

## 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

Bando Municipal de Metepec 2024, Estado de México, capítulo I Art. 106, Fracc. II, III, V. Art. 108.

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

## 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, a través de la ventanilla única y del Departamento de Licencias y Permisos, tienen como fin prestar los tramites de: Expedición de licencias de funcionamiento comercial tipo SARE, Expedición de licencias 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:

Refrendo de licencia de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicio (Alto Impacto)

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, tiene como misión generar estrategias de política pública, programas y proyectos que garanticen la mejora de las condiciones económicas determinantes para el bienestar de la población metepequense, propiciando el desarrollo económico sustentable del municipio.

El departamento de licencias y permisos adscrito a la Subdirección de Desarrollo Económico; en su facultad de refrendar las licencias de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicio (Alto Impacto), tiene como objetivo, prestar el servicio de una manera eficaz y eficiente, procurando hacer de esto un trámite sencillo para que las unidades económicas estén reguladas cada año dentro de la norma.

## 02 Objetivo de la Publicación

Informar y refrendar la licencia de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicios (Alto Impacto), de las unidades económicas que ejerzan alguna actividad comercial en el municipio de Metepec; 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

Consiste en otorgar un comprobante del trámite con el que se acredita la operación de unidades económicas de alto impacto; previo al cumplimiento de los requisitos solicitados. 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 refrendo de la licencia de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicio (Alto Impacto).

### 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 de refrendo de licencia de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicios (Alto Impacto) cuando aplique.

## 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 atención al usuario para refrendar una licencia de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicios de alto impacto será menor o igual a 5 minutos.
- 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 de los usuarios con respecto al servicio proporcionado .
- Tiempo de atención al usuario para el refrendo de su licencia .
- Tiempo de respuesta a 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

En caso de que el comprobante del refrendo de la licencia de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicios (Alto Impacto), no sea emitido dentro del plazo establecido y el usuario haya cumplido con los requisitos solicitados, el Departamento de Licencias y Permisos, se compromete a notificar personalmente la resolución del trámite al día hábil siguiente como fecha límite.

En caso de presentarse una sanción administrativa municipal durante el periodo de compensación por falta de refrendo la licencia, 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.

La formulación de sugerencias de mejora del servicio, por escrito.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO  
TURÍSTICO Y ARTESANAL

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

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

REFRENDO DE LICENCIA DE  
FUNCIONAMIENTO COMERCIAL,  
INDUSTRIAL Y/O PRESTACIÓN DE  
SERVICIO (ALTO IMPACTO).



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



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
**Refrenado de licencia de  
funcionamiento comercial,  
industrial y/o prestación de  
servicio (Alto Impacto).**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**

**Turnos, lista de registro, encuestas de  
satisfacción.**

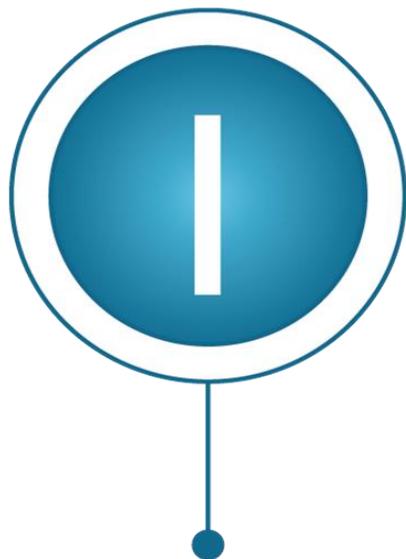


● **BENEFICIARIOS** **101 Unidades Económicas o  
Empresarios.**

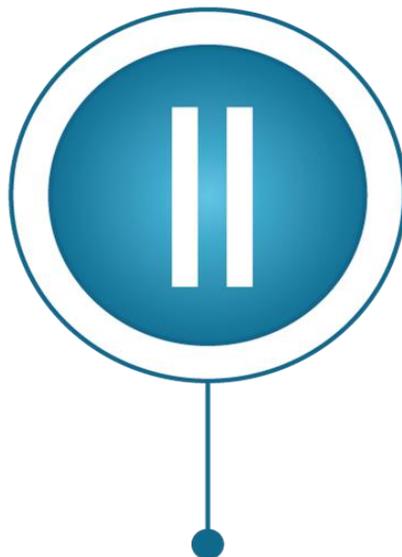
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



Índice de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio proporcionado.



Tiempo de atención al usuario para el refrendo de su licencia.



Tiempo de respuesta a la 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

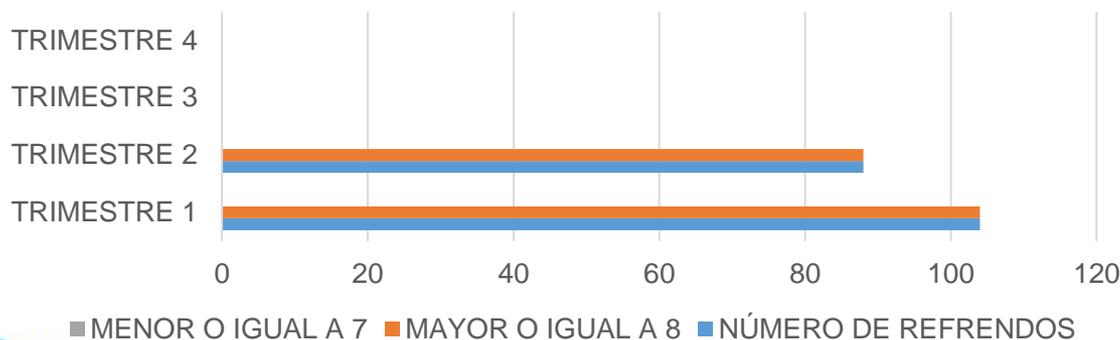
Índice de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio proporcionado.

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

Índice de Satisfacción				
Valoración	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre
No. de Refrendos	104	101		
mayor o igual a 8	104	101		
menor o igual a 7	0	0		

De acuerdo con las 101 encuestas realizadas a los usuarios de Refrendo de Licencia de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicios de Alto Impacto en el periodo del 01 de abril al 28 de junio de 2024, se obtuvieron los siguientes resultados: el 100% de los encuestados calificó como Excelente el servicio recibido.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN



■ MENOR O IGUAL A 7 ■ MAYOR O IGUAL A 8 ■ NÚMERO DE REFRENDOS

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

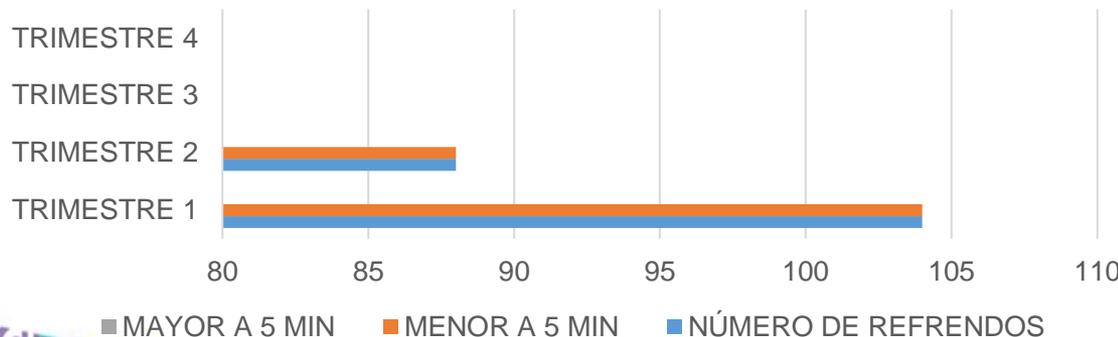
Tiempo de atención al usuario para el refrendo de su licencia.

El tiempo de atención al usuario para refrendar una licencia de funcionamiento comercial, industrial y/o prestación de servicio de alto impacto será menor o igual a 5 minutos.

Tiempo de Atención al Usuario				
Valoración	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre
No. de Refrendos	104	101		
Menor a 5 minutos	104	101		
Mayor a 5 minutos	0	0		

TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Durante el periodo del 01 de abril al 28 de junio de 2024, se ingresaron 101 solicitudes de Refrendo de Licencia de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicio de Alto Impacto, de las cuales el 100% fueron emitidas en un lapso no mayor a 5 minutos.



# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

Tiempo de respuesta a 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.**

**De acuerdo con las 101 encuestas realizadas a los usuarios de Refrendo de Licencias de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicio de Alto Impacto en el periodo del 01 de abril al 28 junio de 2024, se obtuvieron los siguientes datos: 100% de los encuestados no realizaron ninguna observación, sugerencia, queja y/o recomendación.**

# 2<sup>do</sup> 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 para Ingreso de Documentación				
Valoración	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre
No. de Refrendos	104	101		
Menor o igual a 15 minutos	104	101		
Más de 15 minutos	0	0		

Durante el periodo del 01 de abril al 28 de junio de 2024, se ingresaron 101 solicitudes de Refrendo de Licencia de Funcionamiento Comercial, Industrial y/o Prestación de Servicio de Alto Impacto, de las cuales el 100% de los usuarios fueron atendidos en Ventanilla Única, en un tiempo no mayor a 15 minutos.

