



Municipio de  
**Querétaro**  
Lo hacemos todos

# Programa Anual de Mejora Regulatoria 2019



QUERÉTARO  
— MUNICIPIO —

ALCALDE EN TU  
**CAIPE**

# **PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2019**

## **MARCO JURÍDICO**

Artículos 7 fracc III, 23, 24, 28 y 31

Reglamento de Mejora Regulatoria del  
Municipio de Querétaro

# Proceso de Elaboración

## 1. CONVOCATORIA ÁREAS INVOLUCRADAS

(31 ene 2019)

- *Criterios*
- *Mecanismos*
- *Plan de trabajo*

## 2. RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

(15 feb 2019)

- *Formatos estandarizados*
- *Congruencia con PMD 2018-2021*
- *Apego a la Ley Gral MR*

## 3. ESTRUCTURACIÓN PAMR 2019

(15 a 28 feb 2019)

- *Listado proyectos y acciones*
- *Cédula del Proyecto*
- *Cronograma*
- *Consulta pública*

## 5. APROBACIÓN POR EL CONSEJO

(15 mar 2019)

- *Exposición de propuestas*
- *Aprobación por el Consejo*
- *Publicación final en internet*

## 4. VALIDACIÓN POR ÁREAS

(15 a 28 feb 2019)

- *Firma de formatos*
- *Responsables de los Proyectos*

# Criterios para la Integración del PAMR 2019

- Cumplimiento de lo establecido en la **Ley General** y en la **Ley Estatal** en la materia.
- Proyectos con relación directa con la mejora de trámites de **impacto a la ciudadanía**.
- Proyectos que faciliten el **acceso del ciudadano** a los servicios del Municipio.
- Proyectos que incidan en la **mejora de la calificación** del Municipio de Querétaro.
- Proyectos de mejora de la **regulación municipal**.

# Proyectos de Tecnología y Simplificación

	PROYECTO	LÍDER DEL PROYECTO	DEPENDENCIA	TIPO DE IMPACTO		
				CIUDADANÍA	OPTIMIZACIÓN INTERNA	CALIFICACIÓN MPIO.
1	<b>Modernización de la Plataforma Tecnológica de Trámites y Servicios</b>	Dir. Sistemas de Información	SEC FZAS			
2	<b>Modernización de la Línea Telefónica 070</b>	Dir. Atención Ciudadana	SEC GEST CIUD			
3	<b>Implementación de Cajeros Inteligentes</b>	Dir. Atención Ciudadana	SEC GEST CIUD			
4	<b>Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles</b>	Dir. Desarr. Econ. y Empr.	SEDESO			
5	<b>Licencias de Funcionamiento Punta a Punta</b>	Dir. Desarr. Econ. y Empr.	SEDESO			
6	<b>Apertura de Negocios -Programa #SÚMATE</b>	Dir. Desarr. Econ. y Empr.	SEDESO			
7	<b>Licencia de Construcción 4 en 1</b>	Dir. Desarrollo Urbano	SEDESO			
8	<b>Agilización de Dictamen de Uso de Suelo y Número Oficial Comercial Express para Comercios</b>	Dir. Desarrollo Urbano	SEDESO			
9	<b>Automatización de la Elaboración de Acuerdos, Dictámenes y Estudios Técnicos para Desarrollos Inmobiliarios</b>	Dir. Desarrollo Urbano	SEDESO			
10	<b>Vinculación Sistematizada con el Registro Público de la Propiedad y el Comercio</b>	Dir. Mpal. Catastro	SEC FZAS			

# Desarrollo de Herramientas de la LGMR

	PROYECTO	LÍDER DEL PROYECTO	DEPENDENCIA	TIPO DE IMPACTO		
				CIUDADANÍA	OPTIMIZACIÓN INTERNA	CALIFICACIÓN MPIO.
11	<b>Armonización del Reglamento de Mejora Regulatoria</b>	Dir. de MR y PE	Coord. de Gabinete			
12	<b>Registro Municipal de Regulaciones (Fase I)</b>	Dir. de MR y PE	Coord. de Gabinete			
13	<b>Agenda Regulatoria</b>	Dir. de MR y PE	Coord. de Gabinete			
14	<b>Implementación del Análisis de Impacto Regulatorio (Fase I)</b>	Dir. de MR y PE	Coord. de Gabinete			
15	<b>Protesta Ciudadana (Fase I)</b>	Dir. de MR y PE	Coord. de Gabinete			
16	<b>Determinación de Cargas Administrativas de los Trámites y Servicios</b>	Dir. de MR y PE	Coord. de Gabinete			

# 1. MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

## OBJETIVO:

Actualizar las plataformas electrónicas que permitan la implementación de mayor número de trámites en línea a través del sitio Web del Municipio, a fin de eficientar los procesos de trabajo y permitir que la ciudadanía realice su trámite sin que tenga que trasladarse a diferentes Dependencias Municipales.

De esta forma, es posible generar y mantener un Expediente Electrónico Único para Trámites y Servicios del Municipio en la misma plataforma y así permitir la consolidación, consulta y reutilización de información.

## JUSTIFICACIÓN:

Este proyecto surge de la necesidad de aumentar los niveles de confianza ciudadana en el desempeño y la gestión municipal, así como de disminuir la percepción de que son trámites complejos y con escasa tecnología.

Gestionar los trámites Municipales en línea permitirá apoyar a los ciudadanos a iniciarlos desde diferentes dispositivos y cualquier lugar con acceso a Internet, sin la necesidad de desplazarse a alguna oficina municipal, permitiendo generar los pagos y la documentación totalmente en línea; esto también permite disminuir los costos administrativos que conlleva la atención presencial.

## DEPENDENCIA RESPONSABLE:

Dirección de Sistemas de Información / SECRETARÍA DE FINANZAS

## 2. MODERNIZACIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 070

### **OBJETIVO:**

Contribuir a la atención integral de los trámites y servicios en beneficio de la población del municipio de Querétaro, a través de la modernización y ampliación del Centro de Atención Telefónica a fin de atender de manera eficiente las llamadas que realice la ciudadanía.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Actualmente la línea 070 se conforma por 5 operadores que brindan orientación y asesoría de los trámites, servicios, Dependencias e información general.

El proyecto plantea aumentar a 25 el número de operadores además de ampliar los días de atención pues actualmente únicamente se atiende de lunes a viernes siendo así que ahora los sábados se brindará este servicio mejorando la capacidad y calidad de atención ciudadana.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Coordinación del Programa Ciudadano / SECRETARÍA DE GESTIÓN CIUDADANA



## 3. IMPLEMENTACIÓN DE CAJEROS INTELIGENTES

### **OBJETIVO:**

Contribuir a la atención integral de los trámites y servicios en beneficio de la población del municipio de Querétaro, contando con cajeros inteligentes en diversos puntos estratégicos a fin de facilitar el acceso a la ciudadanía en la gestión de algunos trámites y pagos.

### **JUSTIFICACIÓN:**

La distancia entre la ciudadanía y el gobierno municipal implica un obstáculo en materia de movilidad para la solicitud de trámites y servicios que el ciudadano demanda, es por ello que este proyecto busca acercar a la población del Municipio de Querétaro a través de la instalación de 40 cajeros inteligentes ubicados en 34 puntos estratégicos de la demarcación municipal, donde el usuario podrá realizar diversos trámites y servicios sin la necesidad de acudir directamente a la dependencia correspondiente en la materia, Delegaciones o el Centro Cívico de Querétaro.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Coordinación del Programa Ciudadano / SECRETARÍA DE GESTIÓN CIUDADANA

## 4. REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES

### **OBJETIVO:**

Contar con un Reglamento sobre el otorgamiento de Licencias Municipales de Funcionamiento con la finalidad de dar certeza jurídica en la materia.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Actualmente no se cuenta con una normatividad que dé certeza jurídica a la expedición, modificación, baja o cancelación de las Licencias Municipales de Funcionamiento, por lo que existen ambigüedades en las disposiciones de autorización.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Desarrollo Económico y Emprendedurismo / SECRETARÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## 5. LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO PUNTA A PUNTA

### OBJETIVO:

Expedir todos los trámites de Licencias Municipales de Funcionamiento en línea desde su solicitud hasta el envío electrónico de la Licencia Municipal de Funcionamiento, Permiso Provisional o Constancia. Las modalidades de este trámite son:

- Apertura de Negocios.
- Renovación.
- Modificación.
- Reposición.
- Suspensión de actividades.
- Permiso Provisional.
- Constancia de no registro en el padrón de Licencias.

### JUSTIFICACIÓN:

Proporcionar a la ciudadanía a través de los medios electrónicos la opción de realizar cualquier trámite de Licencias Municipales de Funcionamiento totalmente en línea, sin la necesidad de acudir a las oficinas municipales para la entrega de formatos, pago del trámite o para la entrega de la Licencia, Permiso Provisional o Constancia de no registro en el Padrón de Licencias.

Con lo anterior el ciudadano podrá realizar desde la comodidad de su casa cualquier trámite de Licencias Municipales de Funcionamiento.

### DEPENDENCIA RESPONSABLE:

Dirección de Desarrollo Económico y Emprendedurismo / SECRETARÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## 6. APERTURA DE NEGOCIOS PROGRAMA #SUMATE

### **OBJETIVO:**

Ampliar el padrón de Licencias Municipales de Funcionamiento, a través de la implementación de un programa que permita tramitar la regularización de las unidades económicas activas de manera simplificada, lo cual dará como resultado un padrón de negocios más realista a lo registrado.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Crear un programa de regularización que permita que más negocios operen de manera formal, detonando el crecimiento de la economía familiar. Este programa requiere de un solo trámite y contempla actividades y colonias con las que, por su naturaleza y de acuerdo a los Planes Parciales de Desarrollo Urbano, es viable otorgar la Licencia Municipal de Funcionamiento por considerarse de bajo riesgo.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Desarrollo Económico y Emprendedurismo / SECRETARÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## 7. LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN 4 EN 1

### **OBJETIVO:**

Gestionar la Licencia de Construcción para condominios, considerando que en un solo paso se pueda obtener la Autorización del Proyecto en Condominio, la Pre-asignación de Claves Catastrales, Certificados de Números Oficiales (exteriores e interiores), y la Licencia de Construcción, con la finalidad de optimizar los tiempos de respuesta y mejorar los procesos de ejecución.

### **JUSTIFICACIÓN:**

El proceso que se lleva a cabo para la autorización de condominios requiere de manera secuencial la obtención de la Autorización del Proyecto en Condominio, la Pre-asignación de Claves Catastrales, Certificados de Números Oficiales (exteriores e interiores), y la Licencia de Construcción. Es por esto que se pretende que al mismo tiempo, se puedan ejecutar los 4 trámites y en consecuencia se reflejará en la disminución del tiempo.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Desarrollo Urbano / SECRETARÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## 8. AGILIZACIÓN DEL DICTAMEN DE USO DE SUELO Y NUMERO OFICIAL EXPRESS PARA COMERCIOS

### **OBJETIVO:**

Generar en 1 día la emisión de certificados de números oficiales comerciales a través de la optimización del proceso, dando como beneficio una respuesta ágil al ciudadano, así como obtener un buen resultado en la calificación de los indicadores evaluados por el Doing Business relacionados al Permiso de Licencias de Construcción y en consecuencia, beneficiar a la ciudadanía.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Actualmente la emisión de números oficiales se encuentra automatizada, teniendo como limitante que están contemplados sólo los de tipo habitacional, por lo que los que corresponden al uso comercial tienen como tiempo de atención de 3 días, lo cual restringe la actividad empresarial que afecta una de las 4 etapas de la vida de una empresa en los permisos de construcción.

Es necesario tener mejoras a la aplicación actual, así como incluir el tratamiento de los números oficiales de tipo comercial, lo que disminuiría el tiempo del proceso a 1 día.

Este impacto en tiempo favorece la calificación del Municipio de Querétaro en la Evaluación del Doing Business donde de acuerdo a Banco Mundial, el promedio en tiempo de entrega de los Certificados de Números Oficiales es de 3 días.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Desarrollo Urbano / SECRETARÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## 9. AUTOMATIZACIÓN DE LA ELABORACIÓN DE ACUERDOS, DICTAMENES Y ESTUDIOS TÉCNICOS PARA DESARROLLOS INMOBILIARIOS

### **OBJETIVO:**

Disminuir las cargas de trabajo para la emisión de Acuerdos, Dictámenes y Estudios Técnicos, a través de la automatización del proceso con la finalidad de mejorar los indicadores de respuesta y optimizar los tiempos.

### **JUSTIFICACIÓN:**

En la actualidad se requiere de agilizar y mejorar los tiempos de respuesta en la elaboración y emisión de los Acuerdos, Dictámenes y Estudios Técnicos, a fin de evitar restricciones en la actividad empresarial que afecta directamente a las etapas de la vida de una empresa.

El propósito de plantear esta mejora es optimizar el procedimiento, ya que actualmente no se cuenta con alguna herramienta informática y, por tanto, la captura de información en los registros es repetitiva, lo que conlleva a duplicar actividades o registrar información errónea que retrasa el proceso.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Desarrollo Urbano / SECRETARÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## 10. VINCULACIÓN SISTEMATIZADA CON EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y EL COMERCIO

### **OBJETIVO:**

Vincular de manera sistematizada vía internet, las gestiones relacionadas con el impuesto de Traslado de Dominio entre la Dirección de Ingresos, la Dirección Municipal de Catastro y el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, para con ello transparentar, compartir la información inmobiliaria y se monitoree la tributación adecuada de dichas operaciones.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Considerando que la dinámica inmobiliaria y sus atribuciones son de gran relevancia, se requiere contar con un sistema que permita validar y homologar la información técnica, jurídica y fiscal de las más de 13,000 operaciones de traslado de dominio que se realizan anualmente y así establecer una fiscalización de la correcta contribución.

Asimismo, es necesario contar con información técnica y de datos homologada entre la Dirección de Ingresos (D.I.), Dirección Municipal de Catastro (D.M.C.) y el Registro Público de la Propiedad y del Comercio (R.P.P.C.), lo anterior en beneficio de la ciudadanía que verifica la certeza jurídica de los actos de traslado de dominio.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección Municipal de Catastro / SECRETARÍA DE FINANZAS



## 11. ARMONIZACIÓN DEL REGLAMENTO DE MEJORA REGULATORIA

### **OBJETIVO:**

Contar con un marco jurídico municipal armonizado con la Ley General de Mejora Regulatoria y con la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Dar cumplimiento a lo que establecen la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro respecto de la adecuación del marco jurídico municipal en la materia.

De esta manera se dará una mayor certeza a la ciudadanía al contar con un reglamento que establezca el modo de actuar del Municipio en lo relativo a la política pública de la mejora regulatoria y las herramientas que deben implementarse.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Mejora Regulatoria y Proyectos Estratégicos / COORDINACIÓN DE GABINETE

## 12. REGISTRO MUNICIPAL DE REGULACIONES (FASE I)

### **OBJETIVO:**

Contar con una herramienta tecnológica que contenga todas las regulaciones emitidas por el Municipio, bajo los criterios que establecen la Ley General y la Ley Estatal en la materia.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Dar cumplimiento, en una primera fase, a lo que establecen la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, respecto de las herramientas que deben desarrollarse.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Mejora Regulatoria y Proyectos Estratégicos / COORDINACIÓN DE GABINETE

## 13. AGENDA REGULATORIA

### **OBJETIVO:**

Contar con una herramienta de información pública que permita a la ciudadanía conocer la normativa municipal que se creará o modificará a lo largo del año.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Dar cumplimiento a lo que establecen la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, respecto de las herramientas que deben desarrollarse.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Mejora Regulatoria y Proyectos Estratégicos / COORDINACIÓN DE GABINETE

## 14. IMPLEMENTACIÓN DEL ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO (FASE I)

### **OBJETIVO:**

Contar con una herramienta de análisis que tenga por objeto garantizar que los beneficios de las Regulaciones sean superiores a sus costos y que éstas representen la mejor alternativa para atender una problemática específica.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Dar cumplimiento, en una primera fase, a lo que establecen la Ley General de Mejora Regulatoria, la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro y el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro, respecto de las herramientas que deben desarrollarse.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Mejora Regulatoria y Proyectos Estratégicos / COORDINACIÓN DE GABINETE

## 15. PROTESTA CIUDADANA (FASE I)

### **OBJETIVO:**

Contar con una herramienta por medio de la cual el ciudadano pueda manifestarse cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del Trámite o Servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con lo dispuesto por la Ley General.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Dar cumplimiento, en una primera fase, a lo que establecen la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, respecto de las herramientas que deben desarrollarse.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Mejora Regulatoria y Proyectos Estratégicos / COORDINACIÓN DE GABINETE

## 16. DETERMINACIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

### **OBJETIVO:**

Obtener el diagnóstico de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) respecto de las cargas administrativas de los trámites y servicios que ofrece el Municipio de Querétaro, a través de la aplicación web de dicho organismo.

### **JUSTIFICACIÓN:**

El Programa de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA) mide el tiempo que invierte un ciudadano o empresario, desde que obtiene la información de un trámite o servicio, hasta que la dependencia emite el resolutivo final. Permite detectar las dependencias gubernamentales con mayor costo social, así como los trámites y servicios con mayor costo dentro de las mismas, y así, generar recomendaciones de simplificación específicas.

Esto se reflejará en una mayor eficiencia de la gestión gubernamental, en la reducción de los incentivos para la corrupción y en promover la inclusión de las empresas a la formalidad.

### **DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

Dirección de Mejora Regulatoria y Proyectos Estratégicos / COORDINACIÓN DE GABINETE





QUERÉTARO  
— MUNICIPIO —

ALCALDE EN TU  
**CAJE**



Municipio de  
**Querétaro**  
Lo hacemos todos