

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

**“APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE DISEÑO QFD, COMO COMPLEMENTO DE LA
MEJORA REGULATORIA EN EL MUNICIPIO DE APIZACO”**

TESIS:

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRA EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

PRESENTA:

L.N.I Paola Yanet Lozada Guevara

DIRECTOR:

Dr. Jorge Luis Castañeda Gutierrez

CO-DIRECTOR

Dr. José Adrian Trevera Juárez

Apizaco, Tlaxcala, septiembre de 2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Apizaco, Tlax., 30 de junio de 2017

ASUNTO: Aprobación del trabajo de Tesis de Maestría.

DR. JOSÉ FEDERICO CASCO VÁSQUEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS
DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN.
P R E S E N T E.

Por este medio se le informa a usted, que los integrantes de la **Comisión Revisora** para el trabajo de tesis de maestría que presenta la C. LIC. PAOLA YANET LOZADA GUEVARA, con número de control **M15370017**, candidata al grado de **Maestra en Ingeniería Administrativa** y egresada del **Instituto Tecnológico de Apizaco**, cuyo tema es: "**APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE DISEÑO QFD, COMO COMPLEMENTO DE LA MEJORA REGULATORIA EN EL MUNICIPIO DE APIZACO**", fue:

A P R O B A D O

Lo anterior, al valorar el trabajo profesional presentado por la candidata y constatar que las observaciones que con anterioridad se le marcaron así como correcciones sugeridas para su mejora ya han sido realizadas.


Por lo que se avala se continúe con los trámites pertinentes para su titulación.

Sin otro particular por el momento, le envió un cordial saludo.

LA COMISIÓN REVISORA


DR. JORGE LUIS CASTAÑEDA GUTIÉRREZ


DR. JOSÉ ADRIÁN TREVERA JUÁREZ


M.A.N. KARLA GONZÁLEZ HIDALGO


DR. RODOLFO ELIZAR PÉREZ LOAIZA

C. p.- Interesada



"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Apizaco, Tlax., 09 de Agosto de 2017

No. OFICIO: DEPI/298/17

ASUNTO: Se Autoriza Impresión de Tesis de Grado.

LIC. PAOLA YANET LOZADA GUEVARA,
CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRA
EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA
No. de Control: M15370017
PRESENTE.

Por este medio me permito informar a usted, que por aprobación de la Comisión Revisora asignada para valorar el trabajo, mediante la Opción: I **Tesis de Grado por Proyecto de Investigación**, de la **Maestría en Ingeniería Administrativa**, que presenta con el tema: **"APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE DISEÑO QFD, COMO COMPLEMENTO DE LA MEJORA REGULATORIA EN EL MUNICIPIO DE APIZACO"** y conforme a lo establecido en el Procedimiento para la Obtención del Grado de Maestría en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios de Posgrado e Investigación a mi cargo le emite la:

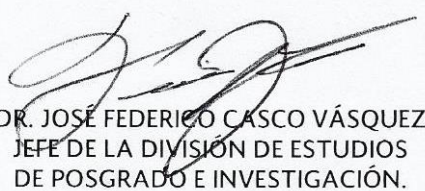
AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar un ejemplar del mismo debidamente encuadernado y seis copias en CD en formato PDF, para presentar su Acto de Recepción Profesional a la brevedad.

Sin otro particular por el momento, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

PENSAR PARA SERVIR, SERVIR PARA TRIUNFAR®


DR. JOSÉ FEDERICO CASCO VÁSQUEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS
DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
DIVISIÓN DE ESTUDIO
DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

C.p.- Consecutivo.
JFCV/KGH*mebr



AGRADECIMIENTOS

El esfuerzo individual es un factor muy importante para lograr nuestros proyectos, pero sin duda, el apoyo de quienes están alrededor es indispensable para conseguir nuestras metas con entusiasmo.

Por esta razón, agradezco infinitamente a Dios por haberme permitido estar en el lugar correcto y con las personas correctas.

A mi esposo Roger, te agradezco tu paciencia y motivación para seguir adelante, sobre todo cuando no siempre se tienen ánimos de continuar, gracias por tu amor y por desvelarte conmigo en muchas ocasiones, pero sobre todo por amarme y alentarme siempre a superarme.

A mi mami Conchita, por el ejemplo de vida que representa una mujer como ella, con esa tenacidad y pasión por las cosas que siempre la caracteriza, sin su apoyo y guía no me imagino el rumbo de mi camino.

A mis hermanos Paul y Giovanni, que siempre están cuidándome y pendientes de mí, les agradezco sus esfuerzos y palabras de aliento que siempre están presentes en mi corazón.

A mi Director de Tesis, el Dr. Jorge Luis Casteñeda Gutiérrez, quien supo encaminar cada uno de mis esfuerzos por encontrar el conocimiento y con gracias a su guía y opiniones, tener la oportunidad de realizar una pequeña aportación con la presente investigación.

A mi Codirector el Dr. Adrián Trevera Juárez que junto con mi comité tutorial integrado por la M.A.N. Karla González Hidalgo y el Dr. Rodolfo Loaiza, incentivaron mejoras en este trabajo de Tesis.

A las "Lulús" que me permitieron tener las mejores anécdotas en este proceso de aprendizaje, y con sus locuras llenaron de alegrías mis días, si algo me llevo de ustedes es el gusto de contar con su invaluable amistad.

A mis compañeros de clase, que compartieron su conocimiento y experiencia conmigo en cada una de las materias y actividades donde tuvimos oportunidad de coincidir.

Al Instituto Tecnológico de Apizaco por cobijarme como una de sus estudiantes durante estos dos años.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, porque sin estos programas no sería posible que cada vez más personas en el país, tengamos la posibilidad de obtener una mejor preparación académica.

Gracias a quienes de manera directa o indirecta tuvieron influencia para el logro de este trabajo. Mil gracias a todos.

RESUMEN

La competitividad hoy día, exige a las organizaciones que se centren principalmente en los procesos de atención al cliente, quienes son su razón de ser, ya que estos cada vez son más exigentes. La administración pública no es la excepción ante esta nueva exigencia, motivo por el cual, las instituciones gubernamentales han comenzado a implementar mecanismos que permiten la agilización de trámites y solicitudes de servicios, surgiendo el modelo de la Mejora Regulatoria. A nivel municipal, dada sus características propias, los avances han sido de forma paulatina; sin embargo, se ha dado un paso importante y es del de la reforma a la legislación local para quienes se han iniciado en este camino de la Mejora Regulatoria. El propósito de este trabajo de investigación, se centra aplicar la herramienta de diseño del Despliegue de la Función de la Calidad (QFD por sus siglas en inglés), a partir de medir la experiencia y percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los trámites en el municipio de Apizaco, quienes hace poco se iniciaron en materia de Mejora Regulatoria, para poder implementar mejoras que propicien mejoras en la calidad del servicio.

La Metodología QFD permite traducir las necesidades de los clientes en acciones, de esta manera las mejoras en el diseño del servicio se enfocan en satisfacer al usuario, tomando en cuenta las características y limitantes propias de la organización. A través de una serie de matrices que interrelacionan y ponderan la importancia de cada demanda, se obtuvieron una lista de características que debe tener el servicio de los principales trámites que se ofrecen y a partir de esta información se desarrollaron mejoras, que permiten comenzar a ver a los ciudadanos como clientes.

ABSTRAC

Today's competitiveness requires organizations that focus primarily on customer service processes, who are their reason for being, and they become more demanding. Public administration is not the exception to this new requirement, government institutions have initiated the implementation of mechanisms that allow the rationalization of procedures and requests for services, the Regulatory Improvement model. At the municipal level, given its own characteristics, progress has been gradual; However, it has taken an important step and it is from the reform to the local legislation for which it was initiated in this way of Regulatory Improvement.

The objective of this research is to apply the QFD (Quality Function Deployment) design tool, based on the measurement of the experience and perception of the citizens about the quality of the procedures In the municipality of Apizaco, which recently started in the area of Regulatory Improvement, to implement improvements that improve the quality of the service.

The QFD Methodology allows translating customer needs into actions, so that the best service design is focused on satisfying the user, taking into account the characteristics and limitations of the organization. Through a series of matrices that interrelate and ponder the importance of each demand, they obtained a list of characteristics that must have the service of the main procedures that they offer and of this information were developed improvements, that allow to begin to see to the citizens as customers.

INDICE

RESUMEN	i
ABSTRAC	ii
CAPÍTULO I ELEMENTOS PROTOCOLARES	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Preguntas de investigación	6
1.4 Objetivo general	6
1.5 Justificación.....	7
1.6 Alcances y limitaciones	7
CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	10
2.1 Estado del arte	10
2.1.1 Administración pública.....	10
2.1.2 Mejora regulatoria	15
2.1.3 Calidad	17
2.2 Marco Teórico	27
2.2.1 Administración pública y calidad.....	27
2.2.2 Calidad en el gobierno.....	30
2.2.3 Los trámites y los servicios en el gobierno	32
2.3 Marco Contextual	33
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	36
3.1 Plan metodológico.....	36
3.2 Tipo de investigación.....	37
3.3 Diseño de la investigación.....	37
3.4 Caracterización de las variables.....	37
3.5 Diseño y validación del instrumento de medición	38
3.6 Población y muestra.....	39
3.7 Recolección de datos	39
3.8 Análisis y discusión de los datos (resultados obtenidos)	40
CAPÍTULO IV. DESPLIEGUE DE LA FUNCION DE LA CALIDAD	51
4.1 La voz del cliente. Definición de los QUE´s	51
4.1.1 Entorno y plan de mejora	51
4.2 Traducción de la voz del cliente (QUE´s) en acciones (CÓMO´s)	52
4.2.1 Características técnicas	52
4.2.2 Interrelaciones.....	53
4.2.3 Correlaciones entre características técnicas	55
4.3 Identificación de la dificultad organizacional (DO)	56
4.4 Definición de objetivos de diseño	58
4.4.1 Detección de áreas críticas.....	60
4.5 Acciones propuestas	61
4.6 Desarrollo de las acciones propuestas	62

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES 66
5.1 Conclusiones generales 66
5.2 Sugerencias 68

Referencias Bibliográficas 69

Apendices 72
Apendice A 72
Apendice B 75
Apendice C 80
Apendice D 133

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Principales trámites evaluados	5
Tabla 2.1 Sumario: Administración Pública	14
Tabla 2.2 Sumario: Mejora Regulatoria	16
Tabla 2.3 Sumario: Despliegue de la Función de la Calidad.....	26
Tabla 3.1 Frecuencias de la subvariable resolución de necesidades.....	40
Tabla 3.2 Frecuencias subvariable requisitos claros	41
Tabla 3.3 Frecuencias tiempo invertido.....	42
Tabla 3.4 Frecuencias subvariable simplificación administrativa	42
Tabla 3.5 Frecuencias subvariable normatividad.....	43
Tabla 3.6 Frecuencias subvariable calidez recibida.....	43
Tabla 3.7 Frecuencias subvariable recursos invertidos	44
Tabla 3.8 Frecuencias subvariable eficiencia	45
Tabla 3.9 Frecuencias subvariable capacidad de respuesta	46
Tabla 3.10 Frecuencias subvariable satisfacción de la necesidad.....	46
Tabla 3.11 Frecuencias subvariable catalogo de trámites y servicios.....	47
Tabla 3.12 Frecuencias subvariable simplificación administrativa	48
Tabla 4.1 Diagrama de afinidad.....	51
Tabla 4.2 Matriz de entorno y plan de mejora.....	52
Tabla 4.3 Características técnicas.....	53
Tabla 4.4 Concentrado de los principales trámites del municipio de Apizaco	57
Tabla 4.5 Objetivos de diseño	58

INDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Ciclo de Deming. Fuente: (Deming, 1989).....	20
Figura 2.2 Casa de la calidad QFD.....	25
Figura 2.3 Mapa de Apizaco.....	34
Figura 2.4 Población del municipio de Apizaco. Fuente: Censo INEGI 2010	34
Figura 3.1 Plan metodológico	36
Figura 3.2 Gráfico de resultados la subvariable resolución de necesidades	41
Figura 3.3 Gráfico de resultados subvariable requisitos claros.	41
Figura 3.4 Gráfico de resultados subvariable tiempo invertido.....	42
Figura 3.5 Gráfico de resultados subvariable simplificación administrativa.....	42
Figura 3.6 Gráfico de resultados subvariable normatividad	43
Figura 3.7 Gráfico de resultados subvariable calidez recibida.	43
Figura 3.8 Gráfico de resultados, subvariable recursos invertidos.....	44
Figura 3.9 Gráfico de resultados subvariable eficiencia.....	45
Figura 3.10 Gráfico de resultados subvariable capacidad de respuesta.	46
Figura 3.11 Gráfico de resultados subvariable satisfacción de la necesidad	46
Figura 3.12 Gráfico de resultados subvariable catálogo de trámites y servicios.	47
Figura 3.13 Gráfico de resultados subvariable simplificación administrativa.....	48
Figura 3.14 Gráfico de resultados subvariable expectativas	49
Figura 4.1 Matriz de interrelaciones.....	54
Figura 4.2 Tejado de correlaciones de características técnicas.....	55
Figura 4.3 “Casa de la Calidad” Trámites principales Municipio de Apizaco, Tlaxcala.....	59
Figura 4.4 Diagrama de Pareto.	60
Figura 4.5 Análisis de Brecha.....	60

CAPÍTULO I. ELEMENTOS PROTOCOLARES

CAPÍTULO I ELEMENTOS PROTOCOLARES

1.1 Antecedentes

La competitividad hoy día, exige a las organizaciones que se centren principalmente en los procesos de atención al cliente, quienes son su razón de ser, ya que estos cada vez son más exigentes. La administración pública no es la excepción ante esta nueva exigencia, motivo por el cual, las instituciones gubernamentales han comenzado a implementar mecanismos que permiten la agilización de trámites y solicitudes de servicios, surgiendo el modelo de la Mejora Regulatoria, que a nivel municipal, dada sus características propias, han sido pocos los avances; sin embargo, se ha dado un paso importante que es el de la reforma a la legislación local para quienes se han iniciado en este camino de la Mejora Regulatoria.

Conocer lo que el cliente espera, así como su opinión de los productos o servicios de una empresa cobra vital importancia cuando de tomar decisiones se trata, es por esta razón, que comenzar a ver al ciudadano como cliente, implica que las instituciones públicas sobre todo a nivel municipal comiencen a preocuparse por conocer lo que sus clientes opinan y esperan obtener de sus servicios, y de esta manera, perfeccionar sus trámites y solicitudes de servicio para hacerlos más eficientes, que en la medida de lo posible den respuesta a los constantes cambios globales a los que se enfrenta cualquier institución hoy en día.

En términos generales, la calidad se define como “la ausencia de deficiencias o algo excepcionalmente bueno en su tipo” (Espinoza & Pérez, 2011); sin embargo, aunque esta idea puede ser aplicable a lo que se entiende como calidad en las empresas, en realidad tal concepto implica en el ámbito privado más que un calificativo, es una filosofía, un sistema y un proceso administrativo.

El despliegue de la Función de la Calidad -que de manera abreviada seguiremos llamando por sus siglas en inglés QFD (Quality Function Deployment)- traduce las necesidades y expectativas de los clientes o consumidores de un producto o servicio en un conjunto de especificaciones o requerimientos de diseño y manufactura. El QFD es un proceso de planificación y gestión que, partiendo de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes, permite desarrollar productos o servicios de calidad con el objetivo de satisfacerlos al mínimo costo. El enfoque central del QFD es involucrar al cliente en el proceso de desarrollo lo antes posible, (Berdugo Correa & Luna Amaya, 2002). De ahí, la importancia de comenzar a ver a los ciudadanos como clientes.

Así mismo, como un esfuerzo actual del gobierno federal en este sentido, la mejora regulatoria es una política pública, que actualmente es ya una ley, que tiene el objetivo de garantizar que la regulación va generar mayores beneficios que costos para la sociedad, a través de la disminución de tiempos, requisitos, mediante la agilización de los trámites se podrán realizar mayores oportunidades empresariales, académicas y sociales, generando oportunidades de empleo, mejor distribución de ingresos del Estado y elevar el nivel de bienestar de la población. Coadyuva a la eficiencia y a la competitividad, reduciendo costos y promoviendo la iniciativa de los particulares. Lo anterior tiene por supuesto, un efecto en la competitividad de los estados y municipios que la implementan. (COFEMER, 2015)

Es importante señalar que actualmente existen casos de éxito donde municipios, estados e inclusive países, al implementar herramientas administrativas, que son utilizadas principalmente en el ámbito empresarial, han tenido resultados importantes, en primera instancia elevando sus niveles de competitividad y en seguida teniendo una adecuada aceptación por parte de los ciudadanos. Como este caso, se encuentra Baja California Sur, que de acuerdo con un estudio realizado por José Martínez Vilchis (2015), donde éste estado, tuvo uno de los puntajes más altos en visión del ciudadano como cliente.

Entre las acciones se encontraron, buzones y sistemas electrónicos de quejas y sugerencias, página electrónica del gobierno del estado, línea telefónica de atención ciudadana, manuales de trámites de servicios públicos o guías de usuario, sistema electrónico de quejas y sugerencias, guías de trámites, ventanillas multitrámite, módulos de atención ciudadana, comunicación con los ciudadanos vía medios de comunicación, como radio o TV, encuestas de opinión, métodos de consulta ciudadana como referéndum o plebiscito, programas a la calidad, premios a la calidad Certificación de servicios ISO 9000, automatización de procesos administrativos (reingeniería de procesos). Este contexto y la implementación de otras políticas públicas le ha permitido encontrarse en el segundo lugar de competitividad a nivel nacional, solo por debajo del Distrito Federal.

1.2 Planteamiento del problema

Una de las razones fundamentales de ser del estado moderno es la de satisfacer las necesidades y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Para esto, ofrece una serie de servicios públicos a los ciudadanos y éstos, a su vez, se ven forzados a realizar una serie de trámites ante las distintas representaciones del estado.

Sin embargo, tradicionalmente los ciudadanos tienen una percepción de que, los trámites y servicios públicos que presta el estado son de mala calidad, argumentando falta de claridad en la información, donde no se exhiben los requisitos, o se obtiene la información incorrecta, así también largas filas, tener que pasar de una ventanilla a otra, ir a un lugar muy lejano o bien requisitos excesivos.

El Estado de Tlaxcala no es la excepción, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015 (ENCIG), donde se entrevistaron a 389,483 personas mayores de 18 años del estado, y un total de 2'876,856 trámites. Se obtuvo la siguiente información, de 2'876 856 trámites realizados por lo menos una vez sin intermediarios, en 1' 939, 563 trámites se reportó haber enfrentado algún problema, es decir en el 70% y en 1'399, 828 trámites se mencionó que el principal problema que enfrentaron fueron las barreras al trámite con un 72.2%. Las barreras al trámite incluyen largas filas, requisitos excesivos, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, costos excesivos y horarios restringidos, no se exhibían los requisitos, obtuvo información incorrecta.

Así mismo, de los 362,530 personas encuestadas, más del 90% de la muestra, considera que debe implementarse alguna acción que favorezca la mejora de los trámites y servicios que ofrece la administración pública en el estado, priorizando facilitar la presentación de quejas y denuncias (354,972), reducción de requisitos y menos formatos (329,503), entre otras.

Uno de los factores que extiende el problema en la gestión pública de manera generalizada, es el corto tiempo que tienen las administraciones para implementar sus procedimientos y políticas, que en el caso municipal son 3 años y en el estatal son 6. Y desafortunadamente las administraciones salientes se llevan todo, incluyendo proyectos, manuales de procedimientos, manuales de organización, etc., lo que provoca que las nuevas administraciones tarden demasiado tiempo en solventar esas carencias.

Enseguida, se muestra la tabla 1.1 que retoma algunos de los principales trámites evaluados por los ciudadanos en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015 (ENCIG) en el estado de Tlaxcala, cabe señalar que solo se mencionan aquellos que se realizan en el nivel de gobierno municipal.

Tabla 1.1 Principales trámites evaluados

Trámite	Descripción	Evaluación de usuarios de acuerdo a la ENCIG 2015	Frecuencia de uso	Concurrencia	Nivel de gobierno	Ponderación
Pago ordinario del servicio de agua potable	Pago por el servicio se agua potable	8.3	1 vez al año	Alta	Municipal	8
Trámite de documentos en el Registro Civil	Se extienden los documentos cuando el ciudadano solicita copias certificadas de actas de nacimiento, de defunción, matrimonio, actas de divorcio administrativo.	7.2	2 a 3 veces al año	Alta	Estatal y municipal	14.4
Pago de predial	Pago del impuesto predial	7.9	1 vez al año	Alta	Municipal	9.6
Solicitud de servicio de limpia	Servicio de recolección de residuos sólidos para la ciudadanía en general	7.5	1 a 2 veces al año	Baja	Municipal	15.6
Conexión de agua o drenaje	Contrato del servicio de agua	7	1 vez al año	Baja	Municipal	8
Permisos para vender en vía pública	Se extiende un permiso provisional para comercio al ciudadano	6.9	1 vez al año	Baja	Municipal	8.4
Solicitud de una pipa de agua	Se atiende a la ciudadanía con el servicio de pipa de agua	6.5	1 a 2 veces al año	Baja	Municipal	13.2
Permiso de uso de suelo	Es el documento en el cual se autoriza los usos y destinos específicos de un predio en base a lo que establezcan los programas de desarrollo urbano.	6.5	1 a 2 veces al año	Baja	Municipal	13.8
Solicitud de servicios públicos (pavimentación y otros)	Se recibe y atienden las solicitudes de servicios públicos, dando respuesta positiva o negativa, de acuerdo a la solicitud.	6.1	1 vez al año	Baja	Estatal y municipal	15

Fuente: elaboración propia con datos de la ENCIG 2015.

Nota: La evaluación de los usuarios fue en una escala del 1 al 10. En la ponderación el puntaje máximo es de 16 puntos y el mínimo de 8. El criterio: menor es mejor.

Las filas con una ponderación mayor de 14 puntos, representan los trámites que tienen mayor concurrencia, y que fueron evaluados con una calificación por debajo de 8.0. Lo que nos indica que para los usuarios existen áreas de mejora.

1.3 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los factores que impiden a un gobierno local ofrecer un servicio de calidad principalmente en lo referente a trámites?
- ¿En qué medida la herramienta administrativa de diseño QFD como complemento de una política pública ya existente (mejora regulatoria), ayudará a mejorar los trámites administrativos para una mayor satisfacción de los ciudadanos?
- ¿De qué manera ver a los ciudadanos como clientes ayudará a mejorar la percepción y satisfacción que tienen los ciudadanos de los trámites y solicitudes de servicio que ofrecen los gobiernos municipales?

1.4 Objetivo general

Aplicar la herramienta de diseño QFD (Despliegue de la Función de la Calidad), como un complemento de la Mejora Regulatoria en el municipio de Apizaco, para implementar mejoras en los procesos, que permitan la satisfacción del ciudadano.

Objetivos específicos

- Realizar un estudio de satisfacción de usuarios en el municipio de Apizaco, a través de encuestas que permitan identificar áreas de oportunidad.
- Realizar un diagnóstico de los procedimientos administrativos donde se tenga contacto directo con el ciudadano en el municipio de Apizaco, para detectar las fallas existentes.
- Elaborar la matriz QFD, y comenzar a implementar las acciones necesarias que resulten de esta matriz en el municipio.

1.5 Justificación

De acuerdo a los resultados de la encuesta nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015, en calificación promedio el estado de Tlaxcala por parte de los usuarios fue de 7.7, cifra por debajo de la media del país que fue del 7.8.

Bajo este contexto la realización de esta investigación permitirá avances dentro de la administración pública local, ayudando a mejorar la percepción que tienen los ciudadanos sobre trámites poco claros, tiempo prolongado de espera y en ocasiones larga filas. Optimizando trámites y solicitudes de servicio en el ámbito municipal, que representa el nivel de gobierno más cercano a los ciudadanos, se estará por una parte, profesionalizado el servicio público a través de herramientas administrativas que son en su mayoría utilizadas por las empresas para mejorar su servicio al cliente como es el caso de QFD, y por otra parte puede mejorarse la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos que somos todos los ciudadanos.

Implementar herramientas administrativas resulta muy útil para mejorar los procesos deficientes dentro de cualquier organización, por lo que al lograr dicha mejora, los beneficios para los ciudadanos se verán reflejados en un menor tiempo destinado a la realización del trámite, requisitos más claros y la documentación meramente necesaria para cada solicitud. Así mismo, al reducir el número de visitas a la instancia municipal, podrá inclusive tener un ahorro de recurso económico.

Para los trabajadores del municipio, la carga administrativa se reduciría por lo que pueden destinar un mayor tiempo a otras actividades de su área que se encuentren desatendidas.

1.6 Alcances y limitaciones

Alcances

Se pretende abordar con esta investigación el servicio de trámites que ofrecen las principales dependencias del municipio de Apizaco, que tengan que ver directamente con la interacción hacia los ciudadanos, y que tienen al menos un antecedente en materia de mejora regulatoria. La Administración Municipal en funciones al comienzo de esta investigación es del periodo 2014-2016.

Limitaciones

Que no exista la disponibilidad ni el tiempo suficiente, para aplicar las acciones resultantes de la matriz QFD, en el municipio.

Que el municipio no destine, en su caso, el recurso económico necesario para aplicar las acciones resultantes de la herramienta de diseño QFD.

Que el municipio no tenga regulada su legislación municipal, aunque tenga implementado procesos de mejora regulatoria.

Que por la transición electoral de cambio de administración municipal, no se dé el seguimiento ni las facilidades necesarias para la investigación.

Los demás Estados y Municipios del país, que no son objeto de estudio.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En este capítulo se abordan los antecedentes, teorías y modelos que conforman el punto de partida de esta investigación; realizar esta exploración nos permite visualizar desde distintos enfoques y puntos de vista, y de esta manera ampliar el horizonte del estudio.

2.1 Estado del arte

Para el desarrollo de la presente investigación, se han analizado y recopilado una serie de artículos, tesis, documentos gubernamentales y otras investigaciones, con la finalidad de identificar y describir las distintas teorías, metodologías y aplicaciones que se han utilizado en torno al tema de estudio.

Para tener un panorama general se desarrollaron tres ejes epistemológicos: Administración pública, mejora regulatoria y despliegue de la función de la calidad.

2.1.1 Administración pública

Comenzaremos con algunas definiciones de administración pública.

La administración pública es la organización que tiene a su cargo la dirección y a gestión de los negocios estatales ordinarios dentro del marco del derecho, las exigencias de la técnica y una orientación pública. (Carrillo Flores, 1973)

La administración pública es aquella actividad coordinada, permanente y continua, que realiza el Poder Ejecutivo, tendiente al logro, oportuno y cabal, de los fines del Estado, mediante la presentación directa de servicios públicos, materiales y culturales, para lo cual dicho Poder establece a la organización y los métodos más adecuados; todo ello con arreglo a la Constitución, al Derecho Administrativo y a criterios eminentemente prácticos. (Rios Elizondo, 1975)

La administración pública es una organización que tiene a su cargo la acción continua encaminada a la satisfacción de las necesidades de interés público, con elementos tales como: un personal técnico preparado, un patrimonio adecuado y mediante procedimientos administrativos idóneos o con el uso, en caso necesarios, de las prerrogativas del poder público que aseguren el interés estatal y de los derechos de los particulares. (Serra Rojas, 1976)

Por administración pública entendemos: a) en sentido subjetivo, el conjunto de organismos estatales encuadrados en el llamado Poder Ejecutivo del Estado, y b) en sentido objetivo, la

actividad política o de gobierno. Y el derecho administrativo, es la parte del derecho público que determina la organización y comportamiento de la administración pública, disciplinando sus relaciones jurídicas con los administrados. (Garrido Falla, 1961)

La Real Academia Española de la Lengua señala que la administración pública es la acción del gobierno al dictar y aplicar las disposiciones necesarias para el cumplimiento de las leyes y para la conservación y fomento de los intereses públicos, y al resolver las reclamaciones a que dé lugar lo mandado. Es el conjunto de organismos encargados de cumplir esta función.

A partir de estos conceptos podemos continuar mencionando que alrededor del mundo, existen diferentes formas de gobierno que permiten a los ciudadanos que los conforman, contar con los trámites y servicios, al menos en teoría necesarios, a través de las instituciones gubernamentales; es así que algunos gobiernos se han preocupado por mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, por lo que en este apartado se abordara la manera en que algunas regiones y países han intentado resolver el problema de los servicios gubernamentales deficientes.

La Nueva Gerencia Pública

Desde la década de los años ochenta del siglo pasado en los sectores públicos de países desarrollados como Australia, Estados Unidos, Nueva Zelanda y Reino Unido han realizado cambios, de diversa naturaleza y magnitud, que se englobaron en el modelo administrativo conocido como NGP, el cual, ha producido dos tipos de cambio: cambios macro y cambios micro.

Los primeros incluyen cambios estructurales en el gobierno, políticas de privatización y el establecimiento de agencias autónomas. Mientras que los cambios micro, más empleados en los países de la OCDE, implican programas más efectivos (como el de mejorar las metas), operaciones más eficientes y el mejoramiento de la calidad y prestación de los servicios. (Torres Fragoso, 2012)

Características propias de la Nueva Gerencia Pública

Soberanía del consumidor (orientación al cliente). Este concepto se deriva de una idea de Lud Wig Von Mises como comenta Guerrero (2002), quien explica cómo es necesario crear un mercado competitivo al interior del gobierno, para que los consumidores accedan a comprar donde les convenga y ejerzan su calidad de clientes.

Uno de los conceptos que mejor permiten identificar los fundamentos neoliberales de la nueva gerencia pública, es la soberanía del consumidor.

La solución se materializó en la orientación hacia el cliente. Uno de los propósitos esenciales de las reformas neogerenciales consiste en hacer que la administración pública esté en contacto con los clientes y así establecer un mercado competitivo en su seno (Guerrero, 1998).

Por otra parte, la orientación al cliente significa el uso racional del mercado bajo condiciones bien específicas e incrementar el poder de los ciudadanos en relación con la administración pública (Saarelainen, 1999). De igual manera, el enfoque al cliente es uno de los principios centrales de la Gerencia de la Calidad Total y ésta ha sido muy popularizada en obras como: Reinventar el Gobierno y El Paradigma posburocrático. Barzelay (1998) consideran que el gobierno puede ser efectivamente dirigido al cliente y orientado a servicios, y señalan que algunas de las ventajas que ofrece este enfoque son: estimular la innovación, forzar a los proveedores de servicios a ser responsables ante sus clientes, proporcionar a la ciudadanía la posibilidad de elegir entre las diferentes clases de servicios, disminuir el despilfarro pues los clientes igualan el suministro y la demanda; además, este enfoque brinda mayores oportunidades para la equidad.

Por otro lado, Barzelay (1998) resalta que utilizar el concepto de cliente y servicio en el ámbito público constituye una metáfora, pues desde el momento en el que se introduce en un sistema ajeno modifica, hasta cierto punto, el razonamiento de la gente y crea una nueva realidad; además, de que pensar en función del cliente y del servicio tiene como consecuencia ayudar a los administradores públicos a que articulen sus preocupaciones respecto al rendimiento en las operaciones gubernamentales (de las que son responsables), trayendo como resultado una mejor rendición de cuentas.

Sin duda alguna, el enfoque al cliente proporciona varias ventajas. Empero, el concepto de cliente es problemático en el ámbito gubernamental pues varias agencias y programas de gobierno tienen una multiplicidad de clientes, en las que algunos son internos y otros son los atendidos por los programas (beneficiarios); mientras que otros son grupos de interés y actores políticos (Ingraham, 1999); y en donde las necesidades de estos clientes pueden ser contradictorias entre sí, haciendo imposible complacer a cada uno de ellos.

Aunado a lo anterior, los diferentes roles que pueden jugar los ciudadanos en la prestación de un servicio o producto público hace todavía más compleja la identificación del cliente y la evaluación del mismo, ya que cada papel que desempeñe el ciudadano implica una perspectiva distinta de evaluar la calidad del servicio o producto.

El Marco Común de Evaluación

El marco común de evaluación CAF (por sus siglas en inglés Common Assesment Framework) es una herramienta de Gestión de la Calidad Total, desarrollada por y para el sector público e inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Está basada en la premisa que los resultados excelentes en el rendimiento de la organización, en los ciudadanos/clientes, en las personas y en la sociedad, se alcanzan por medio de un liderazgo que dirija la estrategia y planificación, las personas, las alianzas, los recursos y los procesos.

El CAF tiene cuatro propósitos principales:

- ✓ Identificar las fortalezas y debilidades de las organización
- ✓ Servir como herramienta introductoria para que los administradores públicos comiencen un proceso de mejora continua.
- ✓ Crear la cultura de Calidad así como introducir los diferentes modelos que se usan en la gestión de calidad total (TQM).
- ✓ Facilitar el benchmarking entre las organizaciones del sector público.

El CAF ha sido diseñado para que pueda utilizarse en todos los ámbitos del sector público, y tanto en la administración nacional o federal, como en la regional y local.

Puede aplicarse en diferentes situaciones y circunstancias como, por ejemplo, formando parte de un programa sistemático de reforma o como base para orientar los esfuerzos de mejora en organizaciones del sector público. En algunos casos, y especialmente en organizaciones muy grandes, se pueden llevar a cabo autoevaluaciones en una parte de la organización, como puede ser una unidad o departamento. (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 2013)

Se recopilaron a través del siguiente cuadro, artículos que desde algún enfoque aportan algún conocimiento relevante para la presente investigación:

Tabla 2.1 Sumario: Administración Pública

Título del artículo	Fuente	Aportaciones a la investigación
Modernización y gerencia pública	Vega Casillas, Salvador; González Cancino, Ernesto. (2013). Modernización y gerencia pública. Revista de Administración de empresas, 53, (5), pp. 512-518.	Menos normas y trámites debe generar mejor estructura (que no necesariamente es menos como fin, pero el efecto sí lo es); pero sobre todo una nueva actitud de agilidad y servicio hacia el ciudadano, visualizando la acción del gobierno, desde la visión del cliente y no del funcionario público.
Nueva gerencia pública: ¿gobierno sin política?	Guerrero Omar, Nueva Gerencia Pública. (2003) ¿Gobierno sin política? Revista Venezolana de Gerencia (RVG), Año 8, (23), pp. 379-395	La nueva gerencia pública consiste en una palpable novedad por su origen, por su configuración como paradigma y por los efectos que ha provocado. Se trata de un modelo de dentro hacia fuera, no de fuera hacia dentro. Propone un enfoque empresarial-gerencial, la gerencia por objetivos y resultados y la agenciación, configuran la base organizativa y operacional del nuevo manejo público.
Innovación en los gobiernos locales en Iberoamérica. Posibilidades a partir de la nueva gerencia pública	Torres Frago Jaime. (2012). Innovación en los gobiernos locales en Iberoamérica. Posibilidades a partir de la nueva gerencia pública, estudios gerenciales, Vol. 28, edición especial, Universidad del Istmo, México, pp. 281-302	Los gobiernos como cualquier otra organización, están inmersas en un proceso productivo, ya que transforman recursos (inputs) humanos, financieros y tecnológicos en bienes o servicios (outputs), a través de los cuales deberán satisfacer necesidades y problemas públicos (outcomes), en este contexto, varios gobiernos municipales están implementando programas para mejorar su organización y gestión de servicios y otros más experimentan una etapa de modernización por medio de la realización de agudas transformaciones en sus procesos estratégicos, operativos y de servicio, que les hagan dejar la gestión burocrática tradicional y les acerque a una administración orientada al cliente, inspirada en las ideas de la NGP.
La profesionalización de la Administración Pública en México: Dilemas y perspectivas	Martínez Puon Rafael. (2003). La profesionalización de la Administración Pública en México: dilemas y perspectivas, Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.	Es un hecho que las organizaciones, llámense privadas o públicas, requieren cada vez más hacer uso de nuevas tecnologías. Sobre todo las públicas en las que los problemas y demandas superan cada vez más a las ofertas de solución y, por lo tanto, requieren del auxilio de herramientas tecnológicas que agilicen el manejo de información y el trabajo que desarrollan en pro de la satisfacción de los ciudadanos.

Fuente: Elaboración propia. 2016

Después de haber revisado el eje epistemológico de Administración Pública, podemos destacar que a nivel nacional e internacional se están realizando distintos esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios públicos, y para lograr este objetivo se están implementando distintas estrategias que pueden servir de referencia para lograr mejoras en la administración pública local. Considerando el contexto que rodea a la administración pública y las mejores prácticas, es posible generar algunos planteamientos que permitan mejorar los servicios municipales.

2.1.2 Mejora regulatoria

De acuerdo al Convenio de colaboración que se firmó entre la Asociación Mexicana de Secretarios de Desarrollo Económico (AMSDE) y la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), la mejora regulatoria es una política pública que consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.

El propósito de la mejora regulatoria radica entonces en procurar los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles, mediante la formulación normativa de reglas e incentivos que estimulen la innovación, la confianza en la economía, la productividad, la eficiencia y la competitividad a favor del crecimiento, bienestar general y desarrollo humano. (COFEMER, 2016)

La regulación y gestión gubernamental son el conjunto de instrumentos jurídicos que emplea el Gobierno para establecer obligaciones y procesos con los que tienen que cumplir los particulares, las empresas e incluso con el mismo Gobierno. Estos instrumentos se fundamentan en actos legislativos o administrativos de carácter general, tales como leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, normas, circulares y formatos, así como en lineamientos, criterios, metodologías, instructivos, directivas, reglas y manuales.

Actualmente en México, la mejora regulatoria se ha convertido en ley, a nivel estatal en Tlaxcala se tiene la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Tlaxcala y sus municipios publicada en 2013, así como el reglamento de ley.

En la tabla 2.2 se muestran algunas fuentes consultadas, que fueron de utilidad en esta investigación.

Tabla 2.2 *Sumario: Mejora Regulatoria*

Título del artículo	Fuente	Aportaciones a la investigación
Retos y Perspectivas del Sistema de Gestión Regulatoria en las Entidades Federativas	Carballo Pérez Alfonso, Mendoza Fierro Gustavo, (2012). Retos y Perspectivas del Sistema de Gestión Regulatoria en las Entidades Federativas. Obtenido de www.latin-reg.org	Este artículo hace una medición de la Mejora Regulatoria en México, donde se mide la facilidad en otorgamiento de licencias, permisos y ventanillas únicas, una medición de la carga administrativa y se revisa el proceso dinámico de la evaluación y actualización de la regulación.
El proceso de mejora regulatoria en el municipio urbano mexicano: una primera aproximación	Tamayo Rafael, De Haro Antonio (2004). Gestión y Política Pública, volumen XIII, ciudad de México, pp. 525-583.	El cambio hacia esquemas normativos, organizacionales e institucionales que permiten la participación de los regulados en el proceso de elaboración de la regulación, que garantizan la aplicación imparcial, menos discrecional de las regulaciones y que aplican formas de control más simples y eficientes, es precisamente lo que define el concepto de mejora regulatoria. En los municipios el proceso ha iniciado con un programa de simplificación de trámites. Entre municipios, el grado de avance es muy heterogéneo y se distinguen dos enfoques principales: el empresarial y el integral.
Programa de Manifestación de Impacto Regulatorio	Jiménez Ibáñez José Daniel, Pineda Garduño Franco Adair (2010). Programa de Manifestación de Impacto Regulatorio, COFEMER.	Los gobiernos estatales han venido avanzando en materia de Mejora Regulatoria. Actualmente, 21 de los 32 estados han emitido leyes para la Mejora Regulatoria; 24 cuentan con un área técnica especializada que tiene facultades para revisar y dictaminar la Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) y 22 entidades contemplan dentro de sus leyes la implementación de la MIR como instrumento para mejorar la regulación estatal. La MIR es una herramienta para el diseño y evaluación de la política regulatoria.

Fuente: *Elaboración propia con diversas fuentes*

Después de revisar este eje epistemológico, podemos darnos cuenta de la importancia de la existencia de políticas públicas enfocadas a la desregulación y la simplificación de trámites, actualmente en el Estado de Tlaxcala existen 12 municipios que cuentan con SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas), dónde se realiza el trámite de licencia de funcionamiento en menos de 72 horas, con este dato podemos ver que de forma estatal las instituciones públicas, se encuentran realizando actividades que permiten mejorar los servicios públicos.

La mejora regulatoria, a través de la COFEMER busca que las instituciones públicas en los Estados y Municipios tengan un marco legal que se adapte a las nuevas necesidades de simplificación administrativa, y de eficiencia en los servicios hacia los ciudadanos. De esta manera es relevante que las instituciones públicas sobre todo las locales como los municipios comiencen a integrar este tipo de políticas que permitan brindar mejores servicios a los ciudadanos.

2.1.3 Calidad

Comenzaremos este apartado mencionando los antecedentes de la calidad, que servirán para comprender mejor la metodología QDF.

El concepto de Calidad es un concepto cambiante que ha ido evolucionando en el tiempo, por eso conviene hacer un breve repaso a la historia y conocer las distintas etapas por las que ha ido pasando. De acuerdo a (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007), se puede hablar de seis etapas muy claras en la evolución del concepto:

1. Etapa Artesanal: Donde la Calidad suponía hacer las cosas bien a cualquier costo. Los objetivos que perseguía el artesano eran su satisfacción personal y la satisfacción de su comprador, no importaba el tiempo que le llevara. Aún hoy en día podemos encontrar productos que son fabricados siguiendo esta premisa, sobre todo en el sector de la alimentación.

2. Etapa de la Industrialización: Donde el concepto de Calidad fue sustituido por el de Producción, hacer muchas cosas y muy deprisa sin importar con que calidad. El objetivo era satisfacer la demanda de bienes (generalmente escasos) y aumentar los beneficios. La cantidad y el tiempo son los conceptos importantes.

3. Etapa de Control Final: En esta etapa lo importante ya no era la cantidad de producto fabricado, sino que el cliente lo recibiera según sus especificaciones. La producción había aumentado considerablemente con el establecimiento del trabajo en cadena, pero esto había

producido un efecto secundario no deseado causado por el aburrimiento y la apatía de los trabajadores que originaba fallos en el producto y Clientes descontentos.

El cliente ya no se conforma con cualquier cosa y empieza a exigir que el producto que recibe cumpla con lo que ha especificado, lo que origina el nacimiento del Control de Calidad entendido como Control Final. La Calidad se convierte en una especie de "servicio policial" cuya principal tarea es garantizar que el producto es óptimo y que cumple con los requisitos establecidos en el pedido. El % de producto defectuoso enviado al cliente dependía de lo fuerte que fuera la inspección final.

Los productos defectuosos detectados o se perdían o se introducían de nuevo en el proceso productivo para su recuperación. Ambos casos suponían un costo añadido al producto y el incumplimiento de los plazos de entrega.

4. Etapa de Control en Proceso: Los defectuosos que se encontraban durante la inspección final, no sólo se producían durante el proceso de fabricación, sino que también eran provocados por el mal estado o la No Conformidad de la Materia Prima utilizada. Esto llevo a establecer nuevos puntos de inspección, por un lado una inspección en la Materia Prima que permitiera detectar cuanto antes el defecto y así evitar dar valor añadido a un producto defectuoso que era defectuoso desde el principio, y por otro, una inspección durante el proceso que permitiera detectar los defectuosos cuando y donde se producían.

Pero las inspecciones, a las que tanto tiempo dedicaban, en realidad no mejoraban nada. Para lo único que servían era para constatar el número de defectuosos que se fabricaban y para evitar que llegaran al cliente. Se identificaban los defectos y el lugar donde se producían, pero no evitaban que se produjeran.

El producto seguía llevando un costo añadido causado por los defectos de fabricación, además del costo que suponía la propia inspección. El cliente está descontento y ya no quiere que le enviemos sólo los productos buenos, lo que quiere es que todos los productos que se fabriquen sean buenos y que se le entreguen en el plazo pactado porque sabe, que en caso contrario, él estaría pagando los defectuosos. Estaba claro que había que hacer algo, y lo lógico era invertir menos dinero en inspecciones y más dinero en la prevención de los defectos. De esta forma surge el Control en Proceso que permite tomar Acciones Preventivas. Ya no se trata sólo de identificar y rechazar o repasar los productos defectuosos antes de su salida al mercado o de su envío al cliente, se trata de efectuar un control en cada fase del proceso que permita identificar los fallos y tomar Acciones Correctoras que eviten la aparición de los defectuosos.

Pero esto no implica la eliminación de la inspección, hay que mantenerla porque es la única forma de descubrir los defectuosos en caso de que se produzcan.

5. Etapa de Control en Diseño: Se tenía controlado el proceso y se adoptaban acciones correctoras y preventivas, pero se seguían detectando problemas de calidad que aparecían durante la vida útil del producto y que no eran imputables ni a la materia prima, ni a las máquinas, ni a la mano de obra, ni al proceso. El problema estaba en el propio diseño, se detectaban problemas surgidos del hecho de que la especificación era irrealizable con los medios disponibles. Esto hizo necesario abordar desde el principio la posibilidad de realizar un producto que se ajustara a los medios disponibles y que ofreciera garantía de "no fallo", no sólo en el proceso de fabricación sino incluso una vez en poder del cliente. La calidad empieza a programarse desde el propio proyecto (en el diseño) para que el producto además de estar adaptado a un proceso productivo, tenga una vida útil garantizada (fiabilidad del producto), lo que además simplifica considerablemente las tareas de control.

La calidad ya no se centra exclusivamente en el producto, empieza a formar parte de las personas. Todos los integrantes de la organización y/o empresa intervienen, directa o indirectamente, en cómo salga el producto final, por lo tanto, hay que organizarse, programarse, fijar objetivos y delimitar responsabilidades. Esta es la mejor forma para asegurar que el resultado de la actividad sea lo que se pretende y no una sorpresa.

6. Mejora Continua: En el mercado actual para ser competitivos, hay que dirigirse hacia la excelencia y eso sólo se consigue a través de la Mejora Continua de los productos y/o servicios. Hay que implantar un Sistema de Gestión que permita conseguir que lo que el cliente busca, lo que se programa y lo que se fabrica sea la misma cosa, hay que buscar la Calidad Total.

Esta evolución del concepto de calidad hacia la "Excelencia o la Calidad Total" ha sido posible gracias a las ideas de una serie de señores conocidos como los "Grandes Gurús de la Calidad" (Crosby, Stewart, Isikawa, Taguchi, etc) pero quizás, destacar entre ellos a Edward Deming y a Joseph Juran.

2.1.3.1 Teorías de la Calidad

Al igual que otros aspectos de la empresa (finanzas, marketing, RRHH,...), la calidad debe ser objeto de gestión. Las aportaciones de diversos autores han insistido en que la calidad puede y debe ser planificada siguiendo pautas, principios o programas. Estas son cinco de las principales aportaciones efectuadas por teóricos de la calidad.

Trilogía de la calidad (Joseph M. Juran)

1. Planificación de la calidad. Determinar las necesidades de los clientes y desarrollamos los productos y actividades idóneos para satisfacer aquéllas.
2. Control de la calidad. Evaluar el comportamiento real de la calidad, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos para, luego, actuar reduciendo las diferencias.
3. Mejora de la calidad. Establecer un plan anual para la mejora continua con el objetivo de lograr un cambio ventajoso y permanente. Lo que hoy se da por admisible, mañana ya no lo será.

Ciclo PECA o ciclo Deming (W. Edwards Deming)

(P) Plan: elaborar los cambios basándose en datos actuales

(E) Ejecución: ejecutar el cambio

(C) Control: evaluar los efectos y recoger los resultados

(A) Actuación: estudiar los resultados, confirmar los cambios y experimentar de nuevo.

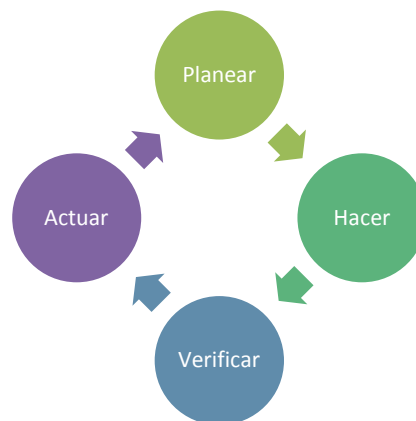


Figura 2.1 Ciclo de Deming. Fuente: (Deming, 1989)

Cero Defectos (Philip Crosby)

Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el costo de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de *performance* de “cero defectos”.

Crosby equipara la gestión de calidad con la prevención. En consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en éste proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso. Crosby sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio.

Las compañías deberían adoptar una “vacuna” de calidad a fin de prevenir la no conformidad. Los tres ingredientes de esta vacuna son: la determinación, la capacitación y la implementación. El mejoramiento de la calidad es un proceso, no un programa; debería ser estable y permanente.

Círculos de calidad (Kaoru Ishikawa)

- La participación en un CC es voluntaria, aunque se espera la participación activa de todos los participantes.
- La formación y el trabajo en un proyecto se deben realizar a costa del tiempo de la empresa.
- La sistemática de trabajo gira en torno al líder del grupo.
- Las nominaciones de proyectos de mejora pueden ser iniciativa tanto de los trabajadores como de los directivos.
- Los proyectos estarán relacionados con las tareas propias de la actividad de sus miembros.
- La selección de un proyecto para su ejecución efectiva corresponderá a la dirección con acuerdo del CC.

Cinco “S” de Kaizen (Instituto Kaizen)

- Seiri (disposición metódica). Establece la necesidad de distinguir entre lo necesario y lo prescindible. Todos los documentos, herramientas, equipos, stocks y cualesquiera otros recursos que sean prescindibles para el desarrollo del trabajo deberán eliminarse.

- Seiton (orden). Exige que todos los recursos empleados en el proceso deben encontrarse en su sitio asignado, de modo que sea localizado y empleado lo más rápida y eficazmente.
- Seiso (limpieza). Consiste en mantener todos los equipos y herramientas en un estado de conservación óptimo, así como en limpiar y ordenar las áreas de trabajo.
- Seiketsu (estandarizar). Pretende desarrollar estándares y procedimientos en todas las tareas y actividades relacionadas con el proceso.
- Shitsuke (disciplina). Debe asegurarse de que todo el personal que participa en el proceso comprende y emplea los estándares y procedimientos establecidos.

2.1.3.2 Conceptos de calidad

Las siguientes definiciones, de acuerdo a Miranda et al. (2007) están ordenadas por categoría de enfoque.

Basadas en la Fabricación

“Calidad (significa) conformidad con los requisitos”. *Philip B. Crosby*

“Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación”
Harold L. Gilmore

Basadas en el Cliente

“Calidad es aptitud para el uso” *J. M. Juran*

“Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que se haya que hacer”. *Westinghouse*

“Se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que si vuelve”. *Stanley Marcus*

Basadas en el Producto

“Las diferencias de calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado”. *Lawrence Abbott*

“La cantidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado”. *Keith B. Leffler.*

Basadas en el valor

“Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable”. *Robert A. Broh*

“Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual y b) el precio de venta del producto”. *Armand V. Feigenbaum*

Trascendente

“Calidad no es ni materia ni espíritu, sino una tercera entidad independiente de las otras dos..., aun cuando la calidad no pueda definirse, usted sabe bien que es”. *Robert Pirsig*.

“Una condición de excelencia que implica una buena calidad a diferencia de la baja calidad... Calidad es lograr o alcanzar el más alto nivel en vez de contentarse con el chapucero o lo fraudulento.” *Barbara W. Tuchman*.

2.1.3.3 Concepto del Despliegue de la Función de la Calidad

Q.F.D. (Quality Function Deployment por sus siglas en inglés) es una herramienta de planeación que sirve para traducir expectativas y necesidades del cliente en requerimientos apropiados de la empresa, identifica aspectos significantes en los cuales se debe aplicar tiempo, esfuerzos de mejora y otros recursos.

Es un proceso que proporciona una estructura al ciclo de desarrollo del producto, desde la investigación y desarrollo hasta la ingeniería, fabricación, mercadotecnia, ventas y distribución. QFD es un enfoque estructurado para definir las necesidades o requerimientos de los clientes y trasladarlos en planes específicos para producir productos y servicios que satisfagan esas necesidades. La “voz del cliente” describe las necesidades o requerimientos establecidos y no establecidos de los clientes.

El QFD representa la síntesis de muchas metodologías desarrolladas en E.U.A., pero perfeccionadas e integradas por los japoneses. No es una red de teorías, pues fue ideado por los propios usuarios con un proceso de desarrollo continuo que puede adaptarse a una gran variedad de necesidades de la industria y los negocios. (Hauser, 2002)

Las empresas que tengan la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades del cliente, a un costo que represente valor, tendrán una ventaja competitiva. No olvidar que el cliente cuando adquiere un producto o servicio visualiza un “valor” el cual se basa en los conceptos de precio, calidad, tiempo de entrega y servicio. Con base a estos conceptos se evalúa la calidad global del producto o servicio y aunque se cubran la mayoría de estos, con solo uno que no se cumpla en forma cabal la percepción de calidad cambiará de buena a mala. QFD tiene repercusiones en todos los conceptos mencionados, en precio, reduciendo muchos costos adicionales de

reproceso desperdicios y modificaciones a mitad de la fase de producción; en cuanto a calidad, se propone al cliente un producto que va a cumplir con sus "requerimientos" y esto se va a reflejar en mejor funcionamiento, confiabilidad, apariencia, desempeño, etc. dependiendo de los requerimientos esperados del cliente. (Gonzalez , 2000)

El poner mayor importancia en las necesidades del cliente tiende a incrementar el tiempo de planeación inicial en la fase de definición del proyecto del ciclo de desarrollo de los productos, pero reduce el tiempo del ciclo en general para llevar un producto al mercado.

Es importante definir inicialmente quién es el cliente ya que en él se centrará una parte importante del estudio. Lo que el cliente solicite puede determinar si se requieren nuevas tecnologías, si se requiere una simple mejora o si es necesario todo un concepto revolucionario. El éxito al determinar los requerimientos del cliente está directamente relacionado con el éxito del producto o servicio en el mercado. Una vez que los requerimientos del cliente han sido definidos, QFD permite durante la fase de diseño enfocarse al cumplimiento de los requerimientos del cliente clave, acortándose así el tiempo dedicado a la ejecución de esta fase. Al concentrar mayores esfuerzos en la fase de diseño, se gastará menos tiempo en la fase de rediseño y modificaciones. Se ha demostrado que utilizando QFD se ahorra desde una tercera parte hasta la mitad de tiempo de desarrollo del producto del utilizado en un método tradicional. Este beneficio se da en el corto plazo, sin embargo, lo más importante es que produce beneficios en el largo plazo tales como clientes satisfechos, menores costos de garantía, reprocesos y una mayor penetración de mercado. (Hauser, 2002). El ahorro de tiempo, para la mayoría de las compañías significa mucho dinero ahorrado no solo en el desarrollo sino también en los ingresos adicionales por la obtención de un producto que reúne los requisitos que fueron identificados como necesidades del cliente.

QFD documenta toda la información pertinente para utilizarla en la toma de decisiones críticas de tal manera que los equipos de trabajo de QFD no solo están conscientes de ella sino que las adquieren. El núcleo del QFD es un mapa conceptual que relaciona los requerimientos de los clientes (que abreviamos RC) con las características técnicas (CT) necesarias para satisfacerlos. Estas relaciones se presentan en forma de una tabla elaborada llamada "matriz de la calidad" (Figura 2.1). Tomados en su conjunto, los RC definen la calidad de un producto y son las expresiones que los clientes utilizan para describir los productos y sus características deseables. Asociada con cada CT existe una métrica, que se usa para determinar el grado de satisfacción de los clientes con cada uno de sus requerimientos. Esta medida es fundamental para la mejora

continua. (Yacuzzi & Martín, 2003). La figura 2.2 nos muestra la “Casa de la Calidad” que es el resultado de la metodología QFD.

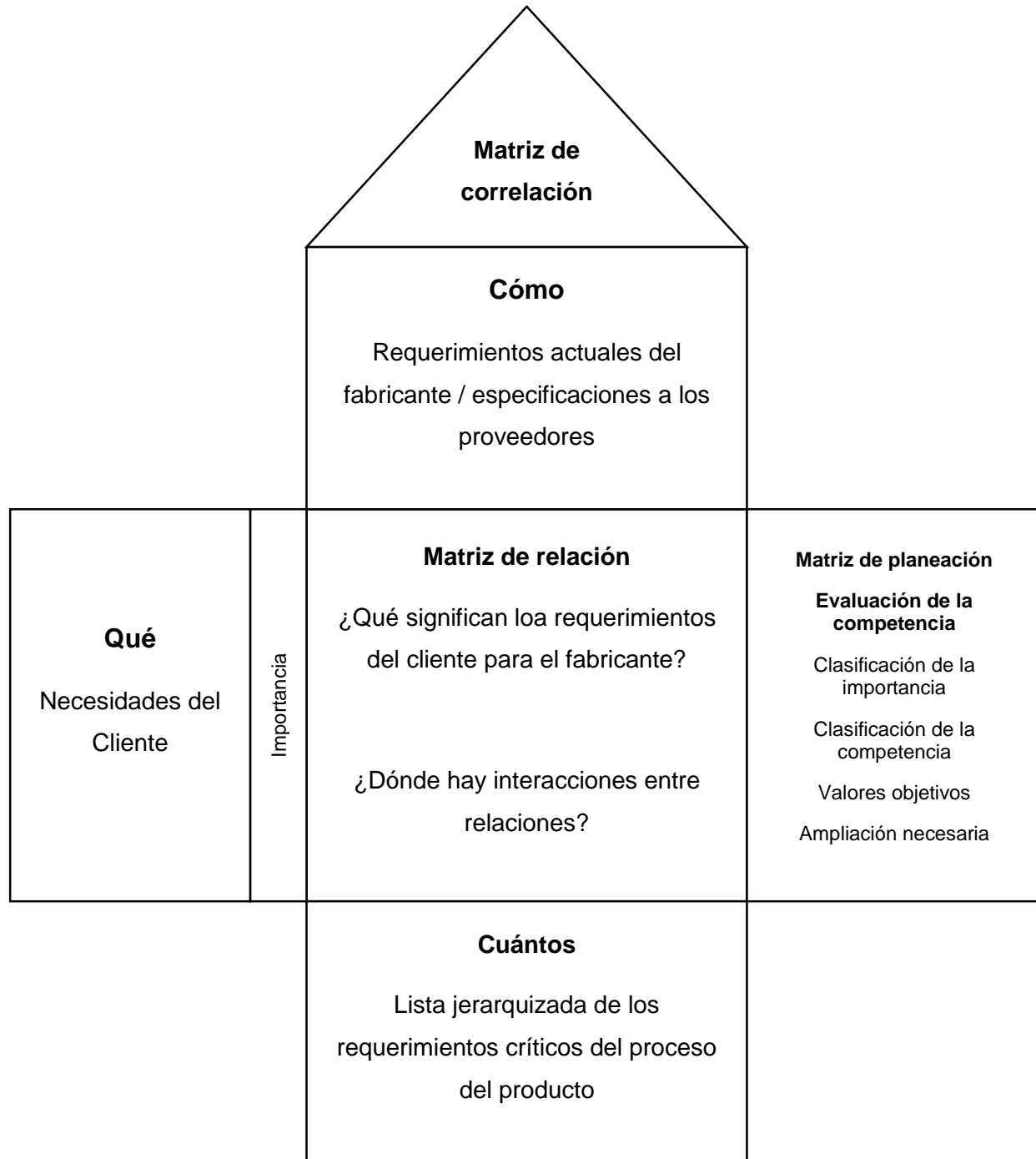


Figura 2.2 Casa de la calidad QFD.

Fuente: (Gutierrez & Gutierrez , 2014)

A continuación se presenta la recopilación de algunos artículos que ayudaron a comprender el Despliegue de la Función de la Calidad.

Tabla 2.3 Sumario: Despliegue de la Función de la Calidad

Título del artículo	Fuente	Aportaciones a la investigación
<p>QFD: conceptos, aplicaciones y nuevos desarrollos</p>	<p>Yacuzzi, Enrique; Martín, Fernando (2003). QFD: conceptos, aplicaciones y nuevos desarrollos, Serie Documentos de Trabajo, Universidad del CEMA: Área: negocios, No. 234</p>	<p>El núcleo del QFD es un mapa conceptual que relaciona los requerimientos de los clientes (que abreviamos RC) con las características técnicas (CT) necesarias para satisfacerlos.</p> <p>Estas relaciones se presentan en forma de una tabla elaborada llamada "matriz de la calidad" tomados en su conjunto, los RC definen la calidad de un producto. Y son las expresiones que los clientes utilizan para describir los productos y sus características deseables. Asociada con cada CT existe una métrica, que se usa para determinar el grado de satisfacción de los clientes con cada uno de sus requerimientos. Esta medida es fundamental para la mejora continua.</p>
<p>Análisis multivariado y QFD como herramientas para escuchar la voz del cliente y mejorar la calidad del servicio.</p>	<p>Garibay López Cecilia, Díaz Calderas Lizbeth (2014). Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, vol. 22 N° 1, pp. 62-73</p>	<p>Con frecuencia QFD es identificada como la metodología para escuchar la voz de los clientes. QFD se considera una herramienta clave para el desarrollo de productos y para mejorar la calidad de los productos, tanto en el área de servicios como en procesos de fabricación La creciente importancia de los procesos de servicios requiere de más y mejores metodologías para su mejora. Un punto básico para ellos es escuchar adecuadamente al cliente y traducir esto en acciones específicas. Un enfoque tradicional para evaluar la percepción de los clientes es mediante la aplicación de encuestas, que deben ser respaldadas en un cuestionario. Sobre el particular, se debe garantizar que dicho cuestionario está bien diseñado, que tiende a generar respuestas consistentes, y cuyos resultados son analizados adecuadamente.</p>

Fuente: Elaboración propia con diversas fuentes. 2016

Una vez revisada la información referente a la metodología QFD, podemos encontrar que esta metodología es de gran utilidad toda vez que nos permite obtener información sobre qué aspectos del servicio mejorar, así como diseñar aquellas características que el cliente busca en el servicio para atender con un servicio de calidad. Además, la Casa de la Calidad nos permite interrelacionar de manera gráfica las necesidades de los clientes y lo que la organización está en posibilidades de ofrecer para satisfacer esos requerimientos, los valores que se le dan a cada una de las demandas y a cada característica técnica, permiten ponderar la importancia de cada factor importante y de esta manera dirigir los esfuerzos hacia esas necesidades para ofrecer calidad en el servicio.

El desarrollo del Estado del Arte, ha ampliado en gran medida el panorama sobre el conocimiento más reciente que se tiene de los tres ejes epistemológicos que conforman esta investigación, proporcionando las herramientas necesarias para contar con un punto de partida para la aportación de nuevos conocimientos. La Administración Pública, la Mejora Regulatoria y la Calidad son conceptos fundamentales para esta tesis, y ubicarnos en la frontera del conocimiento de cada uno, nos da la pauta para comprender la importancia de mejorar los servicios públicos en un nivel local como lo es el municipio, a través de metodologías utilizadas en el sector privado que permitan implementar la calidad en los servicios que se ofrecen.

2.2 Marco Teórico

El marco teórico es una revisión de lo que está investigándose o se ha investigado en el tema objeto de estudio y los planteamientos que sobre el mismo tienen los estudiosos de éste. Esta fundamentación soportará el desarrollo del estudio y la discusión de los resultados. (Torres, 2010)

2.2.1 Administración pública y calidad

En términos generales, la calidad se define como “la ausencia de deficiencias o algo excepcionalmente bueno en su tipo” (Espinoza & Pérez , 2011); sin embargo, aunque esta idea puede ser aplicable a lo que se entiende como calidad en las empresas, en realidad tal concepto implica en el ámbito privado más que un calificativo, es una filosofía, un sistema y un proceso administrativo.

El concepto de calidad en el gobierno tiene su origen en el ámbito empresarial. Las reformas de innovación gubernamental que al amparo de la “nueva gestión pública” se implementaron en el mundo, demostraron que los principios empresariales de calidad, comprobables en las propiedades del producto o servicio, así como en la atención al cliente, eran también aplicables al sector público.

La calidad en las organizaciones empresariales tiene básicamente dos enfoques: el estadounidense y el japonés. En el enfoque estadounidense la calidad tiende a asociarse con el cumplimiento de determinadas especificaciones en la elaboración de un producto o la prestación de un servicio, con el objetivo de lograr cero imperfecciones y atender las necesidades del cliente; para esta vertiente, la calidad se considera un elemento esencial para mejorar la competitividad de las organizaciones o incrementar sus utilidades. Entre sus principales representantes están W. Edwards Deming y Joseph M. Juran; ambos con amplio prestigio internacional como exponentes de la calidad en la empresa.

Para Deming la calidad se determina por tres factores: el producto (que cumpla ciertas especificaciones y satisfaga al cliente); el usuario (cómo usa, instala y qué espera del producto), y el servicio (garantías, repuestos y mantenimiento); su filosofía se basa en la disminución de costos, lo que significa menos errores, además de una mayor y mejor utilización de la materia prima, del tiempo y la maquinaria, siendo sus más importantes aportaciones el control estadístico del proceso de calidad y un modelo de calidad de pasos que promueve la mejora continua, al que se le atribuye la rápida revitalización de la economía japonesa después de la Segunda Guerra Mundial. (Deming, 1989)

Mientras tanto, para Juran la calidad es cumplir con los requisitos y adecuaciones establecidas con relación a un producto o proceso; este autor propone un modelo de gestión de la calidad integrado por tres etapas: la planificación que consiste en desarrollar productos y servicios que satisfagan a los clientes; el control de la calidad que comprende el proceso que se sigue durante la elaboración de los productos o servicios con la finalidad de asegurar que cumplen con la calidad definida y corregir las desviaciones, y la mejora de la calidad para la cual Juran propone 10 medidas a implementar por las empresas. (Juran, 1990)

Por lo que hace al enfoque japonés, el objetivo de la calidad es el mejoramiento continuo con miras a la perfección, desde esta perspectiva es una forma de mejorar la calidad de vida de los productores, consumidores e inversionistas.

Kaoru Ishikawa es uno de sus representantes más destacados; a este autor se le atribuye la creación del concepto de calidad total que consta de dos aspectos básicos: El primero comprende un ciclo con las fases de planear (determinar objetivos y métodos), hacer (realizar el trabajo, previa educación y capacitación de los ejecutores), verificar (revisar permanentemente si el producto cumple lo planeado, incluyendo la satisfacción del cliente) y actuar (tomar la acción correctiva necesaria); en tanto que el segundo, implica una metodología de análisis causal para la solución de problemas, comúnmente conocido como “espina de pescado” o diagrama de causa efecto. Ishikawa concibe a la calidad como resultado de la participación de todos, desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango, más que por los métodos estadísticos de estudio; de la educación constante, y el conocimiento de lo que el cliente quiere. El diseño de un método para el control de la calidad es una de sus más importantes contribuciones. (Ishikawa, 1986)

No obstante las diferencias entre ambos enfoques – estadounidense y japonés – los modelos de calidad derivados de ellos tienen en común la orientación en el cliente, lo cual significa que se debe dar prioridad al punto de vista de los usuarios de los productos o servicios más que a las organizaciones y empleados que los generan. En otras palabras, “...un producto o servicio sólo tiene calidad en la medida que satisface las expectativas del cliente”. (Espinoza & Pérez , 2011)

Los pioneros en incorporar los principios de la calidad empresarial a la administración pública fueron Estados Unidos y la Unión Europea otorgándole al ciudadano la categoría de cliente de sus servicios y retomando las bases del enfoque privado, aunque obedeciendo a las especificaciones propias de las organizaciones gubernamentales: mientras las empresas buscaban obtener utilidades, los servidores públicos deberían de actuar a favor del interés público.

Aunque el aparato gubernamental retomó del enfoque de calidad empresarial su orientación en el cliente, es decir, la relevancia que se concede al hecho de conocer y tomar en cuenta la opinión emitida por el ciudadano en cuanto a la mejora que un producto o servicio requiere para tener calidad; en el ámbito público el concepto de calidad no se limitó a esta visión; a partir de las primeras experiencias, otros gobiernos comenzaron a integrar tanto en sus procesos administrativos como en los trámites y servicios que prestaban normas y estrategias de calidad para ser más eficientes y productivos, y con ello satisfacer las necesidades de la sociedad. (Espinoza & Pérez , 2011)

2.2.2 Calidad en el gobierno

A lo largo del tiempo se ha tratado de definir que es la calidad en el gobierno o bien, tener una perspectiva de lo que significa, y entre algunos ejemplos encontramos al Banco Mundial que menciona que la calidad en el ámbito público significa la manera en que se genera y se ejerce la autoridad; y se puede medir con los elementos de las siguientes seis dimensiones:

- Voz y Rendición de Cuentas: Participación de los ciudadanos en la elección de los gobernantes; independencia de los medios de comunicación, y libertad de asociación.
- Estabilidad Política y Ausencia de Violencia: Percepciones sobre la probabilidad de que un gobierno pueda ser depuesto por medios violentos o inconstitucionales. Incluye actos de violencia doméstica y terrorismo.
- Efectividad Gubernamental: Calidad de los servicios públicos; calidad de las administraciones públicas y su independencia de presiones políticas; calidad en la formulación e implementación de las políticas públicas, así como el compromiso gubernamental en las mismas.
- Calidad Regulatoria: Habilidad gubernamental para implementar políticas y regulaciones que promuevan el desarrollo de la competencia y el sector privado.
- Estado de Derecho: Confianza de los agentes sobre la existencia del Estado de Derecho, particularmente en el cumplimiento de contratos, la policía y las cortes.
- Control de la Corrupción: Captura estatal por intereses privados o empresariales. Incluye gran y pequeña corrupción. (INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. ENCIG 2013. Marco conceptual, 2014)

Otro ejemplo de tal visión, es el modelo construido por Rafael L. Laporta et. al, a partir del cual se plantean los determinantes de la calidad gubernamental, entendida como “la existencia de mecanismos institucionales que aseguren la eficiencia en el trabajo del gobierno y que permitan la entrega efectiva de bienes y servicios públicos a la ciudadanía”. Los factores de las dos dimensiones que estos autores utilizan para definir calidad son:

- Eficiencia: Percepción de la corrupción gubernamental; Capacidad y profesionalización burocrática (medición de trámites y otras variables en términos de días de retraso).
- Producción de Bienes y Servicios Públicos: Abarca asistencia escolar, analfabetismo y un indicador de calidad de la infraestructura.

También se tienen la siguiente aportación, “una definición adecuada de calidad de gobierno debería centrarse en los mecanismos del ejercicio del poder, separarse claramente de los resultados esperados y concentrarse en atributos identificables – ya sean instituciones o prácticas – de la actividad gubernamental”. Con base en tales términos, Cejudo y Zabaleta definen la calidad de gobierno como “...la interacción del conjunto de atributos (tanto de arquitectura institucional como de prácticas de gestión) dirigidos a controlar la discrecionalidad en el ejercicio del poder (Cejudo & Zabaleta , 2009).

En México también existen avances en materia de calidad en el gobierno, A partir del sexenio 1995-2000, la administración pública mexicana inició un proceso de modernización en concordancia con los cambios mundiales que se habían estado gestando en el sector público al que se daría continuidad en los gobiernos subsecuentes; instrumentos de política pública de esta época dan cuenta de la forma como los principios de la “nueva gestión pública”, en primer lugar, y la gobernanza democrática, en un segundo plano, se fueron incorporando en el funcionamiento de las agencias gubernamentales; asimismo permiten inferir qué tipo de modelo de calidad ha guiado las acciones de la administración nacional en estos años para atender las demandas de la sociedad.

El primero de estos instrumentos es el Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000 (PROMAP), en el marco de este programa las acciones de modernización del aparato gubernamental federal tuvieron como propósito general la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos, mediante la adopción de prácticas provenientes de la empresa como la planeación estratégica, el enfoque de calidad y la reingeniería de procesos. Con apego a este propósito general, sus acciones se agruparon en torno a cuatro subprogramas: Participación y Atención Ciudadana; Descentralización y/o Desconcentración Administrativa; Medición y Evaluación de la Gestión Pública; Dignificación Profesionalización y Ética del Servidor Público. A partir de su implementación, el PROMAP representa “...una ruptura administrativa con todos los programas anteriores, debido a que por primera vez se introducen de manera sistemática técnicas gerenciales privadas, con una orientación a la satisfacción del cliente, con conceptos como misión y visión estratégica, la construcción de estándares de servicio, así como de indicadores de desempeño” (Sánchez Gonzalez , 2009)

Este programa se suma al enfoque proveniente del ámbito privado, en el sentido de que una organización se hace merecedora a dicho calificativo centrando sus acciones en materia de servicios en la satisfacción de las necesidades del cliente; sin embargo, las líneas de acción de

los cuatro subprogramas que integran el PROMAP exhiben la discrepancia esencial con el enfoque del que se parte, al considerar también la modernización de los procesos internos de las organizaciones públicas como factor indispensable para que los servicios que prestan las instancias del gobierno cumplan con los requisitos de calidad que el ciudadano requiere.

Esta visión del PROMAP se argumenta en el Subprograma denominado Participación y Atención Ciudadana, en dicho espacio se menciona que en virtud de ser la sociedad a quien se destinan los servicios públicos es necesario "... establecer y medir la calidad de éstos en función de la satisfacción que hubieren generado en sus usuarios, en vez de la percepción que sobre ellos tienen las propias instituciones". Para ello se propone asegurar a la ciudadanía "el acceso a diversos mecanismos para emitir su propia percepción sobre el desempeño gubernamental, tales como sondeos de opinión, buzones de sugerencias, encuestas, entrevistas, grupos de enfoque o consultas directas a organizaciones de representación ciudadana" (Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000, 1995)

2.2.3 Los trámites y los servicios en el gobierno

Un trámite se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar (Artículo 69-B párrafo tercero de la LFPA).

No se consideran como trámites los requerimientos de información de la autoridad para vigilar o inspeccionar en las materias de su competencia, sin que exista una solicitud por parte de los ciudadanos. Asimismo, tampoco se consideran trámites las comunicaciones entre autoridades.

Existen cinco tipos de trámites diferentes: obligación, servicio, consulta, conservación e inicio de procedimiento.

- ✓ Son de naturaleza obligatoria los que por mandato de una disposición jurídica, el particular debe presentar ante una dependencia como condición necesaria para realizar una actividad determinada.
- ✓ Son de beneficio los que el particular tiene que realizar para obtener un beneficio específico.
- ✓ Son de conservación los que obligan al particular a conservar información.

- ✓ Son de procedimiento aquellos a través de los cuales el particular pretende dirimir una controversia.
- ✓ Son de consulta aquellos en los que el particular requiere cierta información de la dependencia o entidad. (COFEMER, 2016)

Esencialmente, los tramites y los servicios públicos son el vínculo principal entre el gobierno y los ciudadanos ya que es precisamente en el momento de presentarse en una ventanilla o al hacer uso de un servicio cuando los ciudadanos forman su percepción sobre la eficiencia y eficacia, la transparencia y la honestidad en la administración pública, es decir, sobre la calidad del gobierno. Esta serie de apreciaciones que se generan a través de los trámites y servicios al ser socialmente aceptadas, constituyen una importante fuente de legitimidad, pero también suelen ser generadoras de desconfianza en la autoridad. Tal es el caso, por ejemplo, de la corrupción con la cual se asocian tradicionalmente los trámites y servicios públicos, ya que según los estudios realizados sobre este fenómeno de muchas causas, nada le quita más la credibilidad en las instituciones gubernamentales, que el hecho de que la sociedad perciba que los servidores públicos actúan sin apego a la ley. (INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. ENCIG 2013. Marco conceptual, 2014)

2.3 Marco Contextual

Uno de los primeros acercamientos que tienen los ciudadanos con la Administración Pública es a través de los servicios municipales, por lo que esta investigación se sitúa en el municipio de Apizaco. El municipio de Apizaco es uno de los 60 municipios que conforman el estado de Tlaxcala, su cabecera es la ciudad de Apizaco. Según su toponimia Apizaco proviene de la lengua náhuatl y significa "lugar de agua delgada" o "riachuelo". Se integra con la raíz de la palabra atl, que quiere decir "agua"; así como con la palabra Ptzacalli, que significa delgado o delgada, y la final locativa co.

Debido a su posición territorial, colinda al norte con Tetla de la Solidaridad, en la zona sur con Santa Cruz Tlaxcala, al oriente colinda con una pequeña porción del municipio de Xaloztoc y al poniente con el municipio Yauhquemecan. El mapa de la República Mexicana señala que Apizaco se localiza entre los paralelos 19° 25' latitud norte y entre los meridianos 98° 08' longitud oeste, respecto al meridiano de Greenwich.

De acuerdo a la información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) territorialmente Apizaco, cuenta con una extensión total de 56.830 kilómetros cuadrados que representa el 1.40% del total del territorio estatal y debido a sus diferentes elevaciones, se encuentra situado a una altura promedio de 2,380 metros sobre el nivel del mar.



Figura 2.3 Mapa de Apizaco.

Fuente: Google Maps

<https://www.google.com.mx/maps/place/Apizaco,+Tlax./@19.4126575,98.1572127,14z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x85d02018b3a0bddd:0xa99644cd634bcb3e18m2!3d19.415881!4d-98.1393179>

Por otro lado, es preciso saber que de acuerdo también a datos del INEGI los resultados del conteo de población y vivienda llevados a cabo durante el 2010, fueron que el municipio de Apizaco está formado por una población total de 76,492.

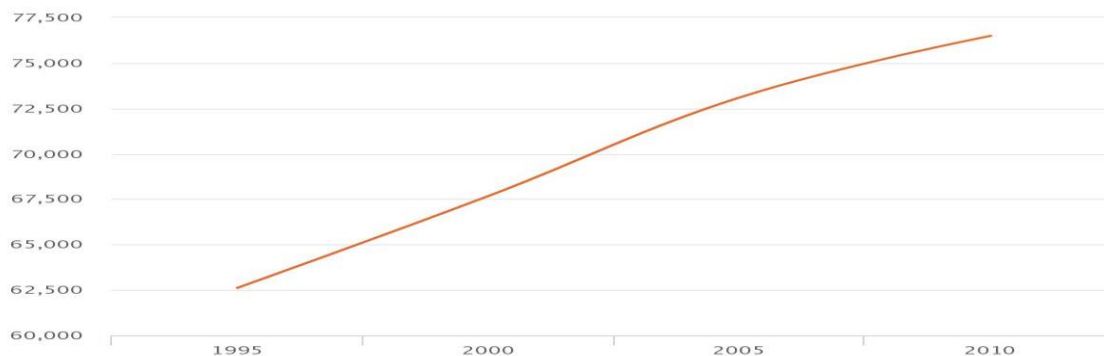


Figura 2.4 Población del municipio de Apizaco. Fuente: Censo INEGI 2010

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Plan metodológico

El siguiente Plan Metodológico tiene la finalidad de representar de manera gráfica la secuencia en que se llevó a cabo esta investigación. Se pueden identificar en la Figura 3.1, colores diferentes que corresponden a las tres etapas principales. Cada apartado se explicara más a detalle en los numerales que se presentan a continuación.

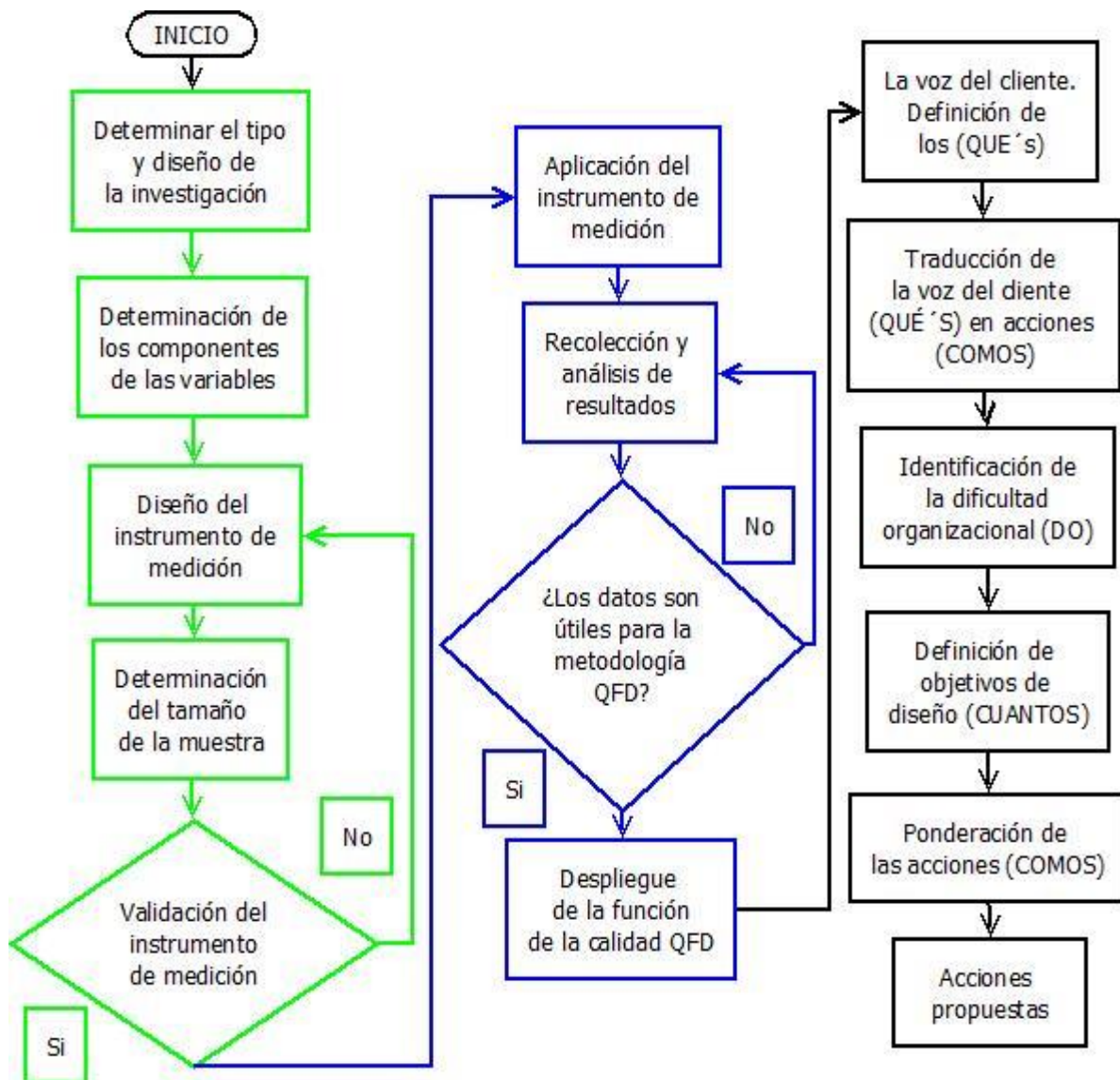


Figura 3.1 Plan metodológico

Fuente: Elaboración propia, 2016

3.2 Tipo de investigación

En la ciencia existen diferentes tipos de investigación y es necesario conocer sus características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación que se está realizando

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a los que se refieren. Desde luego pueden integrar las mediciones o información de cada una de dichas variables o conceptos para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés.

Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto particular). (Torres, 2010)

La presente investigación es descriptiva y en un segundo momento correlacional, ya que inicia a través de la medición de la satisfacción de los usuarios de los trámites municipales en Apizaco para después conocer la relación entre calidad y satisfacción de usuarios.

3.3 Diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo no experimental con un enfoque transversal, ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, no se hace variar de forma intencional las variables independientes y los datos se obtienen en un solo momento y en tiempo único.

3.4 Caracterización de las variables

De acuerdo a la información recabada en el estado del arte, el marco teórico y el marco contextual, y una vez revisada la manera en que se pretende identificar la satisfacción actual de los usuarios del servicio de trámites en el municipio de Apizaco. Se consideraron los siguientes componentes de las variables, para la realización de la encuesta.

Administración Pública

- ✓ Resolución de necesidades
- ✓ Eficiencia
- ✓ Recursos invertidos
- ✓ Capacidad de respuesta

Mejora regulatoria:

- ✓ Requisitos claros
- ✓ Normatividad
- ✓ Simplificación administrativa
- ✓ Catálogo de trámites y servicios

Calidad en el servicio:

- ✓ Tiempo invertido
- ✓ Calidez recibida
- ✓ Satisfacción de la necesidad
- ✓ Expectativas

3.5 Diseño y validación del instrumento de medición

Para efectuar la recolección de datos de esta investigación la herramienta que se eligió fue la encuesta como instrumento de medición, debido a que permite obtener datos de fuentes primarias, de igual manera favorece su confiabilidad y comprobación de los resultados.

Para el diseño del instrumento de medición se formularon 13 preguntas, tres fueron establecidas en escala de Likert con 5 rangos donde: 1=totalmente de acuerdo, 2=De acuerdo, 3=indiferente, 4=En desacuerdo y 5=totalmente en desacuerdo, teniendo siete preguntas dicotómicas 1=Si y 2=No y tres de selección múltiple. Véase el Apéndice A en el cual podemos ver los reactivos que componen la encuesta.

La fiabilidad del instrumento fue validado por el Alfa de Cronbach, en una prueba piloto de una muestra de 30 usuarios. Como se muestra en la tabla 3.1 a través del software estadístico SPSS versión 17, se excluyeron únicamente las tres preguntas de respuesta múltiple.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.761	10

La correlación o coeficiente del alfa de Cronbach indica lo siguiente:

- 0.25 indica baja confiabilidad
- 0.50 la fiabilidad es media o regular
- Si supera el 0.75 es aceptable, y
- Mayor a 0.90 la fiabilidad es elevada (Hernández Sampieri, Fernández , & Baptista Collado, 2007)

De acuerdo a la tabla de estadísticos de fiabilidad, el cuestionario que se utilizó para la investigación tiene una fiabilidad aceptable.

3.6 Población y muestra

La selección de la población y muestra para este estudio es probabilístico, y para poder determinar el tamaño de la muestra se utiliza la fórmula de población finita, debido a que se conoce el tamaño de la población.

La población objetivo son las personas mayores de 18 años que hayan realizado algún trámite, que ofrece el municipio de Apizaco. Según datos del INEGI al 2010 hay 5, 507 personas mayores de 18 años.

Sustituyendo los datos en la formula tenemos:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Donde:
N= 5,507
Z= 1.96
p= 0.5
q= 0.5
e= 0.05

Ecuación 1. Fórmula para calcular el tamaño de una muestra, población finita.
 Fuente: (Torres, 2010)

n=	$\frac{34313.85287}{126.265 + 0.67938806}$
----	--

El resultado obtenido es 270.30, por lo que se realizaran **270 encuestas**.

3.7 Recolección de datos

Las encuestas fueron realizadas a la salida de las principales instancias municipales, como Tesorería, Obras Públicas, Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Apizaco

(CAPAMA), registro civil, servicios municipales, así como lugares concurridos. El periodo de aplicación fue del 20 de junio al 4 de julio de 2016.

3.8 Análisis y discusión de los datos (resultados obtenidos)

Los resultados de la información recopilada a través de las encuestas realizadas, se procesaron con el software estadístico SPSS versión 17. Obteniendo los siguientes resultados:

En la figura 3.2 se muestra que los trámites más realizados por los ciudadanos fueron el pago del predial, seguido de la solicitud del permiso de uso de suelo, permisos de construcción, avalúos, subdivisión, trámites para abrir una empresa o refrendos de licencias de funcionamiento, seguido del pago de agua potable, que coinciden con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015, siendo estos los más recurrentes a nivel estatal y municipal.

Tabla 3.1 Frecuencias de la subvariable resolución de necesidades

Pregunta 1. De enero a la fecha, de los siguientes trámites, ¿Cuáles ha realizado? Puede seleccionar varias opciones.	Respuestas N°	Porcentaje de casos
El pago de predial	88	32.6%
El pago ordinario del servicio de agua potable	67	24.8%
Trámites en Registro Civil tales como actas de nacimiento, defunción, matrimonio o divorcio	55	20.4%
Solicitud de servicios municipales, tales como pavimentación, reparación de las calles, alumbrado público, mantenimiento de panteón, parques y jardines, pipas de agua potable	13	4.8%
Trámites como permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje	15	5.6%
La solicitud del permiso de uso de suelo, permisos de construcción, avalúos, permiso de subdivisión, avisos notariales, alineamiento o número oficial	84	31.1%
Trámites para abrir una empresa, negocio privado o refrendo de licencia de funcionamiento	73	27.0%
Otros trámites o solicitudes de servicios ante el municipio	22	8.1%

Fuente: Elaboración propia. 2016

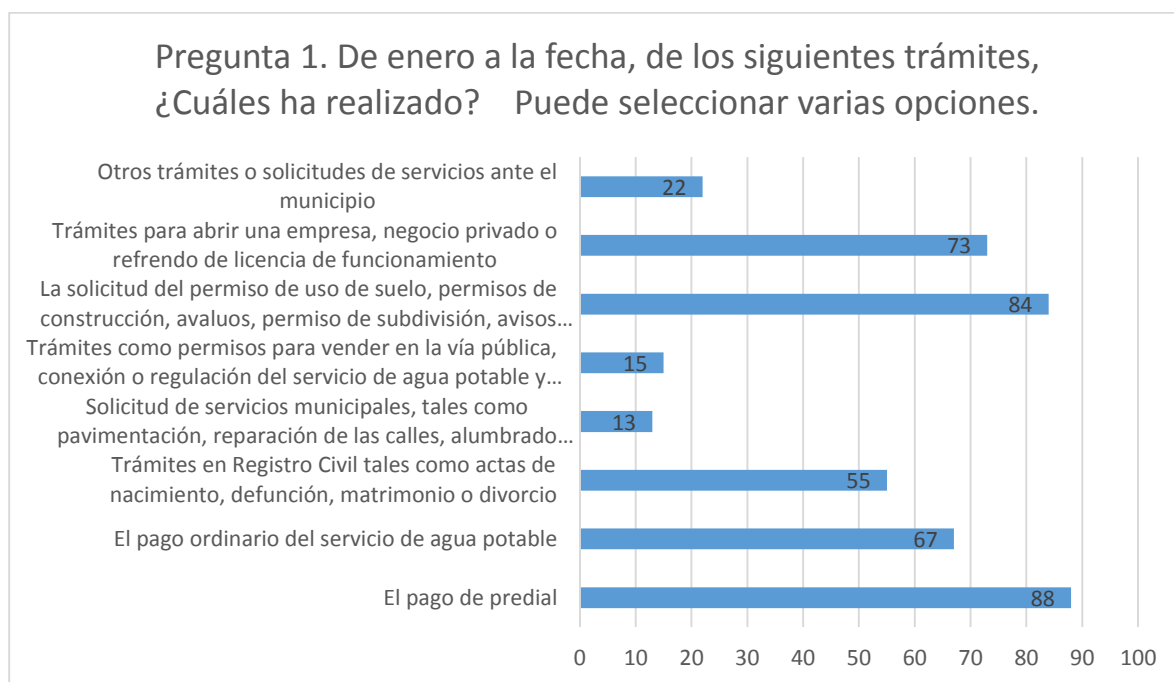


Figura 3.2 Gráfico de resultados la subvariable resolución de necesidades
Fuente: elaboración propia 2016.

La tabla 3.3 nos muestran que el 54% de los ciudadanos encuestados tuvieron dudas en la información que recibieron y en algunas ocasiones faltaba algún requisito en la información que recibían, lo que provocaba que tuvieran que acudir en un mayor número de ocasiones a las instalaciones municipales, lo que sugiere que existen áreas de oportunidad sobre la información de los trámites en el municipio.

Tabla 3.2 Frecuencias subvariable requisitos claros

	Frecuencia	Porcentaje
Si	146	54.1
No	124	45.9
Total	270	100.0

Fuente: Elaboración propia. 2016

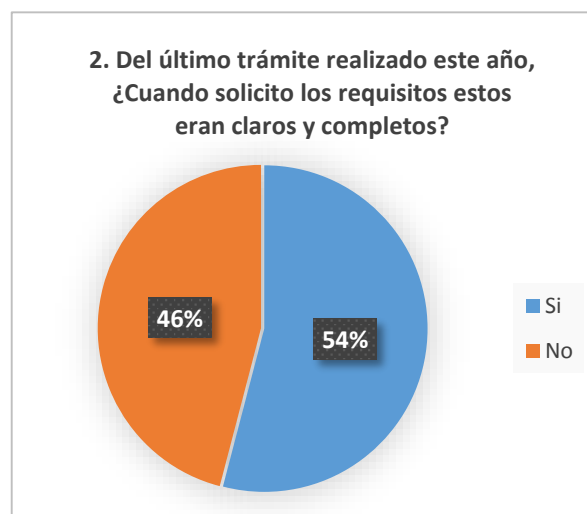


Figura 3.3 Gráfico de resultados subvariable requisitos claros.
Fuente: elaboración propia. 2016

En el tema referente a la satisfacción del usuario, se le preguntó al ciudadano acerca del tiempo invertido en la realización del último trámite, a lo que un 38% se mostró indiferente y un 37% dijo estar satisfecho acerca del tiempo para realizar el trámite.

Tabla 3.3 Frecuencias tiempo invertido

Pregunta 3	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	7	2.6
Satisfecho	100	37.0
Indiferente	104	38.5
Insatisfecho	56	20.7
Totalmente insatisfecho	3	1.1
Total	270	100.0

Fuente: Elaboración propia. 2016

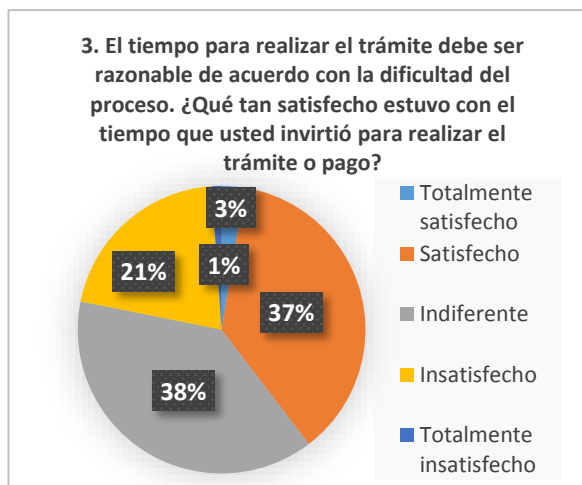


Figura 3.4 Gráfico de resultados subvariable tiempo invertido

Fuente: Elaboración propia 2016

Contar con información clara de sobre los pasos a seguir en un proceso, es de gran importancia para poder conseguir el objetivo. En la tabla 3.6 y su grafico podemos observar que a más de la mitad de ciudadanos encuestados (56%) se les dio a conocer donde debían acudir y los pasos a seguir para realizalo, sin embargo un porcentaje considerable no obtuvo la información necesaria para conseguir su trámite.

Tabla 3.4 Frecuencias subvariable simplificación administrativa

Pregunta 4	Frecuencia	Porcentaje
Si	150	55.6
No	120	44.4
Total	270	100.0

Fuente: Elaboración propia. 2016

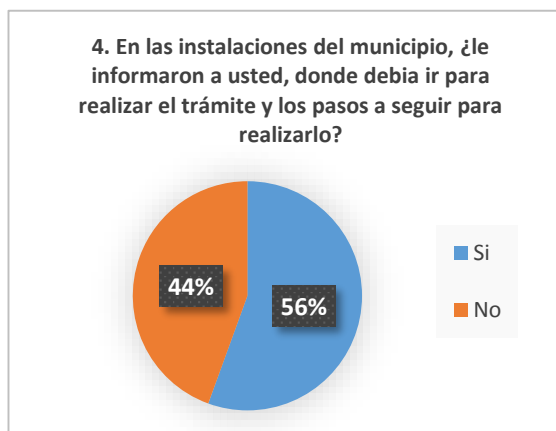


Figura 3.5 Gráfico de resultados subvariable simplificación administrativa

Fuente: Elaboración propia. 2016

Otro dato importante que tiene que ver con la mejora regulatoria, y derivado de que actualmente en el Estado de Tlaxcala se encuentra vigente la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Tlaxcala y sus Municipios, fue el preguntar a los ciudadanos si conocían el fundamento legal, es decir, los motivos por los cuales ellos estaban realizando dicho trámite a lo cual, el 79.3% respondió que no, como lo muestra la figura 3.6.

Tabla 3.5 Frecuencias subvariable normatividad

	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	20.7
No	214	79.3
Total	270	100.0

Fuente: Elaboración propia. 2016

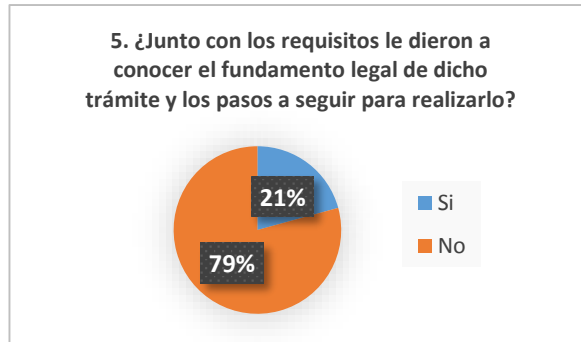


Figura 3.6 Gráfico de resultados subvariable normatividad

Fuente: Elaboración propia. 2016

Conocer la experiencia de los ciudadanos es muy importante, por ejemplo, de acuerdo a la figura 3.7 la encuesta arrojó que el 58.5% se encuentra satisfecho con el trato recibido por parte del personal que labora en el municipio, lo que nos hace ver que en este caso, las personas tratan de hacer bien su trabajo, sin embargo posiblemente existe algún problema en el proceso interno o bien con la legislación municipal o estatal que no permite que el trámite se agilice.

Tabla 3.6 Frecuencias subvariable calidez recibida

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	12	4.4
Satisfecho	158	58.5
Indiferente	57	21.1
Insatisfecho	34	12.6
Totalmente insatisfecho	9	3.3
Total	270	100.0

Fuente: Elaboración propia. 2016

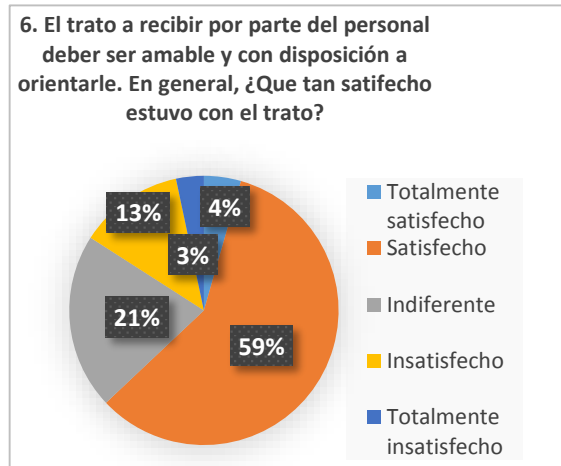


Figura 3.7 Gráfico de resultados subvariable calidez recibida.

Fuente: Elaboración propia. 2016

En la tabla 3.9 podemos ver que el 78% de los ciudadanos encuestados dijeron que el personal y las instalaciones son suficientes para la realización de los trámites, lo que nos indica que la infraestructura del municipio de acuerdo a la percepción de sus usuarios es la adecuada para el servicio.

Tabla 3.7 Frecuencias subvariable recursos invertidos

	Frecuencia	Porcentaje
Si	210	77.8
No	60	22.2
Total	270	100.0

Fuente: Elaboración propia. 2016

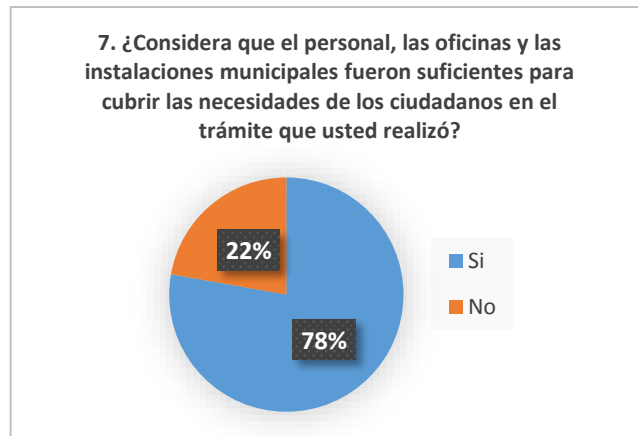


Figura 3.8 Gráfico de resultados, subvariable recursos invertidos
Fuente: Elaboración propia. 2016

Dentro de las principales barreras al trámite que esta encuesta nos permitió detectar, encontramos principalmente, largas filas con un 57%, seguido de que no se exhibían los requisitos 36%, requisitos excesivos en un 31% y problemas con el sistema de atención telefónica y la página de internet en un 75 y 66% respectivamente.

Cabe mencionar, que el municipio de Apizaco es uno de los más representativos a nivel Estado, al ser un municipio dedicado principalmente al comercio. También resulta importante comentar que una de las primeras gestiones en materia de Mejora Regulatoria de este municipio fue la instalación de un Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) que entrega las licencias de funcionamiento en 72 horas, únicamente con los requisitos necesarios, lo que facilita la apertura de nuevos negocios formales.

Dentro de estas barreras al trámite que los ciudadanos compartieran, resalta también que desde la perspectiva del usuario algunos costos son excesivos, por lo que deberá revisarse la ley de ingresos para verificar si puede adecuarse de alguna forma las contribuciones.

Tabla 3.8 Frecuencias subvariable eficiencia

	Nº	Porcentaje de casos
Largas filas	155	57.4%
No se exhibían los requisitos	97	35.9%
Requisitos excesivos	83	30.7%
Le pasaban de una ventanilla a otra	32	11.9%
Obtuvo información incorrecta	37	13.7%
Problemas con el sistema de atención telefónica	75	27.8%
Problemas con la página de internet	66	24.4%
Tuvo que ir a un lugar muy lejano	20	7.4%
Costos excesivos	71	26.3%
Otro	22	8.1%
Ninguno	6	2.2%

Fuente: Elaboración propia, 2016

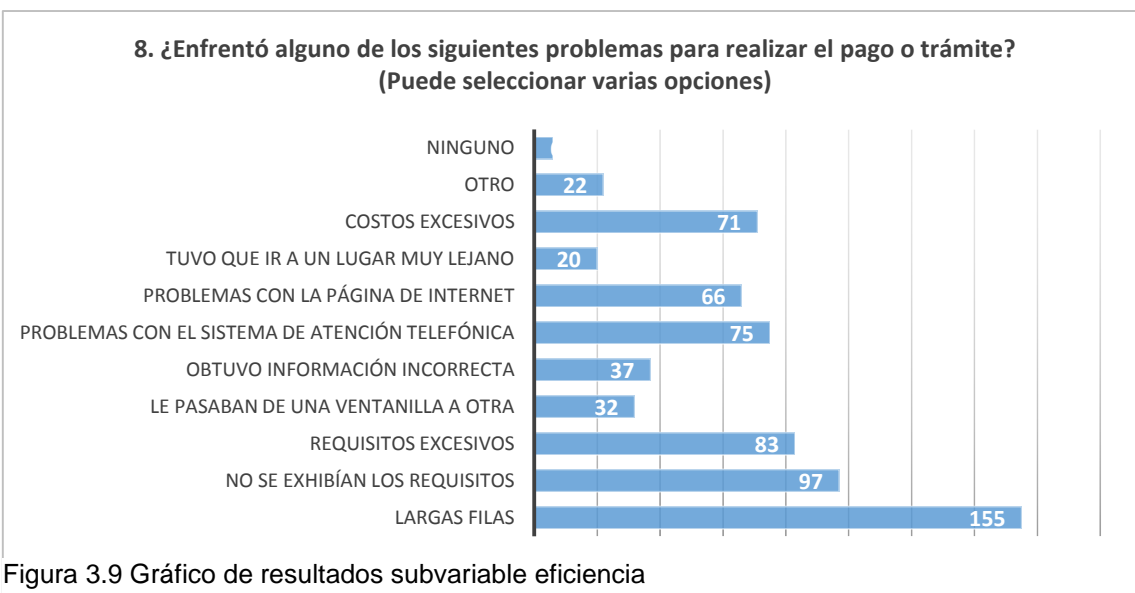


Figura 3.9 Gráfico de resultados subvariable eficiencia
Fuente: elaboración propia, 2016

La figura 3.10 nos muestra que el 85% de los usuarios obtuvieron lo que requerían, cifra relevante que nos permite observar que la administración municipal se encuentra cumpliendo con sus funciones en lo referente a trámites, sin embargo y en complemento de otras preguntas, los ciudadanos mencionan áreas de oportunidad para la mejora del servicio.

Tabla 3.9 Frecuencias subvariable capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Si	230	85.2
No	40	14.8
Total	270	100.0

Fuente: Elaboración propia

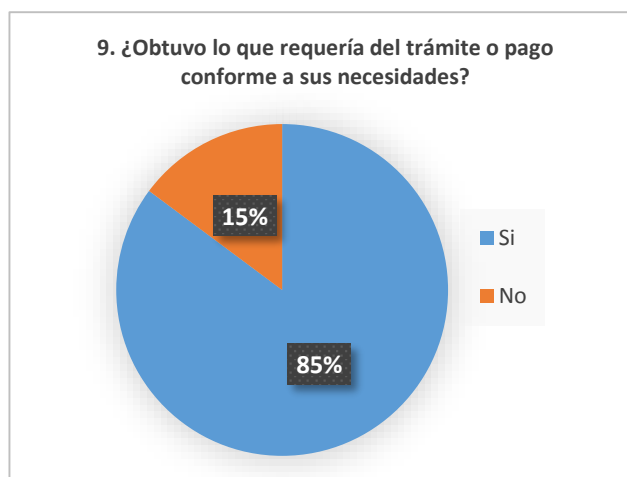


Figura 3.10 Gráfico de resultados subvariable capacidad de respuesta.

Fuente: elaboración propia, 2016.

Como se muestra en la Tabla 3.12, solamente el 33% de los encuestados dijeron sentirse satisfechos con el trámite o la solicitud de servicio que solicitó y el 41% menciono sentirse indiferente. Esta información sirve de referencia para mejorar la calidad con que se ofrecen los servicios públicos municipales.

Tabla 3.10 Frecuencias subvariable satisfacción de la necesidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	7	2.6
Satisfecho	89	33.0
Indiferente	111	41.1
Insatisfecho	53	19.6
Totalmente insatisfecho	10	3.7
Total	270	100.0

Fuente: Elaboración propia, 2016

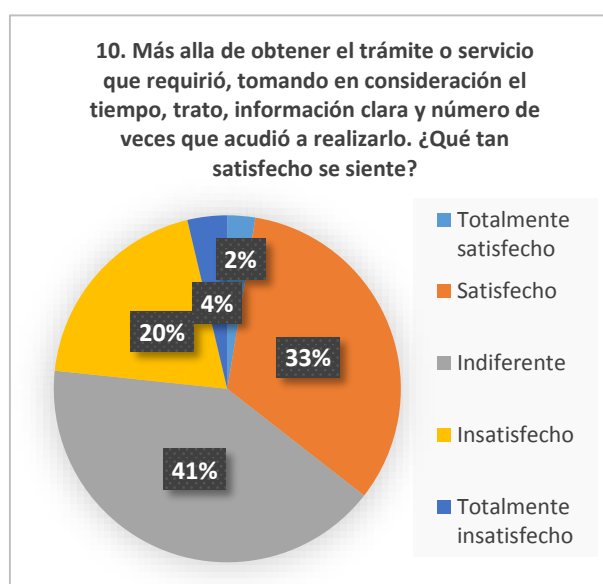


Figura 3.11 Gráfico de resultados subvariable satisfacción de la necesidad

Fuente: Elaboración propia, 2016

Como ciudadanos muchas ocasiones desconocemos los servicios que ofrecen las instituciones públicas, en el caso de los usuarios de los servicios municipales en Apizaco, el 64% menciona que si conoce los distintos trámites y servicios que se ofrecen contra el 36% que los desconoce.

Tabla 3.11 Frecuencias subvariable catálogo de trámites y servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Si	98	36.3
No	172	63.7
Total	270	100.0

Fuente: Elaboración propia, 2016

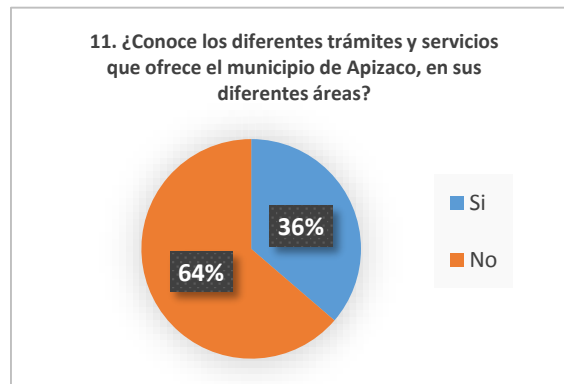


Figura 3.12 Gráfico de resultados subvariable catálogo de trámites y servicios.

Fuente: Elaboración propia, 2016

También se solicitó a los encuestados que mencionaran de una lista dada, lo que favorecería la mejora de los trámites públicos, para poder conocer desde su experiencia qué es lo que consideran debe tomarse en cuenta, los resultados se encuentran en la figura 3.13.

Podemos resaltar que una de las mejoras que menciona el 54% de los encuestados es la información clara sobre los trámites, ya que muchas veces tienen que realizar más de 3 o 4 visitas a las instalaciones del municipio derivado de recibir información incorrecta de los requisitos o pasos a seguir, seguido de la solicitud de servicios, realización de trámites y pagos por internet con un 40%, y un 29% la reducción de requisitos y menos formatos.

También la posibilidad de realizar pagos en cajeros automáticos y por internet, como ya se hace en otros estados y municipios del país (el gobierno del estado de Tlaxcala ya se encuentra implementado algunos pagos de trámites por internet), fue considerado como una mejora importante para los trámites municipales.

Tabla 3.12 Frecuencias subvariable simplificación administrativa

	Nº	Porcentaje de casos
Horarios de atención más amplios	69	25.6%
Mayor número de oficinas de atención al público	35	13.0%
Reducción de requisitos y menos formatos	79	29.3%
Ventanilla única de atención para diferentes tipos de trámites y servicios	20	7.4%
Información clara sobre los trámites	147	54.4%
Posibilidad de realizar trámites en cajeros automáticos o kioscos inteligentes	62	23.0%
Solicitud de servicios, realización de trámites por internet	108	40.0%
Medición de la satisfacción del usuario	16	5.9%
Pagos por internet	59	21.9%
Mejorar las oficinas de servicio al público	46	17.0%
Facilitar la presentación de quejas y denuncias	41	15.2%

Fuente: Elaboración propia

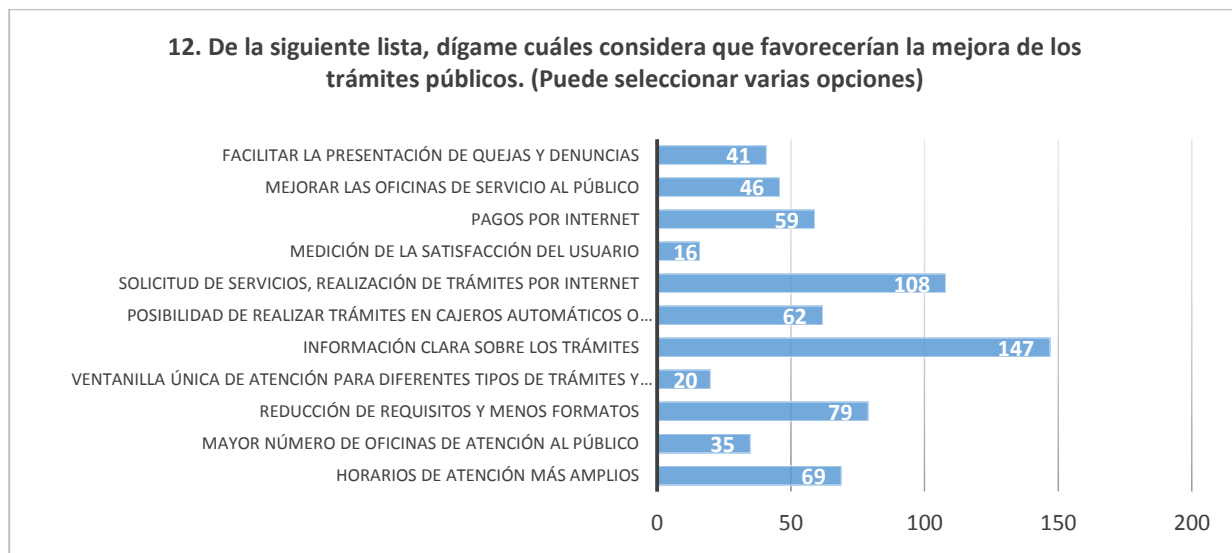


Figura 3.13 Gráfico de resultados subvariable simplificación administrativa
Fuente: Elaboración propia, 2016

Por último se les pidió a los ciudadanos que evaluaran con una calificación en un rango del 1 al 10, el servicio que ofrece el municipio en lo referente a trámites y solicitudes de servicio. En la figura 3.14 de la subvariable expectativas, podemos observar que la mayoría de los ciudadanos encuestados, le dieron al municipio de Apizaco una calificación de 7. Si bien no es una calificación reprobatoria, significa que existen áreas de oportunidad para la mejora.

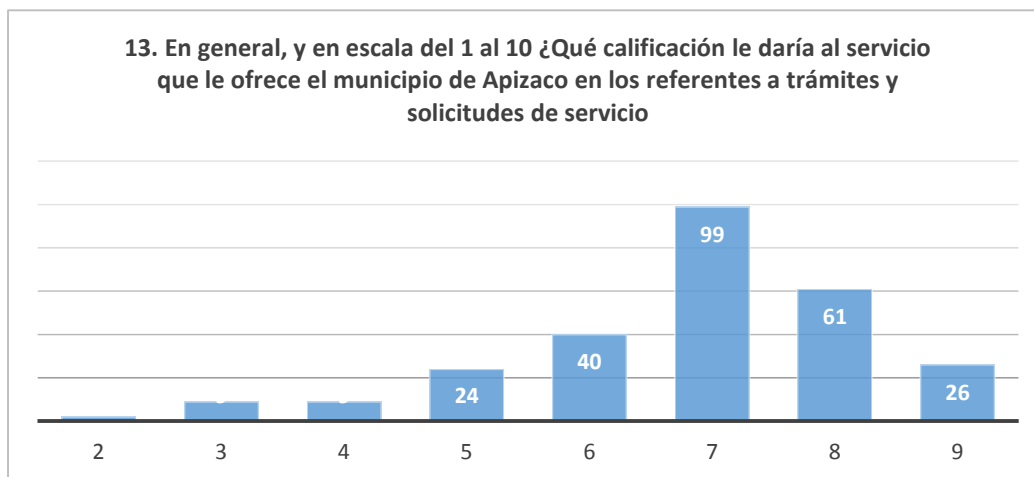


Figura 3.14 Gráfico de resultados subvariable expectativas
Fuente: Elaboración propia, 2016

Con los datos recabados con el instrumento de medición y su procesamiento en el software estadístico SPSS versión 17, se inicia la siguiente etapa de la investigación que es aplicar la herramienta de Diseño QFD.

CAPÍTULO IV. DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD

CAPÍTULO IV. DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD

4.1 La voz del cliente. Definición de los QUE´s

Una de las tareas más importantes es identificar cuáles son las demandas de los clientes. Para el desarrollo de la metodología QFD, se utilizó la información recabada en la encuesta, específicamente en la pregunta número 12 mostrada en la figura 3.13. Donde se encontraron las siguientes demandas que se agruparon en bloques afines. La lista de requerimientos del cliente QUE´s se estableció como lo muestra la tabla 4.1.

Tabla 4.1 *Diagrama de afinidad*

DEMANDAS	
Optimización/ Comodidad	Información clara sobre los trámites
	Reducción de requisitos
	Menos formatos
Seguridad	Solicitud de servicios y realización de trámites por internet
	Pagos por internet
	Realización de pagos en cajeros automáticos
Otros	Facilitar la presentación de quejas y denuncias
	Horarios de atención más amplios

Fuente: Elaboración propia, 2016

4.1.1 Entorno y plan de mejora

Para cada una de las demandas se valora una serie de aspectos que conducen a asignar un peso cuantificado para cada una de ellas.

Tasa de importancia (TI): Se atribuye una ponderación de 1 a 5 (de menos a más) a cada demanda. Los pesos atribuidos deben cubrir por lo menos un rango entre 3 y 5.

Situación actual (SA): Se califica entre 1 y 5 la situación de la compañía con respecto a cada demanda. Al igual que TI, las calificaciones deben tener una cierta variabilidad. En este caso de acostumbra a imponerse que el rango sea al menos 2 unidades.

Plan de la Organización (PL): Valorar de 1 a 5 la situación en que se desearía estar para cada una de las demandas. Para establecer el plan de la organización es necesarios comparar la situación actual con la tasa de importancia asignada a las demandas y la situación de la competencia.

Tasa de mejora (TM): Se calcula dividiendo el plan de la organización (PL) por la situación actual (SA). Es decir, $TM=PL/SA$.

Importancia de las ventas (IV): Se trata de atribuir un peso a cada demanda del cliente según lo importante que resulta satisfacerla para aumentar las ventas (1.5 muy importante; 1.2 relativamente importante; 1 irrelevante o casi irrelevante).

Peso absoluto de cada demanda: se calcula multiplicando la tasa de importancia (TI) por la tasa de mejora (TM) y por la importancia en las ventas (IV). Es decir, $\text{Peso absoluto} = \text{TI} \times \text{TM} \times \text{IV}$.

Peso solicitado (peso relativo): se calcula convirtiendo el peso absoluto en porcentaje. (Dividir cada peso absoluto por la suma de valores absolutos y multiplicar por 100).

Realizando las operaciones correspondientes, la matriz queda de la siguiente manera:

Tabla 4.2 Matriz de entorno y plan de mejora

DEMANDAS	T.I	S.A	M. DE AGS	M. DE COLIMA	P.L	T.M.	IV	PESO ABSOLUTO	PESO SOLICITADO
Información clara sobre los trámites	5	1	4	4	4	4.00	2	30	30.18
Reducción de requisitos	3	2	3	3	3	1.50	1	5.4	5.43
Menos formatos	2	3	3	3	3	1.00	1	2	2.01
Solicitud de servicios y realización de tramites por internet	5	1	3	4	4	4.00	1	24	24.14
Pagos por internet	4	1	3	4	4	4.00	1	19	19.32
Realización de pagos en cajeros automáticos	3	1	3	3	3	3.00	1	11	10.87
Facilitar la presentación de quejas y denuncias	2	3	3	4	4	1.33	2	4	4.02
Horarios de atención más amplios	2	1	2	2	2	2	1	4	4.02
								99	100

Fuente: Elaboración propia, 2016

Se puede observar en la Tabla 4.2 que las demandas que tienen un mayor peso solicitado de acuerdo a las ponderaciones, son la información clara de los trámites, La solicitud de servicios y realización de trámites por internet, así como los pagos por internet, este es un punto de partida para las siguientes matrices del Despliegue de la Función de la Calidad.

4.2 Traducción de la voz del cliente (QUE´s) en acciones (CÓMO´s)

4.2.1 Características técnicas

En esta parte se enlistan las características del servicio que están relacionadas con las demandas de los clientes, es decir, de las demandas establecidas qué características debe tener el servicio para que cubra esas demandas. Se enlistó, una característica de calidad para cada demanda del ciudadano.

Considerando las características de los trámites municipales y el marco normativo de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus municipios, se determinaron las siguientes:

Tabla 4.3 *Características técnicas*

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	↑	↑	↑	↑	↓	↓	↓	↓
	Diagrama de flujo de los trámites	Cedula del trámite con apego al fundamento legal	Formato único para cada trámite	Tecnologías de información (servidores con capacidad internet)	Contratación del servicio de cobro en línea con un tercero	Convenio con bancos	Buzones de quejas físicos y electrónicos, personal encargado del seguimiento	Tramites básicos en línea

Fuente: Elaboración propia, 2016

Las flechas en la parte superior de la Tabla 4.3 indican su mayor o menor importancia en el servicio de cada una de las características.

4.2.2 Interrelaciones

Esta es la parte central de la Casa de la Calidad. Se forma una matriz en la que las filas son las demandas de los clientes y las columnas las características técnicas del producto. En cada celda se colocó:

(En el extremo superior izquierdo). Un valor que indica el grado de relación existente entre la característica de calidad y la demanda del cliente que se cruzan en esa celda. El criterio es: 9 cuando la correlación es alta; 3 cuando es media y 1 cuando es débil. Cuando no existe relación se deja la casilla en blanco.

(En el extremo inferior derecho). El producto del valor que se ha dado por el peso solicitado por la demanda.

La interrelación queda como lo muestra la figura 4.1:

DEMANDAS		CARACTERÍSTICAS								
		Diagrama de flujo de los tramites	Cedula del trámite con apego al fundamento legal	Formato único para cada tramite	Tecnologías de información (servidores con capacidad, internet)	Contratación del servicio de cobro en línea con un tercero	Convenio con bancos	Buzones de quejas físicos y electronicos, personal encargado del	Tramites básicos en línea	Peso solicitado
OPTIMIZACIÓN/ COMODIDAD	Información clara sobre los trámites	9 271	3 91	1 30				1 30	30.18	
	Reducción de requisitos	1 5	9 49	1 5				1 5	5.43	
	Menos formatos	3 6		9 18	3 6		1 2	1 2	2.01	
SEGURIDAD	Solicitud de servicios y realización de tramites por internet	3 72	3 72		9 217			1 24	24.14	
	Pagos por internet	3 58	3 58		1 19	9 174		3 58	19.32	
	Realización de pagos en cajeros automáticos			3 33	1 11		9 98		10.87	
OTROS	Facilitar la presentación de quejas y denuncias	1 4	1 4				9 36		4.02	
	Horarios de atención más amplios					3 12	3 12	9 36	4.02	

Figura 4.1 Matriz de interrelaciones

Fuente: Elaboración propia, 2016

Como se puede observar en la matriz de interrelaciones, cada demanda del ciudadano, puede ayudar a resolverse con una o varias características técnicas del servicio, es importante señalar que esta matriz es una de las más importantes de la metodología ya que nos ayuda a identificar la relación que existe entre cada demanda y cada una de las características que debe tener el servicio.

Podemos resaltar en estas correlaciones, que el diagrama de flujo de los trámites, así como las cédulas del trámite con su fundamento legal, son las características técnicas del servicio que más se relacionan con las demandas de los ciudadanos, lo que nos comienza a arrojar un panorama de lo que debe atenderse con prioridad, así mismo el evidente cambio tecnológico se ve reflejado en la solicitud de los ciudadanos para poder realizar sus trámites por internet, sin embargo, para poder dar ese paso es necesario contar con los procedimientos administrativos adecuados y sobre todo con la infraestructura tecnológica necesaria para dar este servicio.

Otro aspecto que llama la atención, es la manera en como esta matriz permite visualizar la manera en que cada una de las demandas de los ciudadanos pueden resolverse en menor o mayor medida si realizamos ajustes en solamente una o dos características técnicas, en este caso la demanda más recurrente de acuerdo a la encuesta realizada, es la información clara sobre los trámites, ya que muchas veces tienen que hacer más de 3 o 4 visitas a la instancia municipal, debido a requisitos incompletos o falta de claridad en la forma de cómo realizar el trámite. El desarrollo de esta Matriz servirá como base central para la toma de decisiones.

4.2.3 Correlaciones entre características técnicas

El “tejado” triangular es la zona donde se refleja la influencia que las características técnicas pueden tener entre sí.

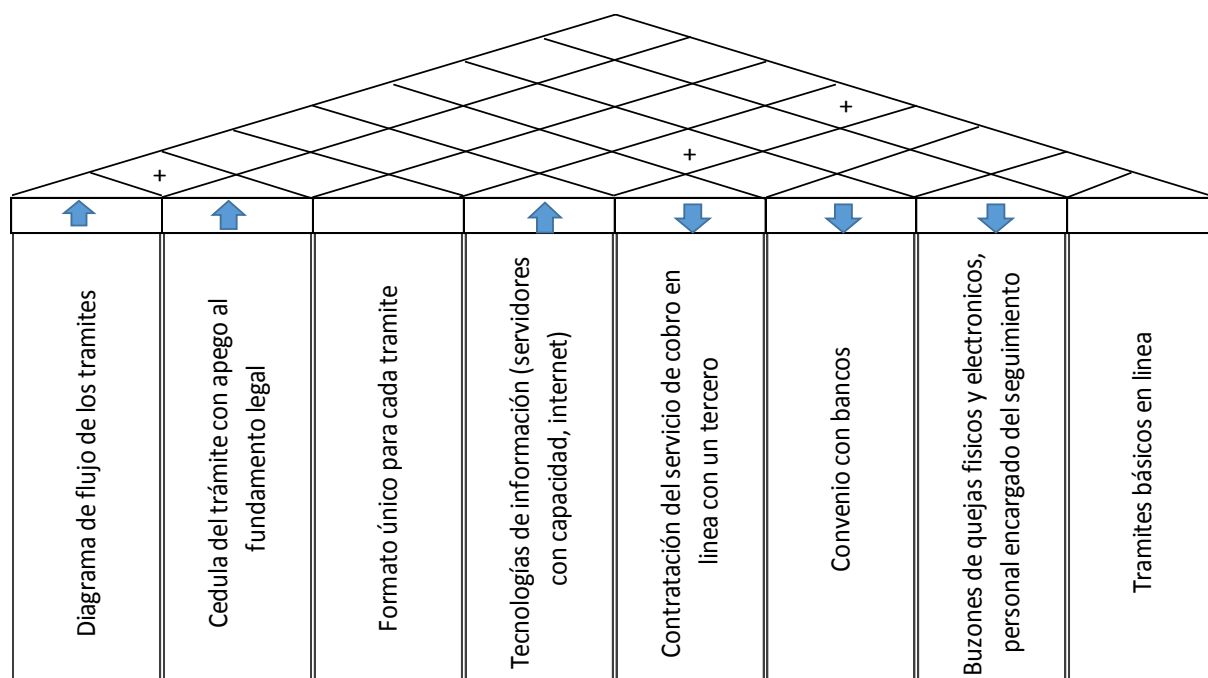


Figura 4.2 Tejado de correlaciones de características técnicas.
Fuente: Elaboración propia, 2016

Como se puede visualizar en la Figura 4.2, las correlaciones que deben considerarse son por ejemplo, sin la cédula del trámite no puede haber un diagrama de flujo. Así mismo, sin las tecnologías de información necesarias, el convenio con los bancos ni los trámites en línea no podrían llevarse a cabo, derivado de que la información de los pagos no se tendría en el tiempo necesario para dar una resolución al ciudadano.

Estas correlaciones son importantes, ya que en la medida en que sean consideradas, se sabrá que tanto afecta modificar una característica técnica en otra, muchas veces la mejora de alguna característica disminuye el desarrollo de otra, por ejemplo si se tratara de algún producto, una mayor durabilidad podría afectar el cuidado del medio ambiente por que tardaría más en degradarse, y si los consumidores solicitan ambas demandas, es decir, que sea durable y a la vez ecológico, tendría que tenerse en cuenta a la hora de decidir a qué característica se le dará mayor prioridad.

En este caso del servicio de trámites en el municipio de Apizaco, después de realizar un análisis se puede observar que las relaciones son únicamente positivas, ya que el desarrollo de alguna de las características técnicas no afecta de manera negativa a otras.

Es importante mencionar que en este “tejado”, las principales influencias tienen que ver con tener claro el procedimiento para realizar cada uno de los trámites ya que esto es la base, inclusive para dar el salto hacia las tecnologías de información. Si no tenemos definidos los pasos a seguir, si no se respeta el fundamento legal y no se cuenta con la infraestructura tecnológica en su conjunto, difícilmente podrán satisfacerse las demandas de los ciudadanos.

Por este motivo es importante tomar en cuenta la manera en que se relaciona cada una de las características técnicas, ya que nos permitirá la correcta toma de decisiones al momento del desarrollo de las mejoras.

4.3 Identificación de la dificultad organizacional (DO)

Se recolectó, a través de visitas periódicas a las principales áreas: Tesorería Municipal, Comisión de Agua Potable de Apizaco, Dirección de Economía, Dirección Obras Públicas y Registro Civil Municipal, para identificar los requerimientos necesarios, las características de los trámites más concurrentes, así como las condiciones actuales en las que se ofrecen los servicios en lo referente a trámites, quedando la información como se muestra en la Tabla 4.4.

CAPÍTULO IV. DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD

Tabla 4.4 Concentrado de los principales trámites del municipio de Apizaco

	Nombre del trámite	Área donde se localiza	Tiempo de respuesta	Costo	Número de visitas que realiza el ciudadano	Requerimientos para ofrecer el servicio
1	Pago del predial	Tesorería Municipal	Inmediata	\$365 Cuota mínima, aumenta el costo dependiendo el valor fiscal del predio	1	1 Persona, 1 computadora, luz, impresora
2	Avalúo catastral	Tesorería Municipal	5 días hábiles	1.5% sobre el valor fiscal	3	1 Persona, 1 computadora, luz
3	Contestación de avisos notariales	Tesorería Municipal	5 días hábiles	4% sobre el valor de operación, valor de avalúo o valor fiscal	3	1 Persona, 1 computadora, luz
4	Contrato de servicios de agua potable y alcantarillado (doméstico o comercial)	Comisión de Agua Potable de Apizaco	24 horas	Doméstico \$5,050.00, Comercial \$7,000.00	3	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
5	Cambio de propietario	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	\$95.00	1	1 (Personal administrativo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
6	Alta de servicio de agua potable	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	\$300.00	1	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
7	Suspensión de servicio por baja temporal	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	\$150.00	1	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
8	Constancia de no adeudo.	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	\$95.00	1	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería

Fuente: Elaboración propia, 2016

En total se recolectó información de 34 trámites, véase el Apéndice B para visualizar la tabla completa. Así mismo, se realizó una revisión del marco normativo municipal, donde se identificaron las siguientes leyes vigentes:

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución política del Estado libre y soberano del Estado de Tlaxcala
- Ley Municipal del Estado de Tlaxcala
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios
- Ley Laboral de los Servidores Públicos del Estado de Tlaxcala y sus Municipios.

4.4 Definición de objetivos de diseño

Finalmente se completó la parte que conduce a la definición de los objetivos para las características técnicas. Esta parte consta de:

- Importancia de cada característica técnica. En primer lugar, se calcula la importancia total para cada una, cuantificada como la suma de valores asignados a cada demanda del ciudadano. Una vez que tenemos el total para cada característica, se calcula el porcentaje de importancia que corresponde a cada una de ellas.
- Valores actuales de nuestro servicio y valores de la competencia para las características consideradas
- Plan de acción, valores objetivo para cada característica.

Tabla 4.5 *Objetivos de diseño*

Peso ponderado OK	27.4%	18.0%	5.7%	16.7%	12.2%	7.4%	4.0%	8.7%
	Diagrama de flujo de los tramites	Cedula del trámite con apego al fundamento	Formato único para cada tramite	Tecnologías de información (servidores)	Contratación del servicio de cobro en línea con un	Convenio con bancos	Buzones de quejas físicos y electronicos,	Tramites básicos en línea
Métrico	Tiene/No tiene	Tiene/No tiene	Tiene/No tiene	Porcentaje de capacidad	Tiene/No tiene	Número de convenios	Cantidad y tipo	Número de trámites
Dirección de Mejora	Nominal es mejor	Nominal es mejor	Nominal es mejor	Mayor es mejor	Nominal es mejor	Mayor es mejor	Nominal es mejor	Mayor es mejor
Nivel actual	No	No	No	30%	0	0	2 buzones fisicos	0
Nivel competencia 1	Si	Si	Si	100%	1	3	2 buzones fisicos, 1 buzón web	5 trámites
Nivel competencia 2	Si	Si	No	80%	1	2	2 buzones fisicos, 1 buzón web	8 trámites
Meta	Si	Si	Si	70%	1	2	1 buzón fisico, 1 buzón web	3 trámites
Dificultad	40%	60%	40%	90%	60%	60%	20%	90%

Fuente: Elaboración propia, 2016

Como se puede observar en la Tabla 4.5, dentro de las características técnicas que debería tener el servicio de trámites, los porcentajes más altos los tiene contar con un diagrama de flujo, las cédulas de cada trámite así como tener tecnologías de información adecuadas para la realización de trámites en línea.

LA “CASA DE LA CALIDAD” COMPLETA:

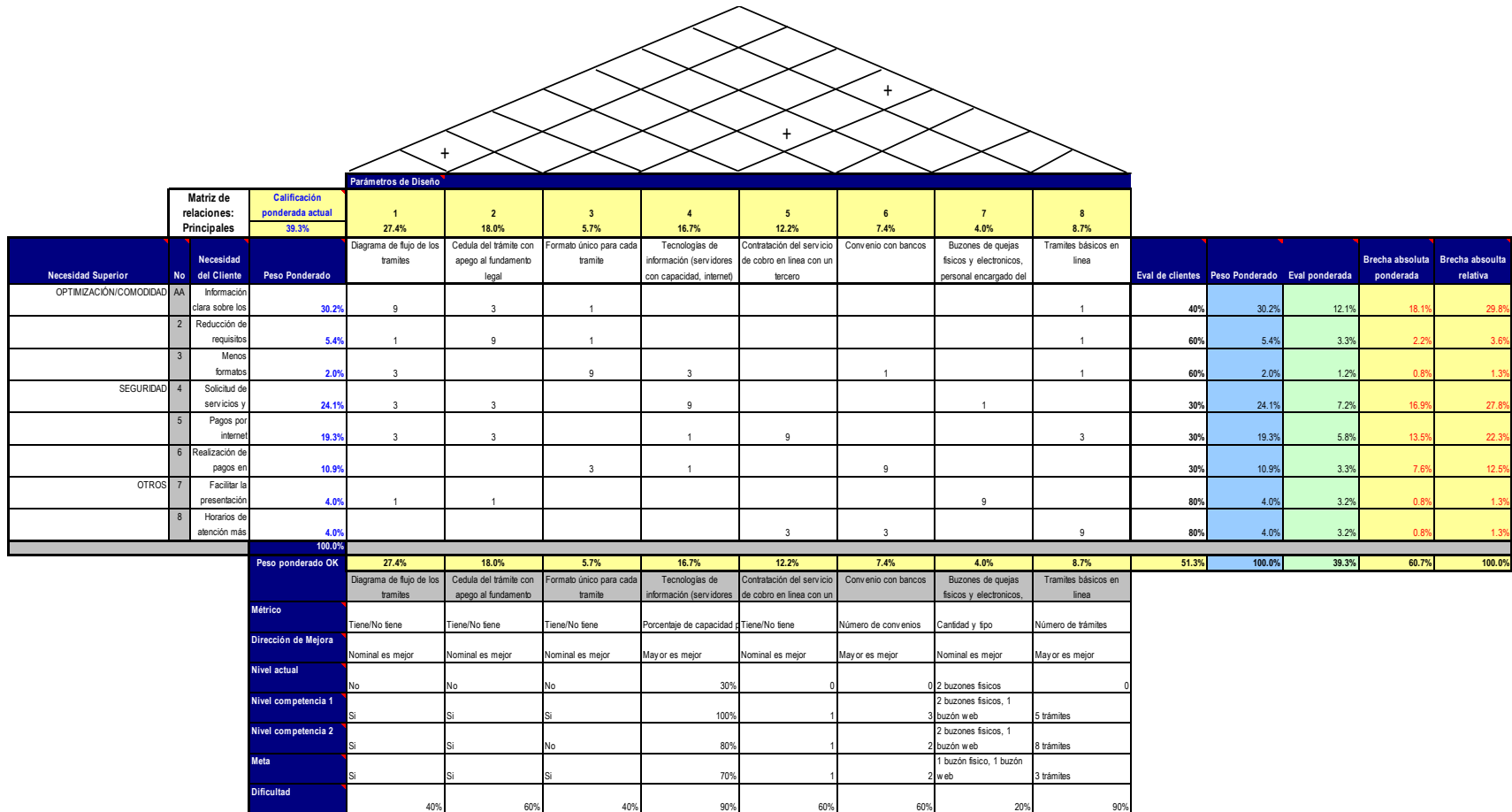


Figura 4.3 “Casa de la Calidad” Trámites principales Municipio de Apizaco, Tlaxcala
Fuente: Elaboración propia, 2016

4.4.1 Detección de áreas críticas

Se realizaron diagramas de Pareto, que permitiera observar el principio de pocos vitales muchos triviales y poder tomar decisiones para las propuestas de mejora. Los diagramas son los siguientes:

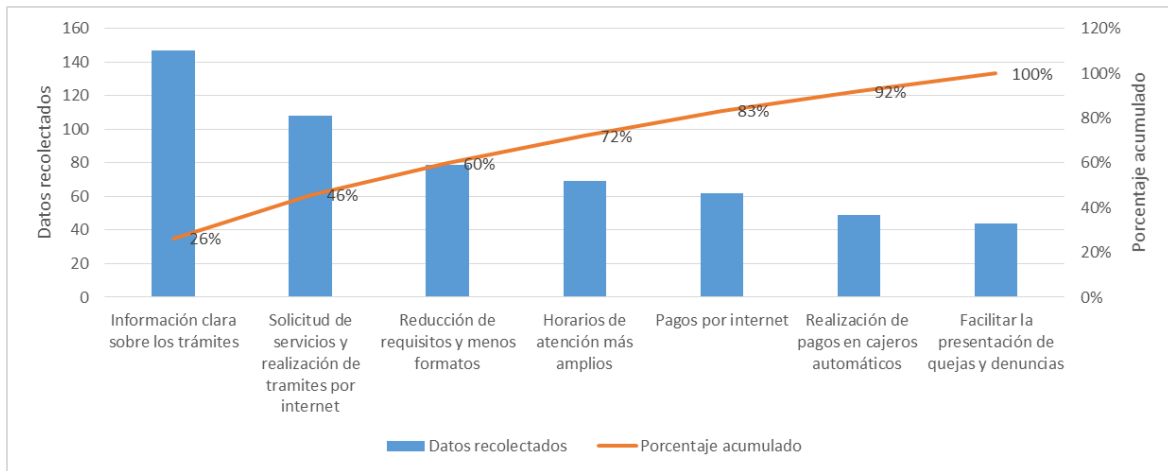


Figura 4.4 Diagrama de Pareto.
Fuente: Elaboración propia, 2016

Análisis de Brecha

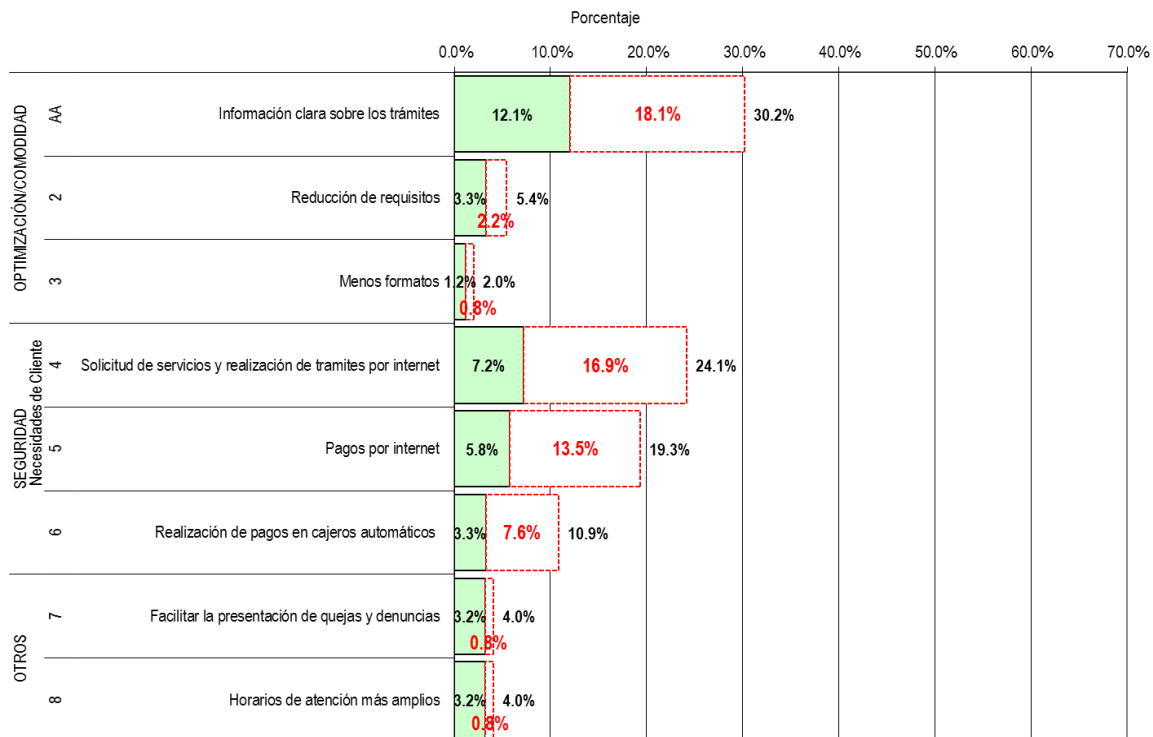


Figura 4.5 Análisis de Brecha
Fuente: Elaboración propia, 2016

En la figura 4.4 del diagrama de Pareto se observa que el 60% de las demandas se resuelven con las tres primeras características técnicas del servicio y en la Figura 4.5 que fue el resultado de las ponderaciones de la matriz QFD, los valores en rojo representan el tamaño de la oportunidad. Representan el porcentaje de mejora si optimizamos al 100% cada necesidad. Por lo que tenemos el 18.1% de oportunidad si se trabaja en la información clara sobre los trámites, el 16.9% si se cuenta con la solicitud de servicios y realización de trámites por internet, así como sus pagos. Esta información nos permitirá la toma de decisiones para la etapa de propuestas.

4.5 Acciones propuestas

Derivado del análisis con las herramientas de calidad anteriores, se formularon las siguientes propuestas de acciones de mejora:

- Una vez identificados los principales trámites de contacto directo con el ciudadano, debe realizarse una cédula de identificación de cada trámite que incluya:
 1. Nombre del trámite
 2. No. De Control
 3. Descripción
 4. Tipo de trámite
 5. Vigencia
 6. Documento a obtener
 7. Casos en que debe realizarse
 8. Requisitos
 9. Procedimiento del usuario
 10. Duración del trámite
 11. Tiempo de respuesta
 12. Costo
 13. Forma de pago
 14. Donde podrá pagarse
 15. Criterios de resolución del trámite
 16. Dependencia u organismo
 17. Titular de la dependencia
 18. Unidad administrativa responsable
 19. Titular de la unidad
 20. Domicilio de la dependencia municipal
 21. Teléfonos, horarios de atención, correo electrónico
 22. Fundamento legal
 23. Espacio para firmas de autorización

- Realizar el diagrama de flujo de cada uno de los principales trámites, que incluya el procedimiento del usuario, el de la ventanilla de operación y de las demás áreas involucradas en el trámite. De esta manera se tendrá de forma gráfica el proceso que se lleva a cabo para dar el servicio al ciudadano.

4.6 Desarrollo de las acciones propuestas

Se realizaron 34 cédulas de los principales trámites identificados, que cumpla con la demanda de brindar al ciudadano información clara sobre los trámites, así como señalar el apego al fundamento legal, que permita mostrar la información a través de la página municipal y en una segunda instancia realizar un registro de trámites y servicios en la plataforma de gobierno nacional RTyS. Lo anterior, considerando las recomendaciones que realiza la Comisión Federal de Mejora Regulatoria.

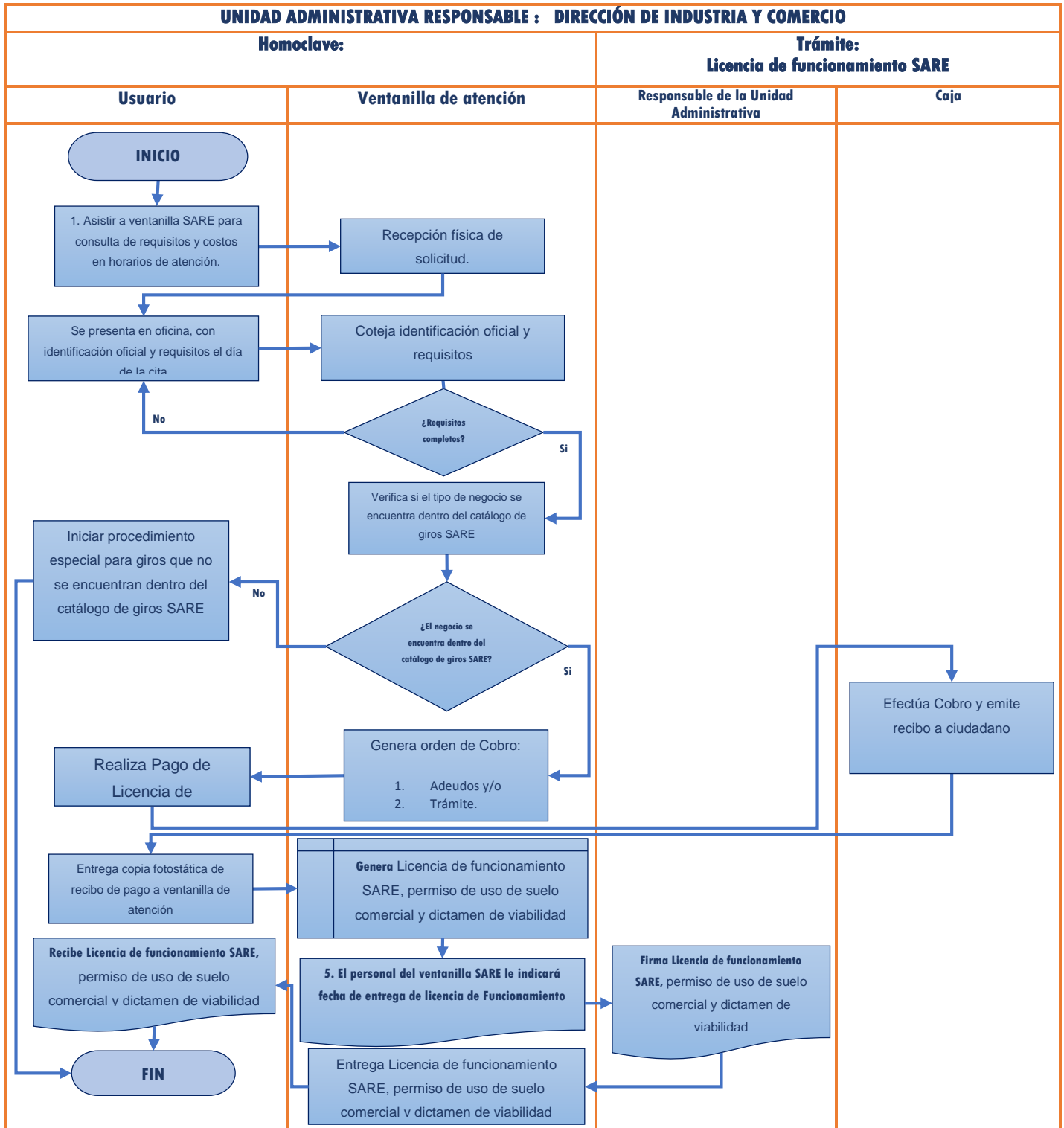
Se muestra a continuación la cédula del trámite de la Licencia de funcionamiento SARE, véase el Apéndice C donde se encuentran las 34 cédulas de trámites identificados.

Nombre del tramite: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO SARE	
No. DE CONTROL *****	
DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE	
Se extiende licencia de funcionamiento a establecimientos de bajo riesgo del Municipio de Apizaco, Tlaxcala, en un tiempo máximo de 48 horas.	
TIPO	VIGENCIA (Del documento)
Tramite.	1 año.
DOCUMENTO A OBTENER	
Licencia de funcionamiento, formato unico,permiso de uso de suelo comercial, dictamen de viabilidad y dictamen de ecologia.	
¿SE REALIZA EN LINEA?	NO
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de que el ciudadano incia actividades comerciales o de producción de manera formal de un bien o servicio por primera vez o refrende su licencia de funcionamiento de manera anual.	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Pertenecer al catálogo de SARE • Copia de identificación oficial del solicitante. • Copia del recibo de pago del impuesto predial • Copia del comprobante que acredita la posesión legal(Contrato de arrendamiento o comodato). 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistir a ventanilla SARE para consulta de requisitos y costos en horarios de atención. 2. Presentar requisitos en la ventanilla SARE donde le generan una orden de pago. 3. Realizar pago en cajas de Tesorería Municipal 4. Entrega de copia fotostática de recibo de pago y se entrega formato para su llenado. 5. El personal del ventanilla SARE le indicará fecha de entrega de licencia de Funcionamiento 6. Recepción de la Licencia de Funcionamiento. 	

DURACIÓN DEL TRÁMITE		TIEMPO DE RESPUESTA
5 a 8 minutos		48 hrs.
COSTO		FORMA DE PAGO
Refrendo: 8 salarios mínimos Inscripción: 12 salarios mínimos.		Efectivo, tarjeta de crédito o débito y transferencia bancaria.
DONDE PODRÁ PAGARSE		CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
Tesorería municipal		Positiva
DEPENDENCIA U ORGANISMO		TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.		Lic. Jorge Luis Vázquez Rodríguez
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE		TITULAR DE LA UNIDAD
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA.		LIC. FRANCISCO JAVIER TOBON SOLANO.
DOMICILIO		
Blvd. Emilio Sánchez Piedras No.204 Apizaco, centro		
TELÉFONO 4180991/4180997		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN		
Lunes a viernes 09:00 a 15:00 hrs. – 17:00 a 18:00 hrs.		
CORREO ELECTRÓNICO		
FUNDAMENTO LEGAL		
Ley de Ingresos del Municipio de Apizaco 2016 SECCIÓN CUARTA DERECHOS POR PUBLICACIÓN DE EDICTOS, EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES, LICENCIAS, DICTÁMENES Y CONSTANCIAS. ARTÍCULO 23. Para el caso de la expedición de licencias a través del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (S.A.R.E.). De la ley de ingresos del municipio de Apizaco, para el ejercicio fiscal 2016.		
Sección Tercera “De los instrumentos de mejora regulatoria entre el Estado y los Municipios”, Capítulo Tercero “Del Sistema de Apertura Rápida de Empresas” Artículo 60 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Tlaxcala y sus Municipios.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de MODULO SARE	Titular de la dependencia	

CAPÍTULO IV. DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD

Para cada cedula de trámites, se realizó el diagrama de flujo de cómo se lleva a cabo el proceso que permita tener clara la información de manera interna y hacia los ciudadanos. Este el diagrama de flujo correspondiente a la cédula de Licencia de Funcionamiento Sare. Véase Apéndice D, donde se muestran los demás diagramas de flujo.



CAPITULO V. CONCLUSIONES

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones generales

Sin duda, los antecedentes, el estado del arte, el marco teórico y contextual descrito sirvieron de referencia como punto de partida para este trabajo de investigación, donde se encontró que existen varias circunstancias que ocasionan que un servicio público sea deficiente, y una de las más importantes tiene que ver con no considerar al ciudadano como cliente, al igual que en la iniciativa privada donde el cliente debe ser lo primero. Es relevante destacar también, que sí existen esfuerzos por parte de los gobiernos para mejorar los servicios que ofrecen y uno de estos esfuerzos es la Mejora Regulatoria y el marco jurídico que la rodea que pueden tomarse como referencia, al igual que han hecho otros estados como Colima y Aguascalientes que ocupan los primeros lugares en eficiencia en trámites.

Ante este contexto y en relación a los objetivos, se logró aplicar la herramienta de diseño QFD (Despliegue de la Función de la Calidad), realizando un estudio de satisfacción de usuarios en el municipio de Apizaco en lo referente a trámites principales, así como un diagnóstico interno que permitió el desarrollo de la Casa de la Calidad, donde se identificaron las áreas de oportunidad para el inicio del desarrollo de mejoras.

Haber medido la satisfacción y las expectativas de los ciudadanos en el municipio de Apizaco, permitió tener un punto claro de referencia para determinar cuáles eran las mejoras que mayor impacto tendrían en la percepción de los usuarios, a lo que resulto relevante saber que, contar con información clara de cada trámite, con sus requisitos, fundamento legal, horarios de atención, pasos a seguir, etc., es una base necesaria y fundamental para ofrecer un mejor servicio.

Una conclusión importante que a la que se llegó, es que no hay actualmente un estándar para los procedimientos administrativos municipales de los trámites a nivel estatal, únicamente se tienen la referencia del marco legal que debe cumplirse y las recomendaciones que señala la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), el ejemplo de lo anterior lo encontramos cuando realizamos gestiones similares como obtener un título de propiedad, donde los trámites varían de un municipio a otro, y esto tiene mucho que ver con la manera en que se han realizado desde siempre, ya que esta forma de hacer las cosas, se va heredando a través de los trabajadores de base, de administración en administración. Es por este motivo que han surgido algunos intentos de la Federación para tratar de cambiar este escenario, como lo es el Sistema

de Apertura Rápida de Empresas (SARE), ya que muchos empresarios al querer instalar sus empresas se enfrentaron a diferentes problemáticas que eran distintas de acuerdo a cada estado y municipio del país, lo que ocasionaba un ambiente poco atractivo para la inversión. De esta forma y con el SARE en funcionamiento, las empresas pueden obtener su licencia de funcionamiento en 72 horas máximo. Sin embargo, no es el caso de todos los trámites donde no se tiene por escrito los procedimientos de cada trámite que se ofrece a la ciudadanía, solamente hay 3 municipios en el estado que tienen un catálogo de trámites y servicios, Tlaxcala, Tlaxco y Yauhquemehcan, y cada uno con las características propias de su normatividad local, que de manera general son similares, ya que están supeditadas a las leyes aplicables en el país.

La realización de cedulas de cada trámite así como su diagrama de flujo, permitió además a la nueva administración 2017-2021, agilizar la capacitación de los funcionarios entrantes, al tener identificada cada etapa del servicio, con lo que también se pretende, en cuanto se culmine la construcción de sitio web, poner a disposición de la ciudadanía el catálogo de los principales trámites para consulta de los usuarios, lo que representa un ahorro de recursos al reducir el número de visitas.

El tema de administración pública siempre es un tema complejo, ya que intervienen muchos factores para la implementación de mejoras. A diferencia de la iniciativa privada, donde solo hay que convencer a la gerencia, mostrando los beneficios de realizar las mejoras, en el sector público en cualquiera de sus niveles, debe considerarse la legislación local, estatal y nacional, ya que no pueden hacerse ajustes al margen de las leyes. Gracias a la Mejora Regulatoria, muchos gobiernos municipales y estatales están adecuando su normatividad a procesos administrativos más simplificados, que al final de cuentas se traduce en beneficios para los usuarios de los servicios.

En el caso del municipio de Apizaco, como se mencionó en el apartado de alcances y limitaciones, una de las restricciones que tuvo esta investigación, fue el cambio de administración municipal, toda vez que no pudo medirse la satisfacción del ciudadano a partir de las mejoras realizadas, sin embargo se quedan las bases para el desarrollo de un gobierno digital, ya que uno de los requisitos de la Mejora Regulatoria para dar este salto tecnológico, es precisamente contar con un registro de trámites y servicios, donde se tengan trámites alineados a la normatividad vigente.

Las instituciones públicas como ya se ha mencionado, se encuentran cada día más con ciudadanos que exigen cada vez servicios con mayor calidad, que les permitan ahorrar tiempo y recursos a la hora de realizar trámites. Es por esta razón que los municipios tienen el reto de

responder a estas nuevas exigencias con el menor costo social posible, es por este motivo que para poder tomar decisiones acertadas, debe conocerse la opinión que tiene el cliente sobre los servicios que está recibiendo y continuar el camino hacia un gobierno eficiente y con capacidad de repuesta hacia las nuevas tecnologías, que faciliten la vida a sus ciudadanos quienes son su razón de ser.

5.2 Sugerencias

En primera instancia, se sugiere la realización de un catálogo de trámites y servicios, que sea posteriormente registrado ante el Registro Federal de Trámites y Servicios, para que pueda ser consultado por cualquier ciudadano del país.

Así mismo, la participación del municipio de Apizaco en la Convocatoria 1.5 denominada Obtención de Apoyos para proyectos de Mejora Regulatoria, que permita obtener recursos para la infraestructura tecnológica que permita implementar la realización de trámites y pagos por internet.

Se sugiere establecer un reglamento interno en materia de Mejora Regulatoria, que sea la base para la simplificación administrativa y la eficiencia en las dependencias que integran al municipio.

La metodología QFD, es una valiosa herramienta que permite conocer la voz del cliente y de esta manera desarrollar el servicio adecuado a sus demandas, por lo que es recomendable aplicarla cada vez que se quieran desarrollar mejoras.

Es necesario comenzar a profesionalizar a los servidores públicos municipales, para que se mejore la calidad en los servicios, a través de capacitaciones que cambien el enfoque y ver de esta manera al ciudadano como cliente.

Referencias Bibliográficas

- BALLESTA, J. P. (8 de febrero de 2002). *5campus.com*. Recuperado el 22 de mayo de 2015, de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- BARBA, E. (2000). *SEIS SIGMA UNA INICIATIVA DE CALIDAD*. BARCELONA: GESTION.
- Barzelay, M. (1998). *Atravesando la Burocracia, Una nueva Perspectiva de la Administración Pública en México*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Berdugo Correa, C. R., & Luna Amaya, C. (2002). QFD y logística integral: la voz del cliente es el primer eslabón de la cadena. *Ingeniería y Desarrollo. Universidad del Norte*, 99-106.
- BREYFOGLE, F. W. (2003). *IMPLEMENTIN SIX SIGMA SMARTER SOLUTION USING STATISTICAL METHODS*. NEW JERSEY: JOHN WILEY & SONS INC .
- Carrillo Flores, A. (1973). *La justicia federal y la administración pública*. México: Porrúa, segunda edición.
- Cejudo, G., & Zabaleta, D. (2009). La calidad en el gobierno, una definición basada en atributos del ejercicio del poder. *Reforma y Democracia, No. 45*.
- COFEMER. (07 de Junio de 2015). *Comisión Federal de Mejora Regulatoria*. Recuperado el 2015 de Octubre de 15, de <https://www.gob.mx/cofemer/acciones-y-programas/que-es-la-mejora-regulatoria>
- COFEMER. (2016). *COFEMER*. Obtenido de <http://www.cofemer.gob.mx/contenido.aspx?contenido=90>
- COLLIER, D. (2009). *ADMINISTRACION DE OPERACIONES: BIENES , SERVICIOS Y CADENAS DE VALOR*. MEXICO: CENGAGE LEARNING.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- ECKES, G. (2003). *SIX SIGMA FOR EVERYONE*. NEW JERSEY: JOHN WILEY & SONS INC.
- Espinoza, I., & Pérez, R. (2011). *Calidad Total. Una alternativa de organización de trabajo en México. Universidad Autónoma Metropolitana*.
- Garrido Falla, F. (1961). *Dos métodos en el estudio de la administración pública*. España: Universidad de Sevilla.
- Gonzalez, M. E. (2000). *QFD: La Función despliegue de la Calidad*.
- Guerrero, O. (1998). El management público: una Torre de Babel. *Revista Convergencia*, 13-47.
- Gutierrez, P. H., & Gutierrez, G. P. (2014). Análisis multivariado y QFD como herramientas para escuchar la voz del cliente y mejorar la calidad del servicio. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, vol. 22 N° 1*, 62-73.
- Hauser, J. R. (2002). *Despliegue de la Función de Calidad*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. C., & Baptista Collado, L. (2007). *Fundamentos de la metodología de la investigación*. Madrid, España: McGraw-Hill.

- INEGI. (2014). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. ENCIG 2013. Marco conceptual*. México, D.F.
- INEGI. (15 de Noviembre de 2014). *www.inegi.org.mx*. Recuperado el 3 de Agosto de 2014, de *www.inegi.org.mx*:
<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/investigacion/Experimentales/Esperanza/default.aspx>
- Ingraham, P. W. (1999). *Administración de Calidad Total en las organizaciones públicas: Perspectivas y Dilemas*. Washington, DC, USA: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. Bogota : Norma.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la Calidad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- KOGIO, N. (1991). *POKA YOKE MEJORANDO LA CALIDAD DEL PRODUCTO EVITANDO LOS DEFECTOS*. MADRID: TECNOLOGIAS DE GERENCIA Y PRODUCCION.
- KRAJEWSKI, L. (2008). *ADMINISTRACION DE OPERACIONES: PROCESO Y CADENA DE VALOR*. NAUCALPAN DE JUAREZ: PEARSON.
- Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (2013). *AEVAL*. Obtenido de <http://www.aeval.es>
- Miranda, J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Delta, Madrid: Publicaciones Universitarias.
- MONTGOMERY, D. (2006). *CONTROL ESTADISTICO DE LA CALIDAD*. MEXICO: LIMUSA WILEY.
- Moreano, A. (3 de marzo de 2011). Diseño para la Implementación de la Metodología Seis Sigma en una Línea de. *Diseño para la Implementación de la Metodología Seis Sigma en una Línea de*. Guayaquil, Ecuador : Litoral (ESPOL) .
- Perales, S. (18 de Febrero de 2014). *Alto nivel*. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de Alto nivel: <http://www.altonivel.com.mx/6337-aprende-a-reducir-tus-costos.html>
- Pesántez, C. C. (octubre - 2009). *“LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS*. Quito, Ecuador.
- PIZDEK, T. (2003). *THE SIX SIGMA HANDBOOK*. NEW YORK: MC GRAW HILL.
- Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000. (28 de mayo de 1995). *Diario Oficial de la Federación*, pág. 19.
- Rios Elizondo, R. (1975). *El acto de gobierno*. México: Porrúa.
- Saarelainen, T. (1999). The consumption of Best Practices How to Undesrtand New Public Management. *Citizens and the new governance*, 187-198.
- Sánchez Gonzalez , J. J. (2009). El cambio Institucional y la reforma y modernizacion de la administración pública mexicana. *Gestión y política pública*, núm 71, 90.
- Sánchez, B. B. (2010). Baja los costos de operación de tu empresa. *alto nivel*.
- Serra Rojas, A. (1976). *Derecho administrativo*. México: Porrúa, séptima edición.
- Torres Frago, J. (2012). Innovación en los gobiernos locales de Iberoamérica. Posibilidades a partir de la nueva gerencia publica. *Estudios Gerenciales*, Vol. 18, 281-302.
- Torres, B. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.

VAZQUEZ, E. E. (2003). *SEIS SIGMA METODOLOGIA Y TECNICAS*. MEXICO: LIMUSA.

Yacuzzi, E., & Martín, F. (2003). QFD: conceptos, aplicaciones y nuevos desarrollos. *Serie Documentos de Trabajo, Universidad del CEMA: Área: negocios, No. 234*.

Apendices

Apendice A

CUESTIONARIO

Pregunta de reconocimiento.

De enero a la fecha ¿Ha realizado algún trámite o solicitado algún servicio en el municipio de Apizaco?

Si, realizar la encuesta

No, finalizar.

1. De enero a la fecha, de los siguientes trámites, ¿Cuáles ha realizado?
 - El pago de predial
 - El pago ordinario del servicio de agua potable
 - Trámites en Registro Civil tales como actas de nacimiento, defunción, matrimonio o divorcio
 - Solicitud de servicios municipales tales como pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento de parques y jardines, pipas de agua potable
 - Trámites como permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje
 - la solicitud de permiso de uso de suelo y permisos para demolición, construcción, alineamiento o número oficial
 - Trámites para abrir una empresa o negocio privado
 - Otros trámites o solicitudes de servicios ante el municipio.

2. Del último trámite realizado este año, ¿Cuándo solicito los requisitos, éstos eran claros y completos?
 - Si
 - No

3. El tiempo para realizar un trámite debe ser razonable de acuerdo con la dificultad del proceso. ¿Qué tan satisfecho estuvo con el tiempo que usted invirtió para realizar el trámite o pago?
 - Totalmente satisfecho
 - Satisfecho
 - Indiferente
 - Insatisfecho
 - Totalmente insatisfecho

4. ¿En las instalaciones del municipio le informaron a usted, donde debía ir para realizar el trámite y los pasos a seguir para realizarlo?
 - Si
 - No

5. ¿Junto con los requisitos le dieron a conocer el fundamento legal de dicho trámite, es decir, donde se menciona en las leyes?
 - Si
 - No

6. El trato a recibir por parte del personal debe ser amable y con disposición a orientarle. ¿En general, qué tan satisfecho estuvo con el trato?

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

7. ¿Considera que el personal que atiende las oficinas y las instalaciones municipales fueron suficientes para cubrir las necesidades de los ciudadanos en el trámite que usted realizó?

- Si
- No

8. ¿Enfrentó alguno de los siguientes problemas para realizar el pago o trámite?

- Largas filas
- No se exhibían los requisitos
- Requisitos excesivos
- Le pasaban de una ventanilla a otra
- Obtuvo información incorrecta
- Problemas con el sistema de atención telefónica
- Problemas con la página de internet
- Tuvo que ir a un lugar muy lejano
- Costos excesivos
- Horarios restringidos
- Otro

9. ¿Obtuvo lo que requería del trámite o pago conforme a sus necesidades?

- Si
- No

10. Más allá de obtener el trámite o servicio que requirió, tomando en consideración el tiempo, trato, información clara y número de veces que acudió a realizarlo. ¿Qué tan satisfecho se siente?

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

11. ¿Conoce los diferentes trámites y servicios que ofrece el municipio de Apizaco, en sus diferentes áreas?

- Si
- No

12. De la siguiente lista, dígame cuáles considera que favorecerían la mejora de los trámites públicos.

- Horarios de atención más amplios
- Mayor número de oficinas de atención al público
- Reducción de requisitos y menos formatos
- Ventanilla única de atención para diferentes tipos de trámites y servicios

- Información clara sobre los trámites
- Posibilidad de realizar trámites en cajeros automáticos o kioscos inteligentes
- Solicitud de servicios, realización de trámites por internet
- Medición de la satisfacción del usuario
- Pagos por Internet
- Mejorar las oficinas de servicio al público
- Facilitar la presentación de quejas y denuncias

13. En general, y en escala del 1 al 10 ¿Qué calificación le daría al servicio que le ofrece el municipio de Apizaco en los referente a tramites y solicitudes de servicio?

Apéndice B

Concentrado de los principales trámites del municipio de Apizaco, Tlaxcala.

	Nombre del trámite	Área donde se localiza	Tiempo de respuesta	Costo	Número de visitas que realiza el ciudadano	Requerimientos para ofrecer el servicio
1	Pago del predial	Tesorería Municipal	Inmediata	\$365 Cuota mínima, aumenta el costo dependiendo el valor fiscal del predio	1	1 Persona, 1 computadora, luz, impresora
2	Avalúo catastral	Tesorería Municipal	5 días hábiles	1.5% sobre el valor fiscal	3	1 Persona, 1 computadora, luz
3	Contestación de avisos notariales	Tesorería Municipal	5 días hábiles	4% sobre el valor de operación, valor de avalúo o valor fiscal	3	1 Persona, 1 computadora, luz
4	Contrato de servicios de agua potable y alcantarillado (doméstico o comercial)	Comisión de Agua Potable de Apizaco	24 horas	Doméstico \$5,050.00, Comercial \$7,000.00	3	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
5	Cambio de propietario	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	95	1	1 (Personal administrativo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
6	Alta de servicio de agua potable	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	300	1	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
7	Suspensión de servicio por baja temporal	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	150	1	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería

8	Constancia de no adeudo.	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	95	1	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
9	Convenios de pago por adeudo	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	El servicio es gratuito, se paga el adeudo	1	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
10	Descuento a insem y/o inapam	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	Se paga el adeudo con descuento	1	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
11	Supervisión para ajuste de adeudo (deshabitado o estudio socioeconómico)	Comisión de Agua Potable de Apizaco	Inmediata	La verificación es gratuita, se paga el adeudo	2	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
12	Reconexión de servicio de agua potable	Comisión de Agua Potable de Apizaco	24-72 hrs. hábiles	Gratuito	2	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, internet (Sistema Operativo de la comisión), papelería
13	Licencia de funcionamiento SARE	Dirección de Economía	48 hrs.	Refrendo: 8 salarios mínimos, Inscripción: 12 salarios mínimos.	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
14	Licencia de funcionamiento de industria y comercio	Dirección de Economía	20-30 días	Dependiendo el giro comercial solicitado se establece el costo bajo el salario mínimo vigente.	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.

15	Constancia de alineamiento y número oficial	Dirección de Obras Públicas	5 días hábiles	Número oficial: 1 salario mínimo, Alineamiento: Acorde a los metros del inmueble	3	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, papelería
16	Licencia o permiso de construcción	Dirección de Obras Públicas	3 días hábiles	Acorde al tipo de obra y a los metros a construir	3	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, papelería
17	Licencia/dictamen de uso de suelo	Dirección de Obras Públicas	5 días hábiles	Acorde al tipo de obra y a los metros a construir	3	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, papelería
18	División o fusión	Dirección de Obras Públicas	5 días hábiles	Acorde al tipo de obra y a los metros a construir	3	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, papelería
19	Permiso de fraccionamientos o lotificaciones	Dirección de Obras Públicas	5 días hábiles	Acorde al tipo de obra y a los metros a construir	3	2 (Personal administrativo y de campo), 1 computadora, luz, papelería
20	Acta de divorcio administrativo	Registro Civil Municipal	10 días hábiles	Solicitud de divorcio: 8 días de salarios mínimo, Anotación marginal e inscripción de sentencia: 4 días de salario mínimo, Acta de divorcio: 17 días de salario mínimo	5	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, máquina de escribir, 1 persona.
21	Anotación marginal administrativa en actas del estado civil	Registro Civil Municipal	1-2 hr (depende del tiempo que tarde en la institución bancaria)	2 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
22	Constancia de no registro de matrimonio	Registro Civil Municipal	2 días hábiles	1.15 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.

23	Constancia de no registro de nacimiento	Registro Civil Municipal	Si es menor de edad (1 a 5 años): mismo día, Mayor de 5 años: 1 día hábil	1.15 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
24	Copia certificada de acta de defunción	Registro Civil Municipal	1-2 hrs (Dependiendo del tiempo que tarde en la institución bancaria)	3 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
25	Copia certificada de acta de divorcio	Registro Civil Municipal	1-2 hrs (Dependiendo del tiempo que tarde en la institución bancaria)	6 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
26	Copia certificada de acta de matrimonio	Registro Civil Municipal	1-2 hrs (Dependiendo del tiempo que tarde en la institución bancaria)	3 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
27	Copia certificada de acta de nacimiento	Registro Civil Municipal	1-2 hrs (Dependiendo del tiempo que tarde en la institución bancaria)	1.6 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
28	Matrimonio	Registro Civil Municipal	1-2 hrs (Dependiendo del tiempo que tarde en la institución bancaria)	En oficina: 10 días de salario mínimo, a domicilio: 31 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
29	Registro de defunción	Registro Civil Municipal	30 minutos si se sepulta fuera del municipio de Apizaco. 1-2 horas Si se sepulta en el Panteón de Apizaco o en sus comunidades.	Gratuito. Orden de inhumación: 2.5 días de salario mínimo (cuando aplique)	2	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.

30	Registro de nacimiento	Registro Civil Municipal	30 minutos	Gratuito	1	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
31	Registro de nacimiento extemporáneo	Registro Civil Municipal	30 minutos	4 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
32	Registro de solicitud de matrimonio	Registro Civil Municipal	1-2 hrs (Dependiendo del tiempo en la institución bancaria)	2.5 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
33	Inscripción de acta extranjera	Registro Civil Municipal	2 días hábiles	20 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.
34	Imagen del libro certificada	Registro Civil Municipal	1-2 hrs. (Dependiendo del tiempo en la institución bancaria)	1.5 días de salario mínimo	3	Computadora, copiadora e impresora, internet, luz, papelería, 1 persona.

Apendice C

Cédulas de trámites principales del municipio de Apizaco, Tlaxcala

NOMBRE DEL TRAMITE: -PAGO PREDIAL	
No. DE CONTROL	
DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE	
-Pago impuesto predial	
TIPO	VIGENCIA (Del documento)
Tramite	Anual
DOCUMENTO A OBTENER	
Boleta pago predial	
¿SE REALIZA EN LINEA?	no
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En el caso de contar con algún bien inmueble en la demarcación del municipio	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> -clave catastral - Boleta último pago predial - Copia de escritura -Nombre y dirección del propietario actual. 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse en ventanilla de predial y presentar su clave catastral 2. una vez encontrado el adeudo, se realiza una referencia electrónica en el sistema de predial 3. el contribuyente pasa a realizar el pago en caja de tesorería municipal 	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
5 min	5 min
COSTO	FORMA DE PAGO
\$365 Cuota mínima Aumenta el costo dependiendo el valor fiscal del predio	Efectivo, Tarjeta de crédito/débito
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
Caja tesorería	pagado
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
Predial	

DOMICILIO		
Blvd. Emilio Sánchez Piedras No. 204, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 418 09 91 / 418 09 97		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a viernes 9:00am a 6:00 pm		
CORREO ELECTRÓNICO dpredial@apizaco.gob.mx		
FUNDAMENTO LEGAL Ley de Ingresos Municipio de Apizaco 2016 DEL IMPUESTO PREDIAL ARTÍCULO 6. Se entiende por impuesto predial, la prestación con carácter general y obligatorio que se establece a cargo de personas físicas o morales que cubran cualquiera de las figuras siguientes: I. Propietarios, poseedores civiles o precarios de predios urbanos y rústicos. II. Los fideicomitentes, mientras el fiduciario no transmita la propiedad. III. Los propietarios bajo el régimen ejidal de solares urbanos en los núcleos de población ejidal. IV. Todos aquellos poseedores de predios ubicados en territorio del Municipio y de las construcciones permanentes edificadas sobre los mismos. El pago de este impuesto deberá hacerse anualmente dentro del primer bimestre del año fiscal que corresponda. Los pagos que se realicen con posterioridad al vencimiento, estarán sujetos a la aplicación de recargos, actualización, multas y, en su caso, gastos de ejecución conforme a la presente Ley y al Código Financiero.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Departamento	Titular de la dependencia	

NOMBRE DEL TRAMITE: -AVALUO CATASTRAL	
No. DE CONTROL *****	
DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE	
-Avalúo Catastral	
TIPO	VIGENCIA (Del documento)
Servicio	6 Meses
DOCUMENTO A OBTENER	
Avaluó catastral	

¿SE REALIZA EN LINEA?	no
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
Cuando se quiere realizar la compra o venta de algún bien inmueble	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> -Predial ejercicio fiscal anterior -Escritura, título de propiedad o sentencia definitiva /para este caso oficio del juzgado dirigido a la tesorería municipal) o/y nombramiento de albacea definitivo -Alineamiento* y número oficial -INE de propietario y solicitante -Inspección ocular \$292 -Formato lleno -Permiso de división -Constancia de área cedida para calle o de paso de servidumbre -Pago de permiso -Plano del predio señalando área a dividir 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
1. Presentarse en ventanilla de predial para solicitar el trámite con los requisitos	
2. Hacer cita para la inspección ocular, pagar en caja la inspección	
3. Entregar copia de pago de inspección ocular en ventanilla	
4. Una vez realizada la inspección ocular, se deberá proceder a pagar el costo del avalúo, que será tomado en base al valor fiscal, al valor de escritura o al valor de operación según sea el caso.	
5. El trámite una vez pagado se entregara en 5 días hábiles.	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
30 minutos	5 días hábiles
COSTO	FORMA DE PAGO
1.5% sobre el valor fiscal	Efectivo, Tarjeta de crédito/débito, Transferencia, cheque
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
Tesorería	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
Tesorería Municipal	
DOMICILIO	
Blvd. Emilio Sánchez Piedras No. 204, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.	

TELÉFONO

(241) 418 09 91 / 418 09 97

HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN

Lunes a viernes 9:00am a 6:00 pm

CORREO ELECTRÓNICOdpredial@apizaco.gob.mx**FUNDAMENTO LEGAL**

Ley de Ingresos del Municipio de Apizaco, 2016

ARTÍCULO 13. Por los avalúos de predios en general a solicitud de los propietarios o poseedores de los mismos, distintos de los originados como consecuencia del vencimiento de los valores catastrales o de inscripción al padrón catastral, se pagarán los derechos correspondientes tomando como base el valor que resulte de aplicar al inmueble las tablas de valores vigentes de acuerdo con lo siguiente:

Por el avalúo se pagará el 1.5 por ciento aplicado sobre el valor del inmueble, más 4 días de salario por la inspección ocular al predio.

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Departamento	Titular de la dependencia	

NOMBRE DEL TRAMITE:**-CONTESTACIÓN DE AVISOS NOTARIALES****No. DE CONTROL**

DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE

-Contestación de avisos notariales

TIPO

Tramite

VIGENCIA (Del documento)

15 días hábiles para no generar recargos, tratándose de notarías del Estado.

DOCUMENTO A OBTENER

Contestación de aviso notarial

¿SE REALIZA EN LINEA?

(no)

CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE

Una vez que el notario tenga en su poder el avalúo catastral del municipio, procede a enviar los avisos notariales a la tesorería municipal, para que sea pagado el impuesto sobre transmisión de bienes, la certificación del informe de propiedad territorial y la diferencia de predial para dar de alta al nuevo propietario en el padrón de predios.

REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> -Recibo de predial vigente -Avaluó vigente -copia de los recibos de pago -copia de la IFE del vendedor y comprador 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El contribuyente pasa a ventanilla uno a saber sobre el costo de los avisos notariales. 2. Se procede a realizar la cotización de los avisos notariales, dándole el estado de cuenta al contribuyente. 3. Se realiza el pago de los avisos notariales. 4. En un término de 5 días hábiles se entregan los documentos contestados, firmados y sellados. 	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
20 min.	5 días hábiles
COSTO	FORMA DE PAGO
4% sobre el valor de operación, valor de avalúo o valor fiscal	Efectivo, tarjeta de crédito/débito, transferencia, cheque
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
Tesorería	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
Tesorería Municipal	
DOMICILIO	
Blvd. Emilio Sánchez Piedras No. 204, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.	
TELÉFONO (241) 418 09 91 / 418 09 97	
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a viernes 9:00am a 6:00 pm	
CORREO ELECTRÓNICO dpredial@apizaco.gob.mx	
FUNDAMENTO LEGAL Ley de Ingresos del Municipio de Apizaco, 2016 ARTÍCULO 13. PARRAFO 5 Los actos que serán objeto de trámite administrativo, a través de aviso notarial, entre otros, serán la segregación o lotificación de predios, erección de construcción, rectificación de medidas, rectificación de vientos, rectificación de nombres o apellidos, denominación o razón social, rectificación de ubicación, régimen de propiedad en condominio, disolución de copropiedad, renuncia de usufructo y cancelación de hipoteca y mandato. Lo anterior es aplicable aun presentando un solo documento, en el que se contemplen varios actos. Por cada acto se cobrará 15 días de salario.	

Elaboró (nombre) _____ Encargada de Departamento	Visto bueno _____ Titular de la dependencia	Fecha de actualización _____
---	---	--

Nombre del tramite:	
CONTRATO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (DOMÉSTICO O COMERCIAL)	
No. DE CONTROL	

DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE	
<p>EL INTERESADO DEBERA PRESENTARSE EN EL ÁREA TECNICA PARA LA SUPPERVIION DE FACTIBILIDAD DE SERVICIOS, REALIZADA DICHA SUPERVISION EL USUARIO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL ÁREA DE CONTRATOS CON LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA, EL TIEMPO DEL TRÁMITE ADMINISTRATIVO O ALTA EN EL PADRÓN DE USUARIOS ES DE 10 MINUTOS, SIEMPRE Y CUANDO LA DOCUMENTACION SEA CORRECTA.</p>	
TIPO	VIGENCIA (Del documento)
SOLICITUD	N.A
DOCUMENTO A OBTENER	
CONTRATO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	
¿SE REALIZA EN LINEA?	NO
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
<p>LOS PROPIETARIOS DE LOS PREDIOS QUE TENGAN INSTALADAS TOMAS, ASÍ COMO LOS QUE NO CUENTEN CON TOMA Y DESEAN CONTAR CON LOS SERVICIOS DE LA COMISIÓN.</p>	
REQUISITOS	
<p>❖ DOMESTICO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Copia simple de escritura pública <u>REGISTRADA</u> ó copia simple de otorgamiento de crédito (FOVISSSTE, INFONAVIT u otro). 2) Copia simple de credencial de elector vigente. 3) Copia simple de recibo predial al corriente. 4) Copia simple se número oficial expedido por la Dirección de Obras Públicas (en caso de no estar especificado en escritura). <p>❖ COMERCIAL:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Copia simple de escritura pública <u>REGISTRADA</u> ó copia simple de otorgamiento de crédito (FOVISSSTE, INFONAVIT u otro). 2) Copia simple de credencial de elector vigente. 3) Copia simple de recibo predial al corriente. 4) Copia simple se número oficial expedido por la Dirección de Obras Públicas (en caso de no estar especificado en escritura). 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
1.- ACUDIR AL ÁREA TÉCNICA EN LAS INSTALACIONES DE LA COMISIÓN, PARA SUPERVISIÓN DE FACTIBILIDAD DE SERVICIOS.	

2.-PRESENTARSE EN EL ÁREA DE CONTRATOS EN LAS INSTALACIONES DE LA COMISIÓN CON LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.

3.- REALIZAR PAGO EN CAJA DE LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN.

4.- ENTREGA DE CONTRATO SE SERVICIOS EN 3 DÍAS HÁBILES.

5. – EL PERSONAL DE LA COMISIÓN ACUDIRÁ A CONECTAR LA TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE DE 24 A 72 HRS, DESPUÉS DE HABER REALIZADO EL PAGO CORRESPONDIENTE DE INSTALACIÓN (COTIZACIÓN REALIZADA POR ÁREA TÉCNICA).

DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
10 MINUTOS	24 HRS PARA DICTAMEN DE SUPERVISIÓN DEL ÁREA TECNICA
COSTO	FORMA DE PAGO
DOMÉSTICO \$5,050.00 COMERCIAL \$7,000.00	EFFECTIVO, TARJETA DE DÉBITO Y/O CRÉDITO, CHEQUE.
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
EN LAS OFICINAS RECAUDADORAS DE LA COMISIÓN	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	Lic. Jorge Luis Vázquez Rodríguez
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
ÁREA DE CONTRATOS DE CAPAMA	LIC. GERARDO MAURICIO GARCIA VILLALOBOS RODRIGUEZ
DOMICILIO	
AV. ZARAGOZA 602, COL. CENTRO, APIZACO , TLAXCALA	
TELÉFONO 01-241-41-7-23-44 Ext. 118	
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN	
LUNES – VIERNES: 9:00 AM – 17:00 PM	
SABADOS: 9:00 AM – 14:00PM	
CORREO ELECTRÓNICO capama.apz@hotmail.com	
FUNDAMENTO LEGAL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO, CAPITULO X, ARTICULO 30 FRACCION VI. TARIFAS DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO 2015.	

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____ Encargada de Departamento _____	_____ Titular de la dependencia _____	_____

Nombre del tramite:	
CAMBIO DE PROPIETARIO	
No. DE CONTROL	
DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE	
LAS PERSONAS QUE RECIENTE ADQUIEREN UN PREDIO Y REQUIEREN LOS RECIBOS DE PAGO DE SERVICIOS CONTENGAN SUS DATOS ACTUALES.	
TIPO	VIGENCIA (Del documento)
SOLICITUD	N.A
DOCUMENTO A OBTENER	
RECIBO DE PAGO CON LOS DATOS DEL NUEVO TITULAR.	
¿SE REALIZA EN LINEA?	NO
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
NUEVOS PROPIETARIOS DE PREDIOS CON TOMA DE SERVICIOS DE LA COMISION.	
REQUISITOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia simple de escritura pública <u>REGISTRADA</u> ó copia simple de otorgamiento de crédito (FOVISSSTE, INFONAVIT u otro). 2. Copia simple de credencial de elector vigente. 3. Copia simple de recibo predial al corriente. 4. Copia simple se número oficial expedido por la Dirección de Obras Públicas (en caso de no estar especificado en escritura). 5. Copia del recibo de pago de servicios de agua potable y alcantarillado al corriente. 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
1.- ACUDIR AL ÁREA DE CONTRATOS EN LAS INSTALACIONES DE LA COMISIÓN CON LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.	
2.- REALIZAR PAGO EN CAJA DE LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN, PARA OBTENER RECIBO CON DATOS ACTUALIZADOS.	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
10 MINUTOS	INMEDIATA

COSTO	FORMA DE PAGO	
\$95.00	EFECTIVO, TARJETA DE DÉBITO Y/O CRÉDITO, CHEQUE.	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
EN LAS OFICINAS RECAUDADORAS DE LA COMISIÓN	POSITIVA/NEGATIVA	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.	Lic. Jorge Luis Vázquez Rodríguez	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
ÁREA DE CONTRATOS DE CAPAMA	LIC. GERARDO MAURICIO GARCIA VILLALOBOS RODRIGUEZ	
DOMICILIO		
AV. ZARAGOZA 602, COL. CENTRO, APIZACO , TLAXCALA		
TELÉFONO 01-241-41-7-23-44 Ext. 118		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN		
LUNES – VIERNES: 9:00 AM – 17:00 PM		
SABADOS: 9:00 AM – 14:00PM		
CORREO ELECTRÓNICO capama.apz@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO, CAPITULO X, ARTICULO 30 FRACCION II. TARIFAS DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO 2015.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Departamento	Titular de la dependencia	



Nombre del tramite:
ALTA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE
No. DE CONTROL
DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE
USUARIOS QUE REQUIEREN ACTIVAR SU SERVICIO DE AGUA POTABLE NUEVAMENTE.

TIPO	VIGENCIA (Del documento)
SERVICIO	N.A
DOCUMENTO A OBTENER	
ALTA DE SERVICIO ACTIVO	
¿SE REALIZA EN LINEA?	NO
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
EN LOS PREDIOS DESHABITADOS QUE ESTÉN POR SER HABITADOS Y REQUIERAN SUS SERVICIO ACTIVO.	
REQUISITOS	
1. <i>PRESENTAR ESCRITO SOLICITANDO EL ALTA FIRMADO POR EL TITULAR DEL CONTRATO ANEXANDO COPIA DE IFE O INE O INE O INE, EN CASO DE NO PODER ACUDIR EL TITULAR ENVIAR ESCRITO DE SOLICITUD DE ALTA EN EL CUAL DESIGNA A UN TERCERO PARA REALIZAR EL TRÁMITE ANEXANDO IFE O INE O INE DE AMBOS.</i>	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
1.- ACUDIR AL ÁREA DE CONTRATOS EN LAS INSTALACIONES DE LA COMISIÓN CON EL ESCRITO DE SOLICITUD.	
2.- REALIZAR PAGO EN CAJA DE LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN, PARA OBTENER RECIBO DE PAGO.	
3- EL MATERIAL QUE SE REQUIERA VA POR CUENTA DEL USUARIO Y LA MANO DE OBRA ES GRATUITA POR PARTE DEL PERSONAL DE CAPAMA, LA RECONEXIÓN SE REALIZA DE 24 A 72 HRS HÁBILES.	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
10 MINUTOS	INMEDIATA
COSTO	FORMA DE PAGO
\$300.00	EFFECTIVO, TARJETA DE DÉBITO Y/O CRÉDITO, CHEQUE.
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
EN LAS OFICINAS RECAUDADORAS DE LA COMISIÓN	POSITIVA/NEGATIVA
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
ÁREA DE CONTRATOS DE CAPAMA	
DOMICILIO	
AV. ZARAGOZA 602, COL. CENTRO, APIZACO , TLAXCALA	

TELÉFONO

01-241-41-7-23-44 Ext. 118

HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN

LUNES – VIERNES: 9:00 AM – 17:00 PM

SABADOS: 9:00 AM – 14:00PM

CORREO ELECTRÓNICO

capama.apz@hotmail.com

FUNDAMENTO LEGAL

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO
 TARIFAS DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO 2015.

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____ Encargada de Departamento	_____ Titular de la dependencia	_____

Nombre del tramite:

SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR BAJA TEMPORAL

No. DE CONTROL**DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE**

LAS PERSONAS QUE VAN A DESOCUPAR O DESHABITAR SUS INMUEBLES POR MÁS DE 6 MESES, SE LES SUSPENDE EL SERVICIO POR DOS AÑOS POR UN COSTO MÍNIMO Y LOS USUARIOS EVITAN ADEUDOS, DURANTE SU AUSENCIA.

TIPO

SERVICIO

VIGENCIA (Del documento)

2 AÑOS.

DOCUMENTO A OBTENER

CONSTANCIA DE BAJA TEMPORAL

¿SE REALIZA EN LINEA?

NO

CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE

PARA PREDIOS DESOCUPADOS O DESHABITADOS.

REQUISITOS

1. PRESENTAR ESCRITO SOLICITANDO LA BAJA DEL SERVICIO FIRMADO POR EL TITULAR DEL CONTRATO ANEXANDO COPIA DE IFE O INE O INE, EN CASO DE NO PODER ACUDIR EL TITULAR ENVIAR ESCRITO DE SOLICITUD DE BAJA EN EL CUAL DESIGNA A UN TERCERO PARA REALIZAR EL TRÁMITE ANEXANDO IFE O INE O INE DE AMBOS.

2. ESTAR AL CORRIENTE EN SUS PAGOS DE SERVICIOS.

PROCEDIMIENTO DEL USUARIO

1.- ACUDIR AL ÁREA DE CONTRATOS EN LAS INSTALACIONES DE LA COMISIÓN CON ESCRITO DE SOLICITUD.

2.- REALIZAR PAGO EN CAJA DE LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN, PARA OBTENER RECIBO.

3.- ACUDIR DESPUÉS DEL PAGO DEL SERVICIO AL ÁREA DE SERVICIOS PARA LA SUSPENSIÓN FÍSICA DE LA TOMA.

DURACIÓN DEL TRÁMITE

TIEMPO DE RESPUESTA

10 MINUTOS

INMEDIATA

COSTO

FORMA DE PAGO

\$150.00

EFFECTIVO,
TARJETA DE DÉBITO Y/O CRÉDITO,
CHEQUE.

DONDE PODRÁ PAGARSE

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE

EN LAS OFICINAS RECAUDADORAS DE LA COMISIÓN

POSITIVA/NEGATIVA

DEPENDENCIA U ORGANISMO

TITULAR DE LA DEPENDENCIA

Municipio de Apizaco, Tlax.

UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE

TITULAR DE LA UNIDAD

ÁREA DE CONTRATOS CAPAMA

DOMICILIO

AV. ZARAGOZA 602, COL. CENTRO, APIZACO , TLAXCALA

TELÉFONO

01-241-41-7-23-44 Ext. 118

HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN

LUNES – VIERNES: 9:00 AM – 17:00 PM

SABADOS: 9:00 AM – 14:00PM

CORREO ELECTRÓNICO

capama.apz@hotmail.com

FUNDAMENTO LEGAL

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO, CAPITULO X, ARTICULO 30 FRACCION XII.

TARIFAS DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO 2015.

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____ Encargada de Departamento _____	_____ Titular de la dependencia _____	_____

Nombre del tramite:	
CONSTANCIA DE NO ADEUDO.	
No. DE CONTROL	

DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE	
LA CONSTANCIA DE NO ADEUDO ES SOLICITADA POR LOS INTERESADOS O TITULARES DE UN CONTRATO DE SERVICIOS QUE REQUIEREN REALIZAR TRAMITE LEGALES.	
TIPO	VIGENCIA (Del documento)
SOLICITUD	2 MESES
DOCUMENTO A OBTENER	
CONSTANCIA	
¿SE REALIZA EN LINEA?	NO
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
CUANDO LE ES SOLICITADO AL USUARIO POR PARTE DE ALGUNA DEPENDENCIA UNA CONSTANCIA DE NO ADEUDO PARA LA REALIZACIÓN DE ALGÚN TRÁMITE.	
REQUISITOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>ESTAR AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SERVICIOS</i> 2. <i>PRESENTAR ULTIMO COMPROBANTE DE PAGO</i> 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
1.- ACUDIR AL ÁREA DE CONTRATOS EN LAS INSTALACIONES DE LA COMISIÓN CON LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.	
2.- REALIZAR PAGO EN CAJA DE LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN, PARA OBTENER RECIBO.	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
10 MINUTOS	INMEDIATA
COSTO	FORMA DE PAGO
\$95.00	EFFECTIVO, TARJETA DE DÉBITO Y/O CRÉDITO,

	CHEQUE	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
EN LAS OFICINAS RECAUDADORAS DE LA COMISIÓN	POSITIVA/NEGATIVA	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
ÁREA DE CONTRATOS CAPAMA		
DOMICILIO		
AV. ZARAGOZA 602, COL. CENTRO, APIZACO , TLAXCALA		
TELÉFONO 01-241-41-7-23-44 Ext. 118		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN		
LUNES – VIERNES: 9:00 AM – 17:00 PM		
SABADOS: 9:00 AM – 14:00PM		
CORREO ELECTRÓNICO capama.apz@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL LEY DE INGRESOS DEL MUNICIPIO DE APIZACO, 2016 TARIFAS DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO 2015.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Departamento	Titular de la dependencia	



Nombre del tramite:
CONVENIOS DE PAGO POR ADEUDO
No. DE CONTROL

DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE	
LOS USUARIOS QUE PRESENTAN ADEUDO SUPERIOR A DOS BIMESTRE DE PAGO, TIENEN LA OPCION DE REALIZAR UN CONVENIO E IR PAGANDO SU ADEUDO EN PARCIALIDADES YA SEAN SEMANALES O QUINCENALES HASTA CUBRIR EL 100% DEL ADEUDO.	
TIPO	VIGENCIA (Del documento)
SERVICIO	DETERMINADA AL NUMERO DE PARCIALIDADES ASIGNADAS A CADA USUARIO EN PARTICULAR.
DOCUMENTO A OBTENER	
COPIA DE UN COPIA DE PAGO CON EL CALENDARIO DE PARCIALIDADES DE PAGO.	
¿SE REALIZA EN LINEA?	NO
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
USUARIOS CON ADEUDO EN SU SERVICIO.	
REQUISITOS	
PRESENTAR IDENTIFICACION VIGENTE (IFE O INE).	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
1.- ACUDIR AL ÁREA DE CONVENIOS PARA LLEVAR A CABO LA NEGOCIACION DE PAGOS EN PARCIALIDADES.	
2.- REALIZAR PAGO EN CAJA DE LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN, HASTA CUBRIR EL TOTAL DEL ADEUDO.	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
20 MINUTOS	INMEDIATA
COSTO	FORMA DE PAGO
EL SERVICIO ES GRATUITO	N.A.
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
EN LAS OFICINAS RECAUDADORAS DE LA COMISIÓN	POSITIVA/NEGATIVA
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
ÁREA DE CONVENIOS CAPAMA	
DOMICILIO	
AV. ZARAGOZA 602, COL. CENTRO, APIZACO , TLAXCALA	

TELÉFONO

01-241-41-7-23-44

Ext. 117

HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN

LUNES – VIERNES: 9:00 AM – 17:00 PM

SABADOS: 9:00 AM – 14:00PM

CORREO ELECTRÓNICO

capama.apz@hotmail.com

FUNDAMENTO LEGAL

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO, CAPITULO X, ARTICULO 30 FRACCION I.

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Encargada de Departamento</p>	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Titular de la dependencia</p>	<p style="text-align: center;">_____</p>

Nombre del tramite:

DESCUENTO A INSEM Y/O INAPAM

No. DE CONTROL

DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE

EL DESCUENTO SOLO APLICA PARA LA TARIFA DE USO DOMESTICO Y UNICAMENTE EN LA PROPIEDAD DEL BENEFICIARIO EN LA QUE HABITA. ADESMAS, DEBERA ESTAR AL CORRIENTE EN EL PAGO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. CUALQUIER OMISION A ESTAS DISPOSICIONES, NO PROCEDERS EL DESCUENTO SEÑALADO, PRESENTARSE EN EL AREA DE ATENCION AL USUARIO.

TIPO**VIGENCIA (Del documento)**

SERVICIO

BIMESTRAL

DOCUMENTO A OBTENER

RECIBO DE PAGO CON DESCUENTO.

¿SE REALIZA EN LINEA?

NO

CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE

ADULTOS MAYORES CON TARJETAS DE INAPAM Y/O INSEM VIGENTES Y PAGO DE SERVICIOS AL CORRIENTE.

REQUISITOS	
1.- ESTAR AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SERVICIOS.	
2.- PRESENTAR TARJETA DE INAPAM Y/O INSEM VIGENTE.	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
1.- ACUDIR AL ÁREA DE ATENCION AL USUARIO UBICADA EN EL INTERIOR DE LAS INSTALACIONES DE LA COMISION.	
2.- PRESENTAR TARJETA DE DESCUENTO VIGENTE.	
3.- REALIZAR PAGO EN CAJA DE LA OFICINA DE LA COMISION.	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
10 MINUTOS MAXIMO	INMEDIATA
COSTO	FORMA DE PAGO
EL SERVICIO ES GRATUITO	N.A
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
EN LAS OFICINAS RECAUDADORAS DE LA CAPAMA	POSITIVA/NEGATIVA
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
ÁREA DE ATENCION AL USUARIO	
DOMICILIO	
AV. ZARAGOZA 602, COL. CENTRO, APIZACO , TLAXCALA	
TELÉFONO	
01-241-41-7-23-44 Ext. 106	
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN	
LUNES – VIERNES: 9:00 AM – 17:00 PM	
SABADOS: 9:00 AM – 14:00PM	
CORREO ELECTRÓNICO	
capama.apz@hotmail.com	
FUNDAMENTO LEGAL	
CONVENIO DE INAPAM, SEDESOL Y EL H. AYUNTAMIENTO DE APIZACO.	

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Departamento	Titular de la dependencia	

Nombre del tramite:	
SUPERVISION PARA AJUSTE DE ADEUDO (DESHABITADO O ESTUDIO SOCIOECONOMICO)	
	No. DE CONTROL
DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE	
EL USUARIO INERESADO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE SERVICIOS UBICADA EN LA PLANTA ALTA DE LAS INSTALACIONES DE LA COMISIÓN, SOLICITAR SU SUPERVISIÓN AL ENCARGO Y PROPORCIONAR ALGÚN NÚMERO TELEFÓNICO PARA CONFIRMACIÓN DE VISITA, CABE MENCIONAR QUE LE USUARIO DEBERÁ ESTAR EN SU DOMICILIO EL DÍA DE LA SUPERVISIÓN PARA REALIZAR LA VERIFICACIÓN CORRESPONDIENTE.	
TIPO	VIGENCIA (Del documento)
SERVICIO	N.A
DOCUMENTO A OBTENER	
N.A	
¿SE REALIZA EN LINEA?	NO
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
INMUEBLES DESHABITADOS CON ADEUDO ELEVADOS O EN CASOS DE FALTA DE RECURSOS ECONÓMICOS.	
REQUISITOS	
1.- SOLICITAR EL SERVICIO EN EL ÁREA CORRESPONDIENTE 2.- ESTAR PRESENTE EL DÍA DE LA VERIFICACIÓN FÍSICA EN EL INMUEBLE.	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
1.- ACUDIR AL ÁREA DE SERVICIOS EN LAS INSTALACIONES DE LA COMISIÓN. 2.- PRESENCIAR LA VERIFICACIÓN FÍSICA EN EL INMUEBLE. 3.- ACUDIR A LA SUBDIRECCIÓN COMERCIAL PARA DETERMINACIÓN DE ADEUDOS EN BASE A LA INFORMACIÓN RECABADA EN LA VERIFICACIÓN DOMICILIARIA.	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
DE 24 A 72 HORAS HÁBILES PARA VERIFICACIÓN Y MÁXIMO 8 DÍAS PARA DETERMINACIÓN DE AJUSTE EN ADEUDO.	INMEDIATA

COSTO	FORMA DE PAGO	
LA VERIFICACIÓN ES GRATUITA. SE PAGA EL ADEUDO.	EFECTIVO, TARJETA DE DÉBITO Y/O CRÉDITO, CHEQUE.	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
EN LAS OFICINAS RECAUDADORAS DE LA COMISIÓN	POSITIVA/NEGATIVA	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
ÁREA DE CONTRATOS		
DOMICILIO		
AV. ZARAGOZA 602, COL. CENTRO, APIZACO , TLAXCALA		
TELÉFONO 01-241-41-7-23-44 Ext. 123		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN LUNES – VIERNES: 9:00 AM – 17:00 PM SABADOS: 9:00 AM – 14:00PM		
CORREO ELECTRÓNICO capama.apz@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO, CAPITULO X, ARTICULO 30 FRACCION I.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Departamento	Titular de la dependencia	

Nombre del tramite:
RECONEXION DE SEVICIO DE AGUA POTABLE
No. DE CONTROL

DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE	
EL USUARIO INERESADO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE SERVICIOS UBICADA EN LA PLANTA ALTA DE LAS INSTALACIONES DE LA COMISIÓN, SOLICITAR SU RECONEXIÓN DE SERVICIO SIEMPRE Y CUANDO PRESENTE RECIBO DE PAGO TOTAL DE SERVICIOS O CONVENIO DE PAGO FIRMADO, EL TIEMPO DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA ES DE 24 A 72 HORAS HÁBILES, TENIENDO EL USUARIO QUE SUMINISTRAR LOS MATERIALES PARA SU RECONEXIÓN EN EL ÁREA DE SERVICIOS.	
TIPO	VIGENCIA (Del documento)
SERVICIO	N.A
DOCUMENTO A OBTENER	
N.A	
¿SE REALIZA EN LINEA?	NO
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
INMUEBLES QUE SE LES HAYA SUSPENDIDO EL SERVICIO POR ADEUDO.	
REQUISITOS	
<p>1.- SOLICITAR EL SERVICIO EN EL ÁREA CORRESPONDIENTE</p> <p>2.- PRESENTAR RECIBO DE PAGO DEL ADEUDO DE LOS SERVICIOS.</p>	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
1.- ACUDIR AL ÁREA DE SERVICIOS EN LAS INSTALACIONES DE LA COMISIÓN.	
2.- PRESENTAR RECIBO DE PAGO	
3.- PROPORCIONAR EL MATERIAL NECESARIO PARA SU RECONEXIÓN.	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
DE 24 A 72 HORAS HÁBILES	INMEDIATA
COSTO	FORMA DE PAGO
GRATUITO	N.A
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
N.A.	POSITIVA/NEGATIVA
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	Lic. Jorge Luis Vázquez Rodríguez
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
ÁREA DE SERVICIOS	LIC. GERARDO MAURICIO GARCIA VILLALOBOS RODRIGUEZ
DOMICILIO	
AV. ZARAGOZA 602, COL. CENTRO, APIZACO , TLAXCALA	

TELÉFONO

01-241-41-7-23-44 Ext. 123

HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN

LUNES – VIERNES: 9:00 AM – 17:00 PM

SABADOS: 9:00 AM – 14:00PM

CORREO ELECTRÓNICO

capama.apz@hotmail.com

FUNDAMENTO LEGAL

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE APIZACO, CAPITULO X, ARTICULO 30 FRACCION I.

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Encargada de Departamento</p>	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Titular de la dependencia</p>	<p style="text-align: center;">_____</p>

Nombre del tramite:

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

No. DE CONTROL

DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE

Se extiende licencia de funcionamiento a establecimientos o negocios de alto impacto así como a personas morales que se establezcan y ah instituciones de educacion de todos los niveles

TIPO

Tramite.

VIGENCIA (Del documento)

1 año.

DOCUMENTO A OBTENER

Licencia de funcionamiento, formato unico,permiso de uso de suelo comercial, dictamen de viabilidad y dictamen de ecologia.

¿SE REALIZA EN LINEA?

NO

CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE

En caso de que el ciudadano incia actividades comerciales o de producción de manera formal de un bien o servicio por primera vez o refrende su licencia de funcionamiento de manera anual.

REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de pago de derechos correspondiente • Aviso de inscripción o cambio de situación fiscal ante S.H.C.P. • Ultimo pago ante SAT • Acta constitutiva de la empresa en caso de personas morales. • Poder legal del representante • Copia de identificación oficial del solicitante. • Copia del recibo del impuesto predial vigente • Copia del comprobante que acredita la posesión legal(Contrato de arrendamiento o comodato). • Cedula profesional • Autorizacion por la secretaria de educacion publica (vigente) 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 7. Asistir a ventanilla para consulta de requisitos y costos en horarios de atención. 8. Presentar requisitos completos en la ventanilla donde se le generan una orden de pago. 9. Realizar pago en cajas de Tesorería Municipal 10. Entrega de copia fotostática de recibo de pago y se entrega formato para su llenado que debe entregar en la misma ya lleno. 11. El personal de la ventanilla le indicará fecha de entrega de licencia de Funcionamiento así como de dictámenes. 12. Recepción de la Licencia de Funcionamiento. 	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
Puede variar según sea el tramite	Puede tardar hasta 1 mes
COSTO	FORMA DE PAGO
Dependiendo el giro comercial solicitado se establece el costo bajo el salario mínimo vigente.	Efectivo, tarjeta de crédito o débito y transferencia bancaria.
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
Tesorería municipal	Positiva
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
H. Ayuntamiento del Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA.	
DOMICILIO	
Blvd. Emilio Sánchez Piedras No.204 Apizaco, centro. C.P. 90300	
TELÉFONO	
4180991/4180997	
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN	
Lunes a viernes	
09:00 a 15:00 hrs. – 17:00 a 18:00 hrs.	
CORREO ELECTRÓNICO	

FUNDAMENTO LEGAL**SECCIÓN CUARTA DERECHOS POR PUBLICACIÓN DE EDICTOS, EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES, LICENCIAS, DICTÁMENES Y CONSTANCIAS.**

ARTÍCULO 22. La solicitud de inscripción en el padrón de industria y comercio, así como el refrendo de licencias de funcionamiento, se sujetarán a lo siguiente:

I. Tratándose de establecimientos comerciales y/o plazas comerciales, de servicio, autoservicio, fábricas, industrias, bodegas, bancos, casas de empeño y en general, personas morales, pagarán los derechos conforme a la tabla autorizada por el Ayuntamiento, siendo los siguientes:

- a) Por la inscripción al padrón de industria y comercio, de 250 a 2,500 días de salario.
- b) Por el refrendo de licencia de funcionamiento, de 50 a 1250 días de salario.
- c) Las personas morales cuya actividad comercial o de servicios sean de primera necesidad al público, por los derechos previstos en el inciso a) fracción I de este artículo, pagarán 60 días de salario.
- d) Las personas morales cuya actividad comercial o de servicios sean de primera necesidad al público, por los derechos previstos en el inciso b) fracción I de este artículo, pagarán 30 días de salario.

II. En el caso de personas físicas que por el volumen de las operaciones que realizan, se consideren especiales, considerando su capital social, monto de inversión, superficie y dimensiones, pagarán los derechos conforme a la tabla autorizada por el Ayuntamiento, siendo los siguientes:

- a) Por la inscripción en el padrón de industria y comercio, de 100 a 250 días de salario.
- b) Por el refrendo de licencia de funcionamiento, de 30 a 100 días de salario.

III. Por cualquier modificación de la licencia de funcionamiento o empadronamiento, se pagarán 5 días de salario.

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargado	Titular de la dependencia	

CONSTANCIA DE ALINEAMIENTO Y NÚMERO OFICIAL**No. DE CONTROL****DESCRIPCIÓN**

Documento que hace constar los siguientes conceptos:

Número oficial.- Exterior: Los caracteres alfanuméricos y símbolos que identifican un inmueble en una vialidad. Interior: Los caracteres alfanuméricos y símbolos que identifican una vivienda o establecimiento al interior de un inmueble, con número exterior designado.

Alineamiento oficial.- Es la traza sobre el terreno que limita la propiedad con la superficie prismática vertical de la vía pública, en uso o futura.

TIPO	VIGENCIA
Trámite	6 meses

DOCUMENTO A OBTENER

Constancia de alineamiento y/o asignación de número oficial

¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
------------------------------	----

CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de que su propiedad no tenga número oficial determinado por Obras Públicas Municipales o no haya trazos de la vía Pública.	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Copia de la escritura general completa, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio (presentar original para cotejar) . • Copia de la credencial de Elector del Propietario . • Copia de Recibo de pago de Impuesto predial al corriente (presentar original para cotejar). • Copia de recibo de Agua potable o contrato al corriente. • Croquis de Localización del predio, indicando los principales servicios, calles y vialidades cercanas. • Dos fotografías del predio o construcción de diferentes ángulos (anexar en hoja tamaño carta). • Llenar el formato OPA-R 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse con los requisitos en las oficinas de la Dirección de Obras Públicas, donde se revisará que estén completos. 2. Si cumple con los requisitos se le generará una orden de pago. 3. Realizar pago en cajas de Tesorería Municipal 4. Entregar copia de recibo de pago en la oficina de atención y se realiza la programación de entrega. 5. En un lapso de 5 días hábiles el personal de la Dirección hará una visita a la propiedad para determinar el alineamiento y/o otorgar el número oficial. 6. Recepción de Constancia. 	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
10-15 minutos	5 días hábiles
COSTO DE ALINEAMIENTO	FORMA DE PAGO
Número oficial: 1 salario mínimo. Alineamiento: Acorde a los metros del inmueble	Efectivo
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
Tesorería	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
Dirección de Obras públicas Municipal	
DOMICILIO	
Blvd. Emilio Sánchez Piedras No. 204, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.	
TELÉFONO (241) 418 09 91 / 418 09 97 Ext. 210-212	
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 HRS	
CORREO ELECTRÓNICO d.obras@apizaco.gob.mx	
FUNDAMENTO LEGAL	
TÍTULO TERCERO “DERECHOS”, Sección Segunda “Derechos por servicios prestados por la presidencia municipal en materia de desarrollo urbano y obras públicas”, de la ley de ingresos del municipio de Apizaco, Tlaxcala, para el ejercicio fiscal 2016.	

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargado del Departamento	Director	

LICENCIA O PERMISO DE CONSTRUCCIÓN	
No. DE CONTROL	
DESCRIPCIÓN	
Es el documento expedido por la oficina competente del Ayuntamiento, por el que autoriza a los propietarios, poseedores, concesionarios o dependencia oficial y a los directores responsables de obra, para realizar construcciones.	
TIPO	VIGENCIA
Trámite	6 meses
DOCUMENTO A OBTENER	
Licencia de Construcción	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de tener la intención de construir en su propiedad o como responsable de alguna obra.	
REQUISITOS	
<p>Básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la escritura general completa, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio (presentar original para cotejar) . • Copia de la credencial de Elector del Propietario . • Copia de Recibo de pago de Impuesto predial al corriente (presentar original para cotejar). • Copia de recibo de Agua potable o contrato al corriente. • Croquis de Localización del predio, indicando los principales servicios, calles y vialidades cercanas. • Dos fotografías del predio o construcción de diferentes ángulos (anexar en hoja tamaño carta). • Autorización de Licencia de Uso de Suelo. • Alineamiento • Llenar el formato OPA-R <p>Para el caso específico de:</p> <p>1. Licencia (construcciones mayores a 40 m² y altura mayor a 2.50 m). Se anexara:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos tantos del proyecto Integral, que deberá contener: Planos; Arquitectónico, Fachadas y Cortes, Cimentación, Estructural, Instalaciones Y Detalles constructivos. (Debidamente firmado por el D.R.O.) contener datos de ubicación del predio, croquis de localización y metros de construcción de cada nivel y del terreno. Memorias; Descriptiva y Estructural. (Debidamente firmado por el D.R.O.) Nota: Deberá acompañar su documentación con el registro actualizado del D.R.O. <p>2.-Permiso (construcciones menores a 40 m², y altura menor a 2.50 m) , se anexará:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano o croquis a escala de la propuesta con detalles constructivos 	

PROCEDIMIENTO DEL USUARIO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse con los requisitos en las oficinas de la Dirección de Obras Públicas, donde se revisara que estén completos. 2. Si cumple con los requisitos se le generará una orden de pago, en caso contrario serán notificadas las observaciones por escrito. 3. Realizar pago en cajas de Tesorería Municipal 4. Entregar copia de recibo de pago en la oficina de atención y se realiza la programación de entrega. 5. Recepción de la Licencia/permiso de construcción. 		
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	
10-15 minutos	3 días hábiles	
COSTO	FORMA DE PAGO	
Acorde al tipo de obra y a los metros a construir	Efectivo	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
Tesorería	Positiva/Negativa	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
Dirección de Obras públicas Municipal		
DOMICILIO		
Blvd. Emilio Sánchez Piedras No. 204, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 418 09 91 / 418 09 97 Ext. 210-212		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 HRS		
CORREO ELECTRÓNICO d.obras@apizaco.gob.mx		
FUNDAMENTO LEGAL		
TÍTULO TERCERO "DERECHOS", Sección Segunda "Derechos por servicios prestados por la presidencia municipal en materia de desarrollo urbano y obras públicas", de la ley de ingresos del municipio de Apizaco, Tlaxcala, para el ejercicio fiscal 2016.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargado del Departamento	Director	

LICENCIA/DICTAMEN DE USO DE SUELO	
No. DE CONTROL	
DESCRIPCIÓN	
Al documento expedido por la autoridad municipal, mediante el cual se autoriza a un predio o zona, un uso o destino específico de un centro de población con apego a los programas de desarrollo urbano respectivos.	

TIPO	VIGENCIA
Trámite	6 meses
DOCUMENTO A OBTENER	
Dictamen de uso de suelo	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de iniciar una construcción o uso de predio distinto al original.	
REQUISITOS	
<p>Básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la escritura general completa, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio (presentar original para cotejar) . • Copia de la credencial de Elector del Propietario . • Copia de Recibo de pago de Impuesto predial al corriente (presentar original para cotejar). • Copia de recibo de Agua potable o contrato al corriente. • Croquis de Localización del predio, indicando los principales servicios, calles y vialidades cercanas. • Dos fotografías del predio o construcción de diferentes ángulos (anexar en hoja tamaño carta). • Llenar el formato OPA-R <p>Para el caso específico de:</p> <p>1.-Licencia de funcionamiento, anexar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Arrendamiento y/o comodato. • Copia de la credencial de Elector del Arrendatario. Nota: Para los refrendos, deberá incluir el original y copia del Permiso Anterior. <p>2.- Habitacional, comercio y abasto, oficinas, salud, educación, edificaciones religiosas, recreación, cultura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar el dictamen positivo de verificación de congruencia expedido por la SECODUVI, para los casos siguientes: Para el aprovechamiento urbano del suelo que implique la Regulación del terreno de rústico a urbano. La modificación demolición o ampliación de inmuebles del patrimonio urbano arquitectónico. Para obras de vialidades primarias, secundarias y regionales. Equipamiento e infraestructura primaria de los centros de población. Hospitales y centros médicos. Centrales camioneras, de carga y de abastos. La construcción de hoteles y moteles Almacenamiento y abasto para gas líquido, combustible, gasolineras y depósito de explosivos. • Presentar Dictamen por parte del Instituto de Protección Civil del Estado <p>3.- Para Fraccionamientos, Lotificaciones, Divisiones y Fusiones de Áreas y Predios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar el dictamen positivo de verificación de congruencia expedido por la SECODUVI • Propuesta de División que se pretende, indicando el número de viviendas por hectárea (densidad) • Presentar Resolutivo de Impacto Ambiental expedido por la Coordinación General de Ecología de Estado. • Presentar las factibilidades o la propuesta de solución de servicios de agua potable, energía eléctrica, alcantarillado sanitario y su tratamiento residual. • Presentar Dictamen por parte del Instituto de Protección Civil del Estado <p>4.- Industrias, Mediana y Pesada</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Presentar el dictamen positivo de verificación de congruencia expedido por la SECODUVI • Proyecto Arquitectónico, incluyendo la propuesta de planta de tratamiento de aguas residuales. • Presentar Resolutivo de Impacto Ambiental expedido por la Coordinación General de Ecología de Estado. • Presentar Dictamen por parte del Instituto de Protección Civil del Estado 		
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse con los requisitos en las oficinas de la Dirección de Obras Públicas, donde se revisara que estén completos. 2. Si cumple con los requisitos se le generará una orden de pago, en caso contrario serán notificadas las observaciones por escrito. 3. Realizar pago en cajas de Tesorería Municipal 4. Entregar copia de recibo de pago en la oficina de atención y se realiza la programación de entrega. 5. Recepción del Dictamen de uso de suelo 		
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	
10-15 minutos	5 días hábiles	
COSTO	FORMA DE PAGO	
Acorde al tipo de obra y los metros a construir	Efectivo	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
Tesorería	Positiva/Negativa	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
Dirección de Obras públicas Municipal		
DOMICILIO		
Blvd. Emilio Sánchez Piedras No. 204, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 418 09 91 / 418 09 97 Ext. 210-212		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 HRS		
CORREO ELECTRÓNICO d.obras@apizaco.gob.mx		
FUNDAMENTO LEGAL		
TÍTULO TERCERO "DERECHOS", Sección Segunda "Derechos por servicios prestados por la presidencia municipal en materia de desarrollo urbano y obras públicas", de la ley de ingresos del municipio de Apizaco, Tlaxcala, para el ejercicio fiscal 2016.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargado del Departamento	Director	

DIVISION O FUSION	
No. DE CONTROL	
DESCRIPCIÓN	
Trámite mediante el cual los propietarios de predios podrán obtener el documento que les permita llevar a cabo la partición, unión o ambos de uno o varios predios, siempre que cuenten con frente a vía pública y que no requieran el trazo de vías públicas.	
TIPO	VIGENCIA
Trámite	6 meses
DOCUMENTO A OBTENER	
Permiso de División o fusión de predio	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de que el ciudadano requiera de autorización para realizar una división o fusión de predio	
REQUISITOS	
<p>Basicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la escritura general completa, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio (presentar original para cotejar) . • Copia de la credencial de Elector del Propietario . • Copia de Recibo de pago de Impuesto predial al corriente (presentar original para cotejar). • Copia de recibo de Agua potable o contrato al corriente. • Croquis de Localización del predio, indicando los principales servicios, calles y vialidades cercanas. • Dos fotografías del predio o construcción de diferentes ángulos (anexar en hoja tamaño carta). • Llenar el formato OPA-R <p>Además:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización de Licencia de Uso de Suelo. • Alineamiento (en caso de que se requiera) • Plano de Topográfico del Terreno general, con medidas y colindancias de acuerdo a escrituras; (si hay segregaciones, marcarlas en el plano), deberá estar firmado por el Propietario, Realizado y avalado por Profesional en el ramo. • Plano Topográfico de la Fracción a segregar con medidas y colindancias firmado por el Propietario, Realizado y avalado por Profesional en el ramo. • Copia de la credencial de Elector del posible Comprador o persona a la cual se le segrega. <p>En el caso específico de la Fusión, deberá presentar los requisitos básicos de todos y cada uno de los predios, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano Topográfico de cada uno de los predios a Fusionar, con medidas y colindancias de acuerdo a escrituras, deberá estar firmado por el Propietario, Realizado y avalado por Profesional en el ramo. • Plano Topográfico del Predio Fusionado con medidas y colindancias firmado por el Propietario, Realizado y avalado por Profesional en el ramo. 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
1. Presentarse con los requisitos en las oficinas de la Dirección de Obras Públicas, donde se revisara que estén completos.	

2. Si cumple con los requisitos se le generará una orden de pago, en caso contrario serán notificadas las observaciones por escrito.
3. Realizar pago en cajas de Tesorería Municipal
4. Entregar copia de recibo de pago en la oficina de atención y se realiza la programación de entrega.
5. Recepción del permiso de división o fusión.

DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	
1 hora 30 minutos	5 días hábiles	
COSTO	FORMA DE PAGO	
Acorde al tipo y el número de metros del predio	Efectivo	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
Tesorería	Positiva/Negativa	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
Dirección de Obras públicas Municipal		
DOMICILIO		
Blvd. Emilio Sánchez Piedras No. 204, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 418 09 91 / 418 09 97 Ext. 210-212		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 HRS		
CORREO ELECTRÓNICO d.obras@apizaco.gob.mx		
FUNDAMENTO LEGAL		
TÍTULO TERCERO "DERECHOS", Sección Segunda "Derechos por servicios prestados por la presidencia municipal en materia de desarrollo urbano y obras públicas", de la ley de ingresos del municipio de Apizaco, Tlaxcala, para el ejercicio fiscal 2016.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargado del Departamento	Director	

PERMISO DE FRACCIONAMIENTOS O LOTIFICACIONES	
	No. DE CONTROL
DESCRIPCIÓN	
Es el permiso para la división mayor a cinco de un predio que, urbanizado y conteniendo calles generales, accesos y servicios públicos, construidos o no tengan por objeto transmitir su dominio, posesión o uso a terceras personas por cualesquiera de las formas de enajenación autorizadas por las leyes, y conforme a un uso previamente determinado y autorizado.	

TIPO	VIGENCIA
Trámite	6 meses
DOCUMENTO A OBTENER	
Permiso de Fraccionamiento o Lotificación	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de que el ciudadano requiera de autorización para realizar fraccionamientos o lotificaciones de un predio.	
REQUISITOS	
<p>Basicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la escritura general completa, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio (presentar original para cotejar) . • Copia de la credencial de Elector del Propietario . • Copia de Recibo de pago de Impuesto predial al corriente (presentar original para cotejar). • Copia de recibo de Agua potable o contrato al corriente. • Croquis de Localización del predio, indicando los principales servicios, calles y vialidades cercanas. • Dos fotografías del predio o construcción de diferentes ángulos (anexar en hoja tamaño carta). • Llenar el formato OPA-R <p>Además:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar el dictamen positivo de verificación de congruencia expedido por la SECODUVI • Presentar Resolutivo de Impacto Ambiental expedido por la Coordinación General de Ecología de Estado. • Presentar las factibilidades o la propuesta de solución de servicios de agua potable, energía eléctrica, alcantarillado sanitario y su tratamiento residual. • Autorización de Licencia de Uso de Suelo. • Alineamiento. • Plano Topográfico del Terreno general, con medidas y colindancias de acuerdo a escrituras deberá estar firmado por el Propietario, Realizado y avalado por Profesional en el ramo. • Plano Topográfico de la propuesta de División, con medidas y colindancias de acuerdo a escrituras deberá estar firmado por el Propietario, Realizado y avalado por Profesional en el ramo. • Plano Topográfico de la propuesta de Urbanización firmado por el Propietario, Realizado y avalado por Profesional en el ramo. • Presupuesto de los trabajos de urbanización.(incluir tarjetas de precios unitarios) • Presentar Dictamen por parte del Instituto de Protección Civil del Estado. 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse con los requisitos en las oficinas de la Dirección de Obras Públicas, donde se revisara que estén completos. 2. Si cumple con los requisitos se le generará una orden de pago, en caso contrario serán notificadas las observaciones por escrito. 3. Realizar pago en cajas de Tesorería Municipal 4. Entregar copia de recibo de pago en la oficina de atención y se realiza la programación de entrega. 5. Recepción del permiso de división o fusión. 	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
1 hora 30 minutos	5 días hábiles

COSTO	FORMA DE PAGO	
Acorde al tipo y el número de metros del predio	Efectivo	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
Tesorería	Positiva/Negativa	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
Dirección de Obras públicas Municipal		
DOMICILIO		
Blvd. Emilio Sánchez Piedras No. 204, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 418 09 91 / 418 09 97 Ext. 210-212		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 HRS		
CORREO ELECTRÓNICO d.obras@apizaco.gob.mx		
FUNDAMENTO LEGAL		
TÍTULO TERCERO "DERECHOS", Sección Segunda "Derechos por servicios prestados por la presidencia municipal en materia de desarrollo urbano y obras públicas", de la ley de ingresos del municipio de Apizaco, Tlaxcala, para el ejercicio fiscal 2016.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargado del Departamento	Director	



ACTA DE DIVORCIO ADMINISTRATIVO	
No. DE CONTROL	
DESCRIPCIÓN	
Ratificación de solicitud de divorcio y levantamiento de acta.	
TIPO	VIGENCIA
Trámite	Solicitud de divorcio: 15 días hábiles Acta de divorcio: Indefinida
DOCUMENTO A OBTENER	
Acta de divorcio	

Inscripción de sentencia	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de requerir acta de divorcio	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Haber transcurrido más de tres meses de casados • Copia certificada actualizada de acta de matrimonio • Acta de nacimiento de los cónyuges • Credencial de elector de los cónyuges • Comprobante de domicilio declarado por los cónyuges • Declaración por escrito de no haber procreado o teniéndolos que éstos sean mayores de edad (en este caso presentar actas de nacimiento y credenciales de elector de estos). • Examen médico de No Gravidéz • Dos testigos con credencial de elector • Estar casados preferentemente <p>Todos los documentos deberán ser presentados en original y seis copias</p>	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse los interesados y los dos testigos en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención. 2. Si cumplen con los requisitos, se elabora orden de pago de la solicitud de divorcio. 3. Realizar pago en los bancos señalados. 4. Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención. 5. Se hace el llenado de la solicitud y se programa cita en los siguientes diez días hábiles. 6. Después del tiempo anunciado, se genera otra orden de pago del acta de divorcio. 7. Realizar pago en los bancos señalados. 8. Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención 9. Recepción de la inscripción de sentencia y acta de divorcio. 	
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
1-2 horas	10 días hábiles
COSTO	FORMA DE PAGO
<p>Solicitud de divorcio: 8 días de salarios mínimo</p> <p>Anotación marginal e inscripción de sentencia: 4 días de salario mínimo</p> <p>Acta de divorcio: 17 días de salario mínimo</p>	Deposito bancario
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	

UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE		TITULAR DE LA UNIDAD
Registro Civil Municipal		
DOMICILIO		
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 417 4870		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 13:00 hrs.		
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL		
Artículo 135-a, fracción VIII y artículo 135-B, del Decreto núm. 80, publicado en el periódico oficial de fecha 28 de junio 2006.		
Artículo 157, fracción IX, c) y fracción XI del código financiero para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.		
Artículo 167, fracción V, mismo ordenamiento legal.		
Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____ Encargada de Registros _____	_____ Director de Registro Civil Municipal _____	_____

ANOTACIÓN MARGINAL ADMINISTRATIVA EN ACTAS DEL ESTADO CIVIL	
NO. DE CONTROL	

DESCRIPCIÓN	
Se le sella documento al ciudadano	
TIPO	VIGENCIA
Trámite	Indefinida
DOCUMENTO A OBTENER	
Sello de recibido para la anotación	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de requerir anotación marginal administrativa	

REQUISITOS		
<ul style="list-style-type: none"> Original y copia de la resolución administrativa 		
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO		
<ol style="list-style-type: none"> Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos. En la Oficina de atención se le generan una orden de pago. Realizar pago en los bancos señalados Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención Después del tiempo anunciado de respuesta, se puede hacer la recepción del documento solicitado. 		
DURACIÓN DEL TRAMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	
30 minutos	1-2 hr (depende del tiempo que tarde en la institución bancaria)	
COSTO	FORMA DE PAGO	
2 días de salario mínimo	Deposito bancario	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
Registro Civil Municipal		
DOMICILIO		
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 417 4870		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 13:00 hrs.		
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL		
ARTÍCULO 114, 606, 640, FRACCIÓN V DEL CÓDIGO CIVIL DEL ESTADO DE TLAXCALA		
ARTÍCULO 37 PARRAFO SEGUNDO, 157, 166 FRACCIÓN VIII Y 167 FRACCIÓN V, DEL CÓDIGO FINANCIERO PARA EL ESTADO DE TLAXCALA Y SUS MUNICIPIOS		
Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Registros	Director de Registro Civil Municipal	

CONSTANCIA DE NO REGISTRO DE MATROMONIO	
	No. DE CONTROL
DESCRIPCIÓN	
De acuerdo a los registros que existen en el Municipio de Apizaco, Tlax, se determina la inexistencia del registro del estado civil de los ciudadanos interesados.	
TIPO	VIGENCIA
Trámite	1 mes
DOCUMENTO A OBTENER	
Constancia de no registro de matrimonio.	
¿SE REALIZA EN LINEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de requerir constancia de no registro	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Copia de acta de nacimiento • Copia de identificación oficial con fotografía 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos. 2. En la Oficina de atención se le generan una orden de pago. 3. Realizar pago en los bancos señalados 4. Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención 5. Después del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado. 	
DURACIÓN DEL TRAMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
15 minutos	2 días hábiles
COSTO	FORMA DE PAGO
1.15 días de salario mínimo	Deposito bancario
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
Registro Civil Municipal	
DOMICILIO	
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.	

TELÉFONO (241) 417 4870

HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 13:00 hrs.

CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com

FUNDAMENTO LEGAL

Artículo 157, fracción V del código financiero para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.

Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014.

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Registros	Director de Registro Civil Municipal	

CONSTANCIA DE NO REGISTRO DE NACIMIENTO

NO. DE CONTROL

DESCRIPCIÓN

De acuerdo a los registros que existen en el Municipio de Apizaco, Tlax, se determina la inexistencia del registro del nacimiento del ciudadano.

TIPO

Trámite

VIGENCIA

Indefinida

DOCUMENTO A OBTENER

Constancia de NO registro de nacimiento

¿SE REALIZA EN LINEA?

No

CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE

En caso de requerir constancia de no registro

REQUISITOS

- Nombre completo de la persona que se va a registrar o copia de constancia de alumbramiento (hasta los 5 años)
- Fecha y lugar de nacimiento
- Copia de identificación oficial de los padres.

PROCEDIMIENTO DEL USUARIO

1. Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos.
2. En la Oficina de atención se le generan una orden de pago.
3. Realizar pago en los bancos señalados
4. Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención
5. Después del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado.

DURACIÓN DEL TRAMITE 15 minutos	DURACIÓN DEL TRAMITE Si es menor de edad (1 a 5 años): mismo día Mayor de 5 años: 1 día hábil	
COSTO 1.15 días de salario mínimo	FORMA DE PAGO Depósito bancario	
DONDE PODRÁ PAGARSE BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE Positiva/Negativa	
DEPENDENCIA U ORGANISMO Municipio de Apizaco, Tlax.	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE Registro Civil Municipal	TITULAR DE LA UNIDAD	
DOMICILIO Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 417 4870		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 13:00 hrs.		
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL Artículo 157, fracción V del código financiero para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios. Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014.		
Elaboró _____ Encargada de Registros	Visto bueno _____ Director de Registro Civil Municipal	Fecha de actualización _____

COPIA CERTIFICADA DE ACTA DE DEFUNCIÓN	
	NO. DE CONTROL
DESCRIPCIÓN	
Se extiende al ciudadano copia certificada de acta de defunción registrada en el Municipio de Apizaco, Tlax.	

TIPO	VIGENCIA
Trámite	5 años
DOCUMENTO A OBTENER	
Copia certificada de acta de defunción	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de requerir una copia certificada del acta de defunción	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> Copia simple de acta de defunción 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos. En la Oficina de atención se le generan una orden de pago. Realizar pago en los bancos señalados Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención Después del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado. 	
DURACIÓN DEL TRAMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
15 minutos	1-2 hrs (Dependiente del tiempo que tarde en la institución bancaria)
COSTO	FORMA DE PAGO
3 días de salario mínimo	Deposito bancario
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
Registro Civil Municipal	
DOMICILIO	
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.	
TELÉFONO (241) 417 4870	
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 13:00 hrs.	
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com	
FUNDAMENTO LEGAL	
Artículo 157, fracción IV del código financiero para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.	

Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014.

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Registros	Director de Registro Civil Municipal	

COPIA CERTIFICADA DE ACTA DE DIVORCIO

NO. DE CONTROL

.....

DESCRIPCIÓN

Se extiende al ciudadano copia certificada de acta de divorcio registrada en el Municipio de Apizaco, Tlax.

TIPO

Trámite

VIGENCIA

5 años

DOCUMENTO A OBTENER

Copia certificada de divorcio

¿SE REALIZA EN LÍNEA?

No

CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE

En caso de requerir una copia certificada de acta de divorcio

REQUISITOS

- Copia simple de acta de divorcio o número de acta y año
- Copia simple de la CURP

PROCEDIMIENTO DEL USUARIO

1. Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos.
2. En la Oficina de atención se le generan una orden de pago.
3. Realizar pago en los bancos señalados
4. Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención
5. Después del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado.

DURACIÓN DEL TRAMITE

15 minutos

TIEMPO DE RESPUESTA

1-2 hrs (Dependiente del tiempo que tarde en la institución bancaria)

COSTO	FORMA DE PAGO	
6 días de salario mínimo	Deposito bancario	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
Registro Civil Municipal		
DOMICILIO		
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 417 4870		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 13:00 hrs.		
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL		
Artículo 157, fracción IV del código financiero para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.		
Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Registros	Director de Registro Civil Municipal	

COPIA CERTIFICADA DE ACTA DE MATRIMONIO	
NO. DE CONTROL	
.....	
DESCRIPCIÓN	
Se extiende al ciudadano copia certificada de acta de matrimonio registrada en el Municipio de Apizaco, Tlax.	
TIPO	VIGENCIA
Trámite	5 años

DOCUMENTO A OBTENER	
Copia certificada de acta de matrimonio registrada en el Municipio de Apizaco, Tlax.	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de requerir una copia certificada del acta de matrimonio	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Copia simple de acta de matrimonio o datos específicos para la búsqueda de registro. • Copia simple de la CURP del solicitante. 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos. 2. En la Oficina de atención se le generan una orden de pago. 3. Realizar pago en los bancos señalados 4. Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención 5. Después del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado. 	
DURACIÓN DEL TRAMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
15 minutos	1-2 hrs (Dependiente del tiempo que tarde en la institución bancaria)
COSTO	FORMA DE PAGO
3 días de salario mínimo	Deposito bancario
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
Registro Civil Municipal	
DOMICILIO	
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.	
TELÉFONO (241) 417 4870	
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 13:00 hrs.	
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com	
FUNDAMENTO LEGAL	
Artículo 157, fracción IV del código financiero para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.	
Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014.	

--



COPIA CERTIFICADA DE ACTA DE NACIMIENTO	
NO. DE CONTROL	
DESCRIPCIÓN	
Se extiende al ciudadano una copia certificada de acta de nacimiento registrada en el Municipio de Apizaco, Tlax.	
TIPO	VIGENCIA
Trámite	5 años
DOCUMENTO A OBTENER	
Copia certificada de acta de nacimiento	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de requerir una copia certificada del acta de nacimiento	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none">Copia simple de acta de nacimiento o curp y fecha de registro	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none">Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos.En la Oficina de atención se le generan una orden de pago.Realizar pago en los bancos señaladosEntrega de copia de recibo de pago en la oficina de atenciónDespués del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado.	
DURACIÓN DEL TRAMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
15 minutos	1-2 hrs (Dependiente del tiempo que tarde en la institución bancaria)
COSTO	FORMA DE PAGO
1.6 días de salario mínimo	Deposito bancario
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
Registro Civil Municipal	

DOMICILIO		
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 417 4870		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 13:00 hrs.		
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL		
Artículo 157, fracción IV del código financiero para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.		
Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Registros	Director de Registro Civil Municipal	

MATRIMONIO	
NO. DE CONTROL	
DESCRIPCIÓN	
Se lleva a cabo el protocolo de matrimonio y se genera el acta.	
TIPO	VIGENCIA
Trámite	Indefinida
DOCUMENTO A OBTENER	
Acta de matrimonio	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRAMITE DEBE REALIZARSE	
Cuando haya pasado el tiempo legal correspondiente a la investigación prenupcial y los contrayentes elijan contraer matrimonio.	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de matrimonio • Dos testigos por contrayente 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse contrayentes y testigos en las oficinas de Registro Civil en la hora convenida, con la solicitud de matrimonio o bien en el domicilio acordado. 2. Celebración del protocolo de matrimonio. 	

3. Recepción del acta de matrimonio.	
DURACIÓN DEL TRAMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
1 hr	1-2 hrs (Dependiente del tiempo que tarde en la institución bancaria)
COSTO	FORMA DE PAGO
En oficina: 10 días de salario mínimo A domicilio: 31 días de salario mínimo	Deposito Bancario
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
Registro Civil Municipal	
DOMICILIO	
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.	
TELÉFONO (241) 417 4870	
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 hrs.	
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com	
FUNDAMENTO LEGAL	
ARTÍCULO 51 Y 577 DEL CÓDIGO CIVIL DEL ESTADO DE TLAXCALA.	
ARTÍCULO 332 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE TLAXCALA.	
ARTÍCULO 12 Y 14 DEL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL EN MATERIA COMÚN Y PARA TODA LA REPÚBLICA EN MATERIA FEDERAL.	
ARTÍCULO 132, 546 AL 556 DEL CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.	
ARTÍCULO 69 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DEL SERVICIO EXTERIOR.	
ARTÍCULO 37 PARRAFO SEGUNDO, 157, 166 FRACCIÓN VIII Y 167 FRACCIÓN V DEL CÓDIGO FINANCIERO PARA EL ESTADO DE TLAXCALA Y SUS MUNICIPIOS.	
CONVENIO DE COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN INSTITUCIONAL EN MATERIA DEL REGISTRO CIVIL DE LAS PERSONAS, CELEBRADO ENTRE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE TLAXCALA Y EL H. AYUNTAMIENTO DE APIZACO, TLAXCALA, CON FECHA 21 DE ENERO DE 2014.	

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Registros	Director de Registro Civil Municipal	

REGISTRO DE NACIMIENTO		NO. DE CONTROL
DESCRIPCIÓN		
Se lleva a cabo registro de nacimiento de un niño menor de 1 año en el Territorio del Municipio de Apizaco, Tlax, o de Padres pertenecientes al Municipio.		
TIPO	VIGENCIA	
Trámite	Indefinida	
DOCUMENTO A OBTENER		
Acta de registro de nacimiento		
Constancia de alumbramiento sellada		
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No	
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE		
Al nacimiento de un niño en el Municipio o de padres que pertenezcan a Apizaco, Tlax.		
REQUISITOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar al niño(a) con su cartilla de vacunación original • Original y 2 copias del Certificado médico de de nacimiento o contancia de alumbramiento, y/o contancia de partera autorizada por el SESA. • Original y 1 copia del acta de matrimonio reciente de los padres (5 años a la fecha). Si viven en unión libre deberán comparecer ambos padres al momento del registro. • Original y 1 copia de un documento de identificación de los comparecientes • Original y 1 copia del comprobante de domicilio de los padres, recibo de luz, agua o teléfono. • Dos testigos mayores de edad • Original y 1 copia de credencial de elector de los dos testigos • En caso de que los padres del registrado sean menores de edad y no estén unidos en matrimonio, deberán tener además, el consentimiento de las personas que ejerzan la patria potestad sobre los padres del registrado y estos deberán comparecer como testigos. (Original y 1 copia) • Original o copia certificada del mandato de representación para el caso de que uno o ambos padres no comparezcan. • Si uno o ambos progenitores son extranjeros, deberán identificarse con pasaporte vigente y acreditar su legal estancia en el país con su documentación migratoria correspondiente. (Original y 1 copia). 		
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse en las oficinas de Registro Civil con los requisitos solicitados en horarios de atención. 2. Después del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado 		
DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	
30 minutos	30 minutos	

COSTO	FORMA DE PAGO	
Sin costo (niños menores a 1 año)	No aplica	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
No aplica	Positiva/Negativa	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
Registro Civil Municipal		
DOMICILIO		
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 417 4870		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 hrs.		
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL		
ARTÍCULO 554, Artículo 561, Artículo 580, Artículo 582, Artículo 583 Y 585 DEL CÓDIGO CIVIL VIGENTE EN EL ESTADO.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Registros	Director de Registro Civil Municipal	

REGISTRO DE NACIMIENTO EXTEMPORANEO	
	NO. DE CONTROL -----
DESCRIPCIÓN	
Se lleva a cabo registro de nacimiento de un niño mayores de 1 año 1 día en el Territorio del Municipio de Apizaco, Tlax, o de Padres pertenecientes al Municipio.	
TIPO	VIGENCIA
Trámite	Indefinida
DOCUMENTO A OBTENER	
Acta de registro de nacimiento	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	

Al nacimiento de un niño en el Municipio o de padres que pertenezcan a Apizaco, Tlax.

REQUISITOS

- Constancia de No Registro expedida por el juez del registro civil de donde es originario.
- Constancia de radicación con fotografía del interesado expedida por el presidente municipal.
- Acta de matrimonio actualizada de los padres o de los hijos del interesado.
- Acta de nacimiento de los padres o de los hijos del interesado
- Credencial de elector o identificación oficial con fotografía del interesado o de sus padres.
- Fe de bautizo de los padres del interesado (Documento opcional si los interesados no tuviesen otros documentos probatorios que estime pertinente la Dirección Coordinadora del Registro Civil del Estado).
- Comprobante de domicilio (Recibo de luz, agua, teléfono, etc.)
- Constancia de alumbramiento expedida por el médico o partera (este documento se solicita a mayores de 1 año y menores de 10 años).
- Constancia o certificado de estudios expedidos por las autoridades correspondientes de la secretaria de educación pública (este documento se solicita al interesado cuando son mayores de seis y menores de 30 años).

PROCEDIMIENTO DEL USUARIO

1. Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos.
2. En la Oficina de atención se le generan una orden de pago.
3. Realizar pago en los bancos señalados
4. Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención
5. Después del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado.

DURACIÓN DEL TRÁMITE

30 minutos

COSTO

4 días de salario mínimo

DONDE PODRÁ PAGARSE

BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK

DEPENDENCIA U ORGANISMO

Municipio de Apizaco, Tlax.

UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE

Registro Civil Municipal

TIEMPO DE RESPUESTA

1-2 horas (Depende del tiempo en la institución bancaria)

FORMA DE PAGO

No aplica

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE

Positiva/Negativa

TITULAR DE LA DEPENDENCIA

TITULAR DE LA UNIDAD

DOMICILIO

Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.

TELÉFONO (241) 417 4870

HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 hrs.

CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com

FUNDAMENTO LEGAL

Artículo 157, fracción VII incisos a), b), c) y d) del código financiero para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.

Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014.

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada de Registros	Director de Registro Civil Municipal	

REGISTRO DE SOLICITUD DE MATRIMONIO	
NO. DE CONTROL	

DESCRIPCIÓN	
Registro de la solicitud de matrimonio de los interesados ciudadanos del Municipio de Apizaco, Tlax.	
TIPO	VIGENCIA
Trámite	Indefinida
DOCUMENTO A OBTENER	
Solicitud de matrimonio	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRAMITE DEBE REALIZARSE	
En caso de requerir solicitud de matrimonio	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Original y 1 copia del acta de nacimiento de los contrayentes certificadas recientes (cinco años a la fecha). • Original y 1 copia de identificación de los contrayentes (credenciales de elector y/o constancia de radicación con fotografía). • Original de certificados médicos prenupciales de ambos contrayentes. • Original y 1 copia del comprobante de domicilio de ambos contrayentes. • Dos fotografías tamaño infantil por cada contrayente (color o blanco y negro). • Original y 1 copia de Clave CURP de ambos contrayentes. • Dos testigos por cada contrayente con identificación (original y 1 copia). • En caso de que alguno de los contrayentes no pertenezca al municipio, deberá presentar constancia de inexistencia de registro de matrimonio del lugar de donde es originario (original y 1 copia). • Dependiendo del caso: copia certificada de la sentencia de nulidad de matrimonio, de divorcio o del acta de defunción. (original y 1 copia). 	
<p>Nota: Los padres de ambos contrayentes no pueden ser testigos. La solicitud de matrimonio se tiene que realizar 15 días hábiles antes de la fecha en que se vaya a celebrar el matrimonio.</p>	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos. 2. En la Oficina de atención se le generan una orden de pago. 3. Realizar pago en los bancos señalados 4. Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención 5. Después del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado. 	

DURACIÓN DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	
30 minutos	1-2 hrs (Dependiente del tiempo en la institución bancaria)	
COSTO	FORMA DE PAGO	
2.5 días de salario mínimo	Deposito bancario	
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
Registro Civil Municipal		
DOMICILIO		
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 417 4870		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 hrs.		
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL		
Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014 y su tabulador.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada	Director de Registro Civil Municipal	

INSCRIPCIÓN DE ACTA EXTRANJERA		NO. DE CONTROL
DESCRIPCIÓN		
Se lleva a cabo registro de una persona nacida en el extranjero, hijos de padres mexicanos nacidos en territorio nacional o de padre o madre mexicanos nacidos en México.		
TIPO	VIGENCIA	
Trámite	Indefinida	
DOCUMENTO A OBTENER		
Solicitud de divorcio		

¿SE REALIZA EN LINEA?	No
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	
Cuando el ciudadano busque la nacionalidad Mexicana	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia certificada del acta de nacimiento expedida por el Juez del Registro Civil donde se realizó el registro. • Presentar al niño (a) • Certificado médico de nacimiento o constancia de alumbramiento, y/o constancia de partera.(original y 6 copias) • Acta de matrimonio reciente de los padres (de 5 años a la fecha). (original y 6 copias) • Acta de nacimiento reciente de los padres (de 5 años a la fecha). (original y 6 copias) • Documento de identificación de los comparecientes, (Credencial de elector y/o constancia de radicación con fotografía (original y 6 copias). • Comprobante de domicilio de los padres, recibo de luz, agua, teléfono, etc. (origina y 6 copias). • Dos testigos mayores de edad con identificación (original y 6 copias). • En caso de que los padres del registrado sean menores de edad y no estén unidos en matrimonio. Deberán tener además, el consentimiento de las personas que ejerzan la patria potestad sobre los padres del registrado y estos deberán comparecer como testigos. (original y 6 copias de credencial de elector). • Si uno o ambos progenitores son extranjeros, deberán identificarse con pasaporte vigente y acreditar su legal estancia en el país con su documentación migratoria correspondiente (original y 6 copias). 	
PROCEDIMIENTO DEL USUARIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos. 2. En la Oficina de atención se le generan una orden de pago. 3. Realizar pago en los bancos señalados 4. Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención 5. Después del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado. 	
DURACIÓN DEL TRAMITE	TIEMPO DE RESPUESTA
20 minutos	2 días hábiles
COSTO	FORMA DE PAGO
20 días de salario mínimo	Deposito bancario
DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA
Municipio de Apizaco, Tlax.	
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD
Registro Civil Municipal	
DOMICILIO	
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.	

TELÉFONO (241) 417 4870

HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 hrs.

CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com

FUNDAMENTO LEGAL

Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014 y su tabulador.

Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada	Director de Registro Civil Municipal	

IMAGEN DEL LIBRO CERTIFICADA

NO. DE CONTROL

DESCRIPCIÓN

Es una fotocopia certificada de algun registro que se encuentra en los libros del archivo municipal de Apizaco, Tlax.

TIPO

Trámite

VIGENCIA

1 mes

DOCUMENTO A OBTENER

Fotocopia certificada

¿SE REALIZA EN LINEA?

No

CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE

Cuando el ciudadano requiera alguna aclaración, reconocimiento, juicio, etc.

REQUISITOS

- Fecha del registro
- Nombre del registrado, casado, finado, etc.

PROCEDIMIENTO DEL USUARIO

6. Presentarse en las oficinas de Registro Civil en horarios de atención, con los requisitos establecidos.
7. En la Oficina de atención se le generan una orden de pago.
8. Realizar pago en los bancos señalados
9. Entrega de copia de recibo de pago en la oficina de atención
10. Después del tiempo anunciado de respuesta, Usted puede hacer la recepción del documento solicitado.

DURACIÓN DEL TRAMITE

20 minutos

TIEMPO DE RESPUESTA

1-2 hrs. (Dependiendo del tiempo en la institución bancaria)

COSTO

1.5 días de salario mínimo

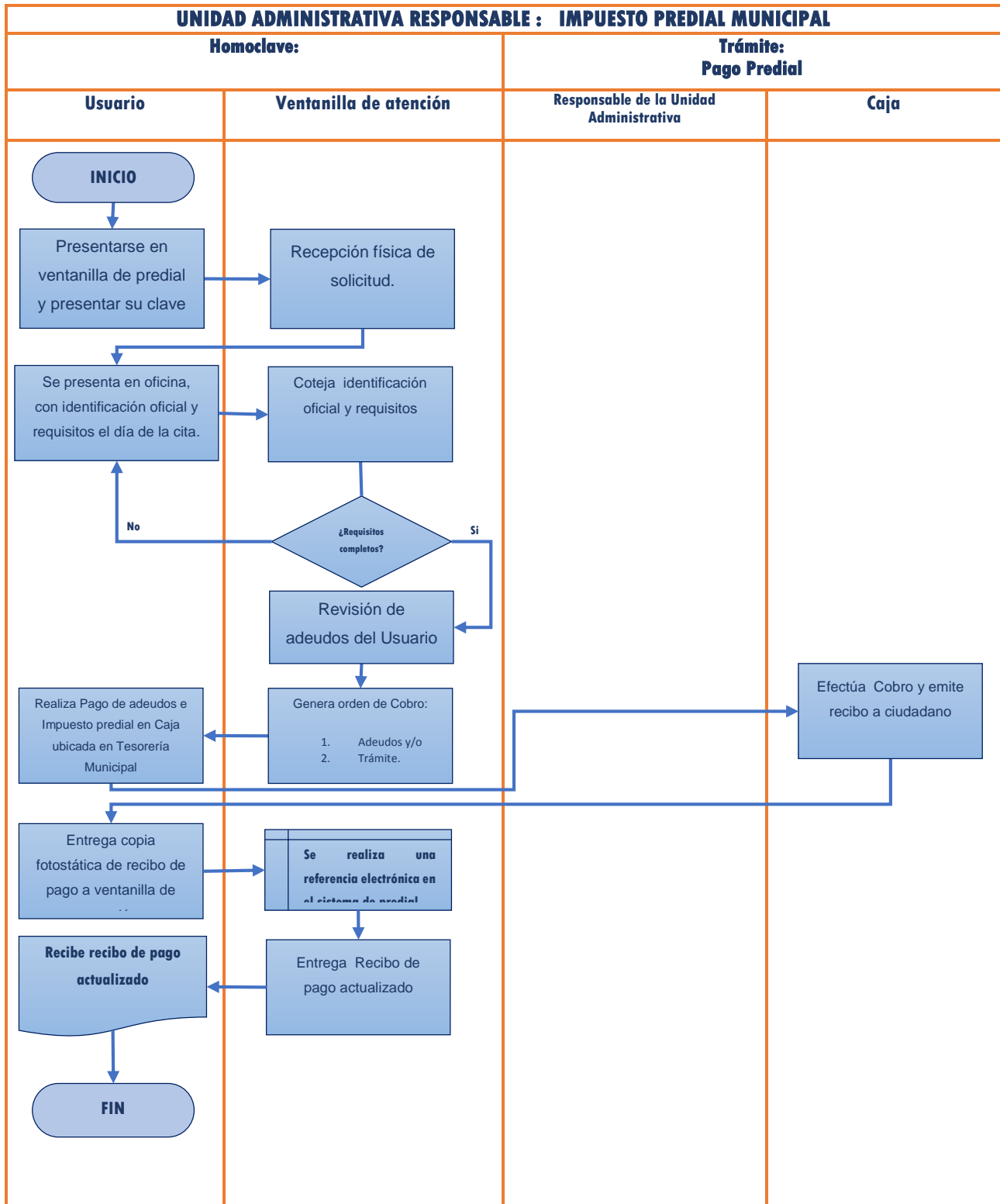
FORMA DE PAGO

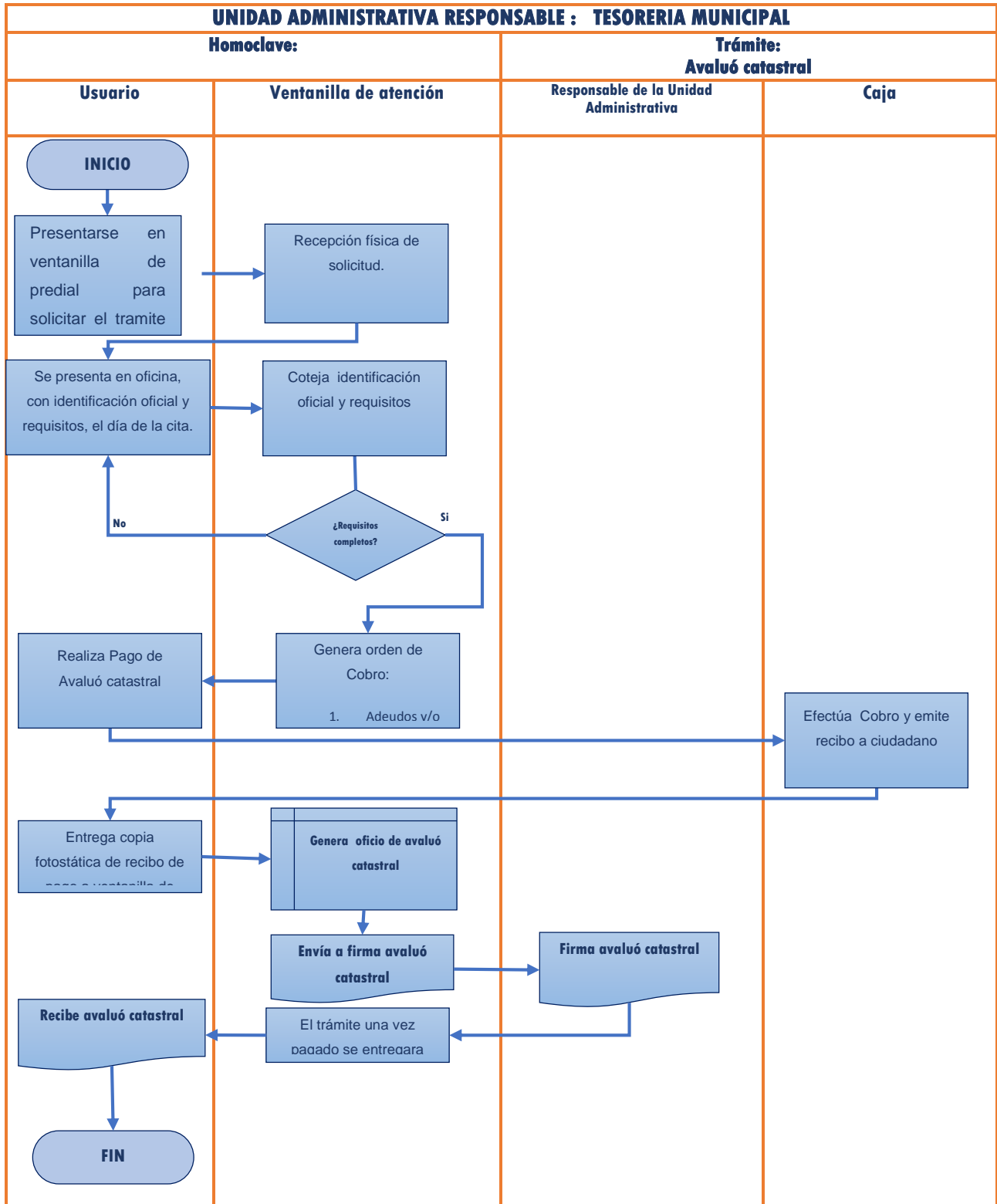
Deposito bancario

DONDE PODRÁ PAGARSE	CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	
BANCOMER, HSBC, BANORTE, SCOTIABANK	Positiva/Negativa	
DEPENDENCIA U ORGANISMO	TITULAR DE LA DEPENDENCIA	
Municipio de Apizaco, Tlax.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	TITULAR DE LA UNIDAD	
Registro Civil Municipal		
DOMICILIO		
Av. Cuauhtémoc 902, Int. 13, Plaza del Parque, C.P. 90300, Apizaco, Tlax.		
TELÉFONO (241) 417 4870		
HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 hrs.		
CORREO ELECTRÓNICO registrocivilapizacol@hotmail.com		
FUNDAMENTO LEGAL		
Convenio de coordinación y colaboración institucional en materia del registro civil de las personas, celebrado entre el Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala y el H. Ayuntamiento de Apizaco, Tlaxcala, con fecha 21 de enero de 2014 y su tabulador.		
Elaboró	Visto bueno	Fecha de actualización
_____	_____	_____
Encargada	Director de Registro Civil Municipal	

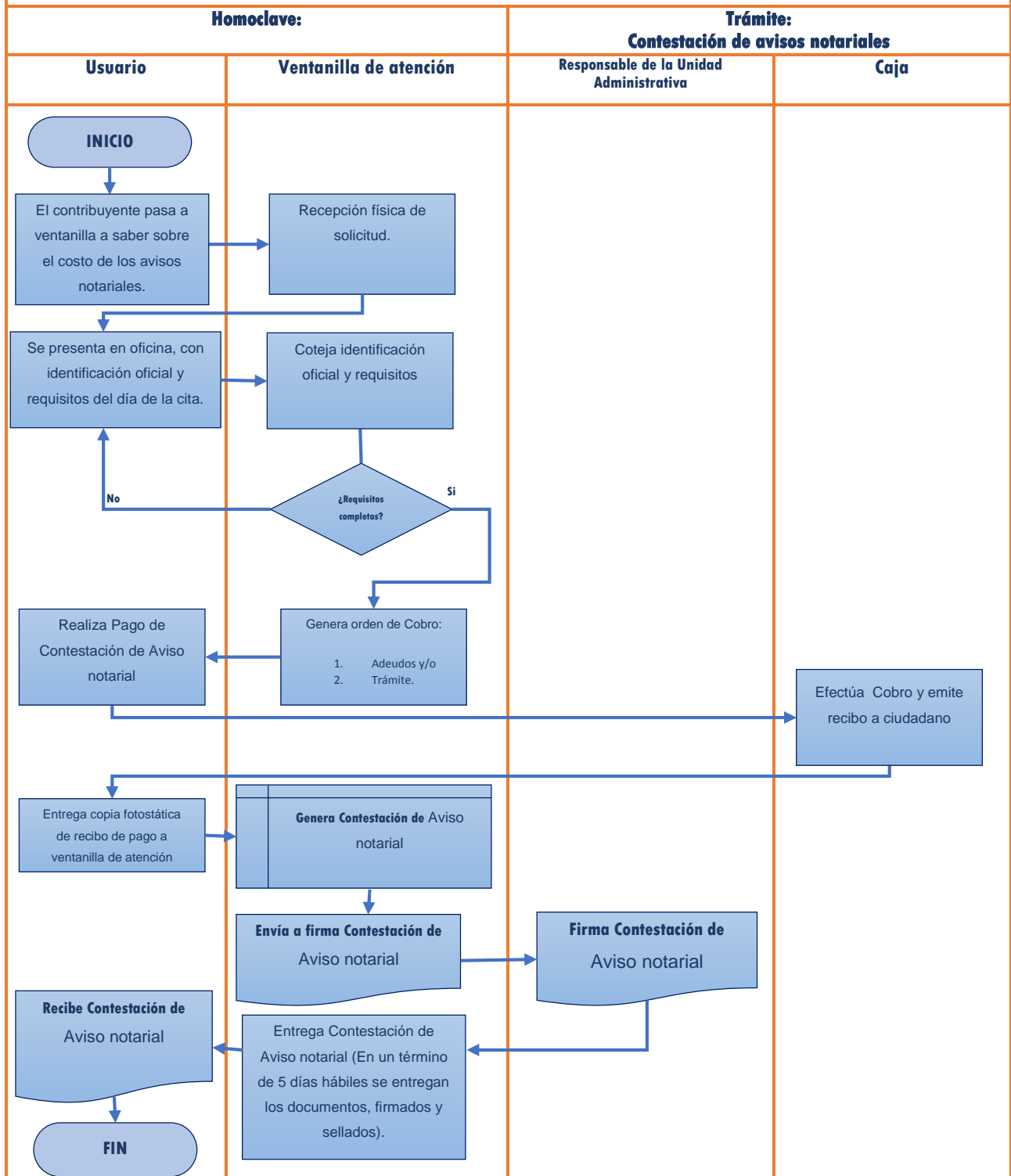
Apendice D

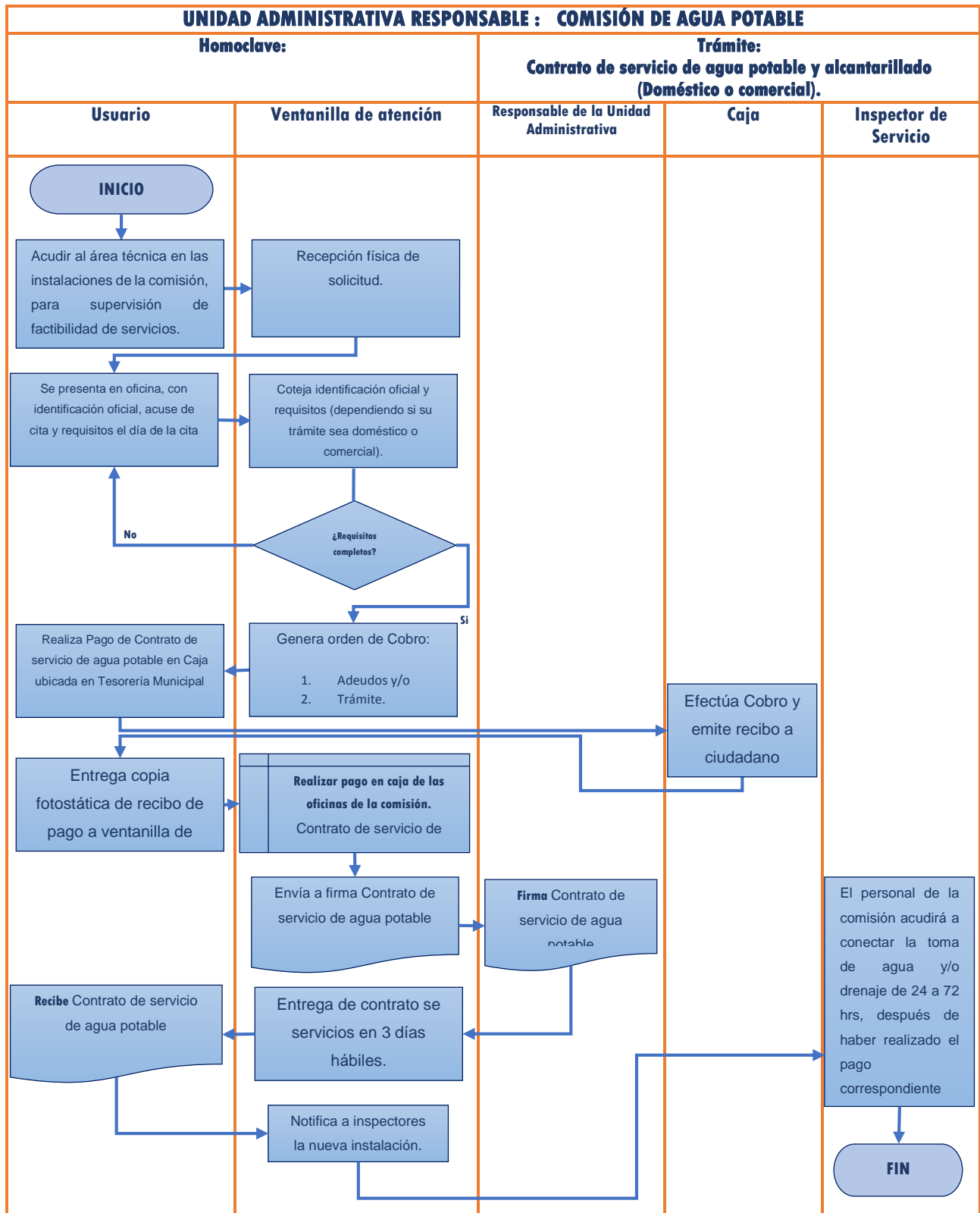
Diagramas de flujo de los principales trámites del municipio de Apizaco, Tlaxcala



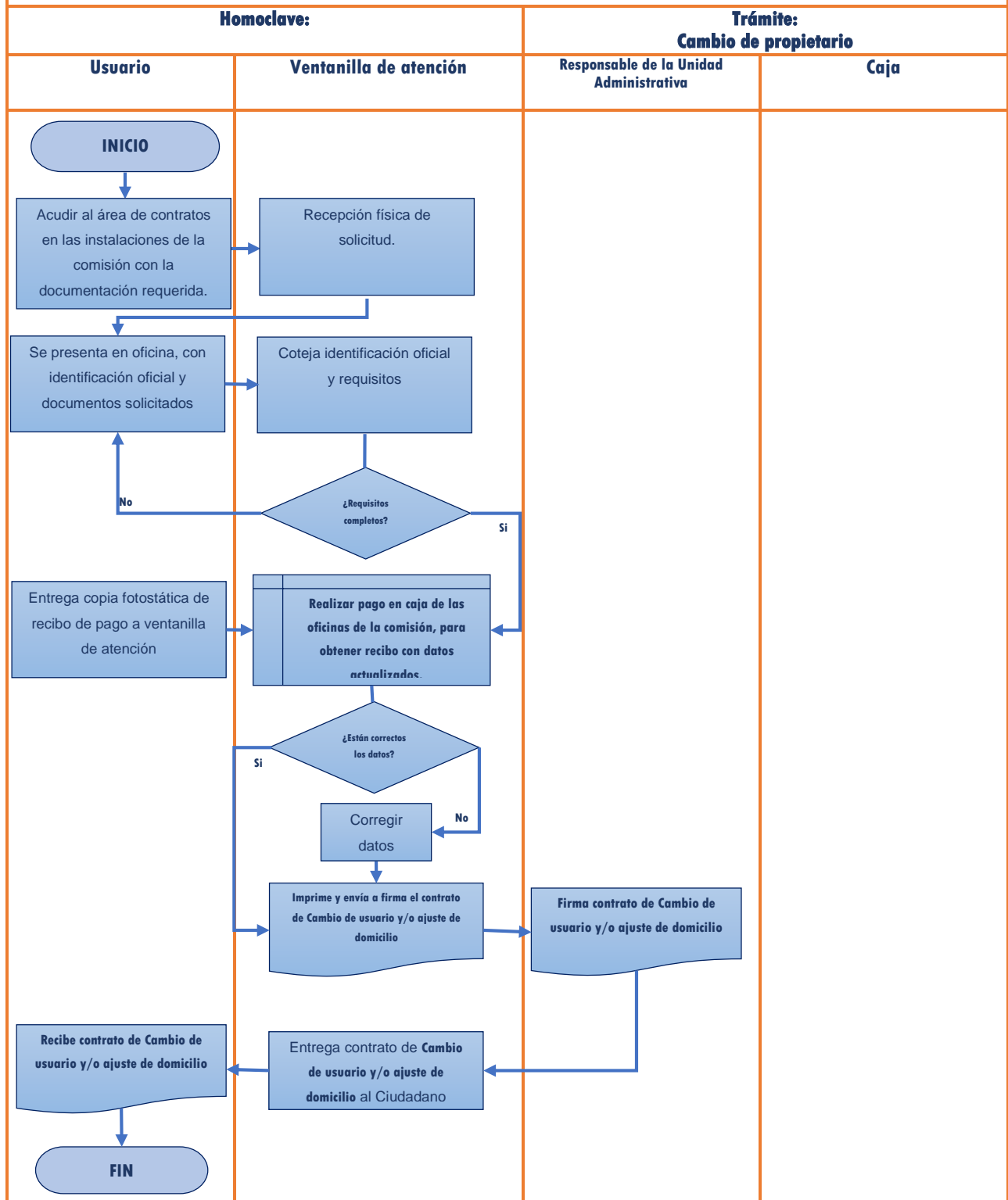


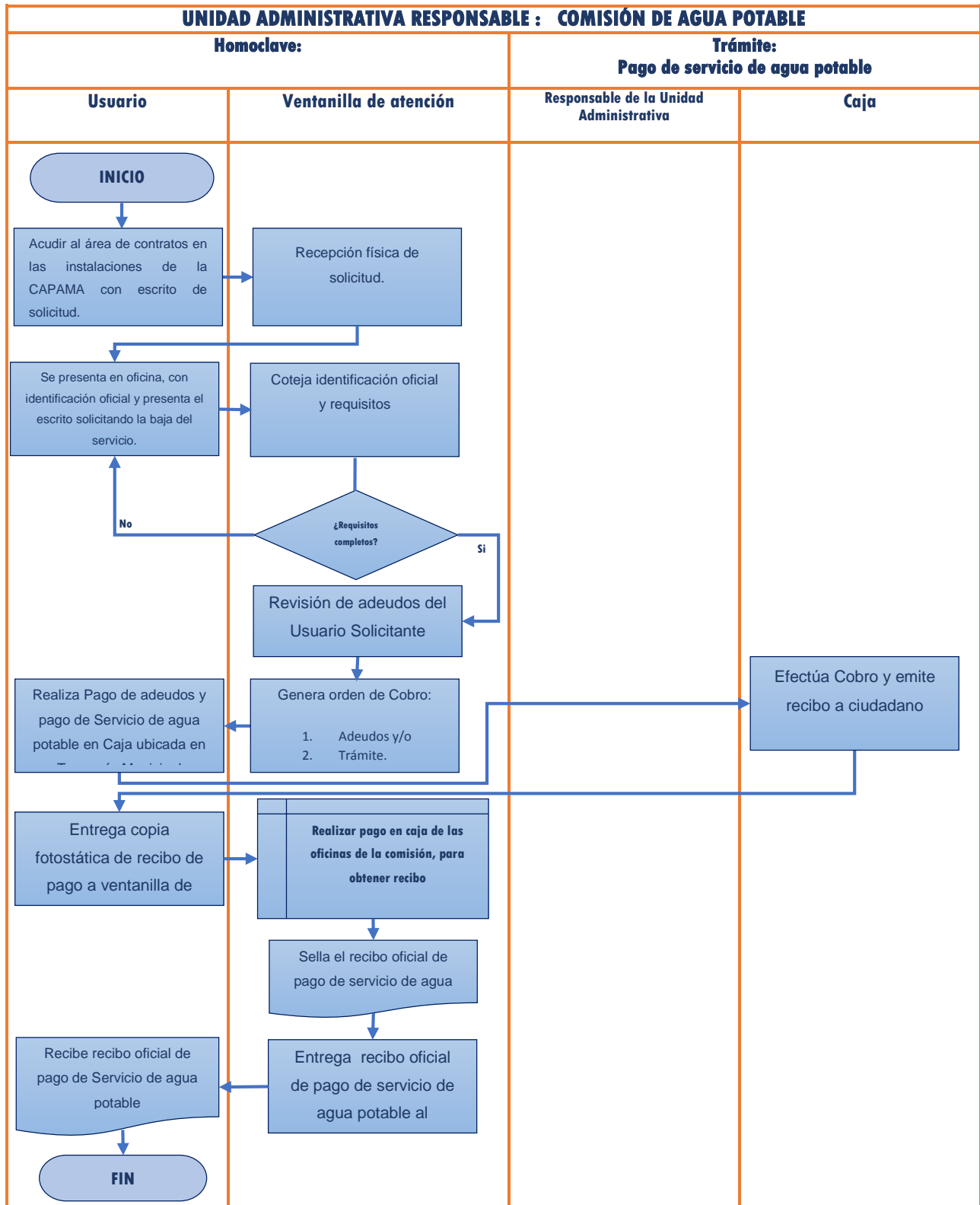
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : IMPUESTO PREDIAL MUNICIPAL

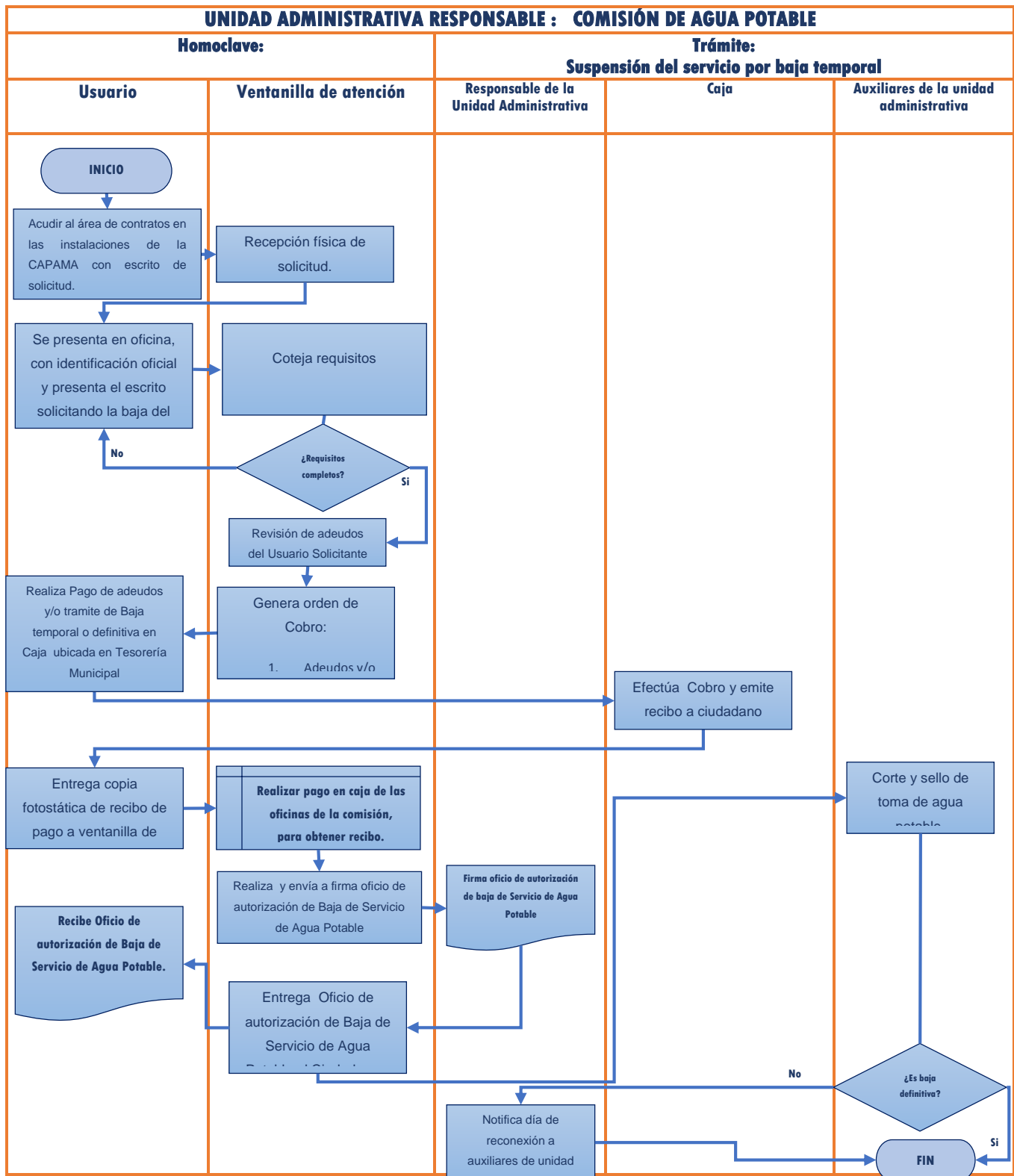




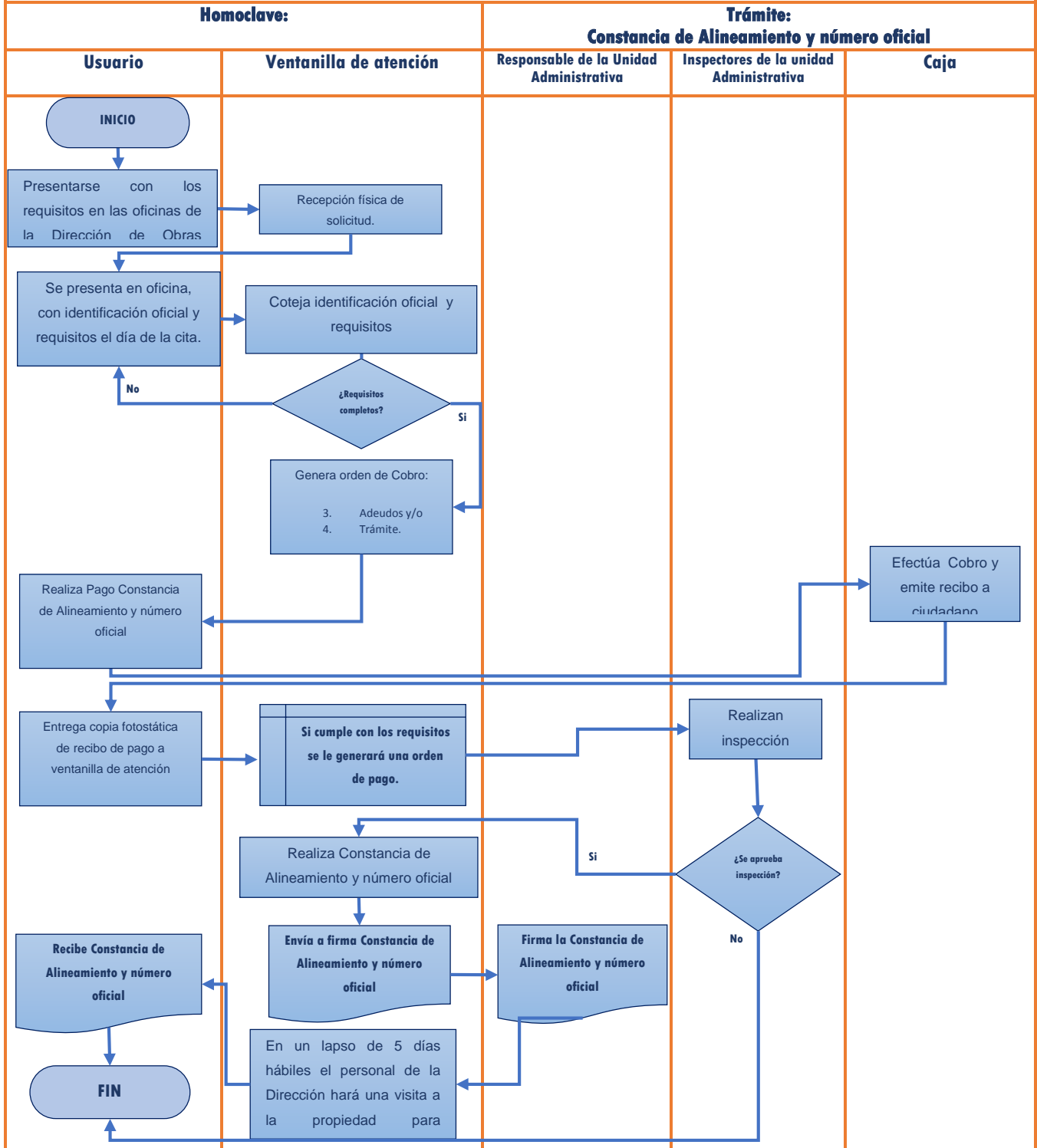
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : COMISIÓN DE AGUA POTABLE

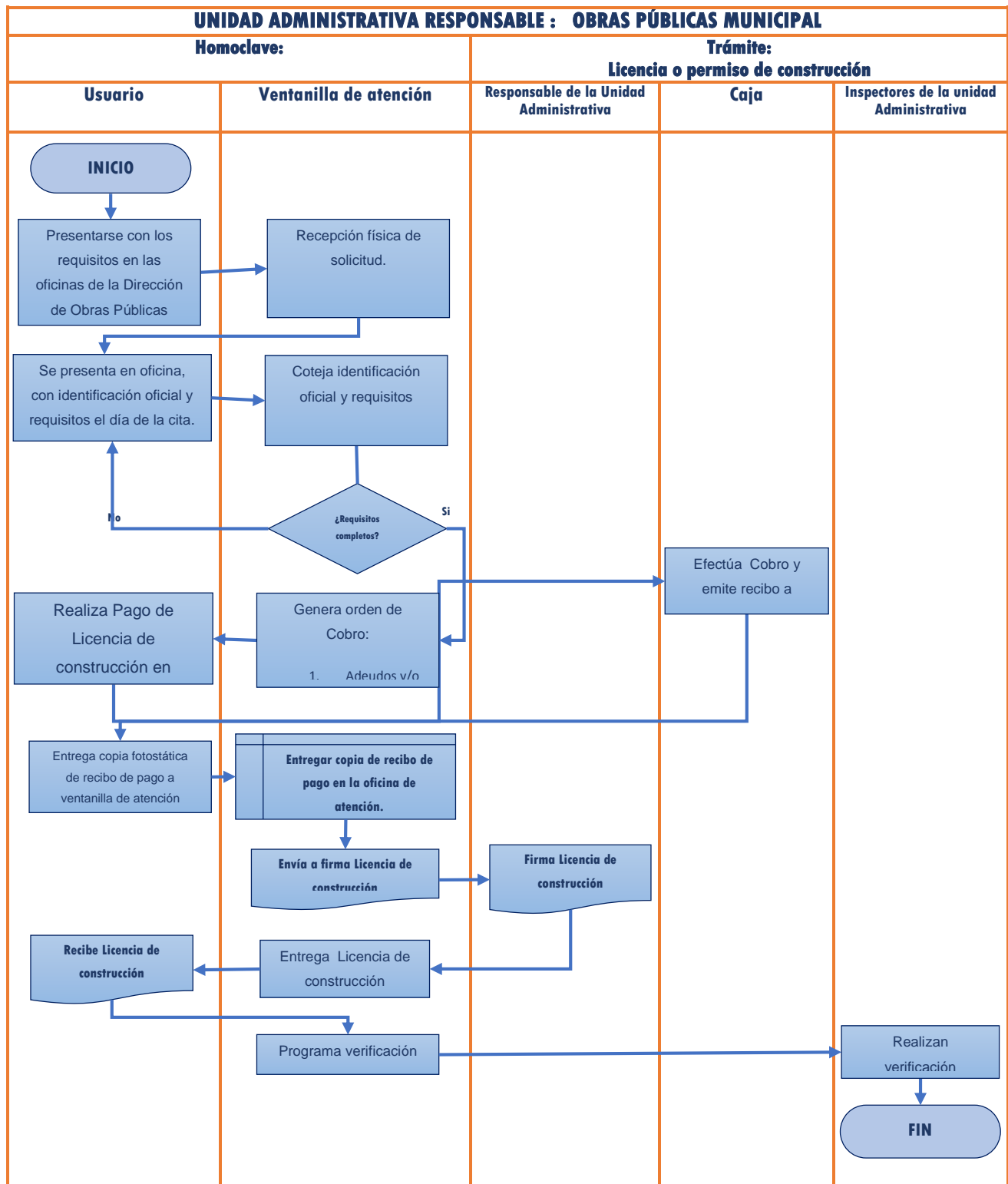






UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : OBRAS PÚBLICAS MUNICIPAL

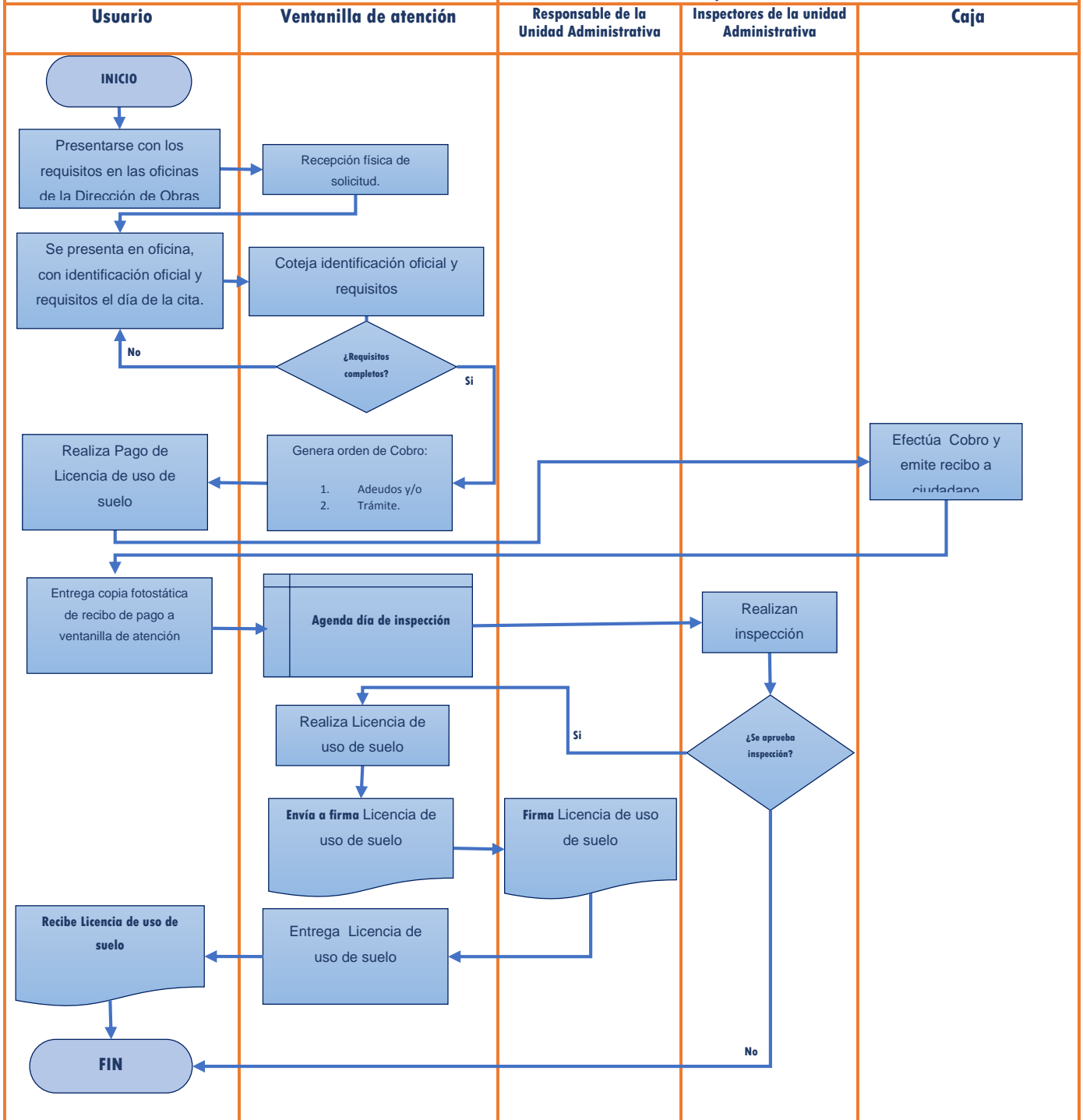




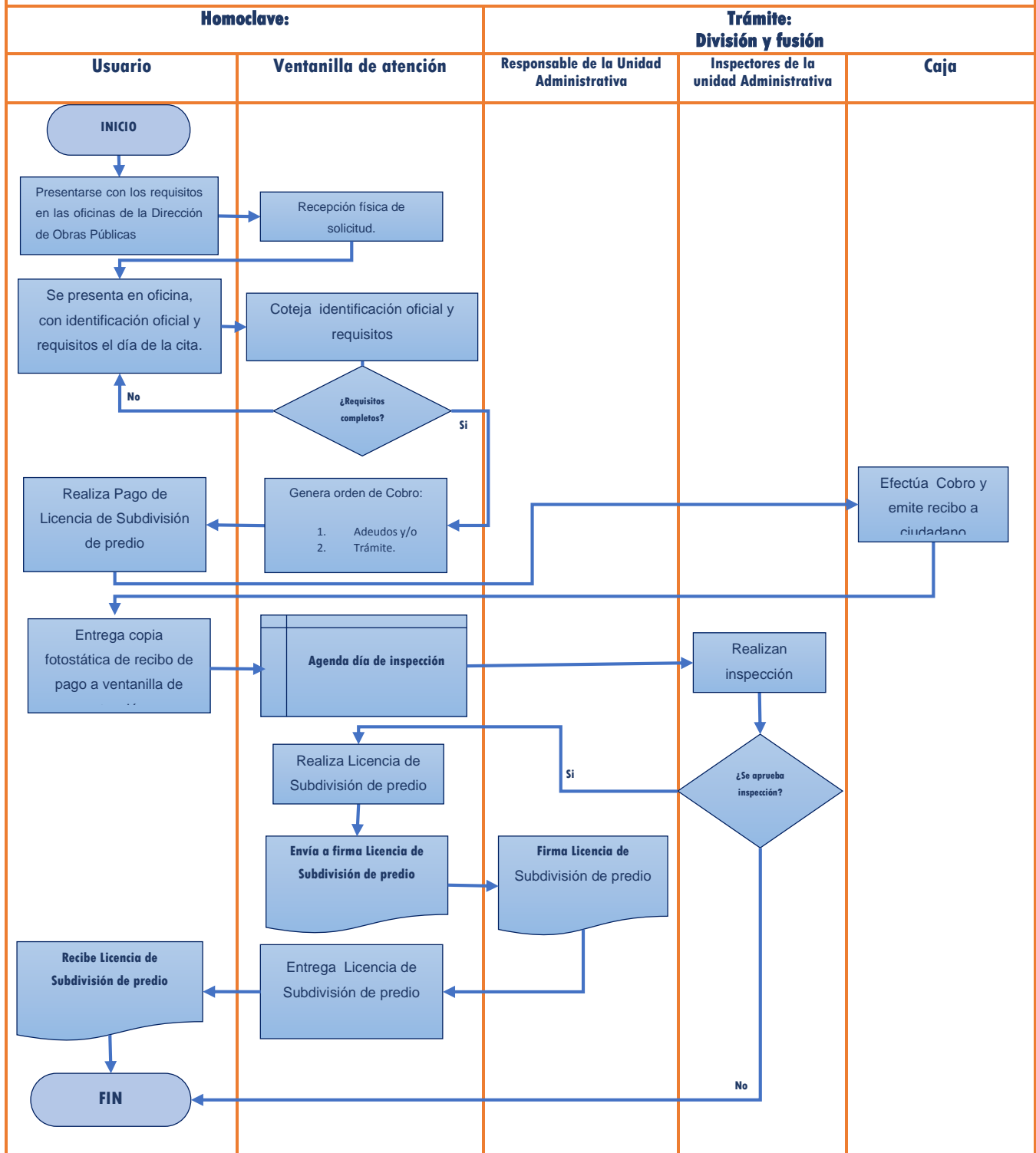
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : OBRAS PÚBLICAS MUNICIPAL

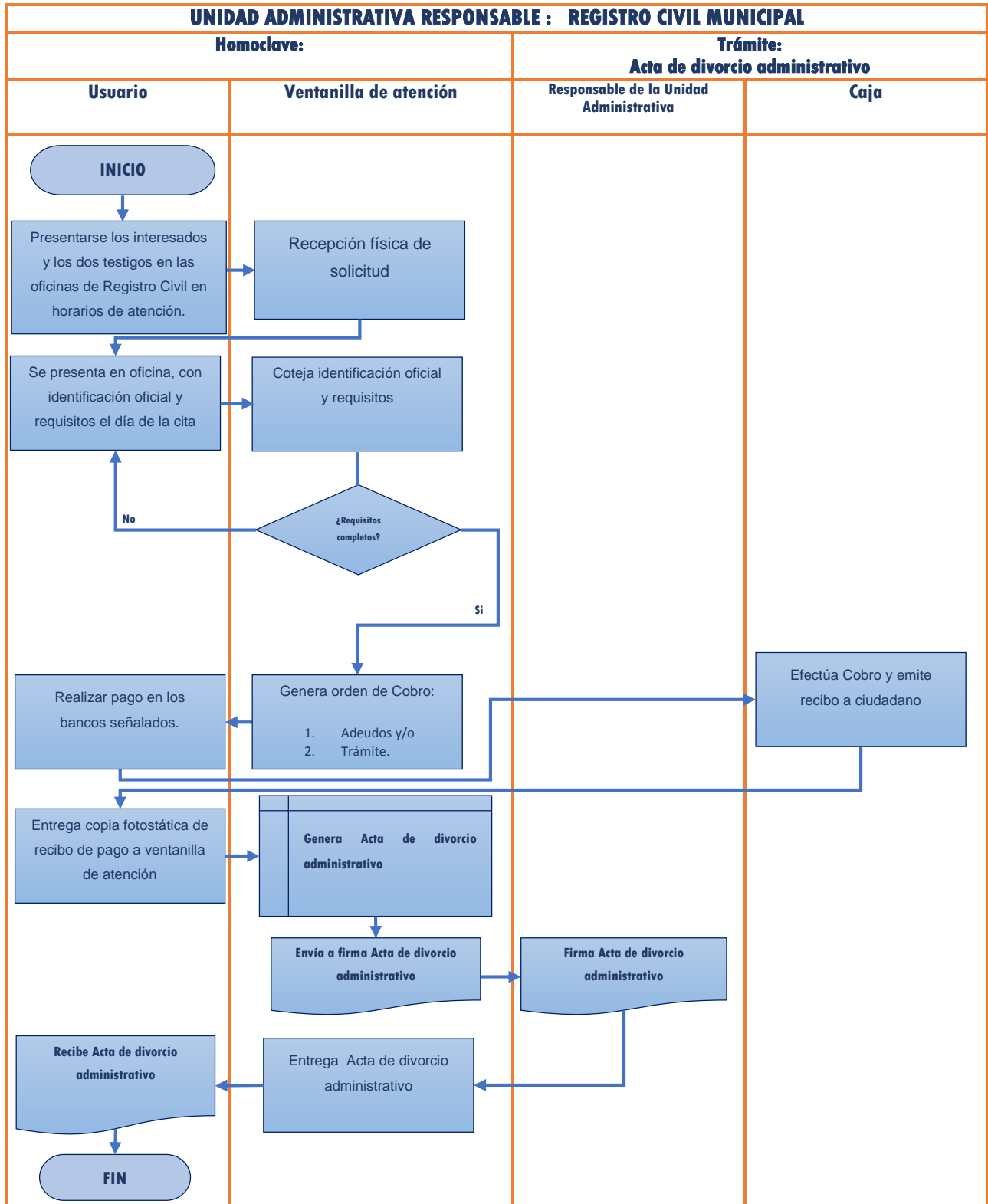
**Homoclave:
YAUOP45**

**Trámite:
Licencia/dictamen de uso de suelo**

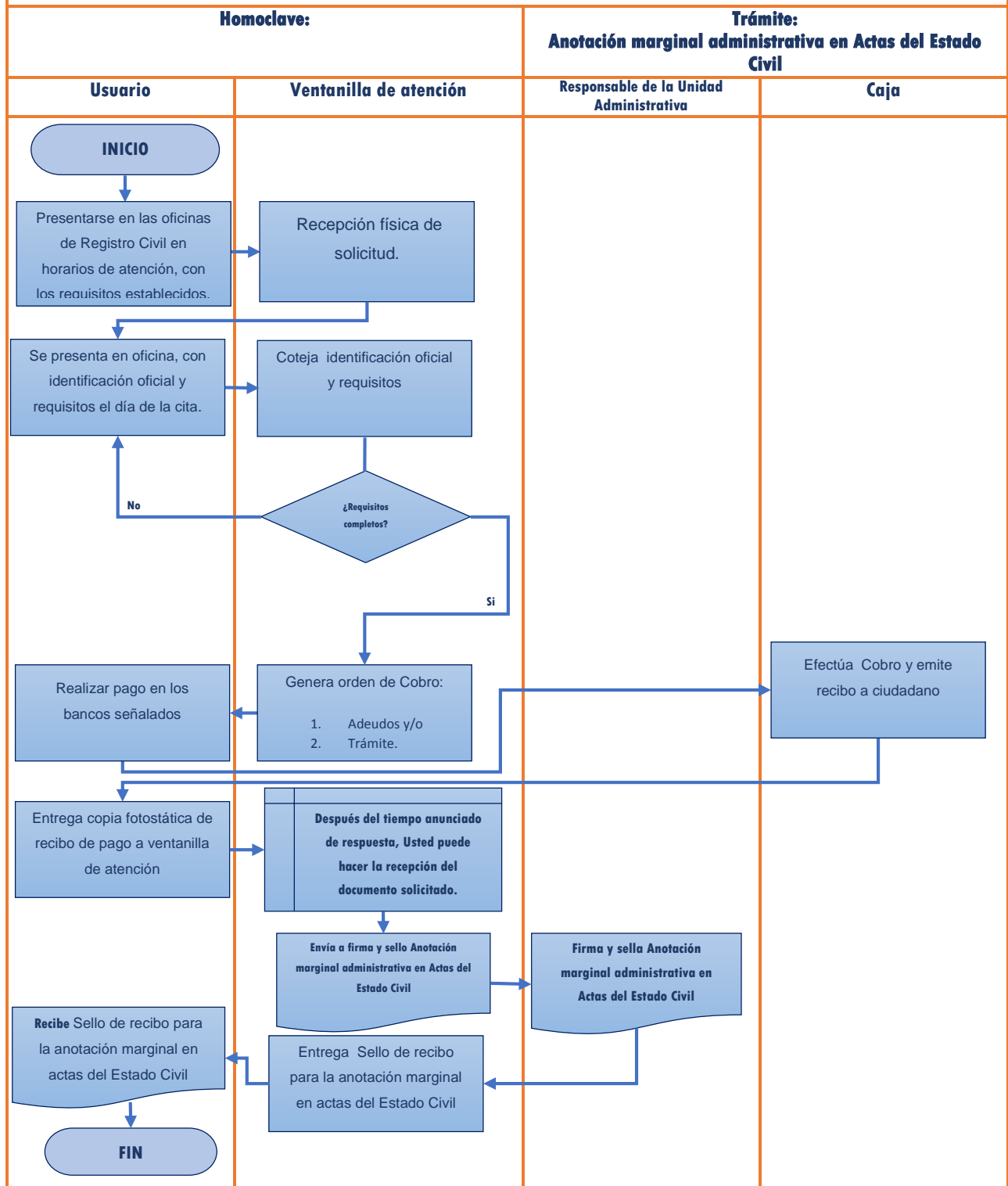


UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : OBRAS PÚBLICAS MUNICIPAL

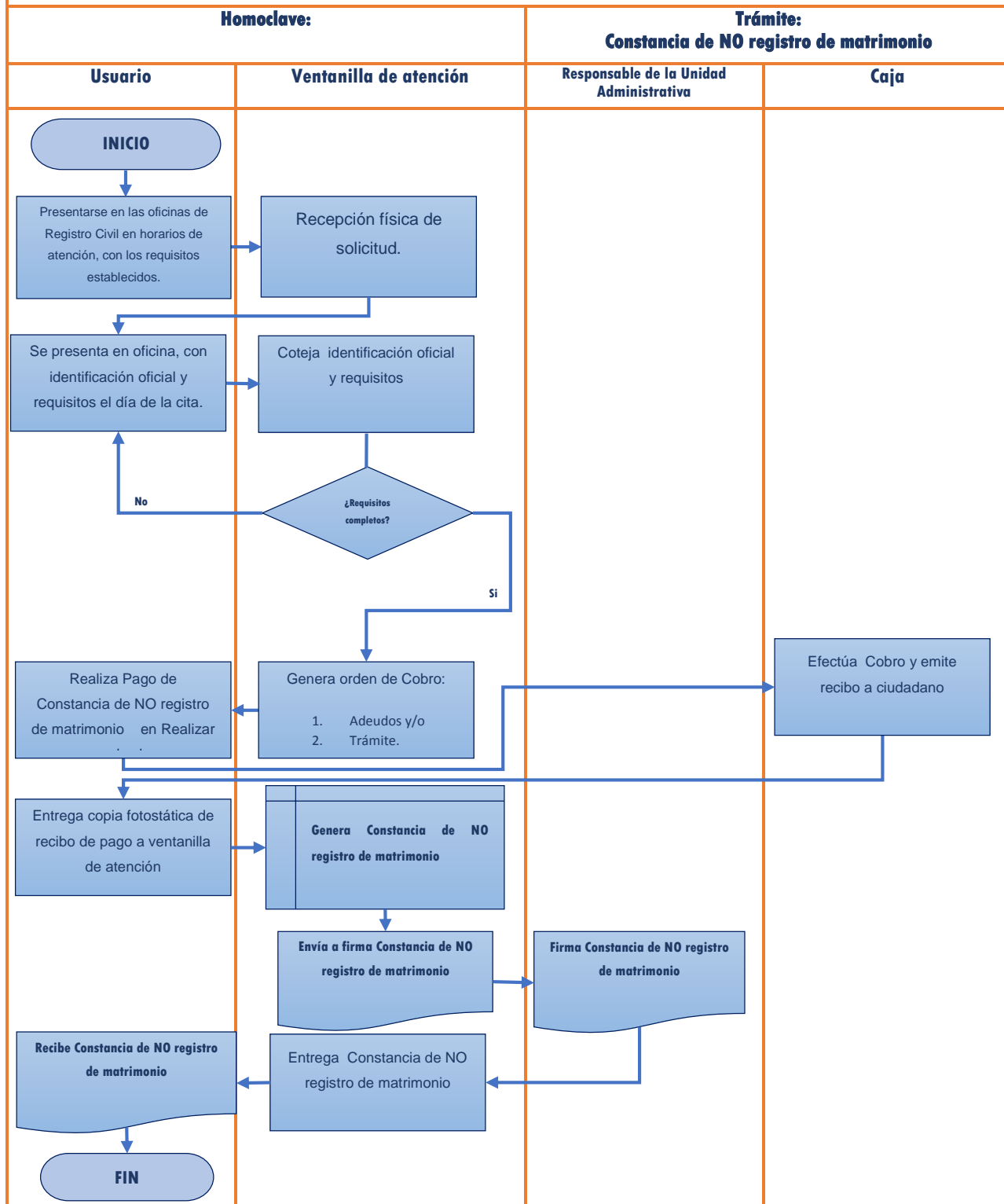


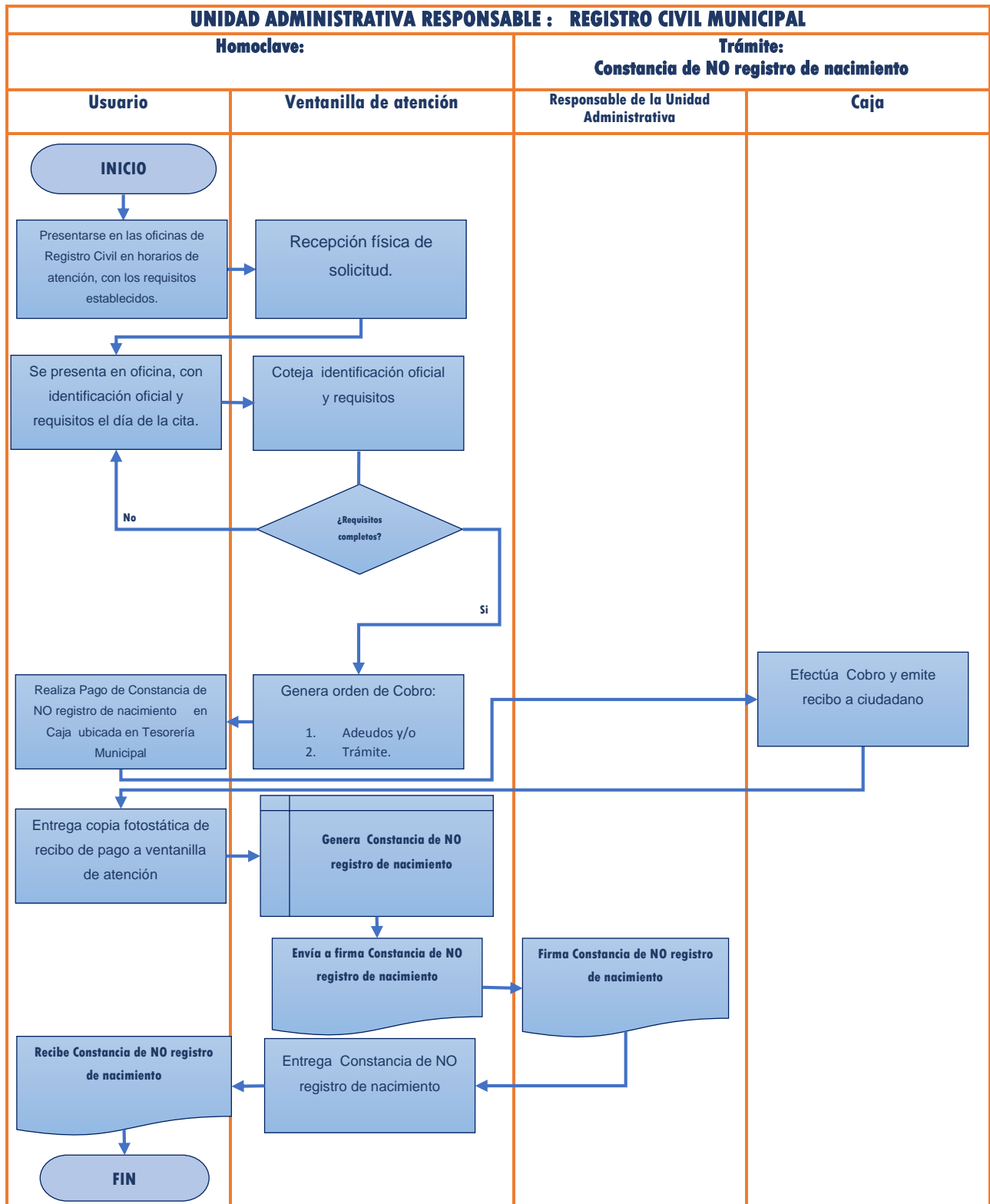


UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : REGISTRO CIVIL MUNICIPAL

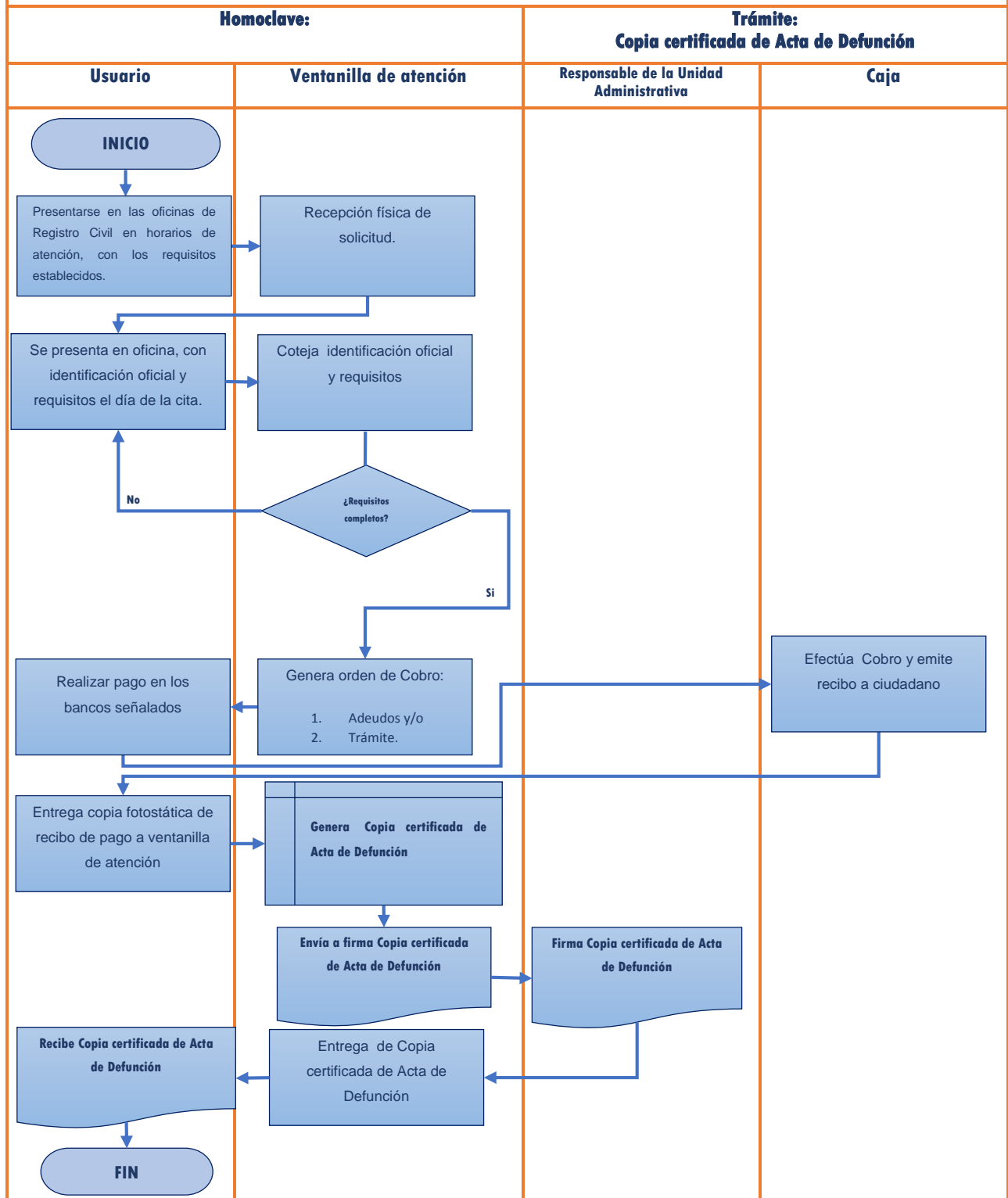


UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : REGISTRO CIVIL MUNICIPAL

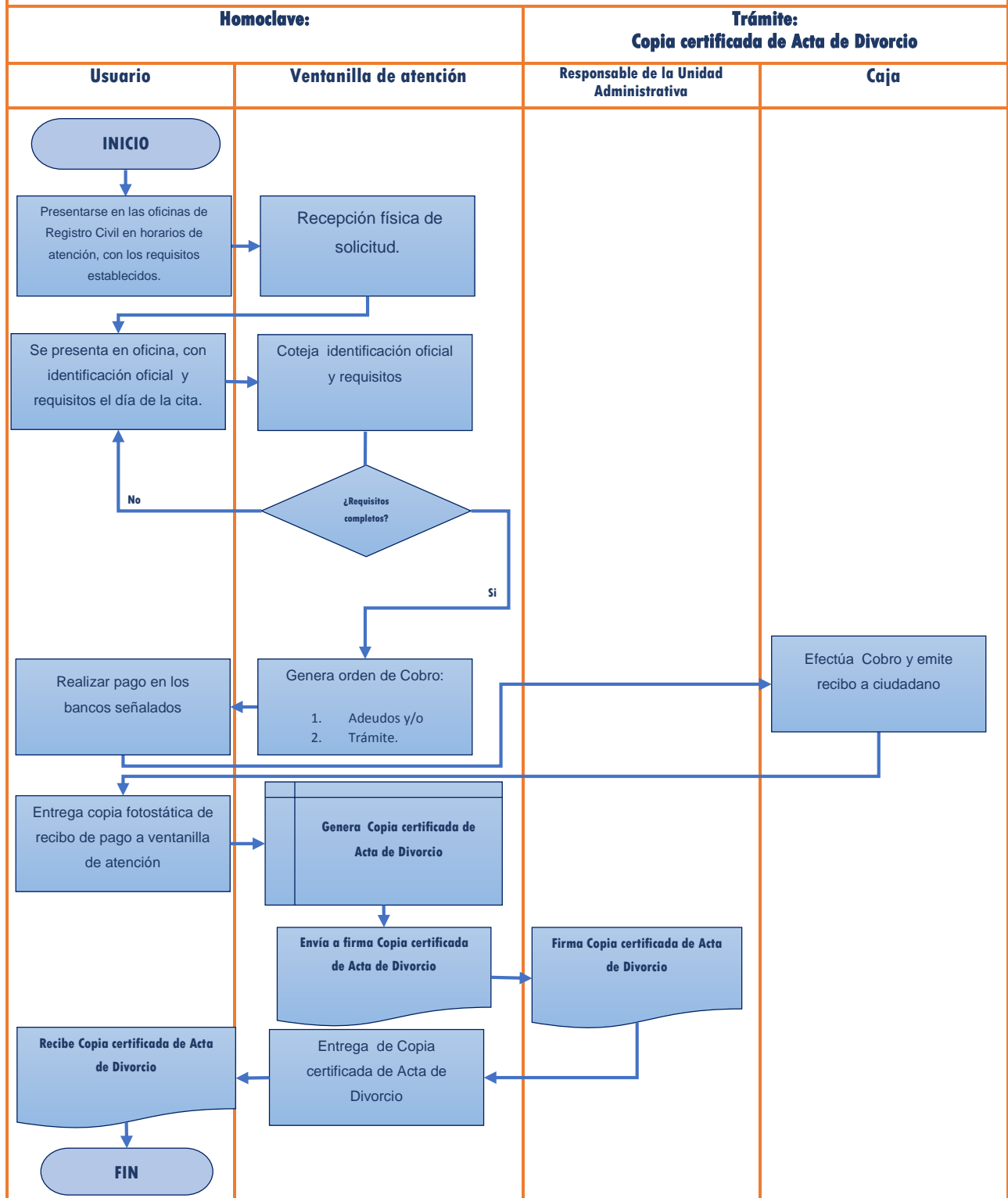




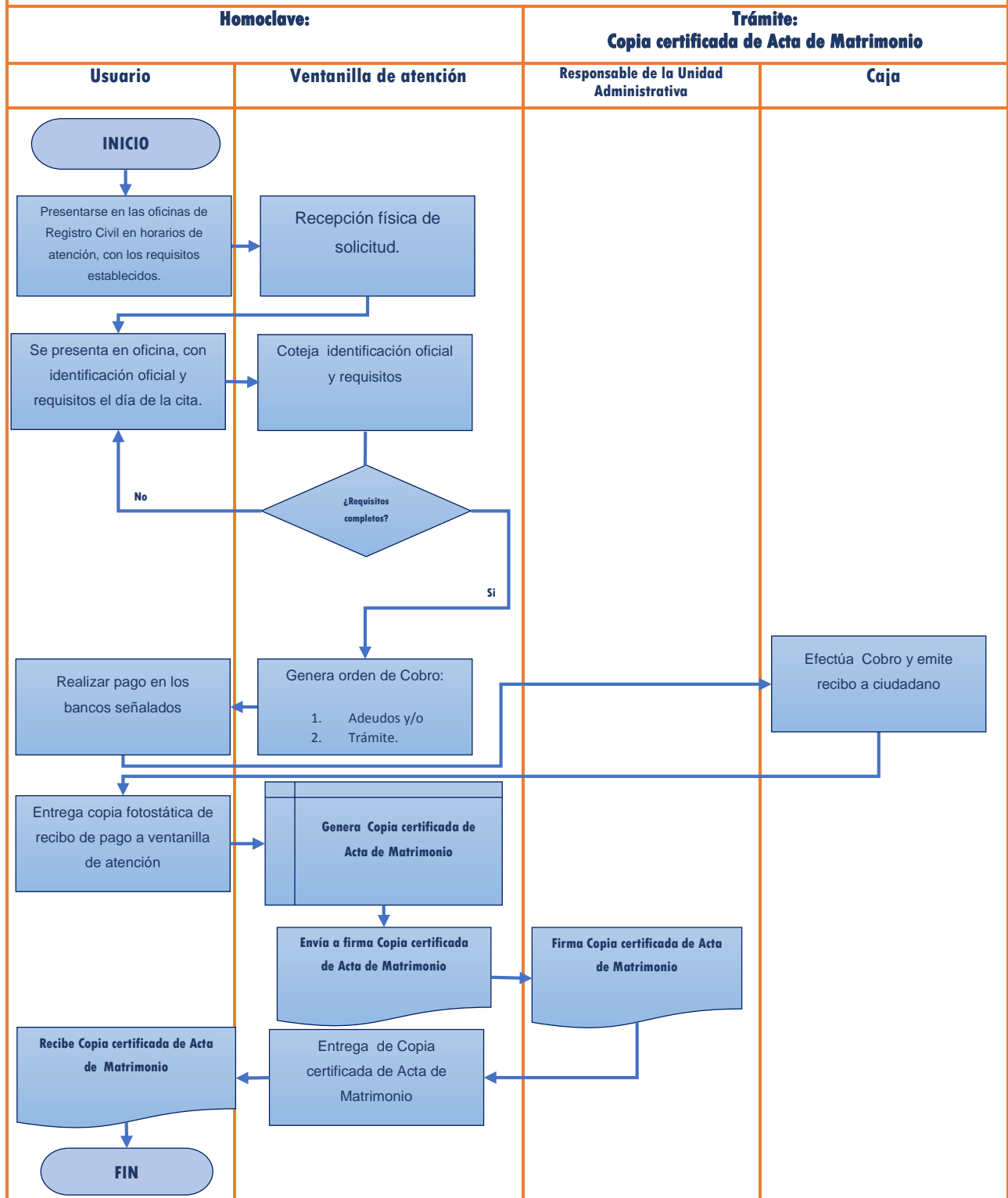
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : REGISTRO CIVIL MUNICIPAL



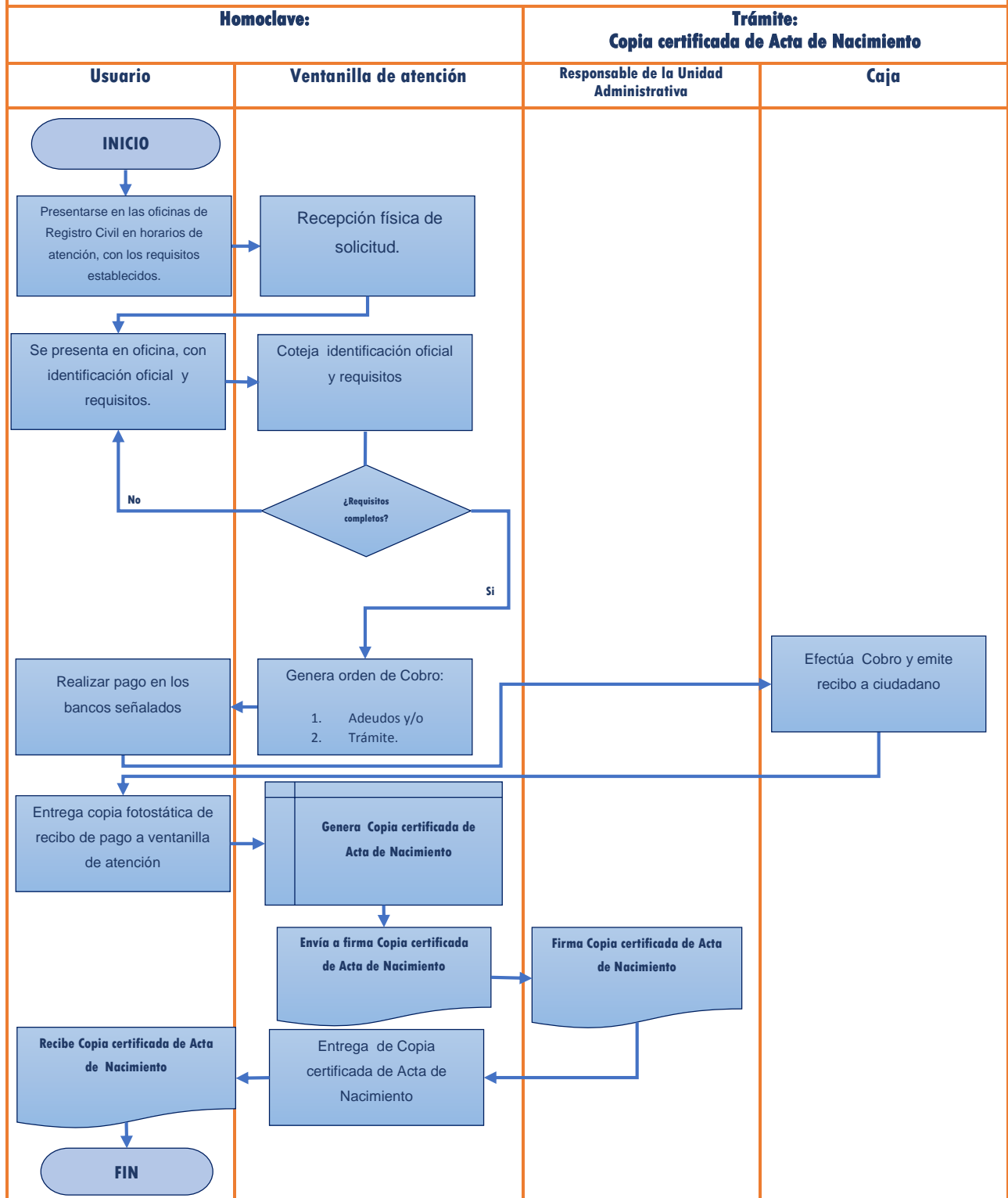
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : REGISTRO CIVIL MUNICIPAL

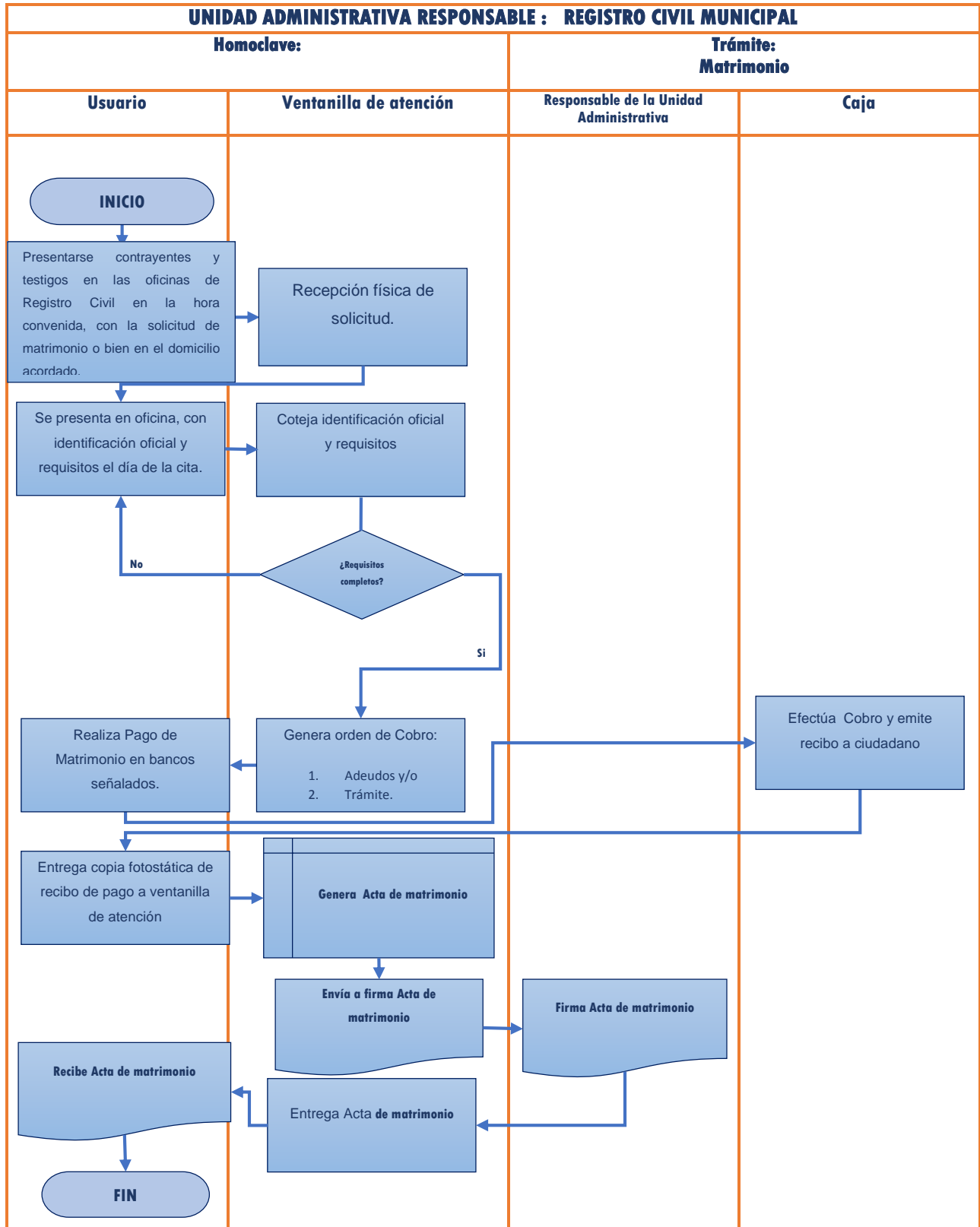


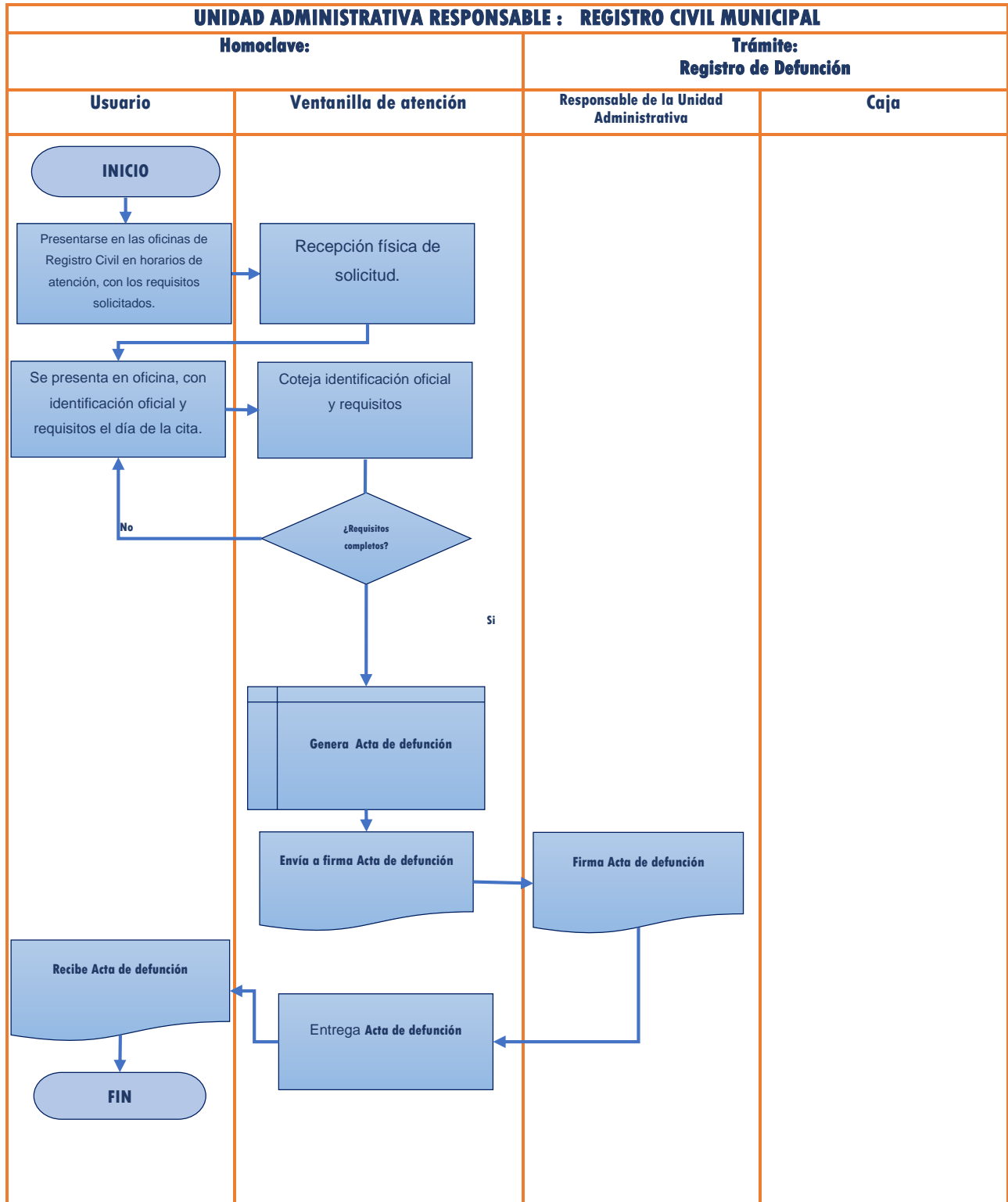
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : REGISTRO CIVIL MUNICIPAL



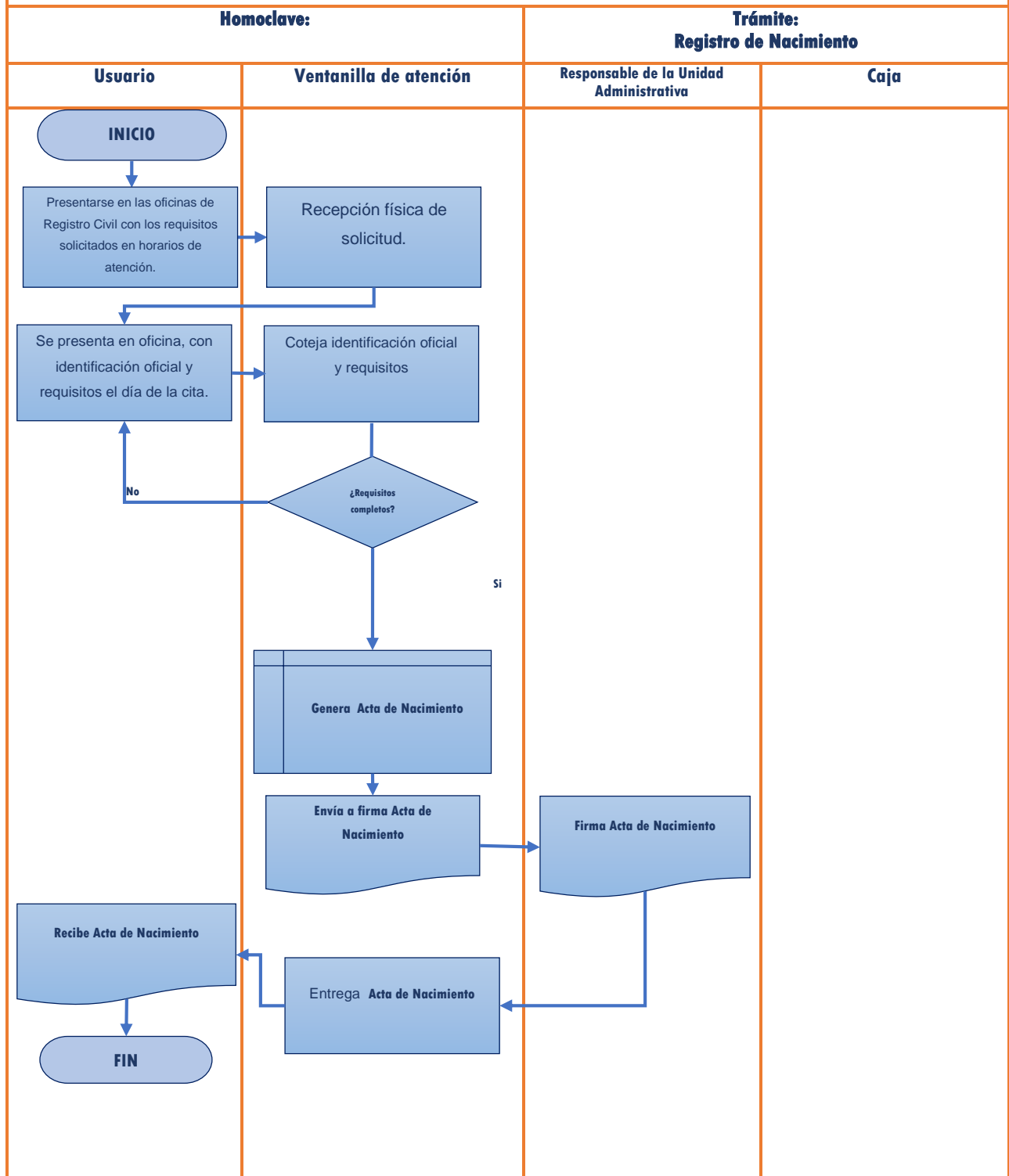
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : REGISTRO CIVIL MUNICIPAL







UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : REGISTRO CIVIL MUNICIPAL



UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE : REGISTRO CIVIL MUNICIPAL

