

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial, en los buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones disponibles 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. Correo electrónico: desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx 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: contraloria@metepec.gob.mx

# 10 Relación de Normas Regulatorias

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

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

Manual de procedimientos de la Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal de Metepec. [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  
licenciasypermisoscomerciales@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:

Permiso provisional de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicio

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.

La Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, facilita la apertura y extensión de operación a pequeñas y medianas empresas para la obtención del permiso provisional requerido 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 otorgar el permiso provisional de funcionamiento comercial, Industrial y/o Prestación de Servicio para giros de bajo impacto, dando a conocer al usuario sus derechos y obligaciones. 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

Permiso Provisional de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicio, consiste en proporcionar una autorización temporal para ejercer la actividad comercial o de servicios. El trámite se realizará de manera presencial en la ventanilla única.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir información precisa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite.

Recibir información clara y precisa referente a la procedencia del trámite solicitado.

Recibir permiso provisional de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicio.

### Obligaciones:

Cumplir con el 100% de los requisitos solicitados. Realizar el trámite de manera presencial.

Realizar el trámite en el horario y días hábiles.

Proporcionar información veraz y oportuna al realizar el trámite.

Pago de derechos del permiso provisional de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicio.

## 05 Compromisos de Calidad

- Obtener un índice de satisfacción respecto del servicio prestado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de emisión del Permiso Provisional de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicio, será menor o igual a 5 días hábiles para quienes no sea necesario el Vo. Bo. de Protección Civil y 30 días hábiles para quienes requieran la verificación.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones de mejora, captadas en la encuesta de satisfacción, no será superior 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 de Atención, será menor o igual a 15 minutos, excepto cuando el número de contribuyentes en espera rebase la cantidad de cinco.

## 06 Indicadores de Calidad

- Índice de satisfacción respecto del servicio prestado
- Tiempo de emisión del Permiso Provisional de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicios.
- Tiempo de respuesta sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Tiempo de espera de un contribuyente que requiera ingresar documentación a la Ventanilla de Atención.

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

Cuando el Permiso Provisional de Funcionamiento Comercial Industrial y/o Prestación de Servicio no haya sido expedida en el tiempo señalado (un lapso no mayor a 5 días hábiles, para quienes no sea necesario la Constancia del Vo.Bo. de Protección Civil y 30 días hábiles para quienes la requieran) el Departamento de Licencias y Permisos, entregará dicho documento en el domicilio de la unidad económica .

En caso de presentarse una sanción administrativa municipal durante el periodo de compensación por falta de la Permiso Provisional, el Departamento de Licencias y Permisos, se compromete a subsanar la misma, siempre y cuando se presente la hoja de infracción ante el titular de la Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, previa a su valoración.

## 08 Formas de Participación

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

Permiso provisional de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicio.



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



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
Permiso provisional de funcionamiento  
comercial, industrial y/o prestación de servicio



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

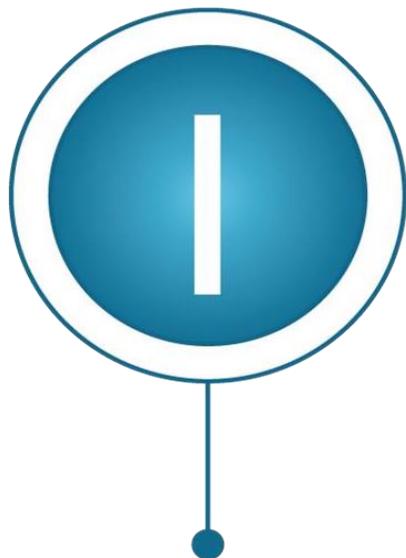


● **BENEFICIARIOS**  
102 Unidades Económicas

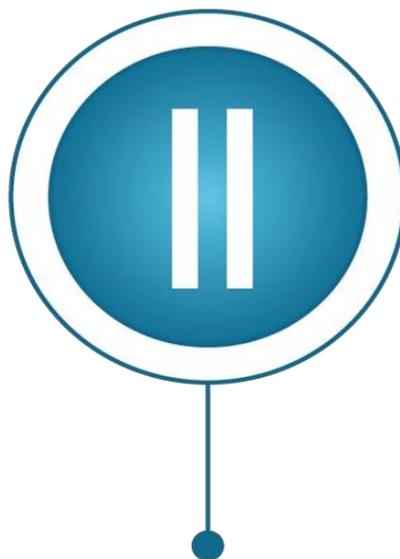
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



Índice de satisfacción respecto del servicio prestado.



Tiempo de emisión del Permiso Provisional de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicios



Tiempo de respuesta sugerencias, quejas y reclamaciones



Tiempo de espera de un contribuyente que requiera ingresar documentación a la Ventanilla de Atención



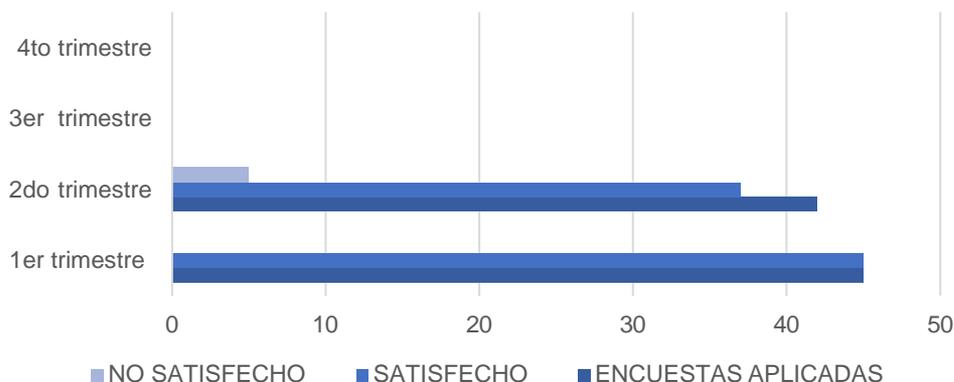
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Índice de satisfacción respecto del servicio prestado

Obtener un índice de satisfacción respecto del servicio prestado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

Índice de satisfacción respecto del servicio prestado



Durante el segundo trimestre, correspondiente del 01 de abril al 28 de junio de 2024, ingresaron 102 solicitudes de permiso provisional de funcionamiento comercial y/o prestación de servicios, en la ventanilla 1, aplicamos 42 encuestas de satisfacción de las cuales, obtuvimos un índice de satisfacción del 88% respecto del servicio prestado, mientras que el 12% calificó el servicio como regular.

Nota: el área aplicó medidas de subsanación para el caso.

Índice de satisfacción				
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
ENCUESTAS APLICADAS	45	42	0	0
SATISFECHO	45	37	0	0
NO SATISFECHO	0	5	0	0

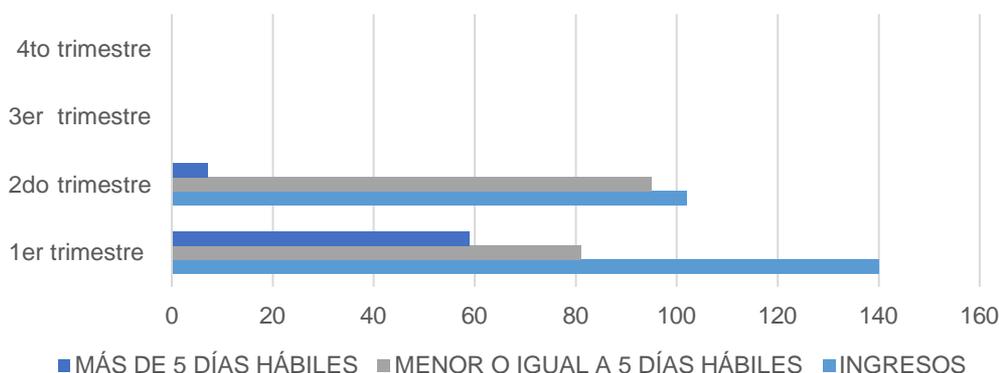
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Tiempo de emisión del Permiso Provisional de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicios

El tiempo de emisión del Permiso Provisional de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicio, será menor o igual a 5 días hábiles para quienes no sea necesario el Vo Bo de Protección Civil y 30 días hábiles para quienes requieran la verificación.

**Tiempo de emisión del Permiso Provisional de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicios**



Durante el segundo trimestre correspondiente del 01 de abril al 28 de junio de 2024, ingresaron 102 solicitudes de permiso provisional de funcionamiento comercial y/o prestación de servicios, el 93% de los ingresos se emitieron en menor o igual a 5 días hábiles y el 7% de los ingresos se emitieron en más de 5 días hábiles.

	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
INGRESOS	140	102	0	0
MENOR O IGUAL A 5 DÍAS HÁBILES	81	95	0	0
MÁS DE 5 DÍAS HÁBILES	59	7	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 de mejora, captadas en la encuesta de satisfacción, no será superior 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.

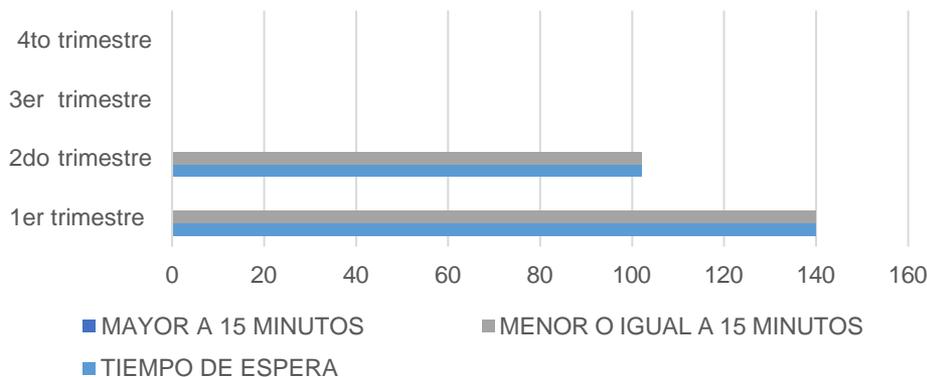
# 2º TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

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

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

**Tiempo de espera de un contribuyente que requiera ingresar documentación a la Ventanilla de Atención.**



Durante el segundo trimestre correspondiente del 01 de abril al 28 de junio de 2024, ingresaron 102 trámites de permiso provisional de funcionamiento comercial y/o prestación de servicios, el 100% de los usuarios fueron atendidos en ventanilla en un tiempo no mayor a 15 minutos.

	Tiempo de espera			
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
TIEMPO DE ESPERA	140	102	0	0
MENOR O IGUAL A 15 MINUTOS	140	102	0	0
MAYOR A 15 MINUTOS	0	0	0	0