



CENSO NACIONAL DE GOBIERNOS ESTATALES 2025

Módulo 1. Administración Pública de la entidad federativa

Sección II. Trámites y servicios

Entidad:

Veracruz de Ignacio de la Llave

Clave:

230

[Índice](#)

II. Trámites y servicios

Instrucciones generales para las preguntas de la sección:

1.- Período de referencia de los datos:

Durante el año: la información se refiere a lo existente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Al cierre del año: la información se refiere a lo existente al 31 de diciembre de 2024.

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

3.- 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.

4.- No debe considerar las solicitudes de inscripción a programas sociales; las solicitudes de acceso a la información y de 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) ni los asuntos y servicios en materia de defensoría pública y/ o asesoría jurídica; toda vez que dicha información se solicita, bajo las características requeridas, en las secciones III, IV, V y, de ser el caso, VIII y X de este módulo, así como en los módulos 3 y 4, respectivamente. Tampoco debe considerar trámites y servicios como cursos y/ o talleres ni llamadas de emergencia.

5.- Con excepción de la existencia de instrucciones, variables y/ o catálogos específicos que prevean alguna situación particular asociada a la información requerida, en caso de que determinada categoría no se encuentre prevista en su normatividad aplicable, anote "NA" (No aplica) en las celdas correspondientes.

6.- Con excepción de la existencia de instrucciones, variables y/ o catálogos específicos que prevean alguna situación particular asociada a la información requerida, 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 las celdas donde no disponga de información. En el recuadro para comentarios de cada pregunta debe proporcionar una justificación respecto del uso del "NS" en determinado reactivo.

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

Glosario de la sección:

1.- **Medio de presentación.** Se refiere a los medios por los cuales se pueden realizar los trámites y/ o servicios, siendo estos de manera presencial, medios electrónicos o medios alternativos.

2.- **Medios alternativos.** Se refiere a los medios distintos a la vía presencial y a los medios electrónicos, a través de los cuales se puede realizar algún trámite o servicio. Dentro de estos medios alternativos se encuentran: vía telefónica, mensajes de texto, quioscos u otras sedes alternativas.

3.- **Servicio.** Se refiere a cualquier beneficio o actividad que las instituciones públicas, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

4.- **Servicio informativo (web).** Se refiere al tipo de servicio web ofrecido por las instituciones públicas en la prestación de trámites y/ o servicios, el cual consiste en que la información relacionada con estos se encuentre disponible en el sitio web correspondiente, misma que puede ser buscada, consultada o descargada a través del mismo.

5.- **Servicio interactivo (web).** Se refiere al tipo de servicio web ofrecido por las instituciones públicas en la prestación de trámites y/ o servicios, el cual consiste en la posibilidad de intercambiar información sobre los mismos entre el personal de las instituciones públicas y la ciudadanía, ya sea a través del mismo sitio, correo electrónico o número telefónico.

6.- **Servicio transaccional (web).** Se refiere al tipo de servicio web ofrecido por las instituciones públicas en la prestación de trámites y/ o servicios, el cual consiste en la posibilidad de realizar y/ o dar seguimiento en línea a los mismos, incluidos, cuando aplique, los pagos asociados a estos, sin la necesidad de acudir a alguna oficina gubernamental.

7.- **Trámite.** Se refiere a cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante las instituciones públicas; ya sea para cumplir una obligación o, en general, con la finalidad de que se emita una resolución.

2.1.- Indique los tipos de trámites y servicios ofrecidos durante el año 2024 por la Administración Pública de su entidad federativa. Por cada uno de estos, señale la institución responsable, el medio de presentación y el tipo de servicio web en el que se ofreció; utilizando para tal efecto los catálogos que se presentan en la parte inferior de la siguiente tabla. Asimismo, anote la cantidad de solicitudes recibidas, según estatus de resolución.

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 el numeral 10 no debe considerar los servicios de laboratorio clínico ni las terapias y rehabilitaciones, toda vez que dicha información debe ser considerada de manera específica en los numerales 21 y 24, respectivamente.

En caso de que no haya ofrecido determinado tipo de trámite o servicio, no haya estado facultada para ofrecerlo, o no cuente con información para determinarlo, indíquelo en la columna correspondiente conforme al catálogo respectivo y deje el resto de la fila en blanco.

Para cada tipo de trámite o servicio, en la columna "Institución responsable" anote el nombre de la institución responsable de su resolución, de acuerdo con la información reportada en la pregunta 1.1 de la sección I del módulo 1 de este censo. En caso de que esta instrucción no le aplique derivado de que la resolución del tipo de trámite o servicio sea responsabilidad de dos o más instituciones, anote la palabra "VARIAS" en la referida columna y explique dicha situación en el recuadro que se encuentra en la parte inferior de los catálogos de respuesta.

Módulo 1 Sección II
Cuestionario

Para cada tipo de trámite o servicio, seleccione con una "X" el o los medios de presentación que correspondan.

Para cada tipo de trámite o servicio, en caso de que seleccione el código "9" en el apartado "Medio de presentación", no puede seleccionar otro código en dicho apartado.

Para cada tipo de trámite o servicio, seleccione con una "X" el o los tipos de servicio web que correspondan.

Para cada tipo de trámite o servicio, en caso de que seleccione el código "4" o "9" en el apartado "Tipo de servicio web", no puede seleccionar otro código en dicho apartado.

En caso de que registre algún valor numérico mayor a cero la columna "Otro estatus", debe anotar el nombre de dicho(s) estatus en el recuadro destinado para tal efecto que se encuentra al final de la tabla de respuesta.

Tipo de trámite o servicio	¿Ofreció el tipo de trámite o servicio? (1. Sí / 2. No / 8. No aplica / 9. No identificado)	Institución responsable	Medio de presentación (ver catálogo)				Tipo de servicio web (ver catálogo)					Solicitudes recibidas, según estatus de resolución							
			1.	2.	3.	9.	1.	2.	3.	4.	9.	Total	Favorable	Rechazo	Pendiente (en revisión)	Otro estatus (especifique)	No identificado		
1. Pago de impuesto tenencia o refrendo																			
2. Pago de impuestos (distinto a tenencia o refrendo)																			
3. Licencia o permiso de construcción																			
4. Licencia de funcionamiento para negocios (apertura)																			
5. Licencia de funcionamiento para negocios (baja)																			
6. Licencia de funcionamiento para negocios (distinto a apertura y baja)																			
7. Solicitud de copias certificadas de actas civiles (nacimiento, matrimonio, defunción, etc.)																			
8. Otros trámites en el Registro Civil (modificación o corrección de actas civiles, constancias de inexistencia de registro de nacimiento, registro de matrimonio en el extranjero, etc.)																			
9. Verificación vehicular																			
10. Consulta médica (incluye cualquier tipo de especialidad médica, por ejemplo: medicina general, psicología, psiquiatría, odontología, ginecología, etc.)																			
11. Inscripción a planteles educativos de educación básica																			
12. Inscripción a planteles educativos de educación media superior																			
13. Inscripción a planteles educativos de educación superior																			
14. Inscripción a planteles educativos distintos a los anteriores																			
15. Otros trámites de educación (constancias de estudios, revalidaciones, certificados, etc.)																			
16. Licencias de conducir																			
17. Cambio de propietario de vehículo																			
18. Otros trámites relacionados con el control vehicular (altas y bajas de vehículos, reposición de placas, tarjetas de circulación, etc.)																			
19. Certificado de no antecedentes penales																			
20. Registro de proveedores y/ o contratistas																			
21. Servicio de laboratorio clínico																			
22. Certificado de no deudor alimentario moroso																			

Módulo 1 Sección II
Cuestionario

23.	Accesos y/ o visitas a parques, museos y demás espacios culturales y/ o recreativos																		
24.	Terapia y rehabilitación (incluye cualquier tipo: física, ocupacional, del lenguaje, entre otros)																		

Otro estatus:
(especifique)

Catálogo de medio de presentación	
1.	Presencial
2.	Medios electrónicos
3.	Medios alternativos
9.	No identificado

Catálogo de tipo de servicio web	
1.	Informativo
2.	Interactivo
3.	Transaccional
4.	No se ofrece en web
9.	No identificado

En caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, favor de anotarlo en el siguiente espacio. De lo contrario, déjelo en blanco.

2.2.- Indique los tipos de trámites y servicios de los cuales al cierre del año 2024 la Administración Pública de su entidad federativa contaba con algún sistema tecnológico para su atención. Por cada uno de estos, señale las funciones desarrolladas en dicho sistema tecnológico para la atención del tipo de trámite o servicio.

Para cada tipo de trámite o servicio, en caso de que haya seleccionado el código "2", "8" o "9" en la columna "¿Ofreció el tipo de trámite o servicio?" de la pregunta anterior, no puede registrar información en el presente reactivo. En caso de que esta instrucción no le aplique, justifíquelo en el recuadro que se encuentra al final de la tabla de respuesta.

En caso de que determinado tipo de trámite o servicio no haya contado con algún sistema tecnológico para su atención, se haya encontrado en proceso de integración, o no cuente con información para determinarlo, indíquelo en la columna correspondiente conforme al catálogo respectivo y deje el resto de la fila en blanco.

Para cada tipo de trámite o servicio, seleccione con una "X" la o las funciones desarrolladas en el sistema tecnológico que correspondan.

Para cada tipo de trámite o servicio, en caso de que seleccione la columna "No identificado" en el apartado "Funciones desarrolladas en el sistema tecnológico para la atención del tipo de trámite o servicio", no puede seleccionar otra columna en dicho apartado.

En caso de que seleccione la columna "Otra función", debe anotar el nombre de dicha(s) función(es) en el recuadro destinado para tal efecto que se encuentra al final de la tabla de respuesta.

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
1. Pago de impuesto tenencia o refrendo							
2. Pago de impuestos (distinto a tenencia o refrendo)							
3. Licencia o permiso de construcción							
4. Licencia de funcionamiento para negocios (apertura)							
5. Licencia de funcionamiento para negocios (baja)							
6. Licencia de funcionamiento para negocios (distinto a apertura y baja)							
7. Solicitud de copias certificadas de actas civiles (nacimiento, matrimonio, defunción, etc.)							
8. Otros trámites en el Registro Civil (modificación o corrección de actas civiles, constancias de inexistencia de registro de nacimiento, registro de matrimonio en el extranjero, etc.)							
9. Verificación vehicular							
10. Consulta médica (incluye cualquier tipo de especialidad médica, por ejemplo: medicina general, psicología, psiquiatría, odontología, ginecología, etc.)							
11. Inscripción a planteles educativos de educación básica							
12. Inscripción a planteles educativos de educación media superior							

Módulo 1 Sección II
Cuestionario

13.	Inscripción a planteles educativos de educación superior																			
14.	Inscripción a planteles educativos distintos a los anteriores																			
15.	Otros trámites de educación (constancias de estudios, revalidaciones, certificados, etc.)																			
16.	Licencias de conducir																			
17.	Cambio de propietario de vehículo																			
18.	Otros trámites relacionados con el control vehicular (altas y bajas de vehículos, reposición de placas, tarjetas de circulación, etc.)																			
19.	Certificado de no antecedentes penales																			
20.	Registro de proveedores y/ o contratistas																			
21.	Servicio de laboratorio clínico																			
22.	Certificado de no deudor alimentario moroso																			
23.	Accesos y/ o visitas a parques, museos y demás espacios culturales y/ o recreativos																			
24.	Terapia y rehabilitación (incluye cualquier tipo: física, ocupacional, del lenguaje, entre otros)																			

Otra función:
(especifique)

En caso de tener algún comentario u observación al dato registrado en la respuesta de la presente pregunta, o los datos que derivan de la misma, favor de anotarlo en el siguiente espacio. De lo contrario, déjelo en blanco.

2.3.- De manera adicional a los tipos de trámites y servicios listados en la pregunta 2.1, anote el nombre de los 25 tipos de trámites y servicios realizados con mayor frecuencia durante el año 2024 ante la Administración Pública de su entidad federativa. Por cada uno de estos, señale la institución responsable, el tema al que corresponde, el medio de presentación y el tipo de servicio web en el que se ofreció; utilizando para tal efecto los catálogos que se presentan en la parte inferior de la siguiente tabla. Asimismo, anote la cantidad de solicitudes recibidas, según estatus de resolución.

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 municipal o federal. En caso de no contar con trámites o servicios adicionales a los establecidos en la pregunta 2.1, deje el presente reactivo en blanco.

Debe comenzar anotando en el primer renglón el nombre del tipo de trámite o servicio realizado con mayor frecuencia, y continuar así hasta el tipo de trámite o servicio 25. En caso de no contar con 25 tipos de trámites o servicios, deje el resto de las filas en blanco. Si, por el contrario, cuenta con más de 25 tipos de 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". De ser este el caso, anote la palabra "VARIAS" en la columna "Institución responsable" y seleccione el código "88" en la columna "Tema", así como el código "8" en los apartados "Medio de presentación" y "Tipo de servicio web"; en virtud de la imposibilidad de individualizar el registro de la información. En consecuencia, únicamente para el numeral 25 puede seleccionar dichos códigos.

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

Para cada tipo de trámite o servicio, en la columna "Institución responsable" anote el nombre de la institución responsable de su resolución, de acuerdo con la información reportada en la pregunta 1.1 de la sección I del módulo 1 de este censo. En caso de que esta instrucción no le aplique derivado de que la resolución del tipo de trámite o servicio sea responsabilidad de dos o más instituciones, anote la palabra "VARIAS" en la referida columna y explique dicha situación en el recuadro que se encuentra en la parte inferior de los catálogos de respuesta.

Para cada tipo de trámite o servicio, seleccione con una "X" el o los medios de presentación que correspondan.

Para cada tipo de trámite o servicio, en caso de que seleccione el código "8" o "9" en el apartado "Medio de presentación", no puede seleccionar otro código en dicho apartado.

Para cada tipo de trámite o servicio, seleccione con una "X" el o los tipos de servicio web que correspondan.

Para cada tipo de trámite o servicio, en caso de que seleccione el código "4", "8" o "9" en el apartado "Tipo de servicio web", no puede seleccionar otro código en dicho apartado.

En caso de que seleccione el código "32" en la columna "Tema", debe anotar el nombre de dicho(s) tema(s) en el recuadro destinado para tal efecto que se encuentra al final de la tabla de respuesta.

En caso de que registre algún valor numérico mayor a cero la columna "Otro estatus", debe anotar el nombre de dicho(s) estatus en el recuadro destinado para tal efecto que se encuentra al final de la tabla de respuesta.

[Link para consultar el anexo "Temas de los trámites y/ o servicios"](#)

Nombre de los tipos de trámites o servicios	Institución responsable	Tema (ver catálogo)	Medio de presentación (ver catálogo)					Tipo de servicio web (ver catálogo)					Solicitudes recibidas, según estatus de resolución							
			1.	2.	3.	8.	9.	1.	2.	3.	4.	8.	9.	Total	Favorable	Rechazo	Pendiente (en revisión)	Otro estatus (especifique)	No identificado	
1.																				

