



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**CONAMER**  
COMISIÓN NACIONAL  
DE MEJORA REGULATORIA

# Municipio de León

## Resultados y Recomendaciones

### PROSARE

## Contenido

<b>1. Programa de Reconocimiento SARE</b> .....	3
1.1 Estructura .....	4
<b>2. Resultados Evaluación</b> .....	6
2.1 Evaluación General .....	6
2.2 Evaluación por Categoría.....	8
2.2.1 Evaluación Ventanilla Única .....	8
2.2.2 Evaluación Formato Único .....	9
2.2.3 Evaluación Resolución Máxima.....	10
2.2.4 Evaluación Catálogo de Giros.....	11
2.2.5 Evaluación Acta de Cabildo .....	11
2.2.6 Manual de Operación .....	12
2.2.7 Evaluación Software .....	13
<b>3. Resultados Indicador de Gestión Regulatoria</b> .....	15
<b>4. Recomendaciones y Áreas de Oportunidad</b> .....	17
4.1 Recomendaciones Ventanilla Única.....	17
4.2 Recomendaciones Formato Único .....	18
4.3 Resolución Máxima.....	18
4.4 Recomendaciones Acta de Cabildo.....	18
4.5 Recomendaciones Manual de Operación .....	19
4.6 Recomendaciones Software.....	19
<b>5. Conclusiones</b> .....	20
<b>Anexo 1: Ponderación por Categoría</b> .....	21
<b>Anexo 2: Indicador de Gestión Regulatoria</b> .....	22

## 1. Programa de Reconocimiento SARE

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer los resultados y recomendaciones realizadas para el Módulo de Apertura Rápida de Empresas del Ayuntamiento de León, a través de la evaluación realizada por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER). En este sentido, la CONAMER elaboró una metodología para generar un diagnóstico y evaluación de los distintos Programas de Apertura Rápida de Empresas a nivel nacional, con el objetivo de impulsar una política de apertura de empresas eficiente, dinámica y acorde a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

**El porcentaje obtenido por el municipio de León fue de 83.3 de un total de 100**, por lo que esta Comisión considera como una calificación aprobatoria para el Reconocimiento SARE (PROSARE). Asimismo, el diagnóstico permitió dilucidar las principales áreas de oportunidad para implementar medidas de fortalecimiento del programa, entre las cuales destacan:

1. Hacer señalética para que el ciudadano sepa qué es el módulo SARE, dónde se encuentra ubicado y qué es.
2. Contar con información visible con los requisitos, horario de atención, costos, entre otros.
3. Establecer un instructivo de llenado del formato único.
4. Reducir el número de trámites para obtener la licencia de funcionamiento.
5. Incluir datos de contacto dentro del formato.
6. Especificar el monto a pagar dentro del formato

A continuación se presenta la estructura de la evaluación y los principales resultados para el municipio de León.

## 1.1 Estructura

El Reconocimiento del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) es una constancia que se otorga a los municipios que cuenten con un programa para otorgar licencias de funcionamiento u homólogas que cumpla con las siguientes características:

- I. Ventanilla Única
- II. Formato Único
- III. Resolución Máxima de 72 horas
- IV. Catálogo de Giros
- V. Acta de Cabildo
- VI. Manual de Operación
- VII. Software o Sistema de Cómputo

El Reconocimiento avala que el programa para otorgar licencias de funcionamiento cumple con las características consideradas para ser SARE, con lo cual el municipio tendrá el apoyo necesario por parte de la CONAMER para brindar asesorías, capacitación, así como considerar al municipio en cuestión como mejor práctica a nivel nacional. Asimismo, el Reconocimiento impulsará la apertura de empresas de bajo riesgo, generando mayores empleos e inversión en el municipio.

Cada una de las siete características necesarias con las que se debe cumplir para ser considerado SARE son de gran importancia debido a que en su totalidad consolidan las mejores prácticas para la apertura de empresas de bajo riesgo. A continuación, se da una descripción de cada una de ellas.

### **Ventanilla Única**

La Ventanilla Única se entiende como la concentración de trámites y servicios relacionados con la apertura de un negocio, ya sea de forma física o electrónica. Esta ventanilla será la encargada de la recepción de las solicitudes y de entregar los resolutivos de los trámites al emprendedor relativos a la constitución y apertura de una empresa. Esto reduce el tiempo para el ciudadano evitando traslados y búsquedas complicadas.

### **Formato Único**

El formato único es un instrumento sencillo y accesible para la realización, en este caso, de los trámites relacionados con la apertura de empresas. Este formato único deberá permitir la tramitación de cada procedimiento necesario para la apertura, por regla general incluyen aquellos de Obras y Servicios Públicos, Desarrollo Urbano, Medio Ambiente, entre otros.

## **Resolución Máxima de 72 horas**

La resolución máxima de 72 horas se entiende como el tiempo máximo en que el interesado recibirá la respuesta afirmativa o negativa para la apertura de su negocio, siempre y cuando sea un giro de bajo riesgo considerado por el municipio. Este periodo comienza a transcurrir una vez que el interesado ha entregado la documentación completa solicitada.

## **Catálogo de Giros**

De los 1,059 giros comerciales considerados en el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) se encontró que 454 giros comerciales son considerados de bajo riesgo, asegurando así que la desregulación al establecimiento de negocios no representan riesgo público alguno para la salud humana, el medio ambiente o en términos de sanidad animal o vegetal, y 182 de mediano riesgo, mismos que fueron publicados el 20 de mayo de 2019, como anexo 1 del Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) y del Programa de Reconocimiento y Operación del SARE (PROSARE). El listado de giros de bajo riesgo es considerado por el SARE para la apertura de empresas, incluidas actividades agropecuarias, industriales, de comercio y servicios, entre otras.

Es importante mencionar que mientras más giros sean incluidos en el catálogo, mayor será el impacto del programa en la productividad y competitividad municipal.

## **Acta de Cabildo**

Para asegurar el éxito y permanencia del programa de apertura rápida de empresas es necesario construir bases jurídicas sólidas que den seguridad y certeza jurídica de su aplicación. Las adecuaciones al marco jurídico permitirán que el fomento a la simplificación administrativa para la apertura de empresas sea una política permanente en el municipio.

## **Manual de Operación**

El manual de operación funge como una guía básica en la que se define la estructura orgánica del módulo de apertura rápida de empresas; su principal característica es la unidad de mando. Asimismo, este debe integrar las secciones sobre procedimientos y evaluación para garantizar que los tiempos de respuesta sean los previstos, se promueva la imparcialidad administrativa y se brinde certeza jurídica a los particulares.

## **Software**

Una buena práctica adicional para la implementación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas, consiste en contar con un software o programa de cómputo donde se pueda

llevar a cabo el registro y seguimiento a la gestión de los trámites necesarios para la apertura de nuevas empresas de bajo riesgo.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la evaluación total, así como de cada sección; en la tercera sección se expone el avance del indicador de gestión del municipio. Asimismo en la cuarta sección se mencionan las recomendaciones por sección y finalmente la quinta sección corresponde a las conclusiones.

## 2. Resultados Evaluación

A través del indicador generado por la CONAMER para otorgar el Reconocimiento SARE, se obtuvieron resultados por sección, los cuales en su conjunto generaron la calificación total. En el caso de ser de su interés qué es lo que se estudia en cada categoría, favor de consultar el documento Programa de Reconocimiento y Operación SARE (PROSARE) en el siguiente link:

[http://www.CONAMER.gob.mx/imagenesUpload/20138141637Programa%20de%20reconocimiento%20y%20operación%20sare\\_prosare.pdf](http://www.CONAMER.gob.mx/imagenesUpload/20138141637Programa%20de%20reconocimiento%20y%20operación%20sare_prosare.pdf)

### 2.1 Evaluación General

A continuación se observa la calificación global obtenida por el municipio, la cual está medida a través de las calificaciones obtenidas en cada sección, ponderadas por su participación correspondiente, ponderación que se muestra en la siguiente tabla.

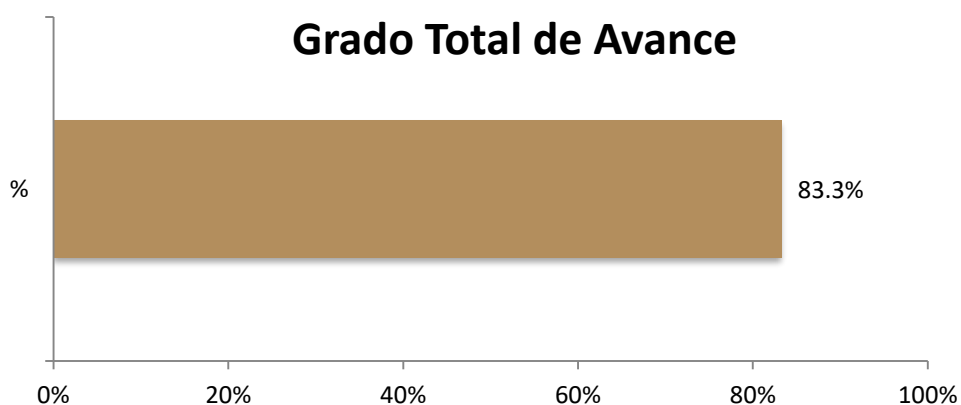
**Tabla 1. Ponderaciones aplicadas por categoría**

Sección	Porcentaje
Ventanilla Única	83.8%
Formato Único	56.0%
Resolución Máxima	100.0%
Catálogo de Giros	100.0%
Acta de Cabildo	95.0%
Manual de Operación	89.5%
Software	93.4%

Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

Las ponderaciones para cada categoría se determinaron considerando las experiencias en los SARE's que operan actualmente, así como la importancia de cada una. Es importante mencionar que todas son necesarias para la ponderación, sin embargo algunas tienen mayor relevancia debido a que consideran un mayor número de variables y son indispensables para contar con el Reconocimiento SARE.

Con base a la ponderación señalada, el municipio de León obtuvo un grado de avance de 83.3%, el cual se muestra a continuación, así como la evaluación por categorías.



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

Es importante destacar que con base en los Lineamientos del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) y del Programa de Reconocimiento y Operación del SARE (PROSARE), anteriormente citado; se tuvo el porcentaje necesario alineado al SCIAN con 454 giros; de los cuales el módulo cuenta con 511, equivalente al 100.0% sumado a la calificación obtenida de 83.3, por lo que la vigencia del certificado será por 2 años.

**Tabla 2. PROSARE del Municipio de León**

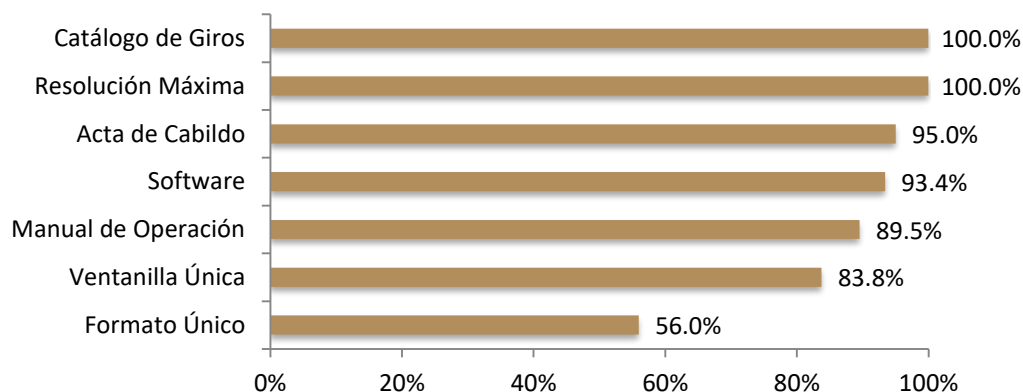
Variables	Resultados
Calificación	<b>83.3</b>
Vigencia	<b>2 años</b>
Número de Giros	<b>511</b>
Plazo de Respuesta	<b>Entre 24 y 48 horas</b>

Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

## 2.2 Evaluación por Categoría

A continuación se puede observar la calificación obtenida por cada una de las siete categorías o secciones consideradas para la certificación.

### Evaluación por Sección



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

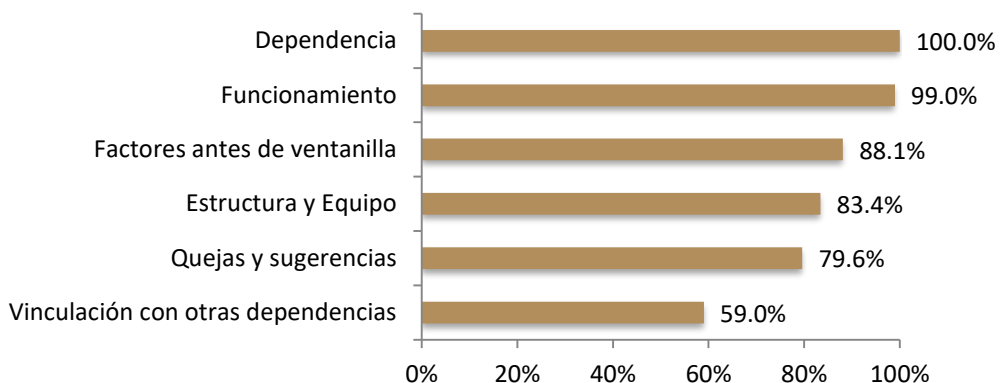
En la gráfica anterior se observan los resultados por cada una de las categorías, que en su conjunto conforman la calificación final. El máximo posible es 100%, por lo que es importante observar cuales son las fortalezas del módulo de apertura de empresas. Asimismo, se puede dilucidar donde se encuentran las principales áreas de oportunidad, las cuales se pueden observar si existe una calificación menor a 60%. De igual forma se obtuvo una calificación total, la cual está conformada por varios apartados ubicados en la sección anexos del presente documento.

#### 2.2.1 Evaluación Ventanilla Única

A continuación se muestra la calificación obtenida por cada una de las secciones en que fue dividida el total de la categoría de ventanilla única.



## Evaluación Ventanilla Única



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

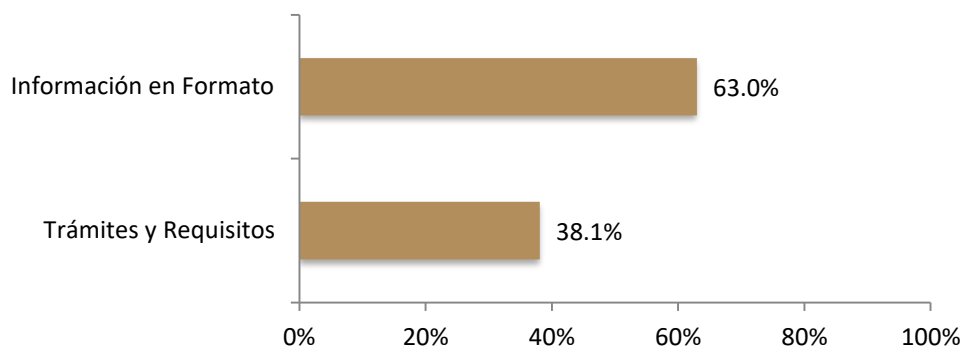
La evaluación de Ventanilla Única se dividió en 6 categorías de estudio, las cuales permiten identificar con detalle las principales áreas de oportunidad de mejora para la ventanilla única.

De esta forma se estudia el grado de funcionalidad del módulo mediante las características administrativas de la oficina única; la responsabilidad de la dependencia encargada del tema y el empoderamiento de la unidad en la materia; la estructura y equipo con la que cuenta el módulo para realizar sus actividades diarias; los mecanismos de vinculación con otras dependencias y la eficiencia y eficacia para transmitir la información; los factores antes de ventanilla que influyen en las características visuales y de facilidad para dar a conocer los requisitos y procedimientos; y finalmente la flexibilidad de los instrumentos para dar a conocer las quejas y sugerencias.

### 2.2.2 Evaluación Formato Único

A continuación se muestra la calificación obtenida por cada una de las secciones en que fue dividida el total de la categoría de formato único.

## Evaluación Formato Único



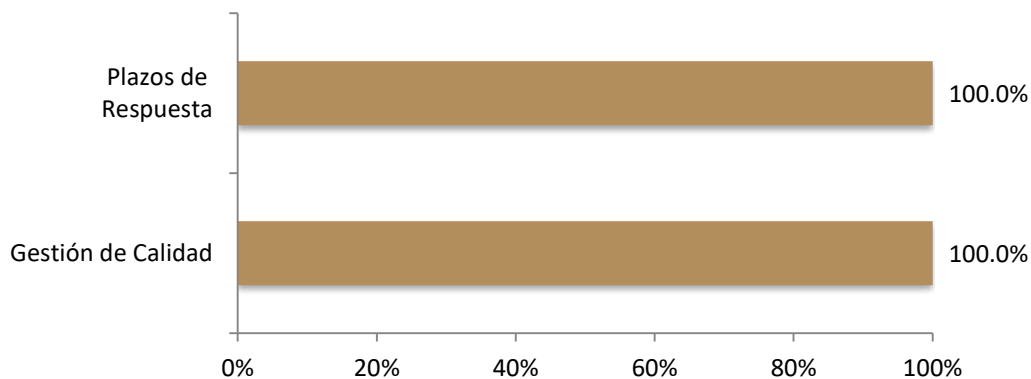
Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

El formato único se estudió principalmente en 2 subcategorías: el número de trámites y requisitos solicitados en el formato único, en donde se puede observar la simplicidad del trámite de la Licencia de Funcionamiento para el ciudadano o empresario; y la facilidad y accesibilidad con la que fue elaborado la información en el formato, con lo que se pretende agilizar el entendimiento de los mismos al empresario.

### 2.2.3 Evaluación Resolución Máxima

A continuación se muestra la calificación obtenida por cada una de las secciones en que fue dividida el total de la categoría de resolución máxima.

## Evaluación Resolución Máxima



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

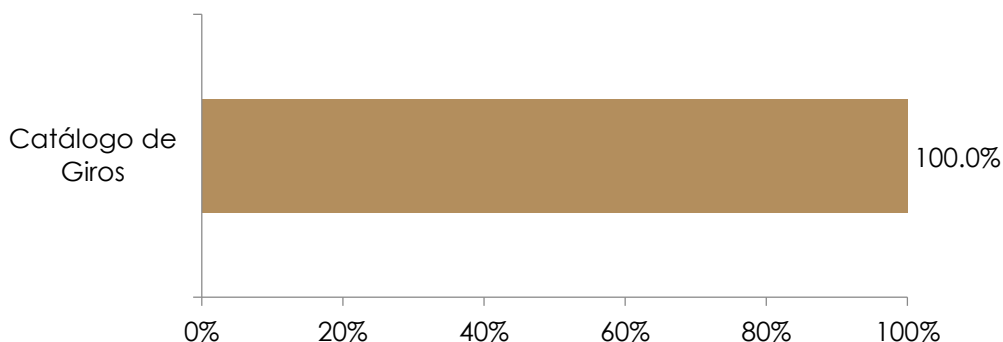
La sección de resolución máxima tiene como objetivo garantizar la respuesta de la dependencia en un plazo menor a las 72 horas, con lo que se pretende dar cumplimiento a uno de los pilares del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) promovido por CONAMER.

La categoría de plazos de respuesta analiza si efectivamente se realiza la expedición de la Licencia de Funcionamiento en menos de 72 horas; mientras que la gestión de calidad hace referencia a los mecanismos para asegurar una pronta respuesta al empresario, con el objetivo de dar continuidad al proceso eficiente de resolución

#### 2.2.4 Evaluación Catálogo de Giros

A continuación se muestra la calificación obtenida por la única categoría considerada del catálogo de giros.

### Evaluación Catálogo de Giros

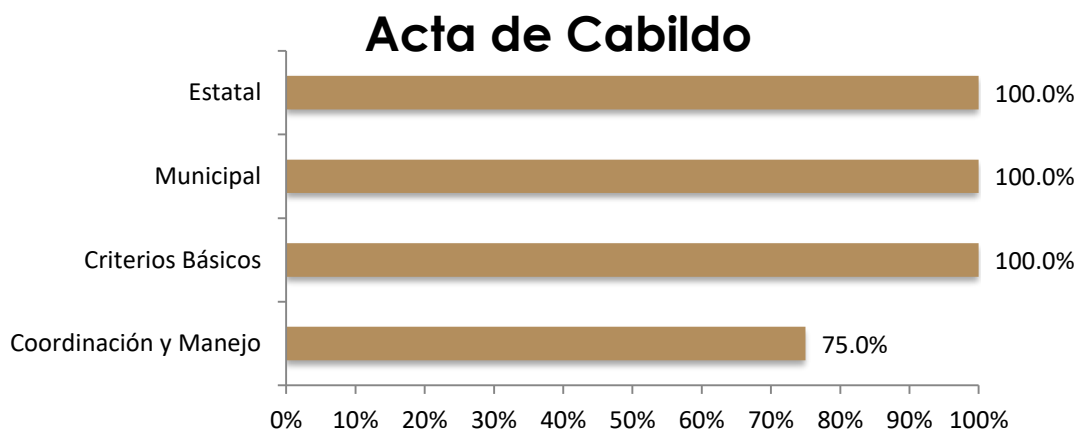


Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

En la única sección de catálogo de giros se estudia la completitud del catálogo en referencia a los posibles giros que podría considerar el municipio. En este sentido, se realiza una comparación con los 454 giros recomendados por CONAMER en el Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) y del Programa de Reconocimiento y Operación del SARE (PROSARE), publicado el 20 de mayo de 2019 en el Diario Oficial de la Federación.

#### 2.2.5 Evaluación Acta de Cabildo

A continuación se muestra la calificación obtenida por cada una de las secciones en que fue dividida el total de la categoría de Acta de Cabildo.



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

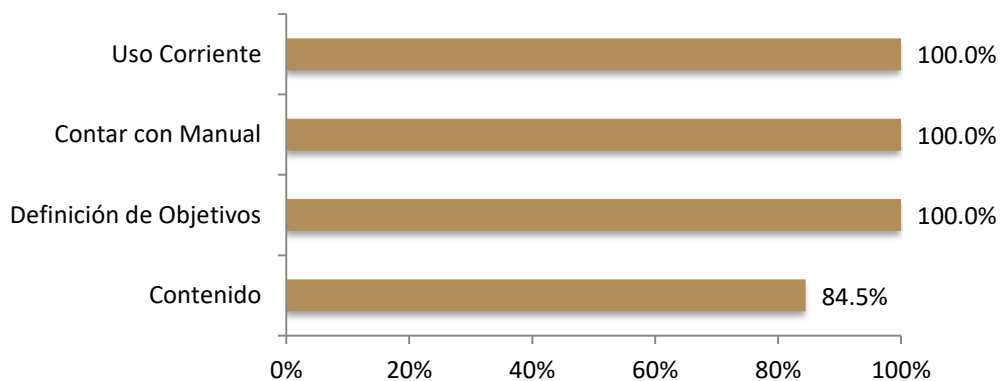
Por su parte, la sección de Acta de Cabildo se evalúa mediante 4 categorías. El instrumento de orden *Estatal* hace referencia a la existencia de un ordenamiento de este nivel de gobierno que sustente la implementación de una política de apertura de empresas en la Entidad. En el caso del orden *Municipal*, se estudia si existe un instrumento jurídico que contemple los criterios de simplificación administrativa con la finalidad de facilitar la apertura de empresas.

Asimismo, la categoría de *Criterios Básicos* evalúa si un ordenamiento estatal o municipal fundamenta las características básicas del SARE: Ventanilla única, resolución en 72 horas, formato único, manual de operación, entre otros. Finalmente, la categoría de *Coordinación y Manejo* analiza si se establece legalmente la vinculación con otras dependencias y la facultad que le brindan a la unidad responsable del tema en el Municipio.

## 2.2.6 Manual de Operación

A continuación se muestra la calificación obtenida por cada una de las secciones en que fue dividida el total de la categoría de Manual de Operación.

## Manual de Operación



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

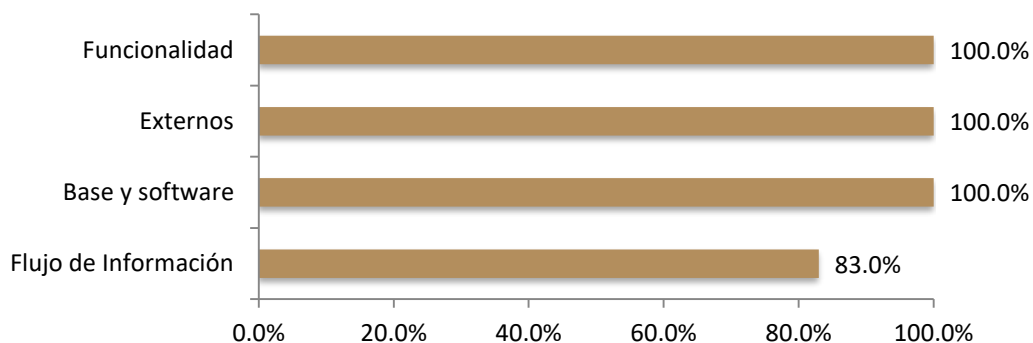
El manual de operación se estudia mediante 4 categorías. La primera pregunta es si el módulo cuenta con un Manual de Operación, esto con el objetivo de clarificar con puntualidad la existencia del manual de acuerdo a lo establecido con el Programa SARE. De la misma manera, se evalúa si el manual define los objetivos claros del funcionamiento del módulo y el alcance de los mismos.

Asimismo, una parte primordial es la completitud del contenido del manual, por lo que el avance registrado diagnostica los criterios indispensables que un manual de operación debe contener para garantizar su funcionalidad óptima. Por último, el uso corriente evalúa el mantenimiento y revisión que se le da al manual, así como la obligatoriedad para el estudio del mismo.

### 2.2.7 Evaluación Software

A continuación se muestra la calificación obtenida por cada una de las secciones en que fue dividida el total de la categoría de Software

## Software



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

La sección de Software evalúa el sistema electrónico utilizado para vincular el módulo de apertura de empresas con el empresario y las otras dependencias, es importante mencionar que se toma como válido cualquier esfuerzo del municipio en la materia.

En este sentido, se estudia si el módulo cuenta con un sistema de cómputo con base en un *software y base de datos* específico para el trámite de apertura de empresas, el cual debe de dar un seguimiento puntual a todo el proceso de emisión de la licencia de funcionamiento. De igual forma, se estudia la manera en la que se da el *flujo de información* en el software, así como la forma en la que la información es visualizada y compartida con todas las dependencias participantes.

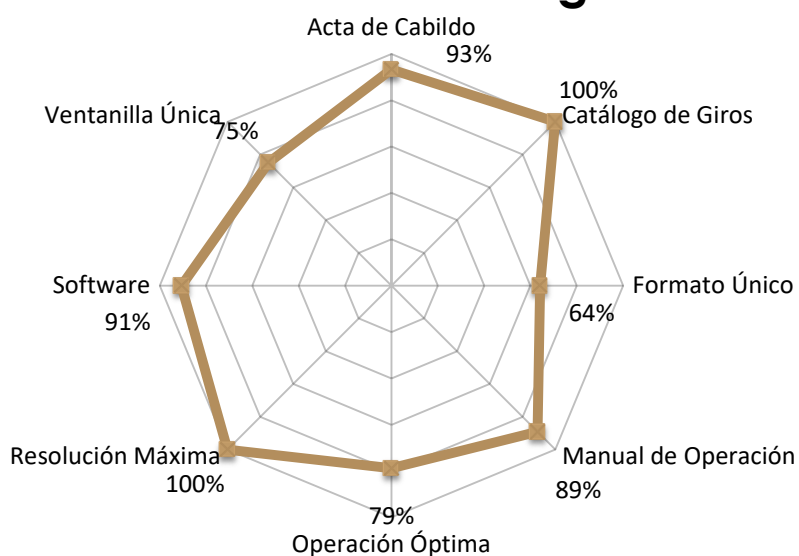
En cuanto a la *funcionalidad* del sistema de cómputo se estudia si existe un “semáforo” que determine los tiempos a las otras dependencias, esto con el objetivo de dar cumplimiento a las 72 horas establecidas. Por último, la categoría de *externos* puntualiza la existencia de un expediente electrónico y la flexibilidad de almacenamiento y distribución del mismo.

### 3. Resultados Indicador de Gestión Regulatoria

El Indicador de Gestión Regulatoria considera si el municipio cuenta o no con las características para la gestión óptima del módulo de Apertura de Empresas. Los resultados del Indicador de Gestión se analizan de forma distinta a los obtenidos por el Sistema de Evaluación, el Indicador se obtuvo tomando la completitud de las características del módulo de Apertura. Esto es, no arroja resultados ponderados de las secciones, simplemente indica si el módulo cuenta con alguna característica o no. De esta forma, en el caso en el que cumpla con el 100% de cada una de las categorías, nos encontraríamos con la práctica ideal del módulo de apertura de empresas.

El objetivo de este indicador es generar un diagnóstico real de la operación del módulo identificando las mejores prácticas y áreas de oportunidad para garantizar el máximo potencial de funcionamiento. De esta forma, este indicador nos permitirá analizar características más allá de las esenciales de operación, y con ello obtener resultados precisos de operación.

#### Indicador de Gestión Regulatoria



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

En la gráfica anterior se puede observar el avance del municipio en cada una de las categorías necesarias para el Reconocimiento SARE, las cuales en su totalidad promedian un 83.3% de avance con base en la ponderación de cada elemento. De igual forma, se encontró el avance

de indicador de gestión para cada categoría las cuales se pueden consultar en el anexo de éste documento.

Es importante especificar que el avance del indicador de gestión no utiliza la misma metodología que la sección anterior de evaluación, en este caso se calificó con uno la característica cumplida y con cero la que no se cumple o no se tiene.

En el caso del Indicador de Gestión el avance obtenido depende simplemente de cumplir, tener o satisfacer la característica preguntada, la cual se pondera con 1 en caso afirmativo y 0 en caso negativo. La ventaja de esta medición es poder observar específicamente que áreas de oportunidad puede explotar el municipio para mejorar en el otorgamiento de licencias de funcionamiento.



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE



## 4. Recomendaciones y Áreas de Oportunidad

Mediante los resultados del Sistema de Evaluación y el Indicador de Gestión Regulatoria se generaron una serie de recomendaciones o áreas de oportunidad por categoría que puede explotar el municipio para garantizar la operación óptima del módulo de apertura de empresas.

A continuación se muestran las áreas de oportunidad encontradas por categoría, mediante las cuales se logrará una mejora en la evaluación de cada una.

### 4.1 Recomendaciones Ventanilla Única

Áreas de Oportunidad Ventanilla Única
Vincular la ventanilla única con programas federales complementarios.
Vincular la ventanilla única con programas estatales complementarios.
Realizar el pago(s) correspondiente(s) de manera electrónica.
Mayor número de formas para resolver las dudas emitidas por los ciudadanos.
Mayor diversidad de medios para emitir quejas y sugerencias.
Hacer públicas las quejas y sugerencias con facilidad de acceso para cualquier ciudadano.
Facilidad para pagar en efectivo, banco, Internet, entre otros.
Contar con información visible con los requisitos, horario de atención, costos, entre otros.
Contar con medios de difusión como portal web, radio y tv, entre otros.
Contar con cualquier otro tipo de equipo de apoyo dentro del módulo.
Realizar el proceso de obtención de licencia de funcionamiento por medio de mecanismos adicionales al portal web.
Implementar algún otro mecanismo adicional de vinculación entre las dependencias.
Enviar físicamente la información para la vinculación entre las dependencias.
Enviar periódicamente los registros de apertura entre las dependencias.

En la tabla anterior se muestran las áreas de oportunidad que puede potenciar el municipio de León para mejorar en su evaluación y avance en cuanto a Ventanilla Única se refiere. Se puede observar que las áreas de oportunidad que destacan consisten en el seguimiento de las quejas y sugerencias por parte de los usuarios, así como el mejorar aspectos de señalética, llegar a ser más eficientes en el tiempo de resolución, empezar a incorporar aspectos tecnológicos a su proceso.

## 4.2 Recomendaciones Formato Único

<b>Áreas de Oportunidad Formato Único</b>
No solicitar copias de los requisitos que se deben de entregar.
Reducir el número de trámites para obtener la licencia de funcionamiento.
Reducir el número de casillas que deben llenarse dentro del formato.
Reducir el número de casillas que son de libre llenado dentro del formato.
Utilización del formato como contra-recibo una vez que se entrega.
Incluir datos de contacto dentro del formato.

La principal área de oportunidad para el Formato Único consiste en que modifique el listado de requisitos que se deben presentar y que esté disponible un manual de usuario en la modalidad en línea, con la finalidad que el usuario sepa llenarlo correctamente.

## 4.3 Resolución Máxima

<b>Áreas de Oportunidad Resolución Máxima</b>
Establecer la aplicación de la Afirmativa Ficta.
Implementar una sanción administrativa si no se cumple el plazo máximo de resolución.
Establecer un fundamento jurídico para el plazo máximo de resolución.

La principal área de oportunidad detectada se refiere a la aplicación más accesible de la Afirmativa Ficta como un medio para asegurar el cumplimiento del tiempo máximo de resolución.

## 4.4 Recomendaciones Acta de Cabildo

<b>Áreas de Oportunidad Acta de Cabildo</b>
Establecer un instrumento jurídico sobre envío/repuesta de documentos entre las autoridades e interesados.

Se considera importante que los cambios operacionales del SARE del municipio, siempre estén sustentados a través del Acta de Cabildo.

#### 4.5 Recomendaciones Manual de Operación

Áreas de Oportunidad Manual de Operación
Definir dentro del manual diversas formas de tramitación (presencial, Internet, entre otras).
Definir en el manual los tiempos necesarios para cada actividad realizada por los servidores públicos.
Definir algún criterio de evaluación continúa sobre el proceso de apertura rápida de empresas, el cual se encuentre expreso en el manual de operación.

De acuerdo a las mejores prácticas, se detectó como un área de oportunidad el definir dentro del Manual de Operación un concentrado único de los giros SARE así como un periodo de revisión y actualización más corto.

#### 4.6 Recomendaciones Software

Áreas de Oportunidad Software
Compartir y dar a conocer la base de datos a todas las dependencias participantes en el proceso de apertura.

Se detectó como área de oportunidad establecer canales electrónicos de notificación del avance del trámite. También se recomienda tener una firma electrónica actualizada para poder emitir el oficio por dicho medio, evitando que el solicitante tenga que desplazarse.



## 5. Conclusiones

Mediante el presente estudio se mostraron los avances logrados por el municipio de León en la implementación del módulo de Sistema de Apertura Rápida de Empresas, así como la calificación obtenida en la evaluación elaborada por la CONAMER. Se encontró que el municipio cumple con los requisitos o características básicas para el Reconocimiento SARE, las cuales son: Módulo de Ventanilla Única, Formato Único, Resolución Máxima de 72 horas, Catálogo de Giros, Acta de Cabildo y Manual de Operación. De igual forma, se identificó la evaluación obtenida por sección así como el grado de avance general para obtener la licencia de funcionamiento en el municipio de León.

Una vez presentada la situación del municipio, se mencionaron las áreas de oportunidad por cada sección en las que se puede mejorar con la finalidad de que sea más accesible y fácil el proceso de obtención de la licencia de funcionamiento para el ciudadano, para así fomentar la creación de nuevas empresas e impulsar la inversión y productividad del municipio.

De esta forma, **la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria otorga el reconocimiento al Municipio de León con un porcentaje de 83.3%, de acuerdo al Sistema de Evaluación.** Asimismo, esta Comisión exhorta a las autoridades municipales a implementar las recomendaciones emitidas en el presente documento.



## Anexo 1: Ponderación por Categoría

Ventanilla Única	Porcentaje
Estructura y Equipo	83.4%
Quejas y sugerencias	79.6%
Factores antes de ventanilla	88.1%
Vinculación con otras dependencias	59.0%
Funcionamiento	99.0%
Dependencia	100.0%

Formato Único	Porcentaje
Trámites y Requisitos	38.1%
Información en Formato	63.0%

Resolución Máxima 72 Horas	Porcentaje
Gestión de Calidad	100.0%
Plazos de Respuesta	100.0%

Catálogo de Giros	Porcentaje
Catálogo de Giros	100.0%

Acta de Cabildo	Porcentaje
Coordinación y Manejo	75.0%
Criterios Básicos	100.0%
Municipal	100.0%
Estatat	100.0%

Manual de Operación	Porcentaje
Contenido	84.5%
Uso Corriente	100.0%
Definición de Objetivos	100.0%
Contar con Manual	100.0%

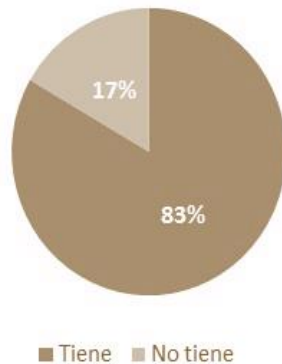
Software	Porcentaje
Funcionalidad	100.0%
Flujo de Información	83.0%
Base y software	100.0%
Externos	100.0%

## Anexo 2: Indicador de Gestión Regulatoria

A continuación se muestra el avance del indicador de gestión por sección divididas cada una de acuerdo a sus componentes. Es importante especificar que los resultados no utilizan la misma metodología que el Sistema de Evaluación, en este caso se ponderó con uno la característica cumplida y con cero la que no se cumple o no se tiene.

### Ventanilla Única

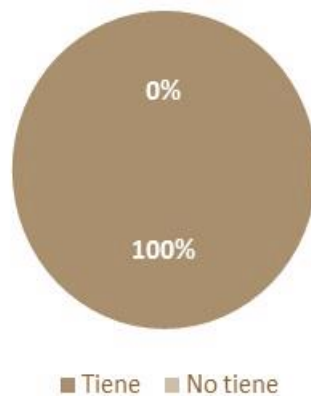
#### Funcionalidad



- Oficina Única
- Trámite a través de portal web
- Número de visitas del ciudadano
- Visualización de los requisitos necesarios
- Revisión de información sobre el proceso en línea
- Llenado de formato(s) o solicitud(es) en línea
- Envío de requisitos electrónicamente
- Disponibilidad de pago(s) de manera electrónica
- Recepción de resolución de manera electrónica
- Mecanismos adicionales a portal web
- Portal web Único para Apertura de Empresas
- Mecanismos de protección de datos

Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

#### Dependencia



- Unidad administrativa Responsable Única
- Oficina exclusiva para Apertura de Empresas

Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

### Estructura y Equipo



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

### Vinculación con otras dependencias



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

### Factores Antes de Ventanilla



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE



## Trámites Adicionales



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

## Quejas y Sugerencias



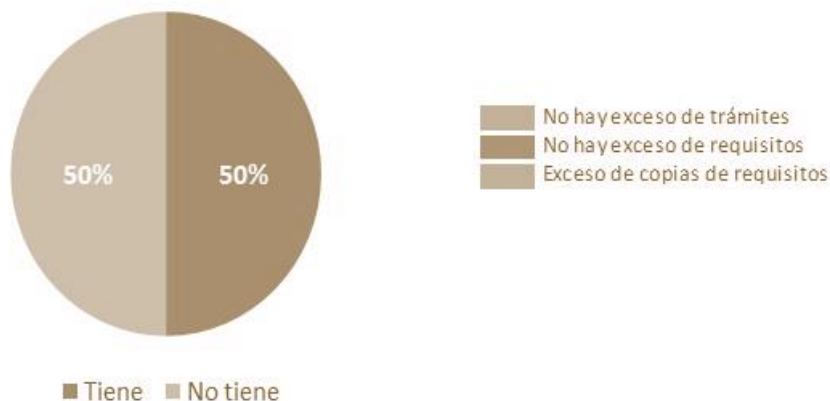
Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE





### Formato Único

## Trámites y Requisitos



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

## Información en formato



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE



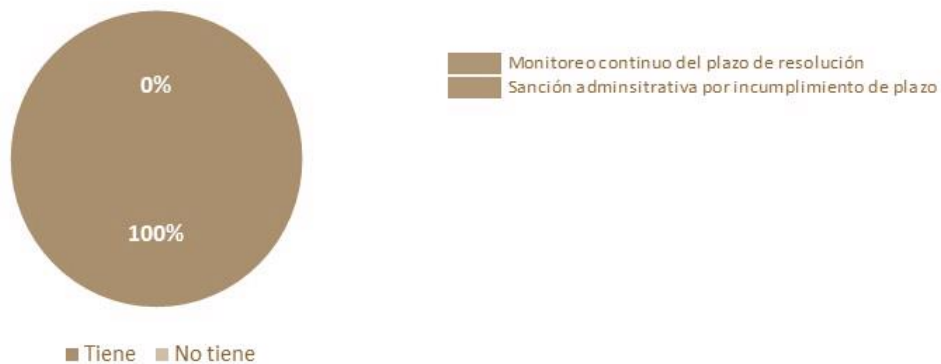
## Resolución Máxima 72 horas

### Plazos de Respuesta



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

### Gestión de Calidad



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE



### Catálogo de Giros

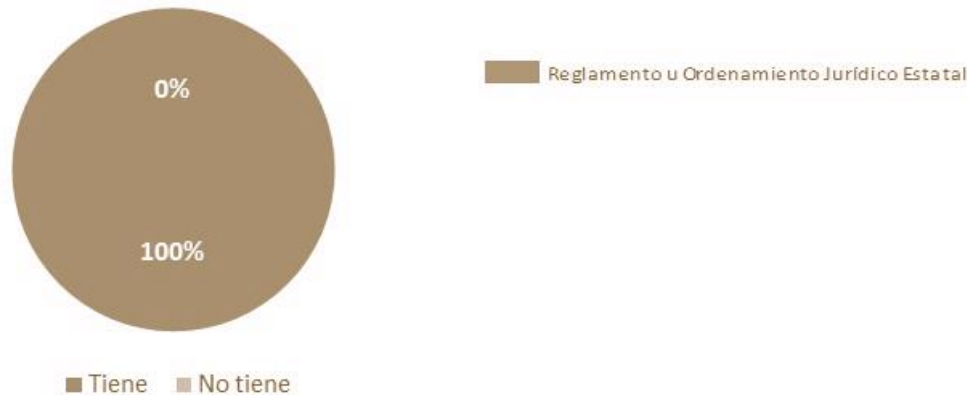
#### Catálogo de Giros



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

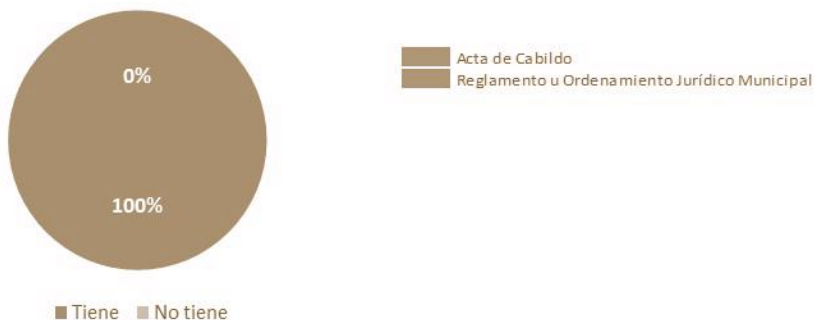
### Acta de Cabildo

#### Estatal



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

### Municipal



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

### Criterios básicos



Fuente: Elaborado por la CONAMER - PROSARE

### Coordinación y Manejo



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

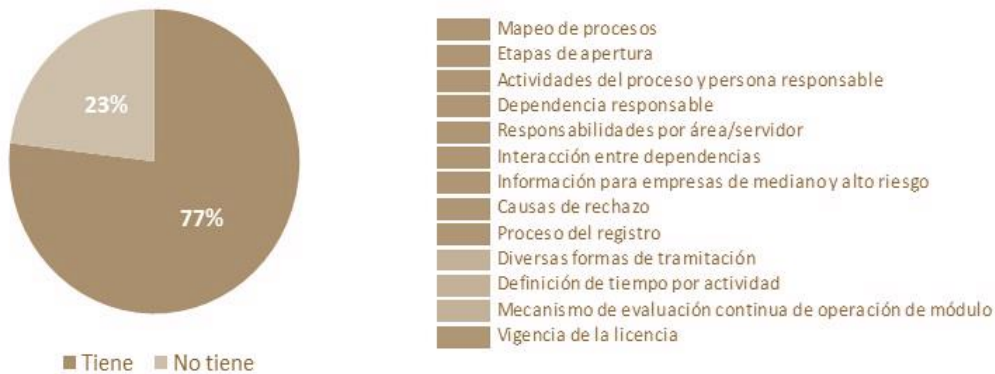
*Manual de Operación*

### Definición de Objetivos



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

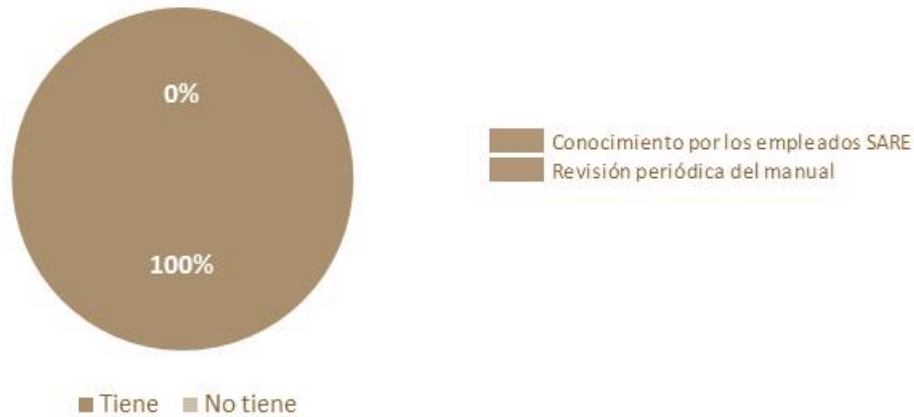
### Contenido de Manual



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE



### Uso corriente



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

### Operación Óptima

#### Operación Óptima



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

## Software

### Base y Software



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

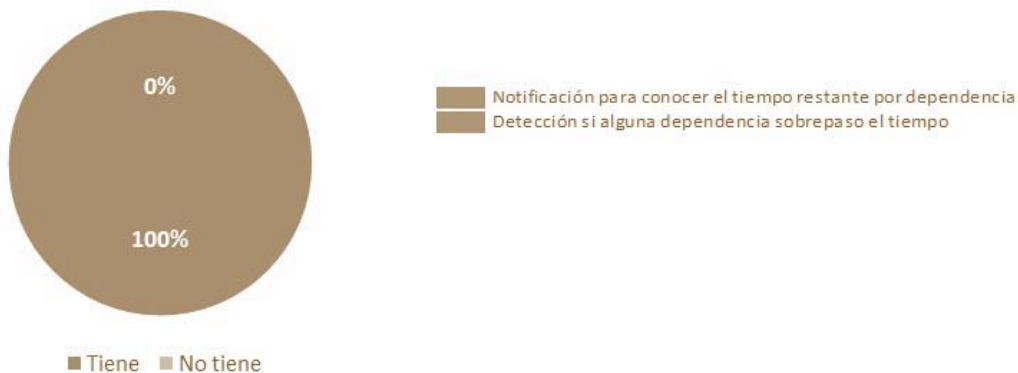
### Flujo de Información



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE



## Funcionalidad



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE

## Externos



Fuente: Elaborado por la CONAMER-PROSARE



<http://www.gob.mx/conamer> 

[conamer@conamer.gob.mx](mailto:conamer@conamer.gob.mx) 

01 (55) 5629-9500 

@CONAMER\_MX 

MXCONAMER 