



Censo Nacional
de Gobierno 2025
Gobiernos Estatales

MÓDULO 1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ENTIDAD FEDERATIVA

SECCIÓN II. TRÁMITES Y SERVICIOS

La información generada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía es de uso obligatorio, especialmente para las autoridades y para la elaboración de políticas públicas. Esta obligación se establece en la **Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG)**. La información de interés nacional, como la generada por el INEGI, debe ser oficial y de uso obligatorio para la Federación, las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México.

INSTRUCCIONES GENERALES

Los **REFERENTES CONCEPTUALES** contenidos toman como base el **Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS)**.

- ✓ El cuestionario considera **2 periodos 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. **(P2.2)**
- ✓ 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, registrar los datos en **aquella que sea homóloga**.
- ✓ De acuerdo con lo establecido en el **artículo 1 de la Ley General de Mejora Regulatoria¹**, **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**. *(Cartilla militar)*

ADEMÁS, NO DEBE CONSIDERAR:

- Las solicitudes de inscripción a **programas sociales** *(Sección III. Programas sociales)*.
- Las solicitudes de **acceso a la información y protección de datos personales** atendidas *(Sección IV. Transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales)*. **Unidades de Transparencia**.
- Los trámites o servicios en materia de **control interno** *(denuncias en materia de responsabilidades administrativas de las personas servidoras públicas, entre otros)* *(Sección V. Control interno y anticorrupción)*. **Contraloría General del Estado**.
- Las solicitudes de **servicios postpenales** *(Censo Nacional de Sistemas Penitenciarios Estatales)*.
- Las **infracciones de tránsito** *(Censo Nacional de Seguridad Pública Estatal)*.
- Los servicios relacionados con asuntos de **servicios periciales y/ o servicio médico forense** (como son las intervenciones periciales, dictámenes, necropsias, entre otros) *(Módulo 3. Servicios periciales)*. **Censo Nacional de Procuración de Justicia Estatal (Fiscalía General del Estado de Veracruz)**
- Los asuntos y servicios en materia de **defensoría pública y/ o asesoría jurídica** *(Módulo 4. Defensoría pública)*. **(INVEDEP)**

Nota: La información no se pierde ya que se solicita en otros proyectos bajo las características requeridas.

Tampoco se consideran como trámites y servicios a los **cursos y/o talleres, ni llamadas de emergencia**.

¹ La nueva Administración Federal busca cambiar el nombre a la ley y focalizar el tema hacia la digitalización y la simplificación administrativa.

- ✓ 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 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.
- ✓ No deje **celdas en blanco**, salvo en los casos en que la instrucción así lo solicite.
- ✓ Agotar todas las opciones contenidas en los **catálogos disponibles**; reducir al máximo el uso de la opción **"OTRO"**.
- ✓ En caso de hacer uso de la Opción **"Otro especifique"**, **DEBERÁ HACER LA DESCRIPCIÓN** en el recuadro destinado para tal efecto que se encuentra al final de la tabla de respuesta.
- ✓ La hoja de **PARTICIPANTES** es importante que se llene de forma correcta.

Algunas características del cuestionario:

- Validaciones automáticas (aritméticas, de completitud, consistencia, etc.)
- Contiene "combos" de respuesta con preguntas cerradas (preguntas cerradas y catálogos)
- La selección de ciertas respuestas libera siguientes reactivos (celdas sombreadas)
- Contienen instrucciones detalladas para el llenado correcto.
- Contienen definiciones conceptuales y glosarios.
- Es importante no "copiar y pegar" la información, ni alterar el archivo para evitar falla en las macros.

Esta sección guarda relación con:

Ejes de gobierno Veracruz de Ignacio de la Llave

Bienestar Social

10. Los trámites burocráticos o administrativos deben simplificarse por lo que utilizaremos la tecnología, para que cualquier solicitud realizada, sea más rápida, directa y accesible, por medio de la digitalización.

Responsables idóneos para el llenado (Comisión Veracruzana de Mejora Regulatoria):

- ✓ Responsables oficiales de mejora regulatoria y
- ✓ Enlaces institucionales de las Entidades.

<https://www.veracruz.gob.mx/infraestructura/mejora-regulatoria/>

La Edición 2025 consta de 3 preguntas², donde la estructura conceptual se compone de 2 tablas (*excluyentes*):

II. Trámites y servicios

PRIMER TABLA: catálogo preestablecido con los 24 trámites o servicios con mayor frecuencia de demanda.

- P2.1.- Tipos de trámites y servicios ofrecidos durante el año 2024. Por cada uno: institución responsable, medio de presentación y el tipo de servicio web en el que se ofreció. Cantidad de solicitudes recibidas, según estatus de resolución.

En el numeral 3 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.

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.

10.	Consulta médica (incluye cualquier tipo de especialidad médica, por ejemplo: medicina general, psicología, psiquiatría, odontología, ginecología, etc.)
-----	---



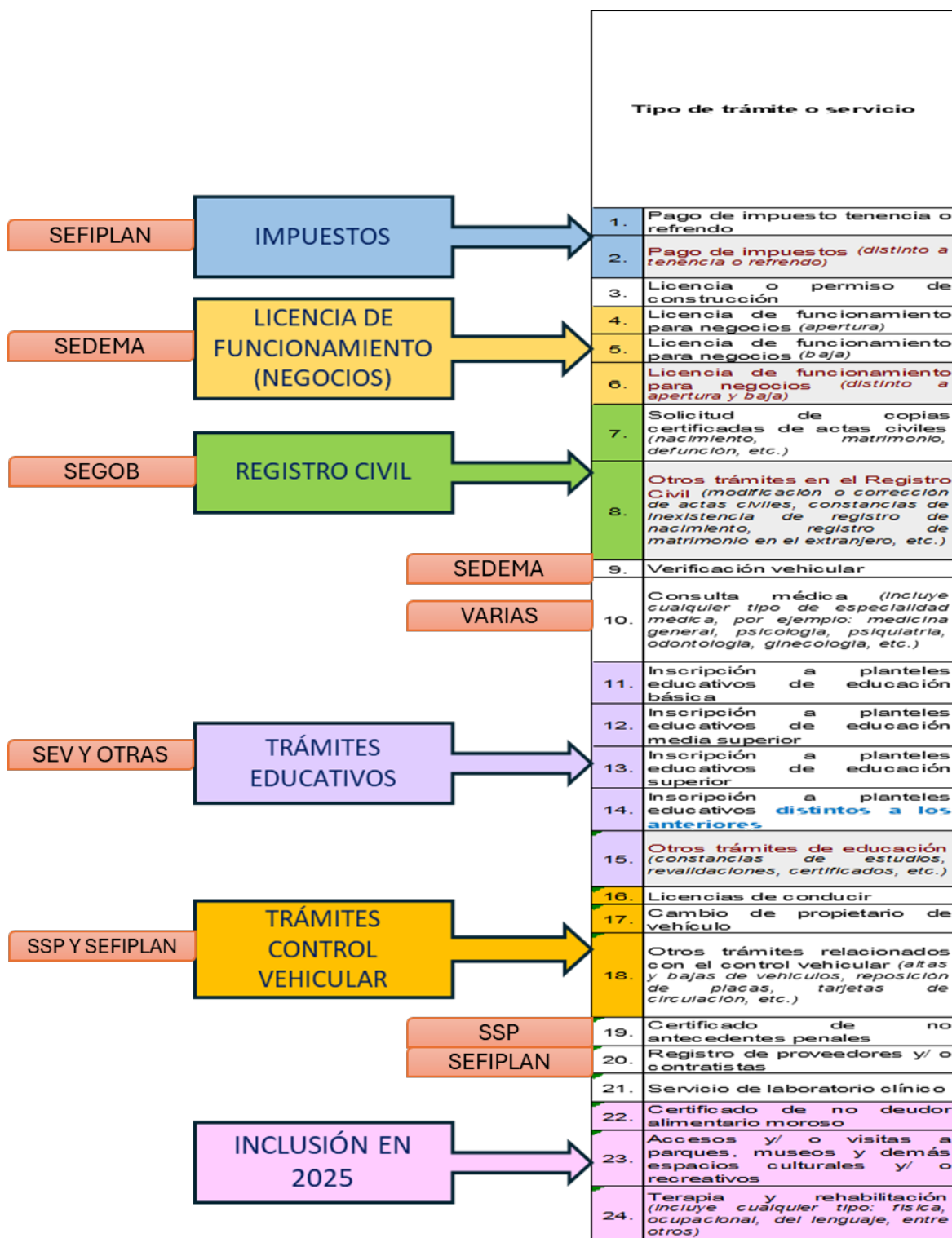
Tipo de trámite o servicio		¿Ofreció el tipo de trámite o servicio? (1. Sí / 2. No / 8. No aplica / 9. No identificado)	Institución responsable	Medio de presentación (ver catálogo)				Tipo de servicio web (ver catálogo)					Solicitudes recibidas, según estatus de resolución				
				1.	2.	3.	9.	1.	2.	3.	4.	9.	Total	Favorable	Rechazo	Pendiente (en revisión)	Otro estatus (especifique)
1.	Pago de impuesto tenencia o refrendo																
2.	Pago de impuestos (distinto a tenencia o refrendo)																
3.	Licencia o permiso de construcción																

² Se eliminaron aquellas preguntas que referían algún trámite o servicio cuya resolución era competencia de alguna institución del ámbito federal.

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 la primera tabla, los **24** “Tipos de trámites o servicios” listados vienen ordenados considerando los temas genéricos de los mismos; **IMPORTANTE** es observar que algunos numerales agrupan la categoría “**otros distintos**” a los solicitados del mismo tema.

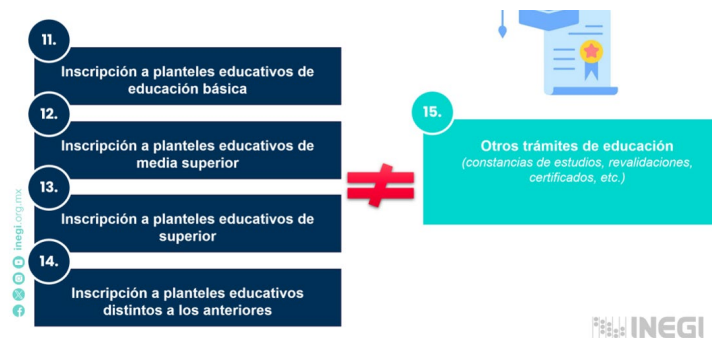


Categoría “**otros distintos**”

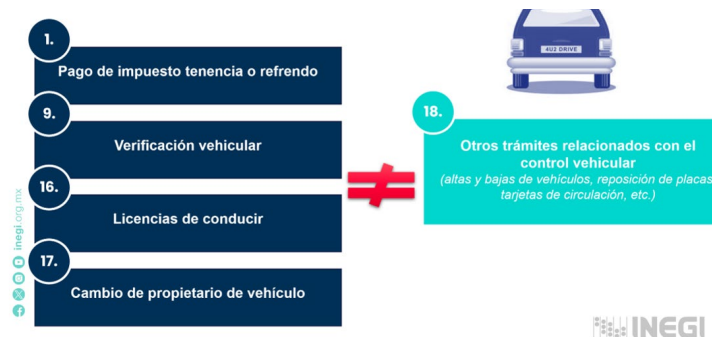
❖ Registro Civil (**numeral 8**):



❖ Trámites educativos (**numeral 15**):



❖ Trámites de control vehicular (**numeral 18**):



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. (**caso "consultas médicas"**)

- **P2.2.-** Tipos de trámites y servicios de los cuales contaba con algún **sistema tecnológico para su atención**. **Funciones desarrolladas** en dicho sistema tecnológico para la atención del tipo de trámite o servicio.

Catálogo de temas	
1. Agricultura y desarrollo rural	18. Gobierno y política interior
2. Arte, cultura y otras manifestaciones sociales	19. Igualdad de género y/ o derechos de las mujeres
3. Asuntos financieros y hacendarios	20. Justicia
4. Asuntos indígenas	21. Medio ambiente y ecología
5. Asuntos jurídicos	22. Protección civil
6. Atención a víctimas	23. Protección y seguridad social
7. Búsqueda de personas	24. Reinserción social
8. Ciencia, tecnología e innovación	25. Salud
9. Combustibles y energía	26. Seguridad pública o seguridad ciudadana
10. Infraestructura, comunicaciones y transportes	27. Servicios públicos
11. Cultura física y/ o deporte	28. Servicios registrales, administrativos y patrimoniales
12. Desarrollo agrario, territorial, urbano y vivienda	29. Trabajo
13. Desarrollo social	30. Turismo
14. Despacho del ejecutivo	31. Tránsito, movilidad y seguridad vial
15. Economía	32. Otro tema (<i>especifique</i>)
16. Educación	88. No aplica
17. Función pública	99. No identificado

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

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

Áreas de oportunidad detectadas con la información reportada en años previos

- PRIMERA TABLA no se hace uso adecuado de los numerales que requieren “Otros trámites distintos a”.
- SEGUNDA TABLA se reportan nuevamente los trámites listados previamente (*principalmente educativos y del Registro Civil*); no se hace 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)

- Los **nombres** de los “tipos de trámites o servicios” no se mantienen; varían de un año para otro, cuando continúan 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	INSCRIPCION DE DIVERSOS ACTOS Y HECHOS JURIDICOS DE LA PROPIEDAD	253,271
2023	INSCRIPCION 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 han reportado erróneamente los servicios al personal adscrito a las Instituciones de la APE como es: Ingreso al Portal Servicios Administrativos; Control de asistencia; Comprobantes de pago; etc. *(La relevancia de los trámites y servicios que proporciona el Estado radica en que **son el principal punto de contacto entre el gobierno y la ciudadanía**).*
- Los nombres de trámites **ADICIONALES** registrados resultan **genéricos** y no describen con precisión a que se refieren, aunque esta situación ha ido disminuyendo:

BECAS ¿De qué tipo?

TITULACIÓN ¿de qué programa de estudios?

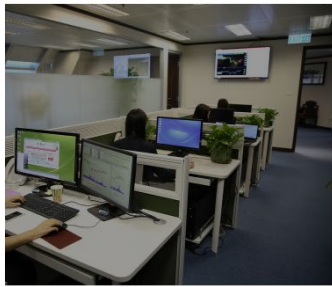
CERTIFICACIÓN ¿en qué área específica?

FUNCIONALES ¿?

En el portal de trámites y servicios se reportan “oficialmente” **749** trámites / servicios

<https://tramite.veracruz.gob.mx/tramites/#/>:

Portal de Trámites y Servicios

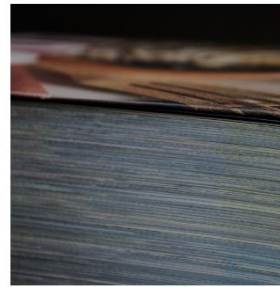


Trámites y servicios agrupados por perfil
Agricultores, Docentes, Empresarios, etc



DEPENDENCIA

Lista de trámites agrupados por dependencia
Conoce los trámites de las dependencias estatales



ENTIDAD

Lista de trámites agrupadas
Conoce los trámites de las entidades

Distribuidos de la siguiente forma:

Dependencia	Cantidad
Secretaría de Educación	264
Secretaría de Finanzas y Planeación	141
Secretaría de Salud	74
Secretaría de Gobierno	61
Secretaría de Seguridad Pública	60
Secretaría de Desarrollo Social	42
Secretaría de Desarrollo Económico y Portuario	33
Secretaría del Trabajo, Previsión Social y Productividad	22
Secretaría de Medio Ambiente	21
Secretaría de Desarrollo Agropecuario, Rural y Pesca	11
Oficina del Gobernador	6
Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas	5
Secretaría de Protección Civil	5
Secretaría de Turismo	3
Contraloría General del Estado	1

Se esperaba que por lo menos se reportara es universo de trámites / servicios.