

Notas para la reunión

Instrucciones Generales:

Periodo de referencia de los datos:

- ✓ **Durante el año:** la información se refiere a lo existente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.
- ✓ **Al cierre del año:** la información se refiere a lo existente al 31 de diciembre de 2023. **(P2.2)**

Los catálogos utilizados corresponden a **denominaciones estándar**, si el nombre de alguna categoría no coincide exactamente con la utilizada en su institución, debe registrar los datos en aquella que sea homóloga.

De acuerdo con lo establecido en el **artículo 1 de la Ley General de Mejora Regulatoria**, **NO DEBE CONSIDERAR:**

- La información sobre la **materia fiscal**, tratándose de las contribuciones y los accesorios que deriven directamente de esta;
- Las **responsabilidades de las personas servidoras públicas**;
- El **Ministerio Público** en ejercicio de sus funciones constitucionales; así como
- Los actos, procedimientos o resoluciones de la **Secretaría de la Defensa Nacional** y de la **Secretaría de Marina**.

ADEMÁS NO DEBE CONSIDERAR:

- Las solicitudes de inscripción a **programas sociales**
- Las solicitudes de **acceso a la información y protección de datos personales** atendidas
- Los trámites o servicios en materia de **control interno** (como son las denuncias en materia de responsabilidades administrativas de las personas servidoras públicas, entre otros)
- Las solicitudes de **servicios postpenales**
- Las **infracciones de tránsito**
- Los servicios relacionados con asuntos de **servicios periciales y/ o servicio médico forense** (como son las intervenciones periciales, dictámenes, necropsias, entre otros)
- Los asuntos y servicios en materia de **defensoría pública y/ o asesoría jurídica**

Dicha información se solicita en otras secciones de este módulo, así como en los módulos 3 y 4, respectivamente.

Por último, tampoco se consideran trámites y servicios como **cursos y/ o talleres ni llamadas de emergencia**.

En caso de que determinada categoría no se encuentre prevista en su **normatividad aplicable**, anote **"NA" (No aplica)** en las celdas correspondientes.

En caso de que los registros con los que cuente no le permitan desglosar la información de acuerdo con los requerimientos solicitados, anote **"NS" (No se sabe)**. En el recuadro para comentarios **debe proporcionar una justificación** respecto del uso del "NS" en determinado reactivo.

No deje **celdas en blanco**, salvo en los casos en que la instrucción así lo solicite.

La sección consta de **5 preguntas**, la estructura conceptual del cuestionario se compone básicamente de **3 tablas**:

- La primera se presenta una lista con **21 trámites o servicios con mayor demanda nacional**.
- La segunda solicita registrar aquellos trámites o servicios **ADICIONALES** a los 21 listados previamente y
- Última tabla con aquellos trámites y servicios **competencia del ámbito federal**, que fueron **gestionados** por la APE

PRIMERA TABLA (dos preguntas) **APROVECHAR EL ESPACIO PARA SONDEAR LO REPORTADO ANTES.**

La **primera pregunta** indaga en primer lugar si se estuvo facultada para ofrecer los tramites o servicios listados.

Para la presente edición es requisito listar para cada uno:

- ✓ **Institución responsable**
- ✓ Medio de presentación (*Presencial, Medios electrónicos, Medios alternativos*)
- ✓ Tipo de servicio web (*Informativo, Interactivo, Transaccional, No se ofrece en web*)
- ✓ Las solicitudes recibidas, según tipo de resolución otorgada (*Favorables, de rechazo*)

Instrucciones:

3.	Licencia o permiso de construcción
----	------------------------------------

En el numeral **3.** debe considerar las licencias o permisos de construcción de **VIVIENDAS PARTICULARES**, es decir, aquellas que tienen como objetivo construir, ampliar, modificar, reparar, instalar, demoler o desmantelar un bien inmueble particular, así como otras acciones que sean parte del proceso de construcción del mismo.

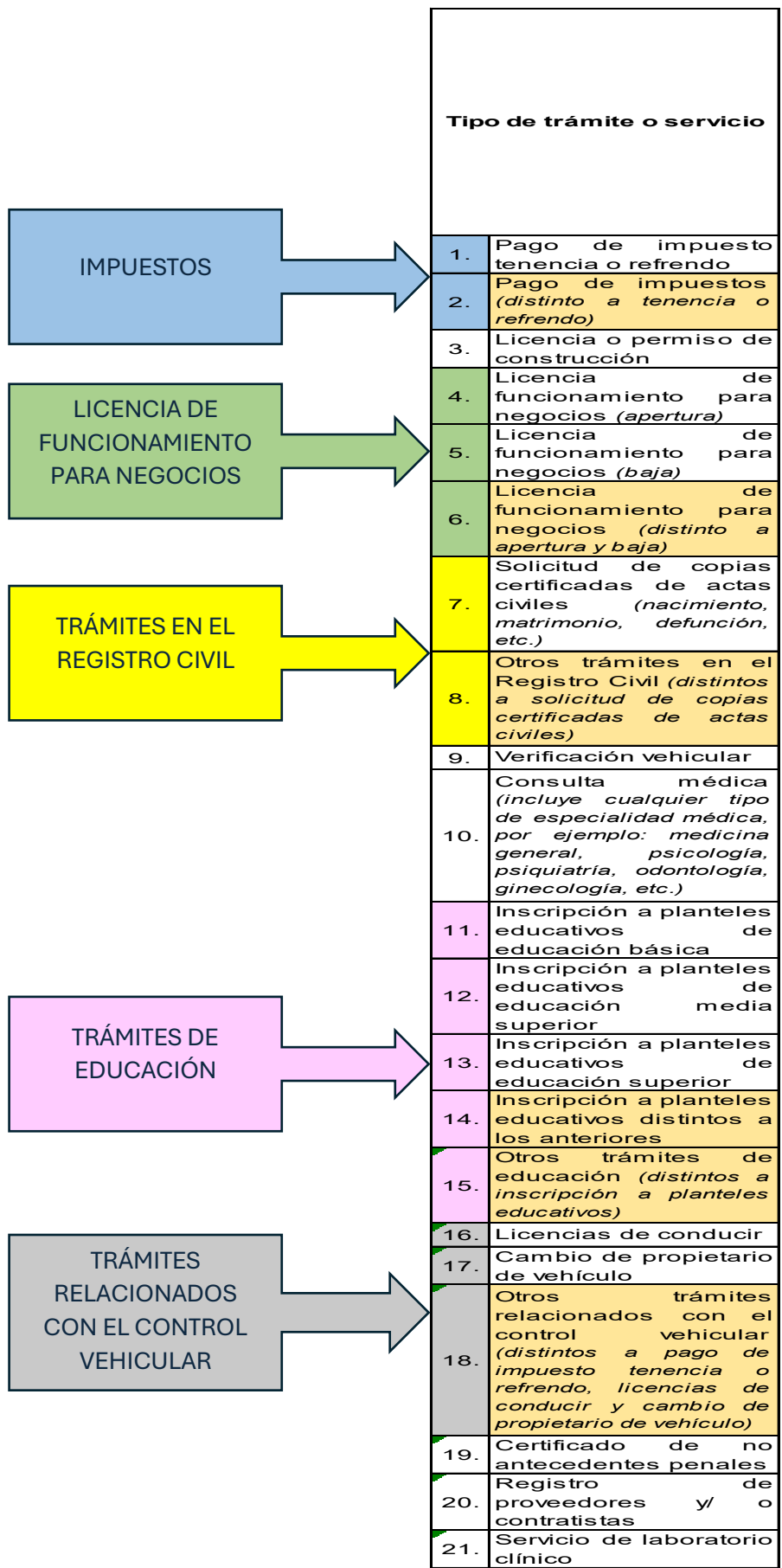
En caso de que la resolución del trámite o servicio sea **responsabilidad de dos o más instituciones**, anote la palabra **"VARIAS"** y explique dicha situación en el recuadro. **¿En cuáles podría darse dicha situación?**

10.	Consulta médica (incluye cualquier tipo de especialidad médica, por ejemplo: medicina general, psicología, psiquiatría, odontología, ginecología, etc.)
15.	Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)

En la primera tabla, los 21 “Tipos de trámites o servicios” listados vienen ordenados considerando los temas genéricos de los mismos; **IMPORTANTE** es observar que algunos numerales agrupan a **“otros distintos”** a los solicitados del mismo tema.

Duda: ¿Es correcto que “No Aplican” para la Entidad los siguientes trámites o servicios?

4.	Licencia de funcionamiento para negocios (apertura)	8
5.	Licencia de funcionamiento para negocios (baja)	8



La **segunda pregunta** da continuidad a los 21 trámites o servicios listados; los cuales refiere si al **CIERRE DEL AÑO 2023** contaban con algún **sistema tecnológico para su atención** y las **funciones desarrolladas** en el sistema tecnológico.

Tipo de trámite o servicio	¿Contaba con algún sistema tecnológico para la atención del tipo de trámite o servicio? (1. Sí / 2. En proceso de integración / 3. No / 9. No identificado)	Funciones desarrolladas en el sistema tecnológico para la atención del tipo de trámite o servicio					
		Gestión del trámite o servicio	Procesamiento del trámite o servicio	Seguimiento del trámite o servicio	Dictaminación y publicación del resultado del trámite o servicio	Otra función (especifique)	No identificado

SEGUNDA TABLA (Pregunta 2.3)

Registrar el nombre de los 25 tipos de trámites y servicios realizados con mayor frecuencia, **ADICIONALES** a los 21 listados previamente. Se solicitan los siguientes datos:

- ✓ Nombre de los tipos de trámites o servicios
- ✓ **Institución responsable**
- ✓ Tema (*la desagregación de cada uno de estos se detalla en el **glosario***)
- ✓ Medio de presentación
- ✓ Tipo de servicio web
- ✓ Solicitudes recibidas, según tipo de resolución otorgada

Instrucciones:

NO DEBE CONSIDERAR los tipos de trámites o servicios **establecidos en el listado de la pregunta 2.1**, ni aquellos cuya resolución sea **competencia de alguna institución del ámbito federal**; toda vez que estos últimos se requieren en la **pregunta 2.5**.

Comenzar anotando en el primer renglón el nombre del tipo de trámite o servicio **realizado con mayor frecuencia**, y continuar así hasta el trámite o servicio 25.

En caso de **no contar con 25 trámites o servicios**, deje el resto de las filas en blanco.

Si cuenta con **más de 25 trámites o servicios**, registre los 24 con mayor frecuencia y en el **numeral 25 anote las palabras "RESTO DE TRAMITES O SERVICIOS"** en la columna "Nombre de los tipos de trámites o servicios". Seleccione el código "88" en la columna "Tema", así como el código "8" en los apartados "Medio de presentación" y "Tipo de servicio web".

El nombre de los tipos de trámites o servicios debe registrarse en **mayúsculas, sin comillas ni signos de acentuación, puntuación, paréntesis y abreviaturas**.

TERCERA TABLA (Preguntas 2.4 y 2.5)

Primero indaga acerca si **gestionó algún trámite o servicio** cuya resolución sea **competencia de alguna institución del ámbito federal**.

Registrar el nombre de los **25 tipos de trámites y servicios, competencia del ámbito federal**, gestionados con mayor frecuencia durante el año 2023.

Por cada uno señalar:

- El tema al que corresponde y
- La cantidad de solicitudes recibidas

NO DEBE CONSIDERAR los tipos de trámites o servicios establecidos en el listado de las **preguntas 2.1 y 2.3**.

	Nombre de los tipos de trámites o servicios	Tema (ver catálogo)	Solicitudes recibidas
1.			
2.			
3.			

Comenzar anotando en el primer renglón el nombre del tipo de trámite o servicio realizado con **mayor frecuencia**, y continuar así hasta el trámite o servicio 25.

En caso de **no contar con 25 trámites o servicios**, deje el resto de las filas en blanco.

Si cuenta con **más de 25 trámites o servicios**, registre los 24 con mayor frecuencia y en el **numeral 25** anote las palabras "**RESTO DE TRAMITES O SERVICIOS**". Anote el código "**88**" en la columna "Tema".

El nombre de los tipos de trámites o servicios debe registrarse en **mayúsculas, sin comillas ni signos de acentuación, puntuación, paréntesis y abreviaturas**.

ÁREAS DE OPORTUNIDAD OBSERVADAS EN AÑOS PREVIOS

- o Algunas Instituciones reportan que **no estar facultadas para ofrecer Trámites o Servicios** (No se ha podido validar oficialmente que sea correcto; en caso de que su normatividad lo establezca se asigna el código NA).

No estaban facultados en 2022	No les aplicaba en 2022
- Instituto Veracruzano de Desarrollo Municipal - Radiotelevisión de Veracruz - Academia Regional de Seguridad Publica del Sureste	- Secretaria de Salud - Secretaria Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción

- o **PRIMERA TABLA** no se hace uso adecuado de los numerales que requieren "**Otros trámites distintos a**".
- o **SEGUNDA TABLA** es frecuente que reporten nuevamente los trámites listados previamente, no hacen uso correcto de la opción "**Otros trámites distintos a**", mencionada previamente. Ejemplos:

CNGE	Nombre de los tipos de trámites o servicios	Solicitudes recibidas	Clasificación "Otros"
2022	SELLADO DE BOLETAS ELECTRONICAS	1,409,152	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2023	SELLADO DE BOLETAS ELECTRONICAS	1,371,781	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2022	EMISION DE CERTIFICADOS DE FIN DE CICLOS	413,609	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2023	EMISION DE CERTIFICADOS DE FIN DE CICLO	398,693	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2023	BECAS	89,015	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2022	PROGRAMA REGULAR DE BECAS	84,972	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2022	LEGALIZACION DE DOCUMENTOS ESCOLARES	51,696	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2023	LEGALIZACION DE DOCUMENTOS ESCOLARES	48,176	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2021	SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS	40,009	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2021	REINSCRIPCIÓN NIVEL SUPERIOR	36,686	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2022	EXPEDICION DE COPIAS FOTOSTATICAS CERTIFICADAS DE DOCUMENTOS ESCOLARES	27,437	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2023	EMISION DE TITULOS ELECTRONICOS	21,868	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2022	EMISION DE TITULOS ELECTRONICOS	19,020	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2022	CONSULTA OFERTA EDUCATIVA	10,500	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2022	SOLICITUD DE VALIDACION DE DOCUMENTOS DE CERTIFICACION DE ESTUDIOS	9,867	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2021	EQUIVALENCIA DE ESTUDIOS	1,146	15. Otros trámites de educación (distintos a inscripción a planteles educativos)
2023	SOLICITUD DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS CIVILES	21,385	8. Otros trámites en el Registro Civil (distintos a solicitud de copias certificadas de actas civiles)
2023	EXPEDICION DE ACTAS CERTIFICADAS	14,562	8. Otros trámites en el Registro Civil (distintos a solicitud de copias certificadas de actas civiles)
2021	SOLICITUD DE EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR TIPO B, C, Y D	265,065	18. Otros trámites relacionados con el control vehicular (distintos a pago de impuesto tenencia o refrendo, licencias de conducir y cambio de propietario de vehículo)
2021	SOLICITUD DE EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR TIPO A	38,780	18. Otros trámites relacionados con el control vehicular (distintos a pago de impuesto tenencia o refrendo, licencias de conducir y cambio de propietario de vehículo)
2021	SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE PLACAS PARA VEHÍCULOS DEDICADOS AL TRANSPORTE PÚBLICO, CARGA Y PASAJEROS	9,874	18. Otros trámites relacionados con el control vehicular (distintos a pago de impuesto tenencia o refrendo, licencias de conducir y cambio de propietario de vehículo)
2021	PERMISO PARA TRANSPORTE PRIVADO DE CARGA	5,800	18. Otros trámites relacionados con el control vehicular (distintos a pago de impuesto tenencia o refrendo, licencias de conducir y cambio de propietario de vehículo)
2021	SOLICITUD DE REVISIÓN DE LA UNIDAD PARA APROBACIÓN DE LA REVISTA VEHICULAR	4,242	18. Otros trámites relacionados con el control vehicular (distintos a pago de impuesto tenencia o refrendo, licencias de conducir y cambio de propietario de vehículo)
2021	SOLICITUD DE EXPEDICIÓN DE PERMISOS ESPECIALES PARA CONDUCIR A PERSONAS MAYORES DE 16 Y MENORES DE 18 AÑOS	2,731	18. Otros trámites relacionados con el control vehicular (distintos a pago de impuesto tenencia o refrendo, licencias de conducir y cambio de propietario de vehículo)
2021	SOLICITUD DE TALLERES DE CULTURA VIAL	1,068	18. Otros trámites relacionados con el control vehicular (distintos a pago de impuesto tenencia o refrendo, licencias de conducir y cambio de propietario de vehículo)

- Casos donde el **nombre oficial** de los “tipos de trámites o servicios” no se respeta en años diferentes (cambian de un año para otro, siendo los mismos).

CNGE	Nombre de los tipos de trámites o servicios	Solicitudes recibidas
2022	PROGRAMA REGULAR DE BECAS	84,972
2023	BECAS	89,015
2022	INSCRIPCIÓN DE DIVERSOS ACTOS Y HECHOS JURIDICOS DE LA PROPIEDAD	253,271
2023	INSCRIPCIÓN DE DIVERSOS ACTOS Y HECHOS JURIDICOS DEL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD	238,481
2021	PRESENTACIÓN DE LA REVISTA DE SUPERVIVENCIA	31,718
2022	PRESENTACION DE REVISTA DE SUPERVIVENCIA	31,250
2022	SOLICITUD DE APOYOS PARA EL DESARROLLO DE LA VIVIENDA Y LA COMUNIDAD	11,180
2023	SOLICITUD DE APOYOS PARA DESARROLLO DE LA VIVIENDA Y LA COMUNIDAD	53,606
2022	LENTES GRADUADOS	30,888
2023	SOLICITUD DE LENTES GRADUADOS	19,025

- Se registraban servicios al personal adscrito como es: Ingreso al Portal Servicios Administrativos; Control de asistencia; Comprobantes de pago; etc.
- Los nombres de trámites **ADICIONALES** son **genéricos** y no describen con precisión a que se refieren, aunque esta situación ha ido disminuyendo:

BECAS

CERTIFICACIÓN

TITULACIÓN

FUNCIONALES

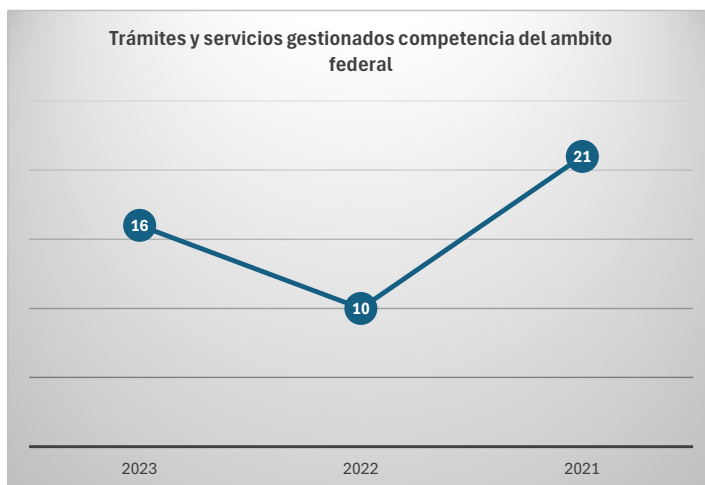
TERCERA TABLA la mayoría de los nombres registrados no tiene similitud con los nombres que aparecen publicados en el **Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios**. (<https://catalogonacional.gob.mx/Home>)

Además, se han reportado algunos trámites o servicios ajenos al ambito federal (ejemplo: registro civil).

10 principales trámites/servicios del ambito federal gestionados en los últimos 3 años por la APE:

nombre1	temaasun	totalca1	año
SOLICITUD DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS CIVILES	28	697768	2023
DECLARACIÓN DE PAGO DE IMPUESTOS ESTATALES: IMPUESTO SOBRE EROGACIONES POR REMUNERACIONES AL TRABAJO PERSONAL, IMPUESTOS POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE E IMPUESTO SOBRE LOTERÍAS, RIFAS, SORTEOS Y CONCURSOS	3	477,050	2021
SOLICITUD DE ALTA DE VEHÍCULO NUEVO (SERVICIO PRIVADO)	3	131,778	2021
SOLICITUD DE CANJE DE PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CALCOMANÍA NUMERAL (REEMPLACAMIENTO SERVICIO PRIVADO)	3	118,268	2021
SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN POR CAMBIO DE COLOR Ó ACTUALIZACIÓN DE DATOS (SERVICIO PÚBLICO Y PRIVADO)	3	86,806	2021
SOLICITUD DE CAMBIO DE PROPIETARIO (SERVICIO PRIVADO)	3	69,237	2021
SOLICITUD DE APOYOS PARA ENCONTRAR EMPLEO A TRAVES DE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	29	33838	2023
BECAS BENITO JUÁREZ	14	28,961	2021
OTROS TRAMITES EN EL REGISTRO CIVIL	28	21385	2023
SOLICITUD DE APOYO PARA OBTENER OBRAS, REHABILITACIONES Y MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE PLANTELES EDUCATIVOS ESTATALES	14	3,050	2021

Además, revisando el histórico de la información reportada se observa mucha variación en los trámites federales gestionados:



Los resultados del **CNGE 2023** muestran que a nivel nacional se gestionaron un total de **2,242,066** trámites o servicios competencia del ambito federal. Donde sobresale Veracruz con **757,743** que representan **33.8%** del total nacional.

Principales tramites o servicios gestionados del ambito federal, por Entidad (CNGE 2023).

Entidad	Trámite o servicio	Cantidad
Veracruz-Llave	SOLICITUD DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS CIVILES	697,768
Sinaloa	VERIFICACION DE AUTOS ANTE REPUVE	137,571
Durango	COMPRAVENTA O DACION	120,757
Aguascalientes	CLAVE UNICA DEL REGISTRO DE POBLACION	89,991
Puebla	CONSULTA DE LA CLAVE UNICA DE REGISTRO DE POBLACION CURP	78,555
Sinaloa	INSPECCION DE VEHICULOS QUE TRANSPORTAN MERCANCIAS DE ORIGEN PECUARIO AL INGRESO DEL ESTADO	68,467
Resto Ent	RESTO DE TRAMITES O SERVICIOS	1,048,957
Total		2,242,066

Se detecto que las cantidades del trámite “Solicitud de copias certificadas de actas civiles” estan **duplicadas** con la información reportada en el **numeral 8** de la **pregunta 2.1**.

8.	Otros trámites en el Registro Civil (<i>distintos a solicitud de copias certificadas de actas civiles</i>)
----	--

Nota: Los **trámites y servicios educativos** solo se registrarán en la pregunta 2.1 (Primera tabla); regularmente aparecían duplicados en las siguientes tablas. Tener cuidado con la integración ya que intervienen muchas Instituciones.

PRECISAR QUE NO DESBLOQUEAR EL CUESTIONARIO Y COPIAR/PEGAR AFECTA LAS VALIDACIONES.