



COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO.  
OFICIO NO. SPPC/CMER/00108/2024.  
NO. DE CONTROL: OCMR0324-13.  
ASUNTO: DICTAMEN FINAL DE AIR EX ANTE.

QUERÉTARO, QRO., A 14 DE MARZO DE 2024

Licda. Marissa Vega Trejo  
Subdirectora de Evaluación y Planeación  
y Responsable Oficial de Mejora Regulatoria  
del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro  
Presente

En atención a su oficio CCLQ/SPYE/027/2024 mediante el cual da respuesta al Dictamen Preliminar de Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) Ex Ante formulado al **Manual de Servicios al Público del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro** y con fundamento en las disposiciones establecidas en los artículos 22, 23 fracción VII, 61 y 74 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, se emite el siguiente:

#### DICTAMEN FINAL DE AIR EX ANTE

El 20 de diciembre de 2023, se notificó el Dictamen Preliminar de AIR Ex Ante al **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro** -en lo sucesivo el Centro-. Este dictamen incorporó en su sección **VII. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO**, tres observaciones que el Centro debería analizar y, en caso de considerarlo pertinente, abordarlas en el diseño de su propuesta regulatoria, como se señaló en el Resolutivo SEGUNDO del referido Dictamen.

Dado que la notificación del Dictamen Preliminar del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante tuvo lugar el 20 de diciembre de 2023, el Centro disponía con un plazo de cuarenta y cinco días hábiles para manifestar su conformidad con las observaciones y recomendaciones presentes en el mencionado Dictamen Preliminar, realizar ajustes en la propuesta regulatoria o, en caso contrario, exponer las razones por las que no serían tomadas en cuenta. Considerando que el 07 de marzo del presente año se recibió el oficio CCLQ/SPYE/027/2024, en el cual se evidencia la atención a las observaciones planteadas, se manifiesta que la respuesta fue recibida dentro del plazo legal, el cual comenzó el 8 de enero de 2024 y concluía el 11 de marzo de 2024. Lo anterior toda vez que el periodo del 21 de diciembre de 2023 al 05 de enero de 2024, al ser periodo vacacional es considerado como inhábil, de conformidad con el Artículo Tercero del *Acuerdo que fija los días inhábiles y periodos vacacionales de los trabajadores del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro*,

correspondiente al año 2023, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" el 21 de diciembre de 2022.

Por lo anterior y de conformidad con el artículo 74 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, esta autoridad de Mejora Regulatoria tendrá un plazo de cinco días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta al Dictamen Preliminar, para emitir el Dictamen Final correspondiente, por lo que, considerando que la respuesta fue recibida el 07 de marzo del presente, el plazo para la emisión del presente dictamen se contabiliza del 08 de marzo al 14 de marzo de 2024, por lo que se esta contestando en tiempo y forma.

A continuación, se abordará la atención que el Centro dio a las observaciones formuladas al **Manual de Servicios al Público del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro** y la conclusión de esta autoridad a las mismas.

#### **Observación I:**

*Toda vez que el objeto del Manual es regular los servicios al público que brinda el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro y por ser el instrumento idóneo para su regulación de conformidad con el artículo 11 fracción IV de la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, que faculta a la Junta de Gobierno para autorizar la propuesta regulatoria, es preciso que se considere como fundamento jurídico para la prestación del servicio público el **Manual de Servicios al Público del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**, por ello, se observa al Centro, para que en el contenido del mismo se contemple el fundamento jurídico que deberán establecer los Sujetos Obligados para la inscripción de servicios en el "Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS)", de conformidad con el artículo 40 fracciones V, VI, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV y XVIII de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro. (**Ver observaciones anexas al presente Dictamen en el apartado III. Costos y Beneficios de la Propuesta Regulatoria**).*

La respuesta del Centro fue la siguiente:

*Dentro del fundamento legal del Manual de Servicios al Público del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, se contempla el artículo 40 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro como fundamento jurídico.*

#### *Procedimiento de Conciliación Laboral*

**1. Nombre del trámite o servicio:** *Se atiende parcialmente, debido a que el nombre que anteriormente habíamos asentado en RETS, no se considera idóneo, pues pareciera que solo nos limitamos a recibir solicitudes de procedimiento de conciliación, y en realidad se lleva a cabo todo el procedimiento, incluyendo orientación, notificación, desahogo de audiencias, convenios, etc. Por lo que se determinó el nombre "Procedimiento de Conciliación Laboral", el cual fue adecuado tanto en la plataforma RETS como en el Manual de Servicios.*

**2. Descripción.** *Se tomaron los elementos y se adecuó la descripción en el RETS, y en la parte de "objetivo" dentro del Manual de Servicios.*

**3. Modalidad.** *Se advierten dos modalidades, la individual y colectiva, precisando las características de cada una, adecuación realizada también en RETS.*

**4. Fundamento jurídico:** *No hubo observaciones.*



5. **Casos en que puede o debe realizarse el trámite o servicio.** Se aclaró en el apartado de "quienes lo pueden solicitar" del Manual de Servicios, haciendo énfasis que es un procedimiento obligatorio para todas las personas trabajadoras que quieran iniciar un juicio en contra de personas empleadoras; asimismo, en materia colectiva, se deja a consideración de las partes.
6. **Requisitos:** Atendiendo las observaciones, se enlistan todos los documentos que se van a requerir en las etapas de los procedimientos de conciliación laboral individual y colectivo, así como la información requerida para la elaboración de solicitudes.
7. **Medio de presentación:** Se precisó en RETS que son medios electrónicos y presencial en el apartado "Descripción general" tanto de los procedimientos de conciliación laboral individual como colectivo del Manual de Servicios, los pasos específicos que deben hacer los solicitantes, desde la presentación de la solicitud, el desahogo de audiencia y la emisión del convenio o constancias de no conciliación; la descripción se hace para cada una de las modalidades.
8. **En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo de la misma:** No aplica en el procedimiento de conciliación.
9. **Plazo que tiene el sujeto obligado para resolver el trámite o servicio y, en su caso, si aplica la afirmativa o la negativa ficta:** Se atiende en RETS.
10. **Plazo con el que cuenta el sujeto obligado para prevenir al solicitante y el plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención:** No aplica en el procedimiento de conciliación
11. **Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto, así como las alternativas para realizar el pago:** se aclara que es un procedimiento gratuito, en el apartado de "Tarifa" del Manual de Servicios. Y en RETS se especifica que el trámite no tiene monto de derechos o aprovechamientos.
12. **Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan:** No aplica en el procedimiento de conciliación
13. **Criterios de resolución del trámite o servicio (condiciones o consideraciones necesarias de la autoridad, para dar atención al trámite o servicio):** Se atiende en el RETS.
14. **Horarios de atención:** Sin observaciones.
15. **Números de teléfono y medios electrónicos de comunicación, así como el domicilio y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas:** Sin observaciones
16. **La información que deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio:** Sin observaciones.

#### Ratificación de convenios laborales

1. **Nombre del trámite o servicio:** Se atiende parcialmente, consideramos que el nombre correcto es Ratificación de Convenios Laborales, mismo que se precisó en el apartado "nombre del servicio" del Manual de Servicios, dando de alta este servicio en el RETS.
2. **Descripción.** Se modifica y se complementa en el "objetivo" del Manual de Servicios.
3. **Modalidad.** Se advierten dos modalidades, la individual y colectiva, precisando las características de cada una.
4. **Fundamento jurídico:** No hubo observaciones
5. **Casos en que puede o debe realizarse el trámite o servicio.** Se aclara en el apartado de "quienes lo pueden solicitar" del Manual de Servicios.

**6. Requisitos:** Atendiendo las observaciones, se enlistan todos los documentos que se van a requerir en las etapas de los procedimientos de conciliación laboral individual y colectivo, así como la información requerida para la elaboración de solicitudes.

**7. Medio de presentación:** Se precisó en el apartado "Descripción general" tanto de los procedimientos de conciliación laboral individual como colectivo del Manual de Servicios, los pasos específicos que deben hacer los solicitantes, desde la presentación de la solicitud, el desahogo de audiencia y la emisión del convenio o constancias de no conciliación; la descripción se hace para cada una de las modalidades.

**8. En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo de la misma:** No aplica en el procedimiento de ratificación de convenios.

**9. Plazo que tiene el sujeto obligado para resolver el trámite o servicio y, en su caso, si aplica la afirmativa o la negativa ficta:** se precisó dentro del apartado "tiempo de atención" del Manual de Servicios.

**10. Plazo con el que cuenta el sujeto obligado para prevenir al solicitante y el plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención:** No aplica en el procedimiento de ratificación de convenios.

**11. Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto, así como las alternativas para realizar el pago:** Se aclaró que es un procedimiento gratuito, en el apartado de "Tarifa" del Manual de Servicios.

**12. Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan:** No aplica en el procedimiento de ratificación de convenios.

**13. Criterios de resolución del trámite o servicio (condiciones o consideraciones necesarias de la autoridad, para dar atención al trámite o servicio):** Se agregan criterios para otorgar el servicio, considerando que son esenciales para garantizar la certeza jurídica, con la que se debe sustanciar el procedimiento de conciliación, se encuentran identificados dentro del apartado "Descripción general de los procedimientos de conciliación laboral" tanto individual como colectivo del Manual de Servicios.

**14. Horarios de atención:** No hubo observaciones.

**15. Números de teléfono y medios electrónicos de comunicación, así como el domicilio y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas:** No hubo observaciones.

**16. La información que deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio:** No hubo observaciones. (Sic).

Una vez revisada detenidamente la respuesta proporcionada por el Centro, así como las modificaciones al Manual, se informa lo siguiente:

Se tiene por atendida la observación, considerando que, a partir de la publicación del **Manual de Servicios al Público del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**, éste será también fundamento jurídico para la prestación de los trámites/servicios que brinda el Centro:

1. Ratificación de Convenios Laborales
2. Procedimiento de Conciliación Laboral

**Observación II:**

En razón de que el objetivo del Manual es regular los servicios al público que brinda el Centro, deberá eliminar del apartado IV. Introducción, la sección de "Horarios de atención al público", inciso d) Para la atención a proveedores, apartado V. Servicios al Público. Además, en el punto 3. Presentación de Denuncias, se deberá omitir de la propuesta regulatoria, ya que no es acorde a la finalidad del Manual en análisis.

La respuesta del Centro fue la siguiente:

Se eliminó del Manual de Servicios la presentación de denuncias al Público, como servicio del Centro de Conciliación laboral del Estado de Querétaro, considerando que es competencia de la Secretaría de la Contraloría, de conformidad a lo establecido en el apartado de observaciones del oficio al que se le da atención.

En el apartado IV. Introducción, la sección de "Horarios de atención al público", inciso d) para la atención a proveedores, fue eliminada en razón de que el objetivo del Manual es regular los servicios al público que brinda el Centro. También se eliminó "presentación de denuncias", ya que no es acorde a la finalidad del Manual en análisis y en atención a las manifestaciones vertidas renglones arriba. (Sic).

Por cuanto ve a esta observación y una vez verificadas las modificaciones en el contenido de la propuesta regulatoria anexa al oficio de respuesta, esta Comisión determina que ha sido debidamente atendida la observación, ya que se eliminó del Manual de Servicios la "Presentación de denuncias al público", como servicio del Centro y se eliminó del apartado IV. Introducción, la sección de "Horarios de atención al público", inciso d) para la atención a proveedores.

**Observación III:**

Considerando que el artículo 44 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, establece que los trámites y servicios que se inscriban por primera ocasión en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS) deberán nacer digitales **cuando su naturaleza así lo permita**, así como en apego a uno de los objetivos de la política de mejora regulatoria, el cual se encuentra señalado en el numeral 8 fracción X de la Ley de Mejora Regulatoria de Estado de Querétaro, que establece que se deberá "Facilitar a las personas usuarias el acceso a los Trámites y Servicios mediante el uso de las tecnologías y con la implementación de certificados digitales"; esta Comisión, observa que la propuesta regulatoria deberá considerar para la prestación de sus servicios como medio de presentación la opción de medios electrónicos.

**Lo resaltado es propio.**

La respuesta del Centro fue la siguiente:

Por cuanto ve a que la propuesta regulatoria debe considerar para la prestación de sus servicios como medio de presentación la opción de medios electrónicos, es importante mencionar que, los servicios que prestamos, se encuentran regulados por la Ley Federal del Trabajo y comenzaron a prestarse desde el 03 de noviembre de 2021. En ese sentido, si bien las solicitudes para iniciar alguno de los dos servicios puede presentarse vía electrónica (remota), este organismo debe tutelar los principios de

*confidencialidad, equidad, honestidad, inmediatez e imparcialidad, por lo tanto, es de suma importancia que las personas trabajadoras, empleadoras y sindicatos desahoguen sus audiencias de manera presencial.*

Una vez analizada la respuesta del Centro, esta Comisión da por atendida la observación en razón de lo siguiente:

- A. Los servicios se encuentran regulados por la Ley Federal del Trabajo y comenzaron a prestarse desde el 03 de noviembre de 2021, por lo que no se están creando, sino que ya se prestaban;
- B. Así también, como bien lo refiere la autoridad, dentro de la propuesta regulatoria, en específico en el apartado "REQUISITOS PARA SOLICITUD DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN INDIVIDUAL" y "REQUISITOS PARA SOLICITUD DE RATIFICACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES" se encuentra regulado que el llenado de solicitud puede ser en línea o presencial, y
- C. Finalmente, es importante resaltar lo establecido por el Centro, en razón de la importancia que tiene que las personas trabajadoras, empleadoras y sindicatos desahoguen sus audiencias de manera presencial, ya que por la naturaleza de los servicios que brindan deben tutelar los principios de confidencialidad, equidad, honestidad, inmediatez e imparcialidad. En este punto es importante resaltar la necesidad de desahogar parte del procedimiento de forma presencial, dada la naturaleza de los servicios regulados,

En base a lo expuesto en el presente documento, se concluye que el **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro** ha demostrado su pleno compromiso con la política pública de mejora regulatoria, enfocándose en la creación de normativas que se ajusten a los estándares legales y normativos vigentes y en razón de ello se emiten los siguientes:

#### RESOLUTIVOS:

**PRIMERO.** La Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, es competente para la emisión del presente Dictamen Final de AIR Ex Ante, de conformidad con los artículos 22, 23 fracción VII, 61 y 74 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

**SEGUNDO.** El **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro** presentó en tiempo y forma la respuesta al Dictamen Preliminar emitido por la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, en cumplimiento del artículo 74 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

**TERCERO.** Se confirma que el **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro** ha atendido por completo todas las observaciones emitidas por la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, lo cual se manifestó en la propuesta regulatoria remitida. Por lo tanto, se puede sostener que la elaboración del **Manual de Servicios al Público del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**, se llevó a cabo de acuerdo con los principios y objetivos establecidos en la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

**CUARTO.** Se informa que una vez que el *Manual de Servicios al Público del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro*, haya sido publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", el *Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro* tendrá un plazo de 10 días hábiles para solicitar la actualización del Catálogo Estatal<sup>1</sup>, en específico del Registro de Regulaciones al crearse una nueva regulación y del Registro Estatal de Trámites y Servicios al tener actualizaciones en las fichas técnicas de la información inscrita, lo anterior, de conformidad con los artículos 29 fracción I, 34 y 41 segundo párrafo de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

**QUINTO.** La Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro deberá someter el *Manual de Servicios al Público del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro* a un Análisis de Impacto Regulatorio Ex Post, una vez cumplidos cinco años de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", de conformidad con el artículo 76 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

**SEXTO.** La Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro notifica al *Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro* que puede continuar con el proceso de publicación del *Manual de Servicios al Público del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro*, en el entendido, que la versión publicada deberá coincidir íntegramente con la analizada en el presente Dictamen Final. Lo anterior, de conformidad con el artículo 75 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

**Atentamente**

**C.P. Pedro Paredes Reséndiz**  
**Comisionado de Mejora Regulatoria**  
**del Estado de Querétaro**

C.c.p

Expediente

AKLH/AGV

---

<sup>1</sup> Herramienta tecnológica que compila las Regulaciones, Trámites y Servicios de los Sujetos Obligados, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información. Artículo 33 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.



PEDRO PAREDES RESENDIZ

**Certificado:** 114FF107AD7779458921EF7728371AB72A6D0A56

**Fecha de firma:** 2024-03-14 17:27:56 UTC (14/03/2024 11:27:56 Hora Local)

**Sello Digital de Marcado Cronológico:**

b574b455f155ff02c0c5369a3b10abdd0e4d1a4f46221fa7334e6c6fe536887b

**Firma Electrónica:**

N3Q0//gIqRSWKTUnie33NrMhQvfd1UvSPR3QRvKb4ohtoyGlQ0sm5eyN1HaSQtxqqasUBPtv3aXUiJw/hSnldnw6Tuhqt0EsHmtnl3pHdH5kjpKv35DEn+o5RjubfU61PBBjHaU0zKNcw5zoH7JCQ5vfvPEbtPSPwnJkYdYJMuHfl3cN0HFVSMaZpwTfAwBBIppSU1jVPhhUjyokxUFfrzGJEzCVJUn1K23Pxc1wJo1ZA0gNFKGwWYinSQ/cskDLMPDMTVhjGHvQwEMbN5i0gl9AifGin39M+GQF5lCF17X5qyFFctgiwzJn7k22WB8zGn187YqNcd+9PHjWmJCsw==



El presente es una representación gráfica del documento firmado electrónicamente en formato XML, el cual a efecto de cumplir con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro, muestra los elementos mínimos indispensables previstos en las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables en el Estado de Querétaro.  
Documento firmado mediante el uso de Firma Electrónica Avanzada a través de un Certificado vigente emitido por la Autoridad Certificadora en el Estado de Querétaro, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, fracciones 1, 11, IV, VI, VI BIS, 5, 10, 16, 17, 18, 19, 20, 28 y 32 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro, así como los artículos 12, 15, fracción IV, 30 y 32 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro.