

COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO
OFICIO NO. SPPC/CMER/00105/2024
NO. DE CONTROL: OCMR0324-10

QUERÉTARO, QRO., A 08 DE MARZO DE 2024

Mtro. Alejandro Enrique Delgado Oscoy
Coordinador de Proyectos Interinstitucionales
y Responsable Oficial de Mejora Regulatoria de la
Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
P R E S E N T E

Sirva el presente para enviarle un cordial saludo y al mismo tiempo en seguimiento a la propuesta regulatoria denominada **Programa Centro de Llamadas Aquí**, que fue remitida junto con la Calculadora de Impacto Regulatorio, de conformidad con el artículo 67 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, se informa lo siguiente:

La Jefatura de Gabinete como autoridad emisora, en su propuesta pretende regular un Programa que tiene como **propósito**: *implementación de un canal de atención ciudadana como mecanismo de proximidad y contacto personalizado hacia la ciudadanía en esta Entidad Federativa, a través de la conformación de una instancia oficial receptora de llamadas para la atención, orientación y, en su caso, canalización de las demandas e inquietudes sociales, constituyéndose además como una alternativa de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada respecto de los programas institucionales, servicios estatales y situaciones emergentes decretadas por las autoridades competentes en la materia de desarrollo humano del gobierno estatal (Sic).*

La necesidad de la intervención gubernamental para generar dicho instrumento normativo, surge para favorecer *la interacción continua, progresiva y de proximidad entre el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y la ciudadanía, brindando orientación telefónica respecto de las demandas sociales, a través de información oficial, técnica, veraz y actualizada.*

Para ello, se estableció la **problemática** siguiente:

En la actualidad los diferentes medios de información, así como la utilización continua de las TIC'S, ha permitido que la población tenga acceso a datos, noticias, documentos que les permite conocer el quehacer gubernamental o aquella información de interés público no obstante, también es cierto que en ocasiones esa información puede carecer de veracidad y oficialidad, lo que impide que la ciudadanía esté en posibilidad de tomar decisiones informadas sobre aspectos esenciales en su calidad de vida (Sic).

En atención a lo anterior, el principal **objetivo** que busca establecer la propuesta regulatoria, para atender la problemática planteada es:

Impulsar en la Entidad el desarrollo de una atención y gestión gubernamental pronta, cercana y oportuna, a través de la operación de una instancia oficial receptora de llamadas para la atención,

orientación y, en su caso, canalización de las demandas e inquietudes sociales, referente a los programas estatales institucionales, servicios estatales y situaciones emergentes decretadas por las autoridades competentes en la materia, como canal continuo de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada en beneficio de los ciudadanos del estado (Sic).

Establecida la necesidad regulatoria, la autoridad emisora señaló que no se cuenta con otra opción para atender la problemática planteada.

Aunado a lo anterior, es importante resaltar que la finalidad del Análisis de Impacto Regulatorio es que se garantice que los beneficios de las regulaciones son superiores a los costos, al mismo tiempo que representen la mejor alternativa para atender una problemática específica, por lo que en el supuesto del Programa, cuya naturaleza implica una ayuda social, se cumple con ese criterio, el cual se advierte cuando la autoridad señala que la población beneficiada con la propuesta son personas físicas o morales, así como organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas o privadas con domicilio en el Estado de Querétaro. Lo cual esta regulado en la propuesta regulatoria cuando define beneficiarios como: Personas físicas, morales, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas o privadas del Estado de Querétaro, que obtienen atención, orientación y, en su caso, canalización de sus demandas e inquietudes sociales, referente a los programas estatales institucionales, servicios gubernamentales, a través de información oficial, técnica, veraz y actualizada.

El tipo de apoyo que se ofrece es señalado de la siguiente forma:

La atención de llamadas ciudadanas, su orientación técnica, y en su caso su canalización a las autoridades competentes para su oportuno seguimiento. La temporalidad del programa será para todo el año 2024, en los días y horarios que a continuación se especifican: - de 08:00 horas a las 20:00 horas de lunes a viernes en las vertientes de Servicios Estatales y Programas Gubernamentales. - En la Vertiente de Situaciones Emergentes será de acuerdo a los requerimientos solicitados por el área usuaria, durante el periodo de contingencia que para tal efecto hayan establecido las áreas usuarias competentes (Sic).

Finalmente, del análisis del contenido de la propuesta regulatoria, en suma con la información proporcionada en la Calculadora de Impacto Regulatorio y con fundamento en el artículo 73 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, se determina que la emisión de la propuesta regulatoria no genera costos de cumplimiento para los particulares, es decir, no se crean obligaciones para los particulares o se hacen más estrictas las obligaciones existentes, no crea o modifica trámites, no reduce o restringe derechos o prestaciones para los particulares, y no establece definiciones, clasificaciones, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia, que conjuntamente con otra disposición en vigor o con una disposición futura afecten o puedan afectar los derechos, obligaciones, prestaciones o trámites de los particulares, ya que el Programa y sus Subprogramas solo tienen como finalidad regular un modelo integral de Atención Ciudadana, estableciendo vertientes de información para dudas y/o demandas sociales que no se encuentren en un Programa gubernamental, información en situaciones emergentes e información de Programas Gubernamentales.

De igual modo, toda vez que del estudio de la propuesta regulatoria se desprende que la misma cuenta con el oficio de autorización por de la Dirección y Gasto Social y autorización por parte de la Procuraduría Fiscal del Estado, ambas de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, se considera que la propuesta regulatoria se emite de conformidad con lo establecido en el Presupuesto de Egresos del Estado del ejercicio fiscal vigente. Asimismo, se cuenta con la validación de la Dirección Jurídica y Consultiva de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

En consecuencia, se informa que no existe inconveniente para que se pueda continuar con el procedimiento de autorización y publicación correspondiente del Acuerdo por el que se autoriza el **Programa Centro de Llamadas Aquí**, máxime que se encuentra inscrito en la Agenda Regulatoria vigente, por lo que no omito señalar que dicho procedimiento debe concluirse dentro del periodo correspondiente a está, el cual comprende de diciembre 2023 a mayo 2024, lo anterior de conformidad con los artículos 3 fracción I, 58 y 59 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

A t e n t a m e n t e
C.P. Pedro Paredes Reséndiz
Comisionado de Mejora Regulatoria
del Estado de Querétaro

C.c.p

Expediente
AKLH/MGLS



PEDRO PAREDES RESENDIZ

Certificado: 114FF107AD7779458921EF7728371AB72A6D0A56
Fecha de firma: 2024-03-08 18:28:33 UTC (08/03/2024 12:28:33 Hora Local)

Sello Digital de Marcado Cronológico:

f95b00ccaaf5a0658ff8b8b188dd071c309a4b83a1c2a5f617b5c2e3a3e69108

Firma Electrónica:

TcUdGoGyjT8vrLjB5AlcWxLtLS756zTBK008scukrGJ3u7ErYy2o7eX+zGQc1dY00AxRBd46n4mZou/hH4W0
VAc8S9doDBduQn0Eu6k8ScI+lhtuDj60xSiWN3LLjrLk4i0LBINNqo8aYtT2t00d8m07PgwkA2s0mqVDMiE8
II6QR/rrb6V0H0x8fs4Y6s/Rp3Yp47lKlXt+/GiabxHM8o1DB+Y00r81ZiDl0c9L+auILU2vN3PnIDGkLowz
8tHC6XK1LMxCfG0b8cqXHJTMfy5iU4b2hY67JWVog49CazYK7jHV3KV54QQJ23ZVDNRRXkv5H3S0ap/+7z00
f3p+Bg==



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 1V, 30 y 32 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro.



Oficio respuesta CMER

Alejandro Enrique Delgado Oscoy <adelgado@queretaro.gob.mx>
Para: Pedro Paredes Reséndiz <pparedes@queretaro.gob.mx>

8 de marzo de 2024, 1:09 p.m.

Buenas tardes C.P. Pedro Paredes, acuso de recibido para el trámite correspondiente.

Quedo a sus ordenes, saludos cordiales.

[Texto citado oculto]