

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial, en los buzones disponibles de sugerencias, quejas y reclamaciones en las ventanillas de atención al usuario de la Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, ubicado en Av. Estado de México No. 1201 Oriente, planta alta, Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México C. P. 52140 Tel. 7225002838, 7225002839 en horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. La usuaria o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle el Nevado No. 2533, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México C.P. 52172 Tel. 722 2657433, 722 2657434, en el horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: [controloria@metepec.gob.mx](mailto:controloria@metepec.gob.mx)  
Correo electrónico: [desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx](mailto:desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx)

# 10 Relación de Normas Regulatoras

Bando Municipal de Metepec, Estado de México, vigente. Artículos 23 Fracc. XVIII, 29 Fracc. XV, 106 Fracc. II, 107 y 108.

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, vigente. Artículo 3.135 Fracc. I al XII.

Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE). [www.metepec.gob.mx](http://www.metepec.gob.mx)

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, a través del Centro Municipal de Atención Empresarial y del Departamento de Licencias y Permisos, tienen como fin prestar los trámites de: Expedición de licencia de funcionamiento comercial tipo SARE. Expedición de licencia de funcionamiento, comercial industrial y/o prestación de servicio. Emisión de permiso provisional de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicio. La licencia de funcionamiento será vigente, siempre y cuando no varíen las condiciones ni los términos en los que fue otorgado originalmente.






## Información Complementaria:

<https://metepec.gob.mx/sugem/#cartas>

### Atención a los Usuarios:

Av. Estado de México No. 1201 Oriente, Planta Alta.  
Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México, C.P. 52140.  
(Ex Recinto Ferial, entre Nicolás Bravo y Mayorazgo).

### Contáctanos:

-  Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas
-  7225002838 y 7225002839
-  [desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx](mailto:desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx)  
[licenciasypermisoscomerciales@metepec.gob.mx](mailto:licenciasypermisoscomerciales@metepec.gob.mx)  
[sare@metepec.gob.mx](mailto:sare@metepec.gob.mx)
-  Desarrollo Económico Metepec
-  @DesarrolloEcoMe

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE  
DESARROLLO ECONÓMICO,  
TURÍSTICO Y ARTESANAL



Trámite:

Expedición de licencia de funcionamiento comercial tipo SARE

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 17 de junio de 2020. Teniendo validez hasta el término de la Administración vigente.

La información, es responsabilidad de la unidad administrativa que brinda el trámite o servicio.

## 01 Fines de la Organización

La Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, facilita la apertura de pequeñas y medianas empresas que no representen ningún riesgo para la salud de la población que pretendan instalarse en el territorio de Metepec, a través del Departamento de Licencias y Permisos, adscrito a la Subdirección de Desarrollo Económico.

## 02 Objetivo de la Publicación

Informar y expedir la licencia de funcionamiento comercial tipo SARE, destinado a unidades económicas de bajo impacto. Así como los derechos y obligaciones de los usuarios, los compromisos de calidad de la Dependencia, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

El trámite de expedición de licencias de funcionamiento comercial tipo SARE, se realizará de manera presencial en el Único Centro de Atención y/o en línea ([www.metepec.gob.mx/sare](http://www.metepec.gob.mx/sare)). Este documento otorga la autorización para la apertura de empresas a través de un sistema que facilita la regularización de las actividades económicas de bajo impacto, agilizando la recepción de documentos y facilitando la entrega de la licencia en un lapso o mayor a 24 horas hábiles.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Realizar el trámite de manera presencial en las oficinas de la Dirección o en línea página [www.metepec.gob.mx/sare](http://www.metepec.gob.mx/sare)

Recibir información precisa respecto a los requisitos necesarios para realizar el trámite.

Recibir notificación electrónica respecto a la aceptación o no procedencia del trámite solicitado

Entrega de licencia de funcionamiento comercial tipo SARE.

### Obligaciones:

Cumplir con el 100% de los requisitos solicitados.

## 05 Compromisos de Calidad

El Departamento de Licencias y Permisos, a través de la ventanilla del Centro Municipal de Atención Empresarial, se compromete a:

- La atención al usuario respecto del servicio prestado tendrá un índice de satisfacción mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de emisión de la licencia de funcionamiento tipo SARE, será menor o igual a un día hábil, a partir de la fecha de recepción de la documentación.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción.
- El tiempo de espera de un usuario para el ingreso de documentación en la ventanilla única SARE, será menor o igual a 15 minutos, excepto cuando el número de contribuyentes en espera rebasa la cantidad de cinco.

## 06 Indicadores de Calidad

- Índice de satisfacción de la atención brindada.
- Tiempo de emisión de la Licencia SARE autorizada en menos o igual a un día hábil .
- Tiempo de respuesta sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Tiempo de espera de un contribuyente que requiera ingresar documentación a la Ventanilla Única SARE .

Los resultados obtenidos de la evaluación de los indicadores antes mencionados serán publicados trimestralmente tanto al interior de las dependencias como en la página principal del H. Ayuntamiento de Metepec (SUGEM).

<https://metepec.gob.mx/sugem/#cartas>

## 07 Medidas de Subsanación

Si la licencia de funcionamiento comercial tipo SARE, no ha sido autorizada cuando el solicitante ha regresado a la ventanilla del Centro de Atención a Trámites después de un día hábil, el Departamento de Licencias y Permisos, se compromete a entregar este documento en el domicilio de la unidad económica del usuario y/o contribuyente .

## 08 Formas de Participación

Los usuarios y/o contribuyentes pueden participar en la mejora del servicio prestado mediante : El llenado de la encuesta de satisfacción, sugerencias, quejas y reclamaciones . Sugerencias de mejora del servicio, por escrito.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DESARROLLO ECONÓMICO, TURÍSTICO Y  
ARTESANAL

**2<sup>do</sup>** TRIMESTRE  
ABRIL- JUNIO

**2024**



# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Expedición de licencia de funcionamiento comercial tipo SARE.



● **DEPENDENCIA**  
DESARROLLO ECONÓMICO,  
TURÍSTICO Y ARTESANAL.



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**  
01 abril a 28 de junio 2024



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
Expedición de licencia de  
funcionamiento comercial tipo SARE



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
Bitácora, lista de registro y encuestas de  
satisfacción.

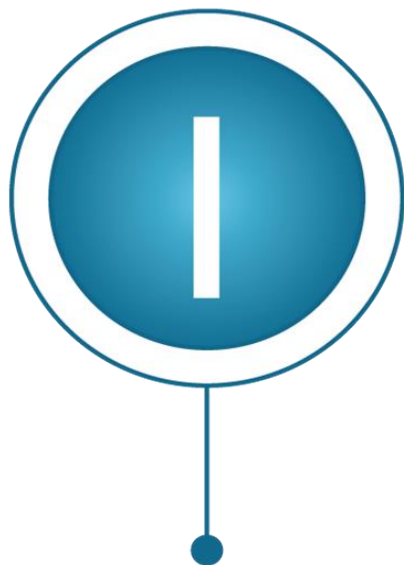


● **BENEFICIARIOS**  
30 Unidades Económicas

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



Índice de satisfacción de la atención brindada.



Tiempo de emisión de la Licencia SARE autorizada en menos o igual a un día hábil .



Tiempo de respuesta sugerencias, quejas y reclamaciones.



Tiempo de espera de un contribuyente que requiera ingresar documentación a la Ventanilla Única SARE .



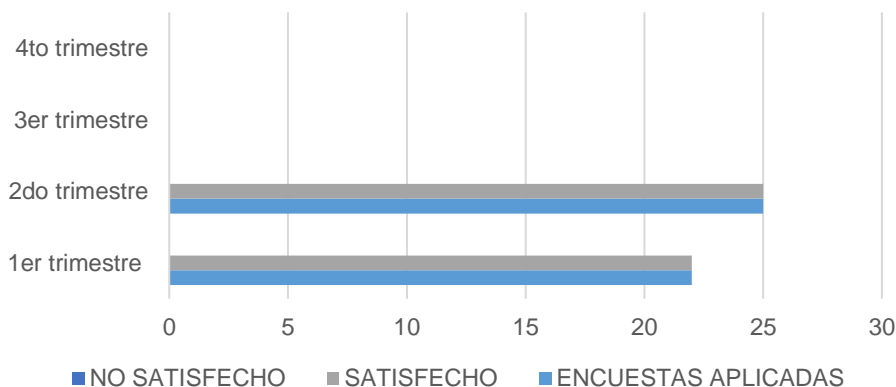
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Índice de satisfacción de la atención brindada.

La atención al usuario respecto del servicio prestado tendrá un índice de satisfacción mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

Índice de satisfacción de la atención brindada.



Durante el segundo trimestre, correspondiente del 01 de abril al 28 de junio de 2024, ingresaron 30 trámites en la ventanilla de Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), aplicamos 25 encuestas, obtuvimos un índice de satisfacción del 100% respecto del servicio prestado, cumplimiento del indicador.

Índice de satisfacción del servicio prestado.				
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
ENCUESTAS APLICADAS	22	25	0	0
SATISFECHO	22	25	0	0
NO SATISFECHO	0	0	0	0

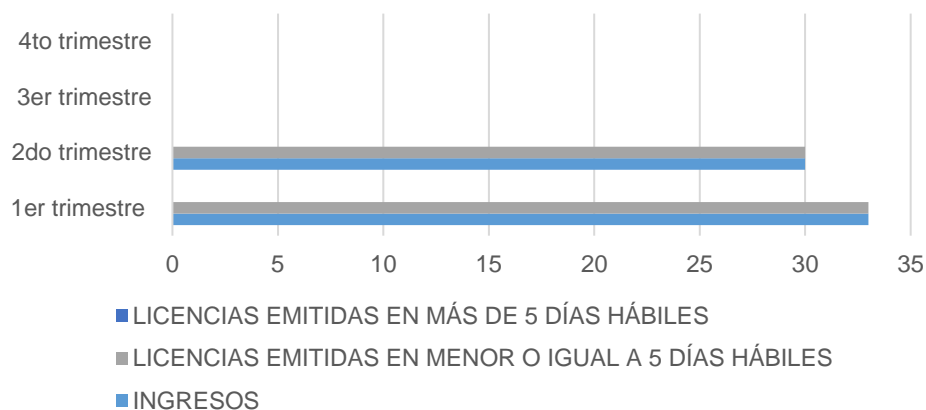
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

Tiempo de emisión de la Licencia SARE autorizada en menos o igual a un día hábil.

El tiempo de emisión de la licencia de funcionamiento tipo SARE, será menor o igual a un día hábil, a partir de la fecha de recepción de la documentación.

Tiempo de emisión de la Licencia SARE autorizada en menos o igual a un día hábil.



Durante el segundo trimestre, correspondiente del 01 de abril al 28 de junio de 2024, ingresaron 30 trámites en la ventanilla de Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), el 100% de los usuarios, obtuvieron la emisión de su licencia de funcionamiento de bajo impacto, en un período no mayor a un día hábil.

	Emisión de la Licencia SARE			
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
INGRESOS	33	30	0	0
LICENCIAS EMITIDAS EN MENOR O IGUAL A 5 DÍAS HÁBILES	33	30	0	0
LICENCIAS EMITIDAS EN MÁS DE 5 DÍAS HÁBILES	0	0	0	0

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

Tiempo de respuesta  
sugerencias, quejas y  
reclamaciones.

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

Durante el segundo trimestre, correspondiente del 01 de abril al 28 de junio de 2024, NO se recibieron sugerencias de mejora.



# 2º TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Tiempo de espera de un contribuyente que requiera ingresar documentación a la Ventanilla Única SARE

El tiempo de espera de un usuario para el ingreso de documentación en la ventanilla única SARE, será menor o igual a 15 minutos, excepto cuando el número de contribuyentes en espera rebase la cantidad de cinco.



Durante el segundo trimestre, correspondiente del 01 de abril al 28 de junio de 2024, ingresaron 30 trámites de unidades económicas, a través del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE); el 100% de los usuarios fueron atendidos en un tiempo no mayor a 15 minutos.

	Tiempo de espera			
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS	33	30	0	0
PERSONAS ATENDIDAS EN UN TIEMPO MENOR A 15 MINUTOS	33	30	0	0
PERSONAS ATENDIDAS EN UN TIEMPO MAYOR A 15 MINUTOS	0	0	0	0