

COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO
OFICIO NO. SPPC/CMER/00036/2025
NO. DE CONTROL: OCMR0125-36

QUERÉTARO, QRO., A 29 DE ENERO DE 2025.

Lcda. María Teresa Pardo Ampudia
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria de la
Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Presente

Sirva el presente para enviarle un cordial saludo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que derivado de la información remitida en la Calculadora de Impacto Regulatorio, de conformidad con el artículo 67 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro y analizada la propuesta regulatoria adjunta, se informa lo siguiente:

El **Acuerdo por el que se autoriza el Programa "CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ", así como sus Reglas de Operación de los Subprogramas que lo componen**, precisa que la referida tiene como **propósito**:

Implementación de un canal de atención ciudadana como mecanismo de proximidad y contacto personalizado hacia la ciudadanía en esta Entidad Federativa. (Sic)

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

Existe población que al requerir información sobre servicios y/o tramites de los diferentes órganos administrativos pertenecientes al Estado, requieren trasladarse a las oficinas gubernamentales, generando así aglomeraciones innecesarias, exponiéndose al contagio de las diversas enfermedades de tipo viral, por lo que con la implementación del presente programa se logran reducir dichos factores. (Sic).

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

Se busca impulsar en la Entidad el desarrollo de una atención y gestión gubernamental, 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 un canal continuo de información gubernamental. (Sic).

Establecida la necesidad regulatoria, la autoridad emisora señaló que no se consideró alguna otra **alternativa** 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 está 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. (Sic)*

Ahora bien, el Programa se compone del siguiente **apoyo**: *Dar una atención pronta, cercana, oportuna, confiable, eficiente y actualizada al Ciudadano, con temporalidad de un año. (Sic)*

Esta información se verificó en la propuesta regulatoria y se encontró que el tipo de apoyo que se ofrece es mediante tres Subprogramas, señalándolo de la siguiente forma:

I. Servicios estatales:

"... el servicio telefónico de atención ciudadana, mediante el cual se proporcionará la atención orientación y en su caso canalización al beneficiario, con base en toda aquella información técnica suministrada por las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana."(Sic)

II. Programas gubernamentales:

"... el servicio telefónico de atención ciudadana, mediante el cual se proporcionará atención técnica previa a los beneficiarios, respecto de los programas gubernamentales, con base en toda aquella información técnica proporcionada por las áreas usuarias."(Sic)

III. Situaciones emergentes:

"... el servicio telefónico enfocado en brindar información confiable y actualizada, tendiente a procurar la salvaguarda de la vida de los beneficiarios, respecto de aquellos eventos fortuitos y/o de fuerza mayor que en materia de salud y protección civil sean decretados por las autoridades competentes, y que dada la naturaleza de los mismos repercutan en la calidad de vida y en el desarrollo de las actividades de la población de esta Entidad Federativa."(Sic)

Es importante resaltar que, el Programa señala a la Secretaría Particular, adscrita a la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, como la **instancia normativa**, encargada de la interpretación de los casos no previstos, así como la expedición normativa para la debida ejecución; y a la Subcoordinación de Centro de Conexión de la Coordinación de Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría Particular, como la **instancia ejecutora**, competente para operar la ejecución del Programa acorde a la normatividad aplicable.

Finalmente, respecto a señalar la existencia de algún **indicador** para evaluar el logro de los objetivos del Programa y sus Reglas de Operación, la autoridad emisora señaló el *Porcentaje de llamadas atendidas respecto del total de llamadas recibidas. (Sic)*.

Del análisis del contenido de la información y con fundamento en el artículo 73 de la Ley de mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, se determina lo siguiente:

SE EXENTA

A la **Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro**, de presentar el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) Ex Ante, respecto del **Acuerdo por el que se autoriza el Programa "CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ", así como sus Reglas de Operación de los Subprogramas que lo componen**, ya 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 la emisión del Programa y sus subprogramas sólo tienen como finalidad impulsar una atención y gestión gubernamental de llamadas para atención y orientación de demandas e inquietudes sociales a través de una instancia receptora oficial que pueda proporcionar una respuesta pronta, adecuada y confiable a la ciudadanía.

De igual modo, toda vez que del estudio de la propuesta regulatoria se desprende que la misma cuenta con el oficio de autorización por parte de Procuraduría Fiscal del Estado y la Subsecretaría de Egresos, ambas unidades pertenecientes a 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.

Ahora bien, en cumplimiento al requisito previsto en el artículo 59 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, que señala que previo a la publicación, las propuestas regulatorias deberán estar inscritas en la Agenda Regulatoria, salvo los casos de excepción previstos en la referida Ley, se hace constar que fue recibida la solicitud de excepción mediante oficio JG/028/20, por lo que esta Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro procedió a realizar una consulta en los registros de la Agenda Regulatoria vigente para el periodo diciembre 2024 - mayo 2025, confirmando que la propuesta regulatoria no se encuentra inscrita, por lo que se corrobora la pertinencia de la solicitud realizada.

Considerando lo anterior, se hace de su conocimiento que la propuesta regulatoria denominada **Acuerdo por el que se autoriza el Programa "CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ", así como sus Reglas de Operación de los Subprogramas que lo componen**, está en condiciones de continuar con el proceso de autorización correspondiente, de conformidad con los artículos 60 fracción III, 67, 68 fracción I y 73 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/MGLS



PEDRO PAREDES RESENDIZ

Certificado: 114FF107AD7779458921EF7728371AB72A6D0A56

Fecha de firma: 2025-01-29 20:34:10 UTC (29/01/2025 14:34:10 Hora Local)

Sello Digital de Marcado Cronológico:

f5aa515e4620bcda2c2c0aca0419c6569fec7011da533e021cbd56ae75e57a77

Firma Electrónica:

aL9NkkjJNYefdAnhhd1GxScDXazt53qo0V6SszU+fCQPP0jTWPG/yYD6nJldPexm
V4jeXABNvBndp+QZpQhbqPNhLrwuRBivUC65zzySoHvHho891N6NCdIG4MJ9V87j
ff815aVorCGzNd/ZQZzbq1a9LgrdJomllT+lqofdE6oMU2kjqXmgyGjz1H08YQo2
b1AXQDMRTgURcrBk3nBp7dhGbFPzYMNRNUhTUgaSg6/6i4ijtazRg9lygf3Pmyfk
uD10b5+80Bf9b/Adak3AUyVvk0rz7CDVkgSglxmaPqXilWB2OUDAP8e9Vvz6F3xW
7Tw4qFO6zi6qLTy684Popw==



880199422b6826d297020b89dc72f774f64bd3c10b00e2c9b8dcccdddb2aff5a

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 I, II, 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.

Oficios de respuesta_CMER

María Teresa Pardo Ampudia <mpardo@queretaro.gob.mx>

29 de enero de 2025, 2:53 p.m.

Para: Pedro Paredes Reséndiz <pparedes@queretaro.gob.mx>

CC: Ana Karen López Hernández <alopezh@queretaro.gob.mx>, Fernanda Pedroza Mendez <fpedroza@queretaro.gob.mx>

**C.P. PEDRO PAREDES RESÉNDIZ
COMISIONADO DE MEJORA REGULATORIA
DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

Con el gusto de saludarle, confirmo de recibidos los oficios número *SPPC/CMER/00036/2025* y *SPPC/CMER/00037/2025*, en respuesta a sus Calculadoras de Impacto Regulatorio del Acuerdo por el que se autoriza el Programa "AVANCEMOS JUNTOS", así como sus Reglas de Operación de los Subprogramas que lo componen y del Acuerdo por el que se autoriza el Programa "CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ", así como sus Reglas de Operación de los Subprogramas que lo componen.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Lic. María Teresa Pardo Ampudia.

[Texto citado oculto]