



CASA ABIERTA AL TIEMPO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA

LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN

MATERIA: SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

**TITULO: “LA VENTANILLA ÚNICA DE GESTIÓN:
MECANISMO DE APOYO PARA LA MICRO,
PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN
MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA”**

ASESOR: MTRO. FERNANDO A. MERCADO FIGUEROA

ALUMNA: DOLORES VARGAS GOMEZ

MATRICULA: 93228465

FECHA: DICIEMBRE DE 1998

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
--------------	---

I) LA VENTANILLA UNICA DE GESTION (VUG): ANTECEDENTES Y CARACTERISTICAS

1.- LA REFORMA ADMINISTRATIVA	5
2.- ANTECEDENTES DE LA VENTANILLA UNICA DE GESTION	9
3.- APROXIMACIÓN AL CONCEPTO	10
4.- MODELOS DE VENTANILLAS UNICAS	11
5.- CARACTERISTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA VUG	12
5.1 CONDICIONES BÁSICAS PARA LA OPERACIÓN DE LA VUG	13

II) FUNCIONAMIENTO ACTUAL DE LA VENTANILLA UNICA DE GESTION

1.- MARCO NORMATIVO DE LA VUG	15
2.- ESTRUCTURA	23
3.- OBJETIVO	24
4.- SERVICIOS	24
5.- FUNCIONES	24
6.- TRAMITES QUE REALIZA	24
7.- SUJETOS QUE SE BENEFICIAN	28
8.- DIRECTORIO DE VENTANILLAS ÚNICAS	28

III) BENEFICIOS PARA LOS MICROINDUSTRIALES QUE SE INSCRIBEN EN EL PADRON NACIONAL DE LA INDUSTRIA, A TRAVES DE LA VUG

1.- APOYO QUE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS OFRECEN A LA MICROINDUSTRIA	33
2.- PRINCIPALES ORDENAMIENTOS LEGALES PARA INCENTIVAR A LA MICROINDUSTRIA	34

***IV) EL FORMULARIO UNICO: UN NUEVO CONCEPTO DE
SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA***

4.1 OBJETIVO	37
4.2 VENTAJAS	37
4.3 ACUERDOS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	37

***V) IMPACTO DE LA VUG EN LA ECONOMIA: EL CASO DEL
ESTADO DE MEXICO***

INFORMACIÓN ESTADISTICA	39
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	46
APENDICE: FORMULARIO UNICO DE LAS VUG DEL ESTADO DE MEXICO	49
BIBLIOGRAFIA	56

INTRODUCCIÓN

La problemática de la realización de trámites para el establecimiento, funcionamiento o regularización de las empresas, principalmente la micro, pequeña y mediana industria, ante las diferentes autoridades gubernamentales, ocasiona que las empresas no cumplan con sus obligaciones o puedan exigir sus derechos, omisión que trae consigo no obtener mejores resultados en las organizaciones. Deficiencias que en la actualidad pueden tener un costo alto, ya que los cambios que se están viviendo hoy, requiere que las empresas concentren su atención en las actividades internas de la empresa como por ejemplo los procesos productivos o comercialización, para hacer frente a los retos que se presentan en los mercados, tanto nacionales como internacionales.

Este problema tiene que ver con las autoridades gubernamentales, ya que el gobierno es el que tiene la facultad de regular las actividades productivas, y por lo tanto el encargado de que pueda llevar a cabo acciones que puedan contrarrestar el exceso de regularización y normatividad en esta materia.

Actualmente dentro de las acciones que esta llevando a cabo el gobierno en sus diferentes niveles para darle una solución a estas dificultades que se presentan en materia de regularización para la actividad productiva es la implementación de programas de simplificación y desregulación administrativa. Acciones que tienen como función principal una mayor eficiencia, racionalidad y agilidad a la gestión pública a partir del mejoramiento de la calidad de los servicios y trámites que se prestan a la ciudadanía.

Dentro de este conjunto de medidas que se están tomando, sobresale el establecimiento de ventanillas únicas, como un instrumento de la acción simplificadora.

La ventanilla única forma parte de la estrategia simplificadora para promover una mayor agilidad y excelencia en la prestación de los trámites y servicios públicos, en especial los que tienen que ver con el sector empresarial.

Este instrumento se ve como una forma de fomentar el desarrollo económico de las diferentes entidades federativas, al ofrecer un servicio de calidad a los particulares que desean establecer una empresa, o a los empresarios que requieren de realizar trámites para el funcionamiento o regularización de sus empresas.

En este sentido, se puede decir, que la VUG trata a la vez de ser una alternativa para aminorar la problemática de realización de trámites a las empresas, principalmente la micro, pequeña y mediana industria, para que estas puedan desarrollarse mejor.

Cabe hacer mención que este problema ha sido abordado muy poco, tanto por el sector gubernamental como por el sector académico. Por ello es que no se cuenta con información que nos muestre los efectos que tienen las empresas y/o organizaciones con la regularización o normatividad gubernamental. Sin embargo dentro de la información que se pudo localizar con respecto a este problema, se puede ya contemplar algunos de las dificultades que tienen los particulares con las medidas regulatorias y normativas, siendo estas principalmente los costos y el tiempo. Estos efectos se muestran a continuación con información tomada de una investigación realizada por la Secretaría de comercio y fomento

Industrial la que a su vez la hizo con datos del DDF, CANACINTRA, CONCANACO y SERVITUR.

El siguiente cuadro muestra los resultados de encuestas realizadas durante 1995 para evaluar la duración media de los trámites necesarios para abrir diversos tipos de negocios. La encuesta mostró una considerable ineficiencia de la regulación vigente: los plazos que toman dichos trámites son considerablemente superiores a los plazos máximos establecidos en la regulación aplicable, como se desprende de la comparación de las dos primeras columnas.

Duración promedio de los trámites, a nivel federal y local en el Distrito Federal 1995

Duración media de los trámites (días)				
Tipo de trámite de apertura de negocio ¹	Según el marco regulatorio actual ²	Según encuestas con empresarios ³	Según propuesta de SECOFI/DDF ⁴	Reducción potencial en tiempos con la propuesta vs. tiempos encuestas (%)
Sin construcción y sin riesgo ambiental	24	48	10	80%
Con construcción y sin riesgo ambiental	25 ⁵	50	15	70%
Con construcción y con riesgo ambiental	64 ⁵	128	30	77%

Notas: 1 Incluye los trámites de constitución de la empresa y uso de suelo (construcción).

2 Suponiendo que se cumplen los tiempos máximos marcados en la regulación aplicable.

3 De acuerdo con las encuestas, en la práctica los tiempos reglamentados se duplican y hasta triplican.

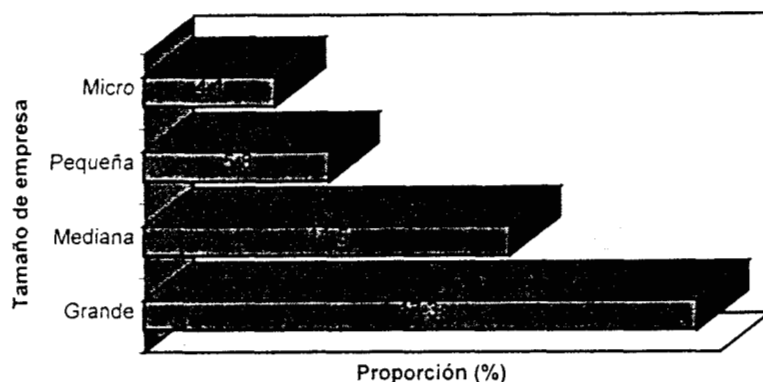
4 Supone el uso de la afirmativa ficta.

5 Aunque el trámite para obtener la licencia de construcción debe durar 1 día, en la práctica dura aproximadamente 30 días.

Fuente: Unidad de Desregulación Económica, SECOFI, con información del DDF, CANACINTRA, CONCANACO Y SERVYTUR. 1995.

El retraso en la apertura de un negocio, derivado de una regulación excesiva, genera pérdidas considerables. La siguiente gráfica presenta una estimación de las pérdidas para diferentes tipos de empresas, en razón de los retrasos en la apertura de negocios calculados en el cuadro anterior.

Costo de la ineficiencia en la regulación descrita en el cuadro anterior en términos de producto potencial perdido*



*El producto potencial corresponde a 1994 y se refiere al segundo año de operación.

Fuente: Estimaciones de la Unidad de Desregulación Económica, SECOFI, a partir de datos de los Censos Económicos 1994 y de la Encuesta Industrial Mensual del INEGI.

Los cálculos anteriores* se refieren a sólo algunos de los trámites que deben realizar las empresas para establecerse. Sin embargo, confirman que los costos totales derivados de la regulación excesiva son considerables en nuestro país sobre todo cuando se toman en cuenta otros costos de difícil cuantificación, pero que inciden sobre la actividad económica. Así por ejemplo, la obsolescencia de algunos elementos de la legislación mercantil vigente provoca inseguridad jurídica respecto a múltiples transacciones, debido a que la resolución de controversias está sujeta a una amplia discrecionalidad de la autoridad judicial. De igual forma, la lentitud y el alto costo de los litigios, así como la impredecibilidad de su curso hace que las operaciones mercantiles comunes, que deberían ser ágiles y sencillas, se tornen difíciles y complejas o no se lleven a cabo.

El presente trabajo aborda uno de los instrumentos que tienen que ver con la simplificación administrativa, siendo este, la Ventanilla Única de Gestión, por ser una acción que pueda contrarrestar el problema de la normatividad de las actividades económicas. Problema que se traduce principalmente cuando los particulares requieren de

* El INEGI ha estimado, mediante encuestas mensuales, el producto promedio de las empresas, clasificadas por su tamaño, tanto en el primero como en el segundo año de sus operaciones. Esta información permite hacer un cálculo aproximado del producto potencial generable en el primer año por tamaño de empresa. Utilizando dicha información, así como la contenida en el cuadro anterior, puede estimarse el porcentaje de la producción que las empresas dejan de generar debido a la sobreregulación. Con tal propósito, se tomó el segundo año como medida del potencial de producción (por considerar al primero como poco representativo). Dicha cifra de producto promedio diario se multiplicó por el número de días que la sobreregulación retrasa la apertura y establecimiento de las empresas (15 días para microindustrias y 63 para grandes, y el resultado se divide entre el producto promedio anual, para estimar el porcentaje de producción perdida debido a la sobreregulación.

las instancias gubernamentales para cumplir con sus obligaciones o demandar sus derechos y en muchos casos se enfrentan a ineficiencias administrativas en las autoridades gubernamentales.

Los propósitos que se persiguen con dicho trabajo son: conocer en que consiste el mecanismo de la Ventanilla única de gestión, que función tiene y que servicios ofrece a los particulares para disminuir las dificultades que se presentan cuando se quiere establecer o regularizar alguna actividad económica; sea útil a los responsables de la implementación e implantación de los programas de la simplificación administrativa y desregulación económica .

Como ya se menciono anteriormente los nuevos cambios que se estan presentando requiere que se cuente con nuevos sistemas administrativos gubernamentales que puedan ofrecer solución a las demandas que presentan los particulares para el desarrollo de sus actividades productivas. Actividades que requieren priorización por ser una de las que generan un bienestar para nuestra sociedad, ya que se traducen en la generación de más fuentes de empleos y la producción de más productos.

El trabajo esta dividido en 4 capítulos: En el primero se proporciona un marco de los antecedentes, así como de las características generales de la VUG (Ventanilla Unica de Gestión). En el segundo expongo el funcionamiento actual de la VUG. Función que está más orientada a proporcionar sus servicios al sector empresarial, ya que también existen ventanillas para los trámites relacionados con la obtención de vivienda. Con lo que respecta al tercer capítulo, este trata de los beneficios que obtienen los microindustriales a través de las VUG. Beneficios que se enmarcan dentro de un marco legal que también sirven para el apoyo a este sector microindustrial. En el cuarto proporciono información acerca del formulario único que se está manejando en las ventanillas como un instrumento para facilitar aún más la simplificación administrativa de los trámites que se realizan, ya que a través de este, ya no es necesario llenar varios formularios para los diferentes trámites que se requieren para el establecimiento, funcionamiento o regularización de una empresa. Por último toco el tema del impacto de la VUG en la economía del Estado de México, con el fin de que también otras autoridades que también ya cuentan con este sistema, puedan implantarlo e implementarlo.

I. LA VENTANILLA UNICA DE GESTION: ANTECEDENTES Y CARACTERISTICAS

1.- LA REFORMA ADMINISTRATIVA

La administración pública es, en su esencia, sinónimo de servicio público y su racionalidad es muy relevante porque incide directamente en los aspectos vitales de la sociedad. Por ello, al mejorar a la administración pública se perfeccionan las estructuras y los sistemas políticos y administrativos del Estado. Es así que los procesos de reforma del aparato público son de gran interés para la ciudadanía, que aspira a recibir una atención esmerada y oportuna por parte de las instituciones gubernamentales.

Durante mucho tiempo, la administración pública se caracterizó por la existencia de disposiciones jurídicas, procedimientos y trámites, que lejos de agilizar los procesos administrativos, les daban un matiz de lentitud y de obsolescencia. Hablar de servicio público era sinónimo de complejidad, de rendimientos decrecientes, de desconfianza por parte de la ciudadanía, y de corrupción. De esta manera, gradualmente se acumularon requisitos, exigencias y obligaciones que complicaban la relación de los ciudadanos con la administración pública y dilataban la resolución de sus asuntos.

“En México, desde la administración colonial , se emprendieron acciones encaminadas a mejorar los sistemas administrativos; si bien sólo a fines del siglo XVIII, durante el reinado de Carlos III, se intentó una reforma profunda. El movimiento de Independencia obligó a reordenar la administración y durante el período que muchos historiadores identifican como de anarquía, se vivió un proceso de crecimiento, modificación y reforma del aparato administrativo, para adecuarlo a los requerimientos de esos tiempos. La etapa porfirista, caracterizada por una base de injusticia social y de marginación política, fue de consolidación, pero también de envejecimiento de las instituciones públicas, a pesar de los intentos por modernizarlas. La administración pública que emergió de la Revolución mexicana se ha distinguido se ha distinguido por un proceso intermitente de crecimiento-reforma, muy ligado a la creación de la infraestructura institucional.”¹

Los procesos deliberados o dirigidos de reforma o de modernización administrativa en el mundo, son motivados por cambios profundos en las relaciones económicas, sociales y políticas, y en las transformaciones en el tamaño y complejidad del Estado. Por lo tanto, frente a nuevas demandas y necesidades, planteadas por sociedades más politizadas, es

¹ Cfr., Ponce de León, Javier, “La simplificación de la Administración Pública Federal”, en *Revista de Administración Pública. Simplificación Administrativa*, No. 65-66, enero-junio, México, INAP, 1986, p. 235.

preciso diseñar los instrumentos más idóneos para adaptar los aparatos administrativos, a fin de lograr un mayor bienestar colectivo. Este es, pues, el contexto en el que se perfilan los procesos de reforma administrativa.

En México se han realizado múltiples acciones encaminadas a hacer más eficiente la organización y el funcionamiento de la administración pública. La reforma administrativa es un proceso de actualización y mejoramiento permanente de ésta, y a través de vertientes de actuación tan importantes como la simplificación administrativa, tiende a incrementar la capacidad de respuesta del Estado para atender con prontitud y efectividad las demandas de la población.

La reforma administrativa es un proceso permanente e institucionalizado, dotado de un programa y de una estrategia de instrumentación que garantiza la decisión y el apoyo político adecuado y relativamente sostenido. Equivale, asimismo, a una evaluación periódica de los índices de eficiencia y eficacia con los que operan las instituciones gubernamentales para incrementarlos o consolidarlos.

La reforma administrativa se integra, generalmente, por cinco etapas básicas, a saber:

- 1ª De reformas institucionales.
- 2ª De reformas sectoriales.
- 3ª De coordinación intersecretarial.
- 4ª De reforma de ventanillas.
- 5ª De administración y desarrollo de personal.

Durante el período 1971-1976 se impulsó el Programa de Reforma Administrativa, que obligó a todas las dependencias y entidades a incluir en sus programas institucionales acciones tendientes a mejorar la atención al público, a partir del mejoramiento integral de los servicios, de la simplificación de trámites y procedimientos, y de la reducción de los tiempos de gestión y de respuesta. Más adelante, en el período 1977-1982, se instrumentó el Programa de Reformas para la Simplificación de Trámites y el Mejoramiento de los servicios al Público, cuya finalidad era mejorar la relación entre la administración Pública y la ciudadanía y cumplir las instrucciones del titular del Poder Ejecutivo federal, respecto a reorganizar la actividad pública para que la población encontrara en el gobierno, procedimientos sencillos, trámites rápidos y una atención cordial y esmerada.

En este Programa participaban todas las dependencias y entidades del Gobierno Federal y tenía como prioridad mejorar los servicios de atención al público. Por ello, se emitieron los *Lineamientos Generales del Programa de Reforma de Ventanillas*, que constituyen el antecedente inmediato de las ventanillas únicas de gestión.

Dicho Programa incluía varios subprogramas: simplificación de sistemas y procedimientos; desconcentración de trámites y servicios; adecuación de instrumentos jurídicos; mejoramiento de las áreas de atención al público; capacitación y sensibilización

de los servidores públicos, difusión de derechos y obligaciones ciudadanas; y participación de los usuarios. De él se derivaron acciones concretas relacionadas con la simplificación de trámites administrativos, la instalación en las dependencias y entidades de módulos de orientación, información y quejas, así como la capacitación de los servidores públicos que atienden directamente a la ciudadanía y la elaboración de manuales de servicios al público. En este mismo tenor, se editó una Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Servicios al Público y una Guía Básica de Servicios al Público y de Trámites ante la Administración Pública Federal; además de que se mejoraron las áreas de atención al público y se acondicionaron para hacerlas más funcionales.

En el año de 1978 inició el Programa de Reforma de Ventanillas, que se conformaba por un conjunto de medidas y acciones tendientes a mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios que la administración pública presta a la ciudadanía. Se denominó así porque la relación entre las instituciones gubernamentales y los usuarios se realizaba a través de una ventanilla o de una barandilla.

En 1984 se publicó un acuerdo que disponía las acciones concretas que las dependencias y entidades de la administración pública federal deberían instrumentar en materia de simplificación administrativa, con el fin de reducir, agilizar y dar transparencia a los procedimientos y trámites que la población realizaba ante ellas. Este acuerdo incluía la decisión del Ejecutivo Federal de facilitar la relación de la ciudadanía con la administración pública, mediante la simplificación de trámites y procedimientos, como una medida impostergable para reactivar, fomentar e impulsar la actividad económica y social del país; democratizar la vida nacional; alcanzar grados razonables de productividad y eficiencia en la gestión pública; y atenuar uno de los factores que propician conductas inconvenientes al interés público. De esta manera, la simplificación, además de estar estrechamente vinculada con la renovación moral de la sociedad, representó también un estímulo importante para descentralizar la vida nacional, radicar la solución de los problemas en el lugar donde se originan, y propiciar la máxima agilidad y economía en la actividad administrativa.

“Durante el período 1989-1994 se instrumentó el Programa General de Simplificación Administrativa, que tenía el objetivo de transformar integralmente la acción gubernamental. A partir de él se estableció como prioridad la modernización de todas las áreas de atención al público, para solucionar las problemática causada por la utilización de mecanismos y sistemas manuales obsoletos, lentos e inadecuados, que no permitían atender con puntualidad, agilidad y eficiencia a los usuarios. Estaba claro que la existencia de instalaciones físicas inadecuadas, y el trato frío, impersonal e indiferente de algunos servidores públicos encargados de las ventanillas y de las gestiones, se reflejaba en la prestación de servicios públicos en forma ineficiente, que no representaban soluciones

afectivas a las demandas y requerimientos de la sociedad, sino pérdida de tiempo y gastos excesivos.”²

Por otra parte, se institucionalizó la responsabilidad de los titulares de las dependencias y entidades de la administración pública federal de promover e instrumentar acciones de mejoramiento de trámites y procedimientos, en el ámbito de sus atribuciones, a la vez que la Secretaría de la Contraloría General de la Federación se consolidó como la dependencia responsable de integrar, coordinar y controlar las medidas de simplificación administrativa en el Gobierno Federal.

De igual manera, la simplificación administrativa se convirtió en una de las principales prioridades del servicio público y propició la participación de la ciudadanía, a través de sus sugerencias y opiniones, así como de sus quejas y denuncias sobre retrocesos en la gestión gubernamental.

El Programa General de Simplificación Administrativa tenía los siguientes objetivos: fortalecer e impulsar la modernización económica del país; consolidar una cultura administrativa que propiciara la productividad en la gestión de las instituciones gubernamentales, promover el incremento de la calidad y la transparencia en la prestación de los servicios públicos; apoyar las acciones de la administración para la prevención y el combate a la corrupción; y fomentar y ampliar el acercamiento con la sociedad, como un medio de mejoramiento de la acción pública y de fortalecimiento de la confianza entre el gobierno y los ciudadanos.

Así también, incluía una “estrategia basada en cuatro vertientes o líneas de acción que procuraban homogeneizar los programas institucionales de simplificación desarrollados por las dependencias y entidades federales: la desconcentración y la descentralización de decisiones, funciones y recursos; la desregulación administrativa, consolidada por un marco normativo que estimula el cumplimiento de las obligaciones ciudadanas; la agilización de trámites para dar transparencia y disminuir los tiempos de revisión o autorización, suprimiendo instancias innecesarias y aumentando la eficacia interna con la automatización y la mejora de los procesos; y el mejoramiento integral de los sistemas de atención al público, transformando radicalmente los procesos.”³ En suma, este Programa tenía como propósito la modernización y transformación integral de la acción gubernamental, a partir de la sencillez, agilidad, transparencia y eficiencia de las gestiones y trámites realizados por la ciudadanía para el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos.

Las acciones de simplificación administrativa tenían el propósito de causar un impacto positivo en la ciudadanía. Por ello, el Programa incluyó la ampliación y

² Secretaría de la Contraloría General de la Federación, **Simplificación y Cambio Estructural de los Servicios Públicos 1989-1994. Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal**, México, SECOGEF, 1994, p. 14

³ Cfr., *Ibid.*, pp. 16-17.

profundización de los programas conjuntos que afectaban al sector productivo nacional, con especial énfasis en la micro, pequeña y mediana industria, la definición de la forma y de las modalidades que debían adoptar las oficinas gubernamentales que tenían mayor contacto con el público; el incremento de la comunicación con la ciudadanía y los organismos de representación social, para captar demandas y propuestas de mejoramiento de los servicios, aprovechando el Sistema Nacional de Quejas, Denuncias y Atención a la Ciudadanía; la extensión de los esfuerzos de capacitación y orientación a los servidores públicos federales para mejorar la atención a los usuarios en las ventanillas de las oficinas públicas; y los esfuerzos por lograr que los trámites simplificados operaran con eficiencia.

El proceso de identificación de acciones se inició a partir de dos fuentes: las demandas ciudadanas, expresadas en forma directa o a través de los medios de difusión; y las inquietudes de los servidores públicos de las dependencias y entidades por mejorar la calidad de sus servicios, con base en la tendencia natural del ser humano y de las instituciones por superarse en forma continua.

Los programas sectoriales e institucionales de simplificación administrativa tenían como objetivos fundamentales: fomentar y ampliar el acercamiento entre el Gobierno y la sociedad. Este esfuerzo simplificador se realizó con una amplia y creciente participación de la ciudadanía, captando sus propuestas y detectando las deficiencias que impactaban negativamente los procesos administrativos. Hasta el momento según Apolinar Mena Vargas, el Programa de Simplificación Administrativa tuvo un efecto positivo porque permitió mejorar los servicios públicos, superar las complicaciones que ocultaban incompetencias y abusos; acabar con la ineficiencia, la lentitud y el atraso de los métodos e instrumentos de trabajo; y erradicar la palpable desconfianza del ciudadano cuando se le agobiaba con trámites lentos y requisitos excesivos.

2.- ANTECEDENTES DE LA VENTANILLA UNICA DE GESTION

Los gobiernos federal, estatal y municipal han procurado responder con eficiencia y eficacia a las demandas planteadas por la sociedad; y, con este propósito, han impulsado acciones para simplificar sus trámites y procedimientos y facilitar la relación de la ciudadanía con la administración pública, con el fin de reactivar, fomentar e impulsar la actividad económica de los particulares; alcanzar grados razonables de productividad y calidad en la gestión pública; y atenuar los factores que propician conductas inconvenientes al interés público.

De acuerdo con Apolinar Mena, “la racionalidad y productividad de las instituciones públicas son factores fundamentales para servir mejor a una sociedad cada vez más activa y organizada, deseosa de participar corresponsablemente en la gestión gubernamental.”⁴ En este sentido, los esfuerzos por simplificar los trámites y procedimientos confluyen en el

⁴ Mena Vargas, Apolinar, *La ventanilla única de gestión en el gobierno del Estado de México*, en La Revista del Instituto de Administración Pública del Estado de México, No. 25, Enero-Marzo de 1995, Toluca, México, 1995

propósito de lograr un cambio cualitativo en la función pública, que se traduzca en más y mejores servicios y en una atención más cordial al público.

Los antecedentes de la ventanilla única de gestión, como ya se menciona en el apartado anterior, se encuentran dentro de la estrategia de reforma administrativa emprendida por la gestión del presidente López portillo. Aquí se diseñó lo que se dio en llamar la reforma de ventanilla, orientada a la simplificación y facilitación de los trámites y gestiones que la población tiene que realizar en su relación directa con la administración y habrá de caracterizarse por la promoción de la participación del usuario en el señalamiento de los problemas y sugerencias respecto de los servicios.

Las acciones planteadas en este Programa fueron la base de lo que posteriormente sería el Programa General de Simplificación Administrativa de la Administración Pública Federal, establecido por acuerdo del Ejecutivo Federal en 1984 y renovado en 1989.

Concomitantemente, en 1989 se estableció el Programa de Desregulación Económica bajo la Coordinación de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial con el propósito de transformar el marco normativo del Estado mexicano para “estimular la actividad productiva y para evitar que inhibiera la productividad y la competencia sin perder su papel de supervisor de las relaciones entre los agentes económicos”.⁵

3.- APROXIMACION AL CONCEPTO

Para dar una definición del concepto de ventanilla única retomo lo que nos dice José Luis Albarrán Cruz, “es conveniente precisar el concepto de ventanilla única porque contrario a lo que comúnmente se cree, todavía subsisten confusiones, cuando no tergiversaciones involuntarias. En general, existe la coincidencia de conceptualizar a la ventanilla única como un instrumentos de atención al público, un modelo organizacional, un medio de simplificación administrativa que facilita de manera ágil, expedita y coordinada la realización de trámites y la prestación de servicios al público usuario.”⁶

Así mismo nos sigue diciendo que: al concentrar en un solo lugar trámites y servicios, agilizar tiempos de respuesta, rediseñar, mejorar la atención al público y acercar los servicios a los ciudadanos, es indudables que se facilitará el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. La ventanilla es a su vez una instancia de enlace entre el público usuario y las oficinas gubernamentales.

⁵ Martínez, Gabriel y Guillermo Fárber, **Desregulación Económica (1989-1993)**, México, FCE, 1994, p. 11.

⁶ Albarrán Cruz, José Luis. **Ventanilla Unica y simplificación Administrativa: Limites, Potencialidades y Perspectivas**, en la Revista del Instituto de Administración Pública del Estado de México, No. 25 Enero-Marzo de 1995, Toluca, México 1995

4.- MODELOS DE VENTANILLAS UNICAS

La organización de las ventanillas únicas pueden corresponder a dos modelos básicos, según Rolando Barrera Zapata, “fundados en la forma en que opera el proceso de atención al ciudadano: convencionalmente se les podría identificar como el modelo de gestión coordinada y el de gestión interactiva.”⁷

Modelo de gestión coordinada

El modelo se caracteriza por el hecho de que los asuntos tramitados por el público se resuelvan en una sola instancia de autorización, generalmente de carácter colectivo o colegiado, en el que se encuentran representadas todas las unidades administrativas que intervienen en el análisis, valoración y resolución del trámite o conjunto de trámites. Generalmente las resoluciones son tomadas en reuniones de trabajo, analizando los aspectos que sean de la competencia de cada dependencia o unidad y, en cierto momento, intercambiando información o puntos de vista que faciliten la toma de decisiones.

Como su nombre lo indica, el esquema de coordinación interinstitucional o intersectorial se logra mediante reuniones periódicas, acordadas, el intercambio de información y la deliberación colegiada; en tal sentido, la coordinación es programada y sistemática, bajo la responsabilidad de las partes intervinientes. En este esquema, el responsable de la ventanilla se convierte solo en un intermediario entre el público y el cuerpo colegiado resolutor.

Modelo de gestión interactiva

En contraste con el modelo anterior, el de gestión interactiva implica que el responsable de la ventanilla asuma un rol de gestor -en representación del ciudadano- ante las instancias o dependencias administrativas responsables de desahogar los trámites correspondientes. En tal sentido se convierte en un agente responsable de coordinar -mediante interacciones- la actuación de otros servidores públicos, los cuales carecen de instancias deliberativas colegiadas, a fin de obtener las respuestas que, después, le serán transmitidas al interesado. En el primer modelo es un agente de comunicación y orientación, en el segundo es un gestor en lugar del ciudadano.

El análisis de ambos modelos nos lleva a considerar que la bondad de una ventanilla radica en por lo menos dos condiciones: 1) Disponer de un canal único de comunicación entre el ciudadano y la administración para atender el proceso que va de requerir un servicio, hasta recibir una respuesta; y, 2) Operar un esquema de coordinación entre instancias administrativas a efecto de que la respuesta sea expedita. Parecería que, en la

⁷ Barrera Zapata Rolando. *La Ventanilla Unica, una forma de organización en la Gestión Pública*, en la Revista del Instituto de Administración Pública del Estado de México, No. 25, Enero-Marzo de 1995, Toluca, México, 1995

medida de lo posible, adoptar ventanillas operantes bajo el modelo de gestión coordinada, reportaría más ventajas al trabajo administrativo, aunque, si bien es cierto, ello requiere emplear más recursos. En todo caso dependerá mucho de la materia de la ventanilla, la mayor o menor posibilidad de arribar a este modelo, dado que a mayor número de instancias intervinientes -sobre todo cuando corresponden a diversos ámbitos de gobierno- será más fácil lograrlo, aunque sea más conveniente. Así por ejemplo, en la administración estatal, la vivienda popular de apega más a la gestión coordinada y el alta de negocios parece más vinculada al de gestión interactiva.

5.- CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA ÚNICA DE GESTIÓN

Objetivo General de la Ventanilla Única de Gestión

La instalación de las ventanillas únicas de gestión tiene como propósito gestionar ante las instancias correspondientes la realización de diferentes trámites o la prestación de servicios, para facilitar al ciudadano el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Su meta es la reducción de los trámites y de las gestiones que deben realizarse ante las diversas instancias públicas, además de crear las condiciones para desarrollar una cultura de calidad, productividad y competitividad, a partir de la modernización de los servicios y de la reducción del tiempo de respuesta a los asuntos que se gestionan ante las ventanillas. En suma, beneficia a los usuarios al ofrecerles información confiable y apoyo decidido en sus trámites, con base en la automatización y agilización de los sistemas y procedimientos, para captar información, darle seguimiento, controlarla y ofrecerle una respuesta rápida y eficiente, que evite traslados e instancias innecesarias.

Objetivos Específicos de la Ventanilla Única de Gestión

- a) Atender de manera eficiente, eficaz y honesta a los usuarios de los servicios públicos.
- b) Proporcionar los medios adecuados para que los ciudadanos ejerzan su derecho de petición constitucional.
- c) Desarrollar las aptitudes y transformar las actitudes de los servidores públicos para propiciar una mejor atención al público.
- d) Facilitar a la ciudadanía su relación con la administración pública.
- e) Corresponsabilizar a la sociedad en general, en las tareas de mejoramiento administrativo que son de su incumbencia.
- f) Captar y aprovechar la información que proporcionan los usuarios para promover el mejoramiento administrativo.

- g) Adecuar los instrumentos jurídico-administrativos para lograr una más ágil y oportuna prestación de los servicios y de los trámites que la ciudadanía realiza ante las dependencias y entidades públicas.⁸

5.1 CONDICIONES BASICAS PARA LA OPERACIÓN DE LAS VENTANILLAS ÚNICAS

Para que una ventanilla opere con relativa eficacia, se requiere cumplir una serie de condiciones organizativas, procedimentales y normativas, que se abordan en seguida:

La primera es que la ventanilla -entendida como la instancia administrativa receptora o de trámites- dependa directamente de la más alta autoridad administrativa (Secretario, Delegado, Presidente Municipal, etc.), a fin de lograr una fácil y rápida coordinación entre todas las áreas operativas involucradas en la atención de trámites.

Por otra parte, la ventanilla debe evitar que el ciudadano entre en contacto con las unidades tramitadoras, en muchos casos, proclives a facilitar las gestiones si media alguna gratificación o estímulo económico. La impersonalidad de la ventanilla evita conductas de corrupción y elimina la carga de atención directa al público para concentrarse en el análisis y resolución de las solicitudes.⁹

Si la ventanilla debe operar como una instancia de intermediación ciudadano-administración y como un mecanismo de coordinación entre unidades administrativas de la administración pública, entonces será necesario definir su estructura conforme esta doble tarea. De un lado, establecer los medios para informar y orientar al ciudadano público respecto de los trámites y servicios que se puedan desahogar o solicitar en la ventanilla y sus requisitos concomitantes; por otro, diseñar los mecanismos para la recepción-tramitación-respuesta de los requerimientos asociados bajo supuestos de claridad, sencillez y oportunidad. Para ello, la preparación de guías de servicios, manuales operativos y medios de difusión idóneos, normalmente operando en módulos de información y orientación al público, constituyen elementos indispensables para lograr éxito.

Por otra parte, la operación de la ventanilla viene a ser el resultado de todo un proceso de trabajo previo, tendiente a desregular o simplificar disposiciones, trámites, instancias, requisitos, etc., y de clarificación de procedimientos, formatos, normas y demás medios administrativos. Esto significa que la ventanilla no debe funcionar bajo supuestos de suboptimización, es decir, mejorar solo una parte del proceso (evitar al ciudadano el

⁸ Mena Vargas, Apolinar, *El Mejoramiento de la Atención al Público a Través de la Ventanilla Única. Seminario de Análisis de Ventanillas Únicas de Gestión en la Administración Pública*, Toluca, México, Secretaría de Administración, Dirección de Organización y Documentación.

⁹ Secretaría de la Contraloría General de la Federación, *Simplificación y Cambio Estructural de los Servicios Públicos 1989-1994*, D.F., 1994, p. 426.

traslado de oficina en oficina) sino de una real optimización de cada uno de los eslabones de la cadena procedimental, en los que la eliminación de trámites, disposiciones y demás es la aspiración ideal a alcanzar.

Jean Louis de Brawer, lo ilustra de la siguiente manera: “si un ciudadano para hacer progresar su expediente, debe ir 35 veces seguidas a diferentes administraciones, aun si estas administraciones se encuentran cerca de su casa, aun si las oficinas son agradables, aun si éstas son accesibles en un horario que sea compatible en los imperativos profesionales del ciudadano, aun si lo reciben funcionarios atentos, con un sentido del contacto y de las relaciones públicas; a pesar de todo ello, el problema fundamental para el ciudadano es que tendrá que regresar 35 veces seguidas para hacer adelantar su expediente”¹⁰

En otro orden de ideas, el modelo de gestión coordinada implica precisamente el diseño de adecuados mecanismos de comunicación, deliberación y de colaboración entre unidades administrativas, sea que sus representantes se localicen en un solo espacio físico (lo que facilita las cosas) o que se reúnan periódicamente para solventar los asuntos en trámites; ello trae aparejada la necesidad de que a los participantes en estos esquemas de coordinación les sean delegadas facultades decisorias y competencias ad-hoc, por lo altos niveles de la jerarquía administrativa a efecto de evitar la reproducción de gestores que únicamente sirvan como simples correos de transmisión con los reales tomadores de decisiones y que, por razones obvias puedan convertirse en obstáculos más que en impulsores de la agilidad y eficiencia buscada.

Esta consideración supone concebir a la ventanilla como un medio de coordinación interinstitucional (intra e intergubernamental hablando) al más alto nivel, y no como una simple oficina receptora de documentos que seguirían un curso normal y regularmente lleno de abrojos administrativos y de tortuosos caminos burocráticos, bordeados en muchos casos, por francas conductas corruptas defensoras de intereses opuestos y ajenos a los de la sociedad.

¹⁰ De Brawer, Jean Louis, “Reflexiones sobre la Simplificación Administrativa”, en **Encuentro Internacional de Simplificación Administrativa**, México, Secretaría de la Contraloría General de la Federación, Instituto Nacional de Administración Pública, 1987, pp. 97-107.

II. FUNCIONAMIENTO ACTUAL DE LA VENTANILLA UNICA DE GESTION

1.- MARCO NORMATIVO DE LA VUG

Una de las atribuciones principales de nuestro Estado es el fomento y regularización económica, así lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 25, el cual dice: “ Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral, que fortalezca la soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución.

El Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional, y llevará al cabo la regularización y fomento de las actividades que demande el interés general en el marco de libertades que otorga esta Constitución.

Al desarrollo económico nacional concurrirán, con responsabilidad social, el sector público, el sector social y el sector privado, sin menoscabo de otras formas de actividad económica que contribuyan al desarrollo de la Nación.

El sector público tendrá a su cargo, de manera exclusiva, las áreas estratégicas que se señalan en el artículo 28, párrafo cuarto de la Constitución, manteniendo siempre el Gobierno Federal la propiedad y el control sobre los organismos que en su caso se establezcan,

Asimismo, podrá participar por sí o con los sectores social y privado, de acuerdo con la ley, para impulsar y organizar las áreas prioritarias del desarrollo.

Bajo criterios de equidad social y productividad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores social y privado de la economía, sujetándolos a las modalidades que dicte el interés público y al uso, en beneficio general, de los recursos productivos, cuidando su conservación y el medio ambiente.

La ley establecerá los mecanismos que faciliten la organización y la expansión de la actividad económica del sector social: de los ejidos, organizaciones de trabajadores, cooperativas, comunidades, empresas que pertenezcan mayoritariamente o exclusivamente a los trabajadores y, en general, de todas las formas de organización social para la producción, distribución y consumo de bienes y servicios socialmente necesarios.

La ley alentará y protegerá la actividad económica que realicen los particulares y proveerá las condiciones para que el desenvolvimiento del sector privado contribuya al desarrollo económico nacional, en los términos que establece esta Constitución.”

A continuación se presenta el Plan, Programas y Acuerdos en el que se inscribe el sistema de VUG.

El sistema de VUG se inscribe dentro de planes, Programas y Acuerdos entre el Ejecutivo Federal y los Ejecutivos de las entidades federativas.

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

Las primeras acciones se apoyaron en el Acuerdo Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de agosto de 1984, mismo que se extiende y profundiza con el Acuerdo Presidencial del 9 de febrero¹¹ del mismo año. La información de este programa se encuentra en el capítulo de antecedentes de a VUG.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 1995-2000

Este Plan fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 31 de mayo de 1995. Las referencias del marco normativo de la VUG la podemos encontrar en una de las líneas de la estrategia general para el crecimiento económico. Esta línea se refiere al uso eficiente de los recursos para el crecimiento y en uno de sus apartados que tiene como título “Desregulación y fomento de competencia interna y externa” menciona que:

“ La actividad reguladora el Estado no debe obstruir o entorpecer la actividad productiva de los particulares. Por el contrario, ebe promoverla. Se hará lo conducente para que la normatividad deje de ser controladora y se convierta en promotora de la actividad de los particulares.

Se promoverán las reformas legales e institucionales requeridas para asegurar en todo momento la vigencia del Estado de Derecho en lo referente a la propiedad, la protección al patrimonio, la solución oportuna y conforme a derecho de las controversias mercantiles, y la seguridad jurídica ante abusos de la autoridad.

Un marco regulatorio equitativo, transparente y eficiente es indispensable para aumentar la capacidad competitiva de las empresas, alentar la inversión productiva y, por lo tanto, propiciar la creación de más y mejores empleos en la industria y los servicios. Por ello, es necesario ampliar la seguridad jurídica de las empresas a través de acciones de desregulación en el ámbito federal, así como de la promoción de modificaciones a los ordenamientos estatales y municipales, para reducir costos y facilitar la apertura y la operación de negocios comerciales e industriales.

Se ejecutará un programa de desregulación y simplificación administrativa orientado a mejorar la eficiencia de la regulación vigente y a eliminar la discrecionalidad innecesaria de la autoridad y el exceso de trámites burocráticos que impiden a las empresas - especialmente a las micro, pequeñas y medianas concentrar su atención y esfuerzo en la producción y las ventas.

Se hará un esfuerzo nacional, con la participación concertada de las autoridades estatales y municipales, de desregulación, eliminación de trámites innecesarios y simplificación de gestiones. Al mismo tiempo se fortalecerán las acciones encaminadas a la protección del consumidor, y a asegurar el cumplimiento de las empresas con sus obligaciones laborales fiscales y ambientales.

¹¹ En relación al tema véase, Luis Ignacio Vázquez Cano, *La Simplificación Administrativa, en Administración Pública Contemporánea en México*, México, Secretaría de la Contraloría General de la Federación-Fondo de Cultura Económica, México, 1994

Se tendrán menos regulaciones y más simples, pero éstas habrán de cumplirse cabalmente. La regulación se concentrará en proteger los intereses de los consumidores, como en el caso de actividades que impliquen riesgos sustanciales de salud para el ambiente y para la población. A la vez que se simplifiquen las reglas, se promoverá la autorregulación y la corresponsabilidad de los particulares. De esta forma, el gobierno actuará partiendo de una situación de confianza hacia los particulares.

Se combatirán las prácticas monopólicas, lo mismo por parte de empresas privadas que de empresas públicas. En el trato de la autoridad se evitarán privilegios que son fuente de discriminación e ineficiencia. Se fortalecerán las acciones para hacer cumplir la Ley Federal de Competencia Económica. Se eliminará la discrecionalidad de la autoridad en el otorgamiento de concesiones, licencias y permisos. La política industrial se centrará en crear las condiciones fiscales, crediticias, regulatorias y de estímulos a la actualización tecnológica, para que todas las empresas participen en la actividad económica sobre bases justas.”

PROGRAMA DE POLITICA INDUSTRIAL Y DE COMERCIO EXTERIOR.

En este Programa, el cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de mayo de 1996, la referencia se localiza dentro de las políticas para implementar las líneas estratégicas de la política industrial. La política tiene como título “Desregulación económica”. A continuación expongo los objetivos, principios estrategia y acciones a desarrollar de dicha política. Dentro de las acciones sólo citaré las dos primeras, ya que son las que contienen información que interesa para este trabajo.

Objetivos

La revisión del marco regulatorio durante la presente administración, persigue dos objetivos principales:

- Reducir a un mínimo indispensable el costo para las empresas derivado de todas las disposiciones normativas que afectan a la planta productiva y, en particular, el costo de los trámites y requisitos para su establecimiento y operación;
- Reducir la incertidumbre en las transacciones económicas, derivada de la obsolescencia de la legislación mercantil vigente y de los elevados costos de recurrir al sistema judicial para lograr el cumplimiento de las obligaciones mercantiles.

Principios

Con el fin de alcanzar los objetivos señalados, la política en materia de desregulación se desarrolla con base en los siguientes principios:

- *Justificación de la regulación.* La regulación deberá obedecer a una situación de riesgo para el consumidor final o el medio ambiente o de falta de información del público.

- *Precisión de objetivos y flexibilidad de medios.* La regulación deberá prescribir con toda claridad los objetivos o el nivel de desempeño específico que pretende lograr y, por otra parte, dar a las empresas la mayor libertad posible para elegir los medios que consideren apropiados para alcanzar los objetivos de la misma.
- *Ausencia de medidas alternativas de menor costo.* Una regulación deberá aplicarse únicamente cuando sus objetivos no sean susceptibles de ser alcanzados a través de medidas alternativas, no obligatorias, de menor costo para la sociedad.
- *Beneficios netos de la regulación.* La regulación deberá generar un beneficio para la sociedad de una magnitud mayor o al menos igual a la de los costos que imponga a los particulares, y especialmente a las micro, pequeñas y medianas empresas.
- *Especialización de la regulación.* La regulación deberá concentrar su atención en las actividades o sectores que cause o puedan causar un perjuicio público u originar un riesgo ambiental o de salud.
- *Autorregulación.* La regulación deberá fomentar la corresponsabilidad de los empresarios, de manera tal que sean ellos mismos quienes determinen si sus empresas operar en sectores o actividades riesgosas.
- *Factibilidad de aplicación.* La regulación deberá estar sustentada por recursos presupuestales y administrativos suficientes para su aplicación y vigilancia.
- *Limitación del plazo para la resolución de trámites.* La regulación deberá instrumentar un registro federal de trámites empresariales. Al cabo del menor plazo posible, éste deberá incluir todos los trámites (con sus respectivos formatos) que las empresas deban realizar ante las diferentes dependencias y entidades de la administración pública federal en cumplimiento de disposiciones administrativas.
- *Coordinación entre las distintas entidades del Gobierno Federal con facultades regulatorias.* La política de desregulación deberá propiciar que las diferentes dependencias y entidades compartan la información proporcionada por las empresas.

Estrategia de desregulación

La estrategia para instrumentar los principios antes planteados procura una mejoría sustancial en las condiciones para la regulación del establecimiento y operación de las empresas. Para ello se requiere, en primer lugar, un enfoque radical, que si bien no puede partir de la eliminación de todas las regulaciones para luego reinstalar las necesarias -so pena de crear graves riesgos para la población, la flora, la fauna y el medio ambiente- si eliminará en un plazo perentorio todas aquellas regulaciones que no sean indispensables.

En segundo lugar, dado que las regulaciones que afectan la eficiencia de las empresas no sólo son aplicadas por el Gobierno Federal, sino también por los gobiernos estatales y municipales, se requiere una amplia coordinación de los tres órdenes de marco regulatorio sea sustancial e integral.

Acciones a desarrollar

La estrategia antes descrita se instrumenta mediante las siguientes acciones:

A) ACUERDO PARA LA DESREGULACION DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

Ante la necesidad de modificar profundamente el enfoque de la regulación de la operación y apertura de empresas, el 24 de noviembre de 1995 el Presidente de la República emitió un Acuerdo que establece procedimientos precisos para la revisión de los requisitos y trámites que cada dependencia, entidad u organismo del Gobierno Federal imponen actualmente en esta materia, así como de los proyectos de disposiciones elaborados por las dependencias y entidades federales. Al término del período de revisión, se definirán aquellos que seguirán vigentes, y se incorporarán a un Registro Federal de Trámites a cargo de la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo. Sólo los trámites incluidos en este Registro podrán ser exigidos por las dependencias o entidades del Gobierno Federal.

La revisión de trámites se lleva a cabo en estrecha colaboración con el sector productivo, a través de un Consejo para la Desregulación Económica. El Consejo está integrado por al menos cinco representantes empresariales de nivel nacional, al menos dos representantes de cada uno de los sectores académico, agropecuario y laboral de nivel nacional, y cinco representantes del Gobierno Federal

Las principales responsabilidades de dicho Consejo son:

- estudiar, analizar y formular opiniones y recomendaciones respecto a la revisión del marco regulatorio de la actividad económica nacional; y
- proponer a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial el calendario de revisión de los requisitos y trámites vigentes que compete aplicar a las dependencias y entidades del Gobierno Federal.

La citada revisión le permite al Consejo verificar que los trámites y requisitos aplicables al establecimiento y operación de empresas cumplan con los principios de la política de regulación antes descritos. En particular, en esta materia, el Decreto incorpora los siguientes lineamientos:

- *Instrumentación de la figura de **positiva fictia** en los trámites ante autoridades federales.* Para la resolución de trámites relativos a actividades no consideradas como altamente riesgosas, el proceso de revisión establecerá la figura de la positiva ficta, la cual consiste en la autorización automática de la solicitud de que se trate cuando la

autoridad no responda dentro de un plazo previamente determinado. Esta figura tiene como propósito fundamental dar a las empresas certidumbre acerca del plazo preciso de respuesta a su solicitud. Se instrumentará para todos los requisitos y trámites previstos en la legislación federal, así como en la normatividad expedida por las dependencias y entidades del ejecutivo federal, con excepción de aquellos que se refieran a actividades altamente riesgosas, así como de los permisos, registros o autorizaciones cuya entrega material resulte indispensable (por ejemplo, el Registro Federal de Contribuyentes y el registro empresarial ante el INFONAVIT).

- *Para las actividades de alto riesgo se establecerá la figura de la **negativa ficta***, la cual consiste en el rechazo de la solicitud en cuestión cuando la autoridad no dé respuesta a ella en un plazo predeterminado. Esta figura tiene el propósito de dar certidumbre jurídica a los particulares.
- *Reducción del número de trámites y formatos al mínimo necesario.* El registro federal de trámites empresariales incluirá todos los trámites que una empresa debe llevar a cabo ante las diferentes dependencias y entidades gubernamentales, así como los respectivos formatos. Para conformarlo, las dependencias y entidades de la administración pública federal eliminarán todos los trámites y formatos obsoletos o innecesarios, y simplificarán y mejorarán los indispensables.
- *Evaluación de los costos de la regulación.* El Acuerdo incluye la obligación de aplicar análisis de costo y beneficio a los ordenamientos vigentes y a todos los proyectos de trámites y requisitos contemplados en disposiciones legislativas y administrativas en vías de aprobación.
- *Lista única de actividades riesgosas.* La compilación de una lista de actividades riesgosas por parte del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Dicha lista una vez analizada y revisada, constituye la base para que el empresario autoevalúe el nivel de riesgo de su actividad y conozca los trámites aplicables.
- *Sistema privado de verificación.* SE promoverá la instrumentación de un sistema de evaluación, verificación y certificación de actividades riesgosas, aplicado por peritos privados independientes, previamente acreditados por la autoridad competente. Estos peritos serán responsables ante la autoridad por los dictámenes que emitan, y serán seleccionados bajo estrictos criterios profesionales.

Las organizaciones empresariales que forman parte del Consejo para la Desregulación Económica en calidad de representantes del sector productivo, llevarán a cabo una revisión de los trámites de las dependencias y entidades, complementaria a la efectuada por el Secretario Técnico del Consejo. Esta revisión complementaria tendrá el propósito de identificar el conjunto de trámites exigidos a cada actividad productiva.

3.- OBJETIVO

Brindar a los particulares los servicios de orientación y gestoría de los trámites que requieren las diversas dependencias federales, estatales y municipales para la constitución y operación cotidiana de la industria.

4.- SERVICIOS

Entre los principales servicios, destacan:

- Gestión de trámites ante las diversas dependencias federales, estatales y municipales.
- Integración de grupos de capacitación para el desarrollo de la industria.
- Canalización a los programas de apoyo en materia financiera.
- Fomento del intercambio de productos de la industria.
- Constitución de empresas integradoras.
- Formación de proveedores, tanto de la industria como de los tres niveles de gobierno.

5.- FUNCIONES

Las VUG tienen una serie de funciones, sobresaliendo por su importancia las siguientes:

- ◆ Inscribir en el Padrón Nacional de la Microindustria a las sociedades empresariales que se registren en dicha categoría, así como expedir la cédula correspondiente.
- ◆ Orientar y gestionar los trámites a realizar para el establecimiento o regularización de la micro y pequeña empresa industrial, comercial y de servicios.
- ◆ Proporcionar información sobre los mecanismos de apoyo a estas empresas industriales, procurando su vinculación.
- ◆ Establecer un Programa de Regularización de la Microindustria asentada en su territorio, con el fin de elaborar un padrón real de la misma.
- ◆ Realizar los trámites y gestiones necesarios para la constitución de empresas integradoras.

6.- TRAMITES QUE REALIZA

Los trámites que se realizan en las ventanillas varían de acuerdo al ámbito de gobierno (federal, estatal o municipal). A continuación se enlistarán los trámites que se

Secretaría de Salud

- Licencia sanitaria
- Aviso de apertura de establecimientos
- Aviso de apertura ante salud
- Registro de medicamentos
- Registro de insumos de material de curación, agentes de diagnóstico y equipo médico
- Autorización de responsable o auxiliar de la ind. químico farmacéutica
- Autorización de responsable o auxiliar de establecimientos de material de curación, Agentes de diagnóstico y equipo médico
- Aviso de nuevas líneas de productos
- Actualización de datos de establecimiento y líneas de productos
- Licencia de operadores de grúas y montacargas (información)
- Bajas de instalación a recipientes sujetos a presión, generadores de vapor
- Autorización para rompimiento de sellos y válvulas de seguridad de generadores de vapor y recipientes sujetos a presión
- Aviso de baja de la comisión mixta de seguridad e higiene o de cambio en el centro de trabajo

Secretaría de Hacienda y Crédito Público

- Inscripción y baja del Registro Federal de Contribuyentes
- Autorización de libros contables
- Cédula de identificación fiscal
- Aumento o disminución de obligaciones fiscales
- Apertura o cierre de establecimientos
- Inicio de liquidación o sucesión
- Aviso de cancelación de liquidación total del activo
- Aviso de cancelación de fusión y liquidación de la sucesión
- Cambio de domicilio fiscal y de libros de contabilidad
- Cambio de actividad preponderante
- Cambio de régimen de capital social
- Cambio de nombre, denominación o razón social
- Cambio de representante legal
- Suspensión o reanudación de actividades
- Dotación de etiquetas del código de barras

Secretaría de Educación Pública

- Búsqueda y solicitud de contenido de revistas, boletines, fotos y acuarelas
- Información para la prestación del servicio social en la industria

Secretaría de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural

- Autorización zoosanitaria para la importación de productos de origen animal y de animales
- Autorización para la importación o exportación de productos e insumos para uso animal
- Autorización sanitaria para la importación o exportación de productos y subproductos forestales

Instituto Mexicano del Seguro Social

- Aviso de inscripción patronal y grado de riesgo

Infonavit

- Registro empresarial

Nacional financiera

- Asesoría e información de programas y apoyo para la micro y pequeña empresa (PROMYP)
- Asesoría e información de programas de apoyo integral a la microindustria (PROMICRO)

b) TRAMITES EN LAS VENTANILLAS UBICADAS EN LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE MEXICO

- Autorización de uso de las denominaciones sociales
- Inscripción de la sociedad en el Registro Público de la Propiedad
- Constancia de zonificación
- Licencia de uso de suelo
- Constancia de seguridad y operación
- Autorización de planos para las instalaciones eléctricas
- Autorización para las instalaciones de gas
- Verificación de aparatos de medición
- Registro de inversión extranjera
- Obtención de aparatos de medición
- Obtención de RFC, libros de contabilidad y dotación de etiquetas de código de barras
- Licencia de funcionamiento
- Manifestación de residuos peligrosos
- Registro de descargas de aguas residuales
- Evaluación del impacto ambiental
- Aviso de apertura de establecimientos
- Aviso de nuevas líneas de productos
- Actualización de establecimientos y líneas de productos
- Registro de medicamentos y otros insumos
- Licencias sanitarias de establecimientos de la industria química-farmacéutica

- Autorización sanitaria en materia agropecuaria y forestal
- Permisos de importación y exportación
- Obtención de la cédula de industria, micro, pequeña y mediana

7.- SUJETOS QUE SE BENEFICIAN

Los sujetos que se benefician varía de acuerdo a la entidad federativa. Por ejemplo las ventanillas que se encuentran en el Distrito Federal ofrecen sus servicios a cualquier tipo de empresa, ya sea comercial, industrial o de servicios. Por otro lado las ventanillas que se localizan en las entidades federativas solo dan servicios a las empresas que se encuentran consideradas dentro de los parámetros que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial establece para las industrias micro, pequeñas y medianas que realicen actividades de transformación, de acuerdo con la clasificación mexicana de actividades y productos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática

Se califica como micro, la industria que ocupa hasta 15 trabajadores y el monto de sus ventas anuales no rebase los \$ 900,000.00; como industria pequeña, aquella que emplea de 16 hasta 100 trabajadores y el monto de sus ventas anuales no supere los \$ 9'000,000.00; e industria mediana, la que ocupa de 101 hasta 250 trabajadores y el monto de sus ventas anuales no exceda los \$ 20'000,000.00.

8.- DIRECTORIO DE VENTANILLAS UNICAS

En este apartado se proporcionara la información de la ubicación de las ventanillas por entidad federativa. También se listaran las ventanillas que se localizan en los municipios del Estado de México, así como en el Distrito Federal. La información que se proporciona es con el fin de que se conozca la ubicación de las ventanillas para cualquier información acerca de sus servicios y trámites que ofrecen.

POR ENTIDAD FEDERATIVA

AGUASCALIENTES

Domicilio: Colón N0. 110 P.B.
C.P. 20000 Teléfono (s) 6-31-88,
6-32-99, 6-56-23 y 7-76-77
Aguascalientes, Ags.

HIDALGO

Domicilio: Allende No. 406 3º.
Piso Col. Centro C.P. 42000
Teléfono 2-27-54 Pachuca

SAN LUIS POTOSI

Domicilio: Manuel José Othon No.
130 Zona Centro C.P. 78000
Teléfonos 4-92-03 y 4-92-56
San Luis Potosí

BAJA CALIFORNIA

Domicilio: Centro Cívico y
Comercial 4º. Piso Teléfono
5-17-22
Mexicali, B.C.

JALISCO

Domicilio: Marsella No. 115 1º.
Piso Teléfonos 15-35-50 y
15-55-57 Guadalajara

SINALOA

Domicilio: Fideicomiso del
Gobierno del Estado Teléfono
14-06-00 Ext. 313 Culiacan

BAJA CALIFORNIA SUR
Domicilio: Isabel la Católica esq.
Melchor Ocampo S/N C.P. 2320
Teléfono 5-17-97 La Paz, B.C.

MEXICO
Domicilio: Av. Villada No. 116
Centro México Teléfonos 3-29-14
y 3-28-26 Toluca.

SONORA
Domicilio: Tehuantepec y
Comonfort, Palacio Admvo. 3º.
Piso Teléfonos 7-25-46 y 7-28-42
Ext. 159 Hermosillo

CAMPECHE
Domicilio: Av. Pedro Sair de
Varanda Módulo B Area Ah-Kim-
Pech C.P. 24000 Teléfono
6-91-88 Campeche, Cam.

MICHOACAN DE OCAMPO
Domicilio: Av. Lázaro Cárdenas
No. 1677 1º. Piso Teléfonos
4-46-64, 4-39-92, 4-61-76,
4-64-12 y 4-39-67 Morelia.

TABASCO
Domicilio: Av. Gregorio Méndez
No. 722-A C.P. 86000 Teléfonos
2-13-58 y 2-63-86 Villahermosa

COAHUILA
Domicilio: Victoria No. 406 Pte.
C.P. 25000 Teléfono (s) 4-97-01,
2-56-22 Saltillo, Coh.

MORELOS
Domicilio: Av. Morelos sur No.
802 Col. Las Palmas C.P. 62030
Teléfonos 14-39-09, 14-37-94,
14-38-72 y 14-39-20 Cuernavaca.

TAMAULIPAS
Domicilio: Torre Gubernamental
A. López Portillo 10 Piso
Teléfonos 2-25-51 y 2-97-77 Ext.
194 Cd. Victoria

COLIMA
Domicilio: Reforma No. 69 Int. 4
Teléfono 4-44-76 Colima, Col.

NAYARIT
Domicilio: Allende No. 110 ote.
1er Piso Teléfono 2-00-40 Tepic.

TLAXCALA
Domicilio: 1º de Mayo No. 22
Teléfono 2-15-02 Tlaxcala

CHIAPAS
Domicilio: Av. Belisario
Domínguez 950 Edif. Plaza de las
Instituciones 3º. Piso Teléfono
3-30-28 Ext. 225 Tuxtla, Gutierrez

NUEVO LEON
Domicilio: Av. Hidalgo No. 506
Pte. 2º. Piso Centro C.P. 64000
Teléfonos 44-62-58 y 44-63-54
Monterrey

VERACRUZ
Domicilio: Av. Manuel Avila
Camacho 191 Centro C.P. 91000
Teléfonos 8-71-86, 8-74-02 y
8-74-24 Jalapa

CHIHUAHUA
domicilio: Calle Libertad y 13 No.
1300 3º. Piso Teléfono 16-51-24
Chihuahua

OAXACA
Domicilio: Xicotencatl No. 419
Centro Teléfonos 6-26-86,
6-88-75 y 6-68-94 Oaxaca de
Juárez

YUCATAN
Domicilio: Calle 59 entre 62 y 64
Ex Bellas Artes Teléfonos 24-80-
13 y 24-80-02 Mérida

DURANGO
Domicilio: 5 de Febrero No. 915
Pte. Centro C.P. 34000 Teléfono
2-11-21 y 2-48-08 Durango

PUEBLA
Domicilio: 3 Sur Esq. 1501 6º.
Piso Col. Centro Teléfonos
40-33-44 y 40-33-46 Puebla

ZACATECAS
Domicilio: Trabajo No. 101 3º Piso
Teléfono 2-83-06 Zacatecas

GUANAJUATO
Domicilio: Constitución No. 103
1er Piso Esq. Pino suárez Col.
Centro. Teléfonos 4-60-52,
4-71-97, 4-62-52 y 6-13-63 León.

QUERETARO
Domicilio: 5 de Mayo No. 61 altos
Teléfonos 4-46-66, 4-38-68 y 4-
36-58 Querétaro

DISTRITO FEDERAL
Domicilio: está ubicada en el
domicilio de CANACINTRA Av.
San Antonio 256 Col. Nápoles
ampliación C.P. 03849 Del. Benito
Juárez Conmutador
563-34-00 Ext. 303
México, D.F.

GUERRERO
Domicilio: Hidalgo Esq. 5 de
Mayo Altos 2 Centro C.P. 39000
Teléfono 2-63-21 Chilpancingo de
Los Bravo.

QUINTANA ROO
Domicilio: Andador Héroes Edif. 7
de Diciembre Teléfono 2-02-66
Ext. 151 Chetumal

VENTANILLAS DEL ESTADO DE MEXICO

ACAMBAY

Dirección: Carr. Panamericana S/N
Sn. Idelfonso Yolotepec Teléfono:
7-00-84, 7-00-85 Fax: 7-00-84
C.P. 50300

IXTLAHUACA

Domicilio: Plaza Rayon 1 Centro
Teléfonos: 3-03-70 y 3-03-24
Faz 3-02-69 C.P. 50740

TEJUPILCO

Domicilio: Plaza Principal Centro
Teléfonos: 7-00-03 y 7-10-65
Fax 7-10-64 C.P. 51400

ALMOLOYA DE JUÁREZ

Domicilio: Av. Vicente Guerrero
S/N Teléfonos: 6-03-67 y 6-00-90
Fax: 6-03-67 C.P. 59740

JILOTEPEC

Domicilio: Leona Vicario 101
Teléfonos 4-00-22 y 4-01-15
Fax 4-01-16 y 4-04-77 C.P. 54030

TEMASCALCINGO

Domicilio: Plaza Benito Juárez 1
Centro Teléfonos: 6-01-12 y
6-01-20 Fax 6-01-67 C.P. 50400

ALMOLOYA DEL RIO

Domicilio: Plaza Chimalhuacan
S/N Teléfono 1-52-82 C.P. 52540

LERMA

Domicilio: Plaza Juárez 1 Centro
Teléfonos: 5-11-89 y 5-11-47
Fax 5-1-89 C.P. 52000

TENANCINGO

Domicilio: Morelos S/N Centro
Teléfonos: 2-04-19 y 2-28-67
Fax 2-01-96 C.P. 52400

AMECAMECA

Domicilio: Plaza Constitución S/N
Teléfonos: 8-07-48 y 8-07-52 Ext.
102 Fax. 8-07-48 C.P. 56900

LOS REYES LA PAZ

Domicilio: plaza Gral. Luis Ceron
S/N Teléfonos: 8-55-00-24 y
8-55-03-13 Fax 8-56-13-13
C.P. 56400

TEPOTZOTLAN

Domicilio: Plaza Virreyal 1
Centro Teléfonos: 8-76-08-08 y
8-76-02-39 Fax 8-76-01-20

ATIZAPAN DE ZARAGOZA

Domicilio: Blvd. Adolfo López
Mateos S/N Teléfonos:
3-98-72-06 y 3-61-67-92 Fax.
3-61-63-22 C.P. 54500

MELCHOR OCAMPO

Domicilio: Fco. I. Madero 242
Centro Teléfono: 8-78-00-11
Fax 8-78-01-11 C.P. 54880

TEXCOCO

Domicilio: Nezahualcoyotl 110
Centro Teléfonos: 4-58-41 y
4-52-21 Fax 4-00-02 C.P. 56100

ATLACOMULCO

Domicilio: Av. Nicolás Bravo
Conjunto Geraneos Teléfono:
2-03-33 Ext. 112 Fax. 2-11-44
DIF C.P. 50450

METEPEC

Domicilio: Villada 37 Centro
Teléfonos: 32-15-42 y 32-15-26
Fax: 32-15-41 C.P. 52140

TEXCOCO (CANACO)

Domicilio: Aldama 123 Col.
Centro Teléfono: 4-66-19 Fax
4-02-83 C.P. 56100

ATLACOMULCO (CANACINTRA)

Domicilio: Lote 1 Mzna. 19 Parq.
Industrial Teléfono: 2-33-98
Fax. 2-16-99 C.P.50450

NAUCALPAN DE JUÁREZ

Domicilio: Av. Juárez 39
Teléfonos: 3-73-95-80 y
3-73-97-16 Fax 3-73-97-16
C.P. 53050

TOLUCA

Hidalgo S/N Col. Centro
Teléfonos: 15-12-69 y 14-24-94
Fax 14-53-46 C.P. 50000

ATLACOMULCO (UNION DE CREDITO)

Domicilio: lote 2 Mzna. 19 Parq.
Industrial Teléfonos 2-29-79 y
2-29-31 Fax. 2-32-17 C.P. 50450

NEZAHUALCOYOTL (CANACO)

Gavilanes 89 Col. Benito J.
Teléfonos: 7-93-93-74 y
7-36-24-90 Fax 7-93-92-76
C.P. 57000

TOLUCA (CANACINTRA)

Domicilio: Av. Morelos Ote. 1011
Teléfonos: 17-93-55, 17-95-79 y
17-93-73 Fax 17-97-01
C.P. 50000

CAPULHUAC
Domicilio: Plaza Hombres Ilustres
S/N Teléfonos: 5-20-45 y
5-41-72 C.P. 52700

OCOYOACAC
Domicilio: Plaza de los Insurgentes
1 Teléfonos: 7-55-93 y 7-56-21
Fax 7-53-59 C.P. 52740

TOLUCA (CANACO)
Domicilio: Paseo Tollocan Ote.
308 Teléfonos: 12-36-73,
12-37-53 y 19-47-73 Fax
12-30-42 C.P. 50030

COACALCO
Domicilio: 5 de Febrero S/N
Centro Teléfonos: 8-74-67-75 y 8-
74-82-82 Fax. 8-74-19-98
C.P. 55700

NAUCALPAN (CANACO)
Domicilio: Blvd. Manuel A.
Camacho 680 Teléfonos:
3-73-41-55 y 3-73-45-59 Fax
3-73-89-71 C.P. 53000

TULTITLAN
Domicilio: Mariano Escobedo 17
Pal. Mpal. Teléfonos: 8-88-05-65 y
8-88-11-12 Fax 8-88-12-54
C.P. 54900

CUAUTITLÁN MEXICO
Domicilio: Av. 16 de Septiembre
209 Teléfonos: 8-72-16-02 y
8-72-06-22 Fax 8-72-19-32
C.P. 54800

NEZAHUALCÓYOTL
Domicilio: Av. Chimalhuacan S/N
Teléfonos: 7-36-09-72 y
7-36-04-61 Fax 7-36-02-45 y
7-36-13-40 C.P. 57000

TLALNEPANTLA
Domicilio: Plaza Gustavo Baz S/N
Centro Teléfonos: 5-65-32-22 y
5-65-32-24 Fax 5-65-32-35
C.P. 54000

CUAUTITLAN IZCALLI
Dirección: Av. 1º de Mayo Centro
Teléfono: 8-73-20-11 Ext. 178 Fax
8-73-20-11 Ext. 181 C.P. 54700

POLOTITLAN
Domicilio: Cuahutémoc 1 Centro
Teléfonos: 6-00-61 y 6-03-05
Fax 6-03-05 C.P. 54200

TLALNEPANTLA (ASOC. DE
IND. DE TLALNEPANTLA)
Domicilio: Fulton Esq. Filiberto
Gómez Teléfonos: 5-65-57-48 y
5-68-55-28 Fax 3-90-51-10
C.P. 54000

CHALCO
Domicilio: Reforma 4 Centro
Teléfono: 3-13-89 Ext. 142
Fax 3-09-37 C.P. 56600

SAN MARTIN DE LAS
PIRAMIDES
Domicilio: Plaza Juárez S/N Centro
Teléfonos: 6-03-01 y
6-06-99 Fax 6-09-01 C.P. 55850

VALLE DE CHALCO
Domicilio: Av. Alfredo del Mazo
S/N Teléfonos: 1-23-99 y
1-11-64 Fax 1-23-99 C.P. 56600

CHICONCUAC
Domicilio: Plaza Constitución 1
Centro Teléfono: 5-53-29
C.P. 56270

SAN MATEO ATENCO
Domicilio: 27 de Septiembre S/N
Teléfonos: 7-00-10 y 5-39-81
Fax 7-00-10 C.P. 52050

VALLE DE BRAVO
Domicilio: 5 de Febrero 100
Centro Teléfonos: 2-03-62 y
2-38-88 Fax 2-03-62 C.P. 51200

ECATEPEC
Domicilio: Plaza Juárez S/N
Teléfono: 7-87-81-06
Fax 7-87-21-42 C.P. 55000

SANTIAGO TIANGUISTENCO
Domicilio: Plaza Libertad 1 Centro
Teléfonos: 5-24-81 y
5-21-51 Fax 5-24-30 C.P. 52600

VILLA DEL CARBON
Domicilio: Plaza Hidalgo 2 Centro
Teléfono: 3-00-02 Fax 3-00-05

HUIXQUILUCÁN
Domicilio: Zaragoza 1 Teléfonos:
4-00-01 y 4-22-28 Fax 4-05-57 y
4-22-28 C.P. 52760

SANTIAGO TIANGUISTENCO
(CANACINTRA)
Domicilio: Av. Isidro Fabela 166
Parq. Industrial Teléfono: 3-62-55
Fax 5-27-37 C.P. 52600

ZUMPANGO
Domicilio: Plaza Juárez S/N
Centro Teléfonos: 7-00-09 y
7-01-33 Fax 7-07-98 C.P. 55600

I
XTAPALUCA
Domicilio: Municipio Libre 1
Teléfonos: 2-27-74 y 2-07-15
Fax 2-00-38 C.P. 56350

SULTEPEC
Domicilio: Francisco I. Madero 1
Teléfonos: 8-01-61 y 8-01-62
Fax 8-01-62 C.P. 51600

IXTAPAN DE LA SAL	TECAMAC
Domicilio: Plaza de los Martires	Domicilio: Plaza Felipe Villanueva
S/N Teléfonos: 3-02-97 y 3-06-00	S/N Teléfonos: 8-31-31 y 8-31-19
Fax 3-02-44 C:P. 51900	Fax 8-31-24

VENTANILLAS EN EL D.F.

Las ventanillas del D.F. se encuentran ubicadas en las todas las delegaciones y en algunas sedes y organizaciones empresariales como: CANACINTRA, CONCANACO, Asociación de Industriales de Vallejo, etc.

Si se requiere alguna información acerca de alguna ubicación exacta de estas ventanillas ,se puede obtener en la sede de CANACINTRA. Los datos se encuentran en la lista de ventanillas a nivel nacional, solamente ubique la del D.F.

III. BENEFICIOS PARA LOS MICROINDUSTRIALES QUE SE INSCRIBEN EN EL PADRON NACIONAL DE LA INDUSTRIA, A TRAVES DE LA VUG

1.- APOYO QUE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS OFRECEN A LA MICROINDUSTRIA

A continuación se enlistan los beneficios que ofrecen las Secretarías de la Administración Pública Federal a los microindustriales.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público

- Capacitación a grupos a través de los talleres fiscales
- Orientación y asesoría sobre comercio exterior
- Facilidades administrativas a los contribuyentes, a través del Régimen de Tributación Simplificada
- Además pone a su disposición de manera gratuita un folleto que describe de manera sencilla lo relacionado con el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología

- Eliminación del trámite de licencia de funcionamiento para 163 giros industriales, que abarcan a la mayoría de las microindustrias

Secretaría de Comercio y Fomento Industrial

- Facilidades para la constitución de microindustrias como personas morales, mediante la figura jurídica de Sociedad Limitada Microindustrial
- Información y asesoría para constituir agrupaciones de microindustrias
- Exensión del requisito de autorización para instalaciones eléctricas, cuando la carga total instalada no exceda de 40 Kw en zonas normales y de 20 Kw, en zonas consideradas peligrosas
- Simplificación y reducción del tiempo de trámite para la autorización de uso y funcionamiento de instalaciones de gas LP
- Eliminación del trámite de autorización para proyectos de instalaciones de gas en base a la responsiva de un técnico autorizado
- Reducción del 50% en el pago de derechos por registro de marcas y patentes

LANFI

- Reducción en los precios de los servicios en las áreas de envase, embalaje, alimentos, biotecnología, química instrumental y diseño, así como en la realización de diagnóstico y fortalecimiento tecnológico

SPP/SEP/SECOFI

- Oportunidad para los estudiantes de prestar su Servicio social obligatorio en la microindustria

IMSS

- Facilidades de para incorporarse al programa de Regulación Voluntaria de la Afiliación No determina obligaciones retroactivas ni tampoco finca cargos moratorios

INFONAVIT

- Ampliación de 5 días a la fecha límite del pago mensual de cuotas

2.- PRINCIPALES ORDENAMIENTOS LEGALES PARA INCENTIVAR A LA MICROINDUSTRIA

Tanto a nivel federal, estatal y municipal existen ordenamientos legales específicos de apoyo a la microindustria. En este caso se citarán los ordenamientos a nivel federal y los ordenamientos a nivel estatal y municipal del Estado de México.

2.1. Ley Federal para el fomento de la Microindustria

Artículo 1º Fomentar el desarrollo de la microindustria y la actividad artesanal, mediante apoyos fiscales, financieros, de mercado y de asistencia técnica.

Artículo 7º La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial con participación de las demás dependencias, así como de los municipios, procurará fomentar la agrupación de empresas de microindustrias para obtener financiamiento, establecer sistemas de ventas y compras de materias primas.
Elaborar programas de formación y capacitación empresarial

Artículo 21º Las empresas microindustriales que figuren en el padrón recibirán los apoyos y estímulos que corresponda otorgárseles conforme a esta ley, así como a la Ley de Ingresos de la Federación y de las demás disposiciones legales que lo establezcan.

- Artículo 27° La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial o autoridades competentes, proporcionarán información sobre apoyos e incentivos que las microindustrias puedan obtener
- Artículo 35° La comisión intersecretarial tendrá por objetivo impulsar el desarrollo de las empresas microindustriales en cuanto a la simplificación de trámites administrativos y propondrá medidas tendientes a alentar su crecimiento.
- Artículo 37° Realizar estudios sobre regulación jurídica para la constitución, instalación y funcionamiento de las microindustrias.
- Artículo 39° Las dependencias y entidades de la administración pública federal agilizarán los trámites y procedimientos para la obtención de apoyos a la microindustria.
- Artículo 41° La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de conformidad con la Ley de Ingresos de la Federación, otorgará estímulos fiscales de acuerdo a sus necesidades.
- Artículo 42° El programa nacional de financiamiento fomentará el desarrollo microindustrial a nivel nacional para que las microindustrias cuenten con liquidez suficiente.
- Artículo 43° Dentro de los acuerdos de coordinación entre la federación, los estados y municipios se contemplarán las bases de impulso y fortalecimiento de empresas microindustriales.

Las microindustrias en operación podrán inscribirse en el padrón nacional de microindustria en forma gratuita y obtener los beneficios a que se refiere.

2.2 Ley de Hacienda del Estado de México

- Artículo 9° Las microindustrias registradas en el padrón nacional de la microindustria estarán exentas del pago del impuesto por remuneraciones al trabajo personal.
- Artículo 29° Las microindustrias que se encuentren registradas en el padrón estarán exentas del pago de los derechos por servicios prestados por las autoridades del Registro público de la Propiedad.
- Artículo 41 bis Las microindustrias que estén registradas en el padrón estarán exentas del pago de los derechos por los servicios prestados por las autoridades fiscales.

Artículo 55 bis Las microindustrias que estén registradas en el padrón estarán exentas del pago de los derechos por los servicios prestados por las autoridades de salud.

Artículo 59 bis-h Las microindustrias que estén registradas en el padrón estarán exentas del pago del derecho por la evaluación del impacto ambiental en términos de la legislación estatal correspondiente.

2.3 Ley de Hacienda Municipal del Estado de México

Artículo 83 bis-d No se causará el impuesto sobre radicación a las microindustrias que estén registradas en el padrón microindustrial.

Artículo 98 bis Las microindustrias resgistradas en el apdrón estarán exentas del pago de los derechos por autorización de uso específico de suelo, cambio o refrendo anual.

Artículo 104 Se exceptúan del pago de los derechos por certificaciones a las microindustrias del tipo de Sociedad de Responsabilidad Militada MI que estén registradas en el pdrón

Artículo 134 bis Las microindustrias inscritas en el padrón estarán exentas del pago de los derechos por servicios prestados por las autoridades de seguridad pública.

IV. EL FORMULARIO UNICO: UN NUEVO CONCEPTO DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

El formulario único es un documento que concentra los principales requisitos que solicitan las dependencias públicas a nivel federal, estatal y municipal, para dar de alta a las empresas.

Actualmente la aplicación de este formulario se lleva a cabo a través de las ventanillas únicas de gestión. El diseño de este formulario es un avance más en materia de simplificación administrativa ya que agiliza el procedimiento de establecer o regularizar una empresa, además de tener otros beneficios

Asimismo el formulario se diseña de acuerdo a los requerimientos en donde se aplicara. Por ejemplo el formulario único que proporcionan las VUG del Estado de México no es igual al que se proporciona en las ventanillas del Distrito Federal.

4.1 OBJETIVO

- Agilizar el establecimiento de empresas
- Promover la eliminación de regulación excesiva de la actividad económica.

4.2 VENTAJAS

Utilizar el formulario único como documento para dar de alta o regularizar a las empresas, otorga los siguientes beneficios:

- Agiliza el tiempo de respuesta por parte de las dependencias públicas involucradas.
- Evita gastos innecesarios
- permite que la verificaciones, cuando sea el caso, se lleven a cabo después de la apertura y funcionamiento de la empresa
- Amplía el servicio a pequeñas, medianas y grandes empresas, así como a giros comerciales y de servicios
- Consigna los giros que están exentos de cubrir algunos trámites
- Para los no exentos, anexa los formatos que contienen los requisitos exigidos por las dependencias involucradas
- Los datos generales que registra, sirven para realizar todos los demás trámites.
- Fortalece al sistema de VUG, ampliando sus servicios

4.3 ACUERDOS DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Para el diseño y aplicación del formulario único se tiene que realizar una serie de reuniones de trabajo con las dependencias involucradas en el proceso de simplificación administrativa. A manera de ejemplo se enlistan los acuerdos de simplificación

administrativa entre las dependencias involucradas para la elaboración del formulario único en el Estado de México.

a) La Secretaría de Ecología se comprometió a eximir totalmente de la manifestación de impacto ambiental al 60% de las actividades económicas.

b) La Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas asumió la responsabilidad de reducir de 20 a 3 días en los trámites y de 6 a 2 en los requisitos para obtener las licencias de uso de suelo.

c) La Secretaría de comunicaciones y Transportes se comprometió a disminuir de 11 a 5 las instancias involucradas para otorgar las concesiones de transporte de carga.

d) El Instituto de Salud del Estado de México contrajo la responsabilidad de reformar la Ley de Salud para sustituir la licencia sanitaria por un simple aviso de instalación para 97 de los 106 giros reglamentados.

e) El Registro Público de la Propiedad se comprometió a reducir el tiempo empleado para cubrir el trámite de inscripción de las sociedades de 30 a sólo 12 días hábiles como máximo.

V. IMPACTO DE LA VUG EN LA ECONOMIA: EL CASO DEL ESTADO DE MEXICO

El impacto de la VUG en la economía del Estado de México la tomo como referencia, ya que hasta el momento la Dependencia encargada del programa del establecimientos de ventanillas es la única que ha llevado a cabo un seguimiento y evaluación de las VUG. La información no es muy reciente, pero aún así se tienen datos interesantes.

Así mismo esta referencia podría servir como ejemplo para todas las entidades que tengan un sistema de ventanillas y quisieran aportar información de su impacto en su localidad.

INFORMACION ESTADISTICA

Entre 1988 y 1994, la VUG en el Estado de México, ha logrado registrar un número importante de industrias con el consecuente incremento en el nivel del empleo en la entidad. En este período, de acuerdo con el Padrón Microindustrial, pasaron a formar parte de la planta industrial 1,460 nuevas empresas, las cuales generaron 7,395 empleos.

VENTANILLA UNICA DE GESTION EMPRESAS Y EMPLEOS GENERADOS 1988-1994

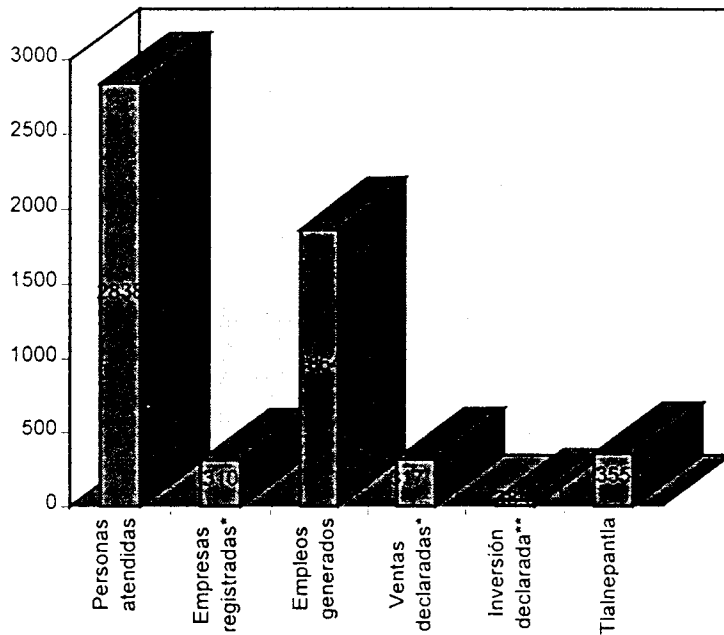
INDICADOR	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994
Empresas	175	190	222	198	170	195	310
Empleos	729	775	869	691	1068	1399	1864

Fuente: Boletín Informativo de la Ventanilla Unica de Gestión N° 2, Junio de 1994, y Padrón Microindustrial-DGIMA-SEDECO-GEM.

En 1994, según el Padrón Microindustrial del Estado de México, se registraron 310 nuevas empresas, las que generaron 1,864 empleos con un promedio por sociedad de 6 trabajadores. La inversión o capital declarado al momento de registrarse asciende a 38.3 millones de pesos.

Las ventas declaradas, por su parte, sumaron 317.3 millones de nuevos pesos, que en términos de dólares significan 58 millones. Así, el sector microindustrial del Estado de México, tiene una importancia vital en la economía de la entidad.

LA MICROINDUSTRIA EN EL ESTADO DE MEXICO
Principales Indicadores 1994



*Incluye 38 refrendos

** Millones de \$

***Municipio con mayor empleo generado

Durante 1994, las 52 VUG que brindan orientación, gestoría y trámites a particulares en el territorio estatal, atendieron a 2,838. De este grupo 310 acudieron a darse de alta y registrar su empresa, lo que representa un incremento de 58.9% respecto a 1993 que fue de 195 microindustrias, formalmente establecidas.

EMPRESAS REGISTRADAS 1994
Por municipio

MUNICIPIO	EMPRESAS	PARTICIPACION %
Tlalnepantla	71	22.9
Naucalpan	47	15.2
Ecatepec	32	10.3
Toluca	29	9.3
Atizapán de Zaragoza	12	3.9
Nezahualcóyotl	8	2.6
Refrendos	38	12.3
Otros	73	23.5
Total	310	100.0

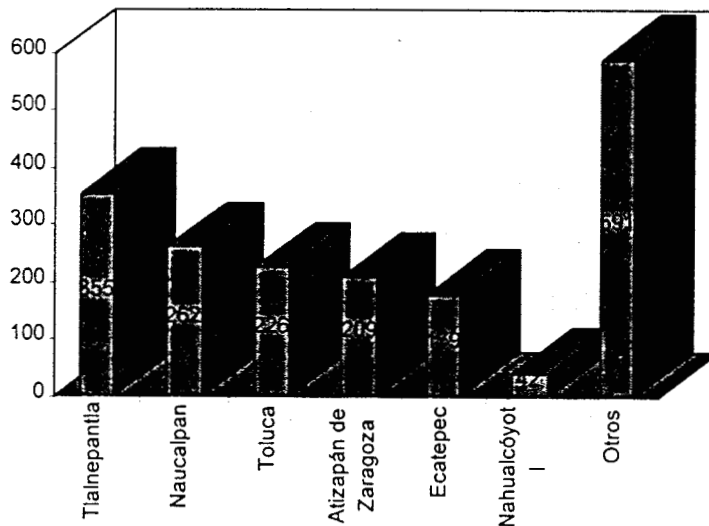
Existe una elevada concentración en el registro de la microindustria, el 64.2% se dieron de alta en 6 municipios, destacando por su participación Tlalnepantla (22.9%), Naucalpan (15.2%) y Ecatepec (10.3%)

EMPRESAS REGISTRADAS 1994
Principales actividades

ACTIVIDADES	EMPRESAS	PARTICIPACION %
Panadería y tortillería	84	27.1
Metalmecánica	32	10.3
Textil	21	6.8
Madera	19	6.2
Plástico	14	4.5
Otras	140	45.1
Total	310	100.0

Las microindustrias también presentan un elevado grado de aglutinamiento en actividades como panadería y tortillería, metalmecánica, textil, madera y plástico. En estos 5 sectores se ubican alrededor del 55% de las empresas dadas de alta.

LA MICROINDUSTRIA EN EL ESTADO DE MEXICO
Empleos generados en 1994 según municipio



Entre enero y diciembre de 1994, las empresas registradas en el Padrón Microindustrial del estado generaron 1,864 empleos, lo que representa un incremento de 33.2% en relación a 1993.

EMPLEOS GENERADOS 1994
Por municipios

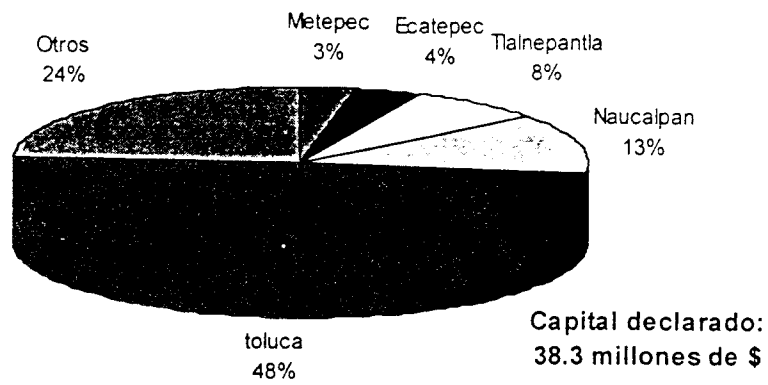
MUNICIPIO	EMPLEOS	PARTICIPACION %
Tlalnepantla	355	19.0
Naucalpan	262	14.1
Toluca	226	12.1
Atizapán de Zaragoza	209	11.2
Ecatepec	179	9.6
Nezahualcóyotl	42	2.3
Otros	591	31.7
Total	1864	100.0

El 68.3% de las ocupaciones generadas por las microindustrias se ubicaron en 6 municipios cuya característica principal es la de ser los más industrializados del estado y donde se asienta el mayor número de empresas.

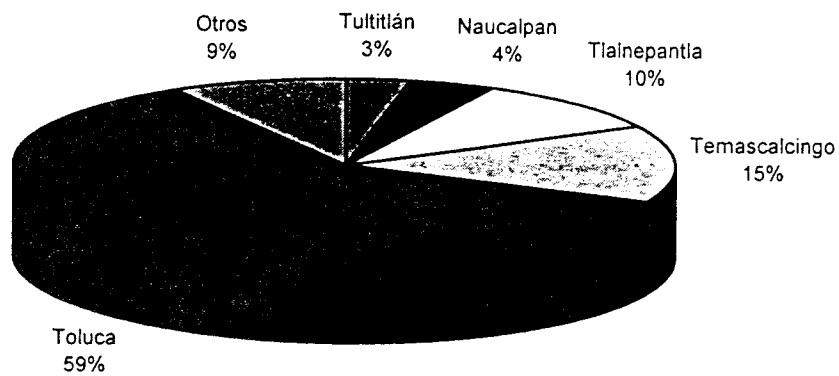
EMPLEOS GENERADOS 1994
Principales actividades

ACTIVIDADES	EMPLEOS	PARTICIPACION %
Textil	304	16.3
Madera	250	13.4
Metalmecánica	217	11.7
Panadería y tortillería	208	11.1
Construcción	130	7.0
Plástico	88	4.7
otros	667	35.8
Total	1864	100.0

Casi el 65% de los empleos lo generaron 6 actividades productivas, destacando en orden de importancia la textil, madera, metalmecánica, panadería y tortillería, construcción y plástico. La actividad textil creó un promedio de 14.4 ocupaciones por empresa mientras que la de panadería y tortillería lo hizo en 2.5.



Ventas declaradas:
317.3 millones de \$



Elaborado por el Depto. De VUG-SAIMPM-DPIM, con datos del Padrón Microindustrial del Estado de México.

El capital o inversión declarada con que trabajaron las microempresas registradas en 1994 fue de 38.3 millones de nuevos pesos, de los cuales el 48.6% se orientó a Toluca y el 12.6% a Naucalpan. En estos dos municipios se concentró el 61.4% de la inversión.

NIVEL DE INVERSIÓN 1994
Por municipios

MUNICIPIO	MONTO*	EMPRESA
Toluca	18.7	29
Naucalpan	4.9	47
Tlalnepantla	3.0	71
Ecatepec	1.4	32
Metepec	1.2	6
Otros	9.1	78
Total	38.3	263**

Los principales sectores hacia donde se dirigió la inversión fueron, principalmente: madera, construcción y textil. El 40% del capital se concentró en estos sectores.

NIVEL DE INVERSIÓN 1994
Principales actividades

ACTIVIDADES	MONTO*	PARTICIPACION %
Madera	7.8	20.4
Construcción	4.2	10.9
Textil	3.6	9.4
Otras	22.7	59.3
Total	38.3	100.0

Las ventas declaradas sumaron 317.3 millones de nuevos pesos, cerca del 60% se generó en Toluca, alrededor del 15% en Temascalcingo y casi 10% en Tlalnepantla. En estos municipios se concentraron aproximadamente el 85% de las ventas.

NIVEL DE VENTAS 1994
Por municipio

MUNICIPIO	MONTO*	EMPRESA
Toluca	189.4	29
Temascalcingo	46.5	2
Tlalnepantla	31.5	71
Naucalpan	12.9	47
Tultitlán	9.9	6
Otros	27.1	108
Total	317.3	263**

*Millones de pesos.

**No corresponden a las 310 porque algunas industrias no declararon capital ni sus ventas.

El 57.8% de las ventas lo generó la actividad de la madera, seguido de la textil con 5.4% y panadería y tortillería con 4.8% . El 68.0% de las transacciones se realizaron en estas 3 actividades.

NIVEL DE VENTAS 1994
Principales actividades

ACTIVIDADES	MONTO*	PARTICIPACION %
Madera	183.4	57.8
Textil	17.3	5.4
Panadería y tortillería	15.1	4.8
Otras	101.5	32.0
Total	317.3	100.0

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

La reforma administrativa que se está llevando a cabo en la Administración Pública para ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía, y en especial al sector productivo, ofrece alternativas que realmente sí pueden contribuir al fomento de la economía, porque al permitir que las organizaciones no se encuentren con un exceso de regulación o normatividad para su establecimiento u operación puedan concentrar su atención en sus actividades operativas de producción, administración y comercialización y con ello enfrenten mejor los retos que imponen el mercado, tanto nacional como internacional.

El beneficio principal que tiene la Ventanilla Única de Gestión en materia de simplificación administrativa es la agilización de trámites para que una organización pueda establecerse y regularizar sus operaciones. Beneficio que no sólo es para las organizaciones, sino también es un beneficio para la sociedad, ya que al contar con más unidades productivas o mantener las que ya se tienen, se generan o se conservan fuentes de empleo.

La Ventanilla Única de Gestión ya es una realidad en materia de simplificación administrativa, sin embargo aún se requiere que se continúe trabajando en los problemas que enfrenta en su constitución, organización y funcionamiento.

Mis propuestas para que las Ventanillas Únicas de Gestión ofrezcan un servicio con calidad, se mencionan a continuación, sin que su orden de aparición implique necesariamente priorización. Conviene aclarar que las apreciaciones son de carácter general y tienen como punto de referencia el funcionamiento de las ventanillas únicas que se localizan en el Distrito Federal y municipios conurbados del Estado de México. Las propuestas son las siguientes:

- **Otorgarles el status jurídico que merecen.** La gran mayoría de las ventanillas no cuentan con un acuerdo jurídico de creación que se estima importante establecer, sobre todo en aquellas donde intervienen instancias de los diferentes ámbitos de gobierno. La ventaja que ello representa es otorgarles la debida formalidad a su establecimiento y permite asumir compromisos concretos para desarrollar acciones permanentes de desregulación y simplificación administrativa, que son básicos para el constante mejoramiento de sus funciones y el cumplimiento de su cometido.
- **Proveerles de mobiliario y equipo adecuados.** Desde antes de su implantación e implementación debe planearse con cuidado el presupuesto de operación y manteniendo de la ventanilla única, contemplando tanto el pago de honorarios de personal –en aquellos casos de nuevas contrataciones como la provisión del mobiliario y equipo, en el que deberá preverse la adquisición de equipo de cómputo y sus

accesorios para automatizar los servicios de las ventanillas únicas y con ello elevar su eficiencia.

- **Remodelar y acondicionar los espacios físicos que ocupan.** En algunos casos, incluso, tendrá que reflexionarse en la posibilidad y conveniencia de su reubicación para instalarlas en un lugar más apropiado, funcional y de fácil acceso.
- **Capacitación continua del personal y otorgamiento de un salario justo y remunerativo.** Se ha dicho que la ventanilla única contribuye a erradicar la corrupción porque el servidor público que resuelve y dictamina no tiene trato directo con el público, solo con el personal de la ventanilla que sirve de enlace entre el ciudadano y el servidor público de las áreas sustantivas. Para evitar que el personal de la ventanilla única se vea alentado a incurrir en prácticas corruptas se debe actuar en distintos frentes, como son: seleccionarlo cuidadosamente para que se ajuste al perfil del cargo y no viceversa; hacer más enérgicas y ejemplares las sanciones establecidas para los servidores públicos y motivarlos otorgándoles un salario justo y remunerativo que responda a su nivel de responsabilidades, capacidad, eficiencia y productividad.
- **Determinación de un plazo de respuesta a la solicitud de los trámites.** La falta de un compromiso específico en esta dirección limita el impacto de la ventanilla única y no contribuye a facilitar las relaciones entre gobierno y sociedad, antes bien las cubre en un marco de incertidumbre. Por consiguiente sería muy sano y positivo formalizar, hacer público, y sobre todo respetar el plazo de respuesta en cada uno de los trámites gestionados ante la ventanilla única. Ello contribuiría a embuirles mayor credibilidad y confianza por parte de los usuarios.
- **Reforzar las acciones de difusión sobre el establecimiento y servicios que ofrecen.** Estas mantendrían debidamente informados al público sobre las medidas de simplificación administrativa, debe constituirse en un objetivo prioritario de las instancias gubernamentales. De Poco valdrían las acciones de simplificación implementadas si los principales beneficiarios de las mismas, no están informados de lo realizado.
- **Establecer instrumentos administrativos básicos.** Entre estos cabe destacar los manuales de operación, procedimientos y políticas. Su elaboración, aplicación y cumplimiento le permitirían a las ventanillas únicas tener eficiencia en su accionar.
- **Dotar de un conjunto de servicios de apoyo.** Como por ejemplo: información y orientación, quejas y sugerencias, cajas aledañas para pagos fiscales y en algunos casos servicios bancarios y aún de asesoría técnica, para facilitar en mayor medida las gestiones de los particulares.

- **Evaluar periódicamente su funcionamiento, con el objeto de prevenir, detectar y corregir fallas o limitaciones.** La evaluación sobre como están operando las ventanillas únicas permitirá ratificar lo logrado, o en su caso, detectar desviaciones que estimulen la imaginación y orienten a la acción para potenciar su funcionamiento.
- **Ahondar en los mecanismos de coordinación y operación de las diferentes instancias involucradas en los trámites que se gestionan.** Esta coordinación se tendría que llevar a cabo interna y externamente. Internamente sería con las instancias gubernamentales de cada ámbito de gobierno y externamente sería entre las instancias de los tres gobiernos, federal, estatal y municipal.
- **Revisar en forma constante los formularios y formatos de los trámites.** Esto ayudaría a eliminar formatos que repiten la entrega de información de los particulares. Asimismo permitiría que se agilizará aún más la gestión de trámites, así como a disminuir el tiempo de respuesta.
- **Llevar a cabo un análisis de los trámites que tienen mayor demanda.** Ello con la finalidad de proponer acciones que ayuden a que su gestión sea más eficiente.
- **Poner énfasis en el análisis de los trámites que se requieren para el establecimiento y operación de las empresas industriales.** Esto permitiría que se estableciera una clasificación de los requisitos de las actividades económicas y con ello eliminar algunos trámites para actividades que no los requieran.

Los retos que enfrenta la Ventanilla Única de Gestión son grandes, sin embargo se ve que hay voluntad por parte de los responsables de su implantación, para hacer de ellas uno de los elementos más relevantes de la simplificación administrativa.

Por último espero que este trabajo pueda contribuir a disminuir las dificultades que enfrentan los particulares cuando requieren establecer alguna unidad económica o cumplir con sus obligaciones regulatorias o normativas. Asimismo pueda ser útil a los responsables que implantan e implementan las acciones de la Reforma Administrativa. Espero que así sea.

APENDICE

FORMULARIO UNICO PARA EL REGISTRO Y REGULARIZACION DE EMPRESAS INDUSTRIALES, COMERCIALES Y DE SERVICIOS EN EL ESTADO DE MEXICO

Un mecanismo de simplificación y desregulación administrativa, aplicado a través de las ventanillas únicas de gestión, es el formulario único para el registro y regularización de empresas industriales, comerciales y de servicios, el cual concentra en un sólo documento los requisitos que solicitan las dependencias públicas de los niveles federal, estatal y municipal a los interesados en instalar empresas en la Entidad.

El formulario contiene una clara y sencilla descripción de los trámites, ya simplificados, que deben cubrirse ante las dependencias del sector público. Sus objetivos primordiales son agilizar el tiempo de respuesta y evitar gastos innecesarios, para lo cual amplía el servicio a pequeñas, medianas y grandes empresas y consigna los giros que estén exentos de cubrir algunos trámites. Para los no exentos, anexa los formatos que contienen los requisitos solicitados por las dependencias involucradas.

El formulario único es también uno de los instrumentos más importantes del programa de simplificación y desregulación, ya que no solamente facilita la instalación y funcionamiento de empresas, sino que permite formalizar a las que operan al margen de las normas legales vigentes.

A partir de septiembre de 1994, se puso en marcha el uso del formulario único en las 8 ventanillas únicas de gestión más activas de la Entidad. En esta etapa inicial, la experiencia obtenida permitió rediseñarlo y enriquecerlo de tal forma que en la actualidad ya se aplica en 37 ventanillas (22 municipales y 15 regionales), lo cual representa una cobertura del 65% con respecto al total de las mismas.

I. DATOS GENERALES

(3) APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRE CI O RAZON SOCIAL				(4) REG. FED. CONTRIBUYENTES			
(5) FECHA DE NACIMIENTO O DE FIRMA DEL DOCUMENTO CONSTITUTIVO			AÑO	MES	DIAS	(6) FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES, CAMBIO O CANCELACION R.F.C.	
			AÑO	MES	DIAS		
(7) DOMICILIO DE LA PLANTA PRODUCTIVA O DEL ESTABLECIMIENTO ARTESANAL CALLE					No. Y LETRA EXT.		No. Y LETRA INT.
ENTRE LA CALLE DE Y DE					C.P.		
COLOMIA				LOCALIDAD		TELEFONO (S)	
MUNICIPIO O DELEGACION EN EL D.F.				ENTIDAD FEDERATIVA			
(8) DOMICILIO OFICIAL ADMINISTRATIVAS (EN SU CASO)					No. DE LETRA EXT.		No. DE LETRA INT.
COLOMIA				LOCALIDAD		TELEFONO (S)	
MUNICIPIO O DELEGACION EN EL D.F.				ENTIDAD FEDERATIVA			
(9) ACTIVIDAD PRINCIPAL							

OBLIGACIONES FISCALES

(10) ANOTAR LAS CLAVES QUE LE CORRESPONDAN	
OTROS DERECHOS FEDERALES DE PAGO (DESCRIPCION)	OTROS IMPUESTOS FEDERALES DE PAGO PERIODICO (DESCRIPCION)

II. DATOS ECONOMICOS Y DE UBICACION

(11) PERSONAL OCUPADO TOTAL :	(12) NUMERO DE PERSONAS OCUPADAS SIN REMUNERACION	(13) NUMERO DE PERSONAS OCUPADAS CON SALARIO MINIMO :	(14) N° DE PERSONAS OCUPADAS CON REMUN. ENTRE 1 Y 2 SALARIOS MINIMOS :	(15) N° DE PERSONAS OCUPADAS CON REMUN. MAYOR A 2 SALARIOS MINIMOS :
(16) VALOR DE VENTAS NETAS ANUALES (EN NUEVOS PESOS)				
(17) MONTO DE LA INVERSION O CAPITAL CONTABLE (EN SU CASO, CIFRAS EN NUEVOS PESOS)				FECHA, SELLO Y HORA VENTANILLA UNICA DE GESTION
PRINCIPALES MATERIAS PRIMAS UTILIZADAS				
NOMENCLACION	VOLUMEN MENSUAL	U.M.	C.R.E.T.I. C.R.E.T.I.	
(18) PRODUCTOS TERMINADOS			C.R.E.T.I. C.R.E.T.I.	

191 MAQUINARIA Y EQUIPO MAS IMPORTANTE		USO O EMPLEO			
210 OFICIOS Y OCUPACIONES MAS IMPORTANTES Nº DE TRABAJADORES		OFICIO U OCUPACION			
211 CLAVE CATASTRAL		No.			
220 SUPERFICIE DEL PREDIO M2.	SUPERFICIE CONSTRUIDA M2.	SUP. UTILIZADA POR LA EMPRESA EN M2.			
230 NUMERO DE REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO (PREDIO) (EN SU CASO)			ANO	MES	DIA
240 CONSUMO DE AGUA MENSUAL M3.	PROCEIDENCIA	DESCARGAS DE AGUA		OTRAS	
250 UBICACION DE LAS INSTALACIONES PRODUCTIVAS (CORRQUES DE CALLES)	<p>MINIO INDUSTRIAL Y ACTIVIDAD ARTESANAL DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ARTICULOS 2, 16, 17, 24, 21 Y DEMAS RELATIVOS DE LA LEY FEDERAL PARA EL FOMENTO DE LA MICROINDUSTRIA Y LA ACTIVIDAD ARTESANAL Y CON EL FIN DE FICILITAR EN EL PAISLON Y OBTENER LA CEDULA A QUE DICHA LEY SE REFIERE, MANIFIESTO BAJO FORMAL PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LOS DATOS ASSENTADOS EN LA PRESENTE SOLICITUD SON CERTOS Y VERIDICABLES EN CUALQUIER MOMENTO POR LAS AUTORIDADES COMPETENTES.</p> <p>INDUSTRIA PEQUERA MANIFIESTO BAJO FORMAL PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LOS DATOS ASSENTADOS EN LA PRESENTE SOLICITUD SON CERTOS Y VERIDICABLES EN CUALQUIER MOMENTO POR LAS AUTORIDADES COMPETENTES.</p>				
61 LUGAR Y FECHA	CLAVE DEL REG. DE CONTRIBUYENTES DEL DEL REPRESENTANTE LEGAL, LIQUIDADOR O SINDICO (EN SU CASO)	NOMBRE Y FIRMA DEL EMPRESARIO O REPRESENTANTE LEGAL, LIQUIDADOR O SINDICO			

REGISTRO DE DESCARGA DE AGUA RESIDUALES	MANIFESTACION ESTADISTICA
I.M.S.S.	INFONAVIT
AUTORIZACION SANITARIA	REGISTRO DE CAMARA
AUTORIZACION DE OPERACION	OTROS:
LICENCIA DE USO DE SUELO	
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	

IV. H. AYUNTAMIENTO DE:

CON ALTA AL PADRON DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y PRESTADORES DE SERVICIOS.
 REGISTRO MUNICIPAL : _____ FECHA : _____ OFICINA : _____ FOLIO : _____

TIPO DE ANUNCIO
 LUMINOSO _____ M2.
 ESTRUCTURAL _____ M2.
 PINTADO _____ M2.

CONCEPTO DE PAGO	IMPORTE	RECARGOS	MULTAS	TOTAL	PERIODO DE PAGO
SERV. PREST. A EST. DE SERV. PÚBL. (ART. 157)*					
MAQ. ACC. POR MONEDAS O FICHAS (ART. 71 FRACC. IV)*					
PANTALLAS ELECTRONICAS (C.V.) (ART. 71 FRACC. VII)*					
OTROS					

* LEY DE HACIENDA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MEXICO.

V. TESORERIA MUNICIPAL

1. LUGAR DE RADICACION

EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 83 BIS-C, 83 BIS-D, 83 BIS-E, 83 BIS-F, 83 BIS-G, 83 BIS-H, 83 BIS-I, 83 BIS-J, 83 BIS-K, 83 BIS-L, DE LA LEY DE HACIENDA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MEXICO, ARTICULO 67, FRACCION II DEL CODIGO FISCAL MUNICIPAL DEL EDO. DE MEXICO Y DEMAS RELATIVOS Y APLICABLES.

2. BASE DEL IMPUESTO

SUPERFICIE DE CONSTRUCCION _____ M2.

SUPERFICIE TOTAL DE TERRENO _____ M2.

SOLO PARA PREDIOS SIN CONSTRUCCION O CUANDO ESTA NO EXCEDA DEL 15 % DE LA SUPERFICIE TOTAL DEL TERRENO.

SUPERFICIE DEL ESTABLECIMIENTO _____ M2.

SOLO CUANDO PARTE DEL INMUEBLE CAUSA IMPUESTO.

RANGO DEL SECTOR CATASTRAL _____ SACTOR _____

3. LIQUIDACION

PERIODO DE PAGO DEL MES DE _____ AL MES _____ DE _____ NO. DE RECIBO _____

IMPUESTO NS _____

RECURSOS NS _____

MULTA NS _____

OTROS NS _____

TOTAL A PAGAR NS _____

CERTIFICACION

VI. DIRECCION DE OBRAS PUBLICAS

TI SOLICITUD DE: _____ FOLIO: _____

() OBRA NUEVA: SUPERFICIE: _____ MP. () BORDA: _____

() AMPLIACION DE OBRA: SUPERFICIE: _____ MP. () PROTECCION: _____

() REGULACION: SUPERFICIE: _____ MP. () TERCER OBRA: _____

() SUPERFICIE DE OBRA: SUPERFICIE: _____ MP. () ALZAMIENTO: _____ ML.

() DEMOLICION: SUPERFICIE: _____ MP. () REGIMEN DE CONDOMINIO: _____ MP.

() TERMINACION PARCIAL: SUPERFICIE: _____ MP. () OTROS GR: _____ M.

FECHA DE EXPEDICION: _____

SUPERFICIE TOTAL DE LA OBRA: _____ MP

DATOS DEL PERITO:

NOMBRE: _____

INICIO PROFESIONAL: _____

NO. DE PERITO: _____ CED. PROF. J _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL TRÁMITE INTERNO: _____

FIRMA: _____

VII. DIRECCION GENERAL DE SEGURIDAD PUBLICA Y BOMBEROS

Vº Bº DE BOMBEROS

VII. COMISION DE PROTECCION CIVIL

Vº Bº DE PROTECCION CIVIL

IX. SECRETARIA DE DESARROLLO URBANO Y OBRAS PUBLICAS

1) TIPO DE SOLICITUD :

- A LICENCIA ESTATAL DE USO DE SUELO.
- B LICENCIA ESTATAL DE USO DE SUELO DE IMPACTO SIGNIFICATIVO.
- C PRORROGA DE LICENCIA ESTATAL DE USO DE SUELO.

2) USO ACTUAL DEL PREDIO _____

3) ANEXAR CROQUES DE LOCALIZACION.

4) ANEXAR COPIA SIMPLE DE LOS DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA PROPIEDAD O POSESION DEL PREDIO.

5) SI MARCO B, MOSTRAR TITULO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD DEBIDAMENTE INSCRITO EN EL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD.

6) SI MARCO C, ANEXE ORIGINAL DE LA LICENCIA A PRORROGAR.

XI. INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE MEXICO.

- 1) SI EL GIRO SE ENCUENTRA EN EL LISTADO DE GIROS DE SALUBRIDAD GENERAL CONCURRENTE Y LOCAL LIBERADOS DEL REQUISITO DE LICENCIA SANITARIA, PASE A LA SECCION XII.
- 2) SI EL GIRO SE ENCUENTRA EN EL LISTADO DE GIROS DE SALUBRIDAD GENERAL EXCLUSIVA LIBERADOS DEL REQUISITO DE LICENCIA SANITARIA, CONTESTE LA SIGUIENTE INFORMACION Y PASE A LA SECCION XII.
LOS LIBERADOS AMBA CITADOS SE ENCUENTRAN EN LA VUL.

b) OBSERVACIONES

3) SI EL GIRO NO SE ENCUENTRA EN LOS LISTADOS DE CINCO LIBERADOS DEL REQUISITO DE LICENCIA, DEBE LLENAR LA SOLICITUD PARA SU OBTENCION Y PRESENTAR EL TRAMITE ANTE LA OFICINA JURISDICCIONAL DE REGULACION SANITARIA CORRESPONDIENTE.

XII. SECRETARÍA DE ECOLOGÍA.

- D. MANIFIESTO DE IMPACTO AMBIENTAL.**
A B (A LLENAR POR PERSONAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE GESTIÓN)
- A. ACTIVIDADES ECONÓMICAS IDÓNTAS DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL DESREGULARIZADAS DE LA FRACCIÓN I DEL ARTÍCULO 9º DEL RECLAMAMIENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO EN MATERIA DE IMPACTO Y RIESGO AMBIENTAL.**
- B. INFORME PREVENTIVO SIMPLIFICADO (ACTIVIDADES NO COMPRENDIDAS EN EL INCISO ANTERIOR).**
A) ESPECIFICAR LA ACTIVIDAD O CICLO DEL PROYECTO.

B) MAGNITUD Y PRODUCCIÓN MENSUAL ESTIMADA.

C) SERVICIOS CON LOS QUE CUENTA EL PROYECTO.

D) MATERIA PRIMAS Y/O SUSTANCIAS UTILIZADAS EN EL PROCESO PRODUCTIVO.

DEL ANÁLISIS DE ESTA INFORMACIÓN, LA SECRETARÍA DE ECOLOGÍA DICTAMINARÁ EN 15 DÍAS MÁXIMO SI SE REQUIERE PRESENTAR MANIFESTACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL.

- 2. LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO Y EL REGISTRO DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL SON REQUISITOS QUE DEBEN CUBRIR A Y B (LLENAR FORMATOS ANEXOS, LOS CUALES SE PRESENTARÁN EN EL PRIMER MES DE OPERACIÓN).**
- 3. EL REGISTRO DE GENERACIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS INDUSTRIALES NO PELIGROSOS DEBERÁ SER LLENADO POR TODOS LOS CICLOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES (LLENAR FORMATO ANEXO, QUE DEBERÁ PRESENTARSE EN EL PRIMER MES DE OPERACIÓN).**

INDICACIONES GENERALES PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO ÚNICO

1. Los datos generales consignados al principio del formulario servirán para todas las dependencias involucradas en los trámites que deban cubrir los interesados. El folio y la de la VUG serán anotados por el encargado de ésta.
 2. La Ventanilla tiene a disposición de los particulares las Leyes, reglamentos y normas legales que fundamentan los trámites a cubrir.
 3. Los formatos especificados en el formulario y que las empresas deben llenar, de acuerdo a sus características, están disponibles en las VUG. Para cualquier aclaración de contenido de estos, se debe acudir al personal de las Ventanillas.
 4. El dictamen de capacidad, incorporación e impacto vial, otorgados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, deben obtenerse solamente aquellas empresas generalmente grandes cuyo funcionamiento impacta significativamente las vialidades.
 5. Cuando las empresas deban pagar derechos para establecerse y/o funcionar, la VUG les indicará con precisión cuáles son éstos, cuál es su monto y en qué oficina deberán cu.
- Una vez hechos los pagos correspondientes, el particular regresará a la Ventanilla con los recibos pagados.

NOTA

LAS GESTIONES QUE LLEVA A CABO LA VUG PARA TODO TIPO DE EMPRESA SON COMPLETAMENTE GRATUITAS. CUALQUIER ANOMALÍA O ABUSO REPORTARLO, TELÉFONOS 01-72 74 87 46, 15 19 62, DEPARTAMENTO DE VENTANILLA ÚNICA DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y AL 01-72 74 00 78, 15 Y 13 04 17 DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

BIBLIOGRAFIA

Carrillo Castro Alejandro. **La Reforma Administrativa en México. Su Difusión, Análisis y Defensa ante la Opinión Pública**, México, Miguel Angel Porrúa, 1982, 334 pp.

Conde, Bonfil Carola. **Innovación Financiera y Participación ciudadana: el caso de Naucalpan de Juárez 1994-1996**. El Colegio Mexiquense, A.C. México, 1996. Pp 184-188

Comité Técnico Consultivo de Unidades de Organización y Métodos de la Administración Pública Centralizada, **Lineamientos Generales del Programa de Reforma de Ventanillas del Gobierno Federal. Marco Conceptual y Subprogramas. Cuarta Etapa del Programa de Reforma Administrativa**, México, 31 pp.

De Brawer, Jean Louis, “**Reflexiones sobre la Simplificación Administrativa**”, en **Encuentro Internacional de Simplificación Administrativa**, México, Secretaría de la Contraloría General de la Federación, Instituto Nacional de Administración Pública, 1987, pp. 97-107.

Departamento del distrito Federal, Secretaría de la Contraloría General de la Federación, **Programa Emergente DDF-SECOGEF. Creación de la Ventanilla Unica en la Delegación Benito Juárez**, México, D.F. abril 12 de 1994.

Diario Oficial de la Federación del 8 de agosto de 1984.

Diario Oficial de la federación del 26 de enero de 1988

Diario Oficial de la Federación del 3 de agosto de 1988.

Diario Oficial de la Federación del 22 de marzo de 1991.

Diario Oficial de la Federación del 11 de abril de 1991.

Diario Oficial de la Federación del 23 de septiembre de 1994.

Diario Oficial de la Federación del 31 de mayo de 1995.

Diario Oficial de la Federación del 31 de mayo de 1996.

Gobierno del Estado de México, **Boletín Informativo de la Ventanilla Unica de Gestión**, Secretaría de Desarrollo Económico, Dirección General de Industria, Minas y Artesanías, año 1, No. 1, febrero de 1994.

Gobierno del Estado de México. **Órgano informativo del programa General de Simplificación Administrativa**. No. 16 Enero-Febrero de 1998. Toluca, México, 1998, pp. 1-4

Gobierno del Estado de México, **Modelo de Ventanilla Unica de Gestión. Estudio Propositivo**. Toluca, México, Secretaría de Administración, Dirección de Organización y Documentación, noviembre de 1993, 36 pp.

Gobierno del Estado de México, **Ventanilla Unica de Gestión. Boletín Informativo**, Toluca, México, Secretaría de Desarrollo Económico, dirección General de Industria, Minas y Artesanías, año 1, No. 1, junio de 1994.

Gobierno del Estado de México **Ventanilla Unica de Gestión. Todos los Trámites en Uno y en un Solo Lugar**, Toluca, México, Secretaría de Desarrollo Económico, Dirección General de Industria, Minas y Artesanías.

Instituto Nacional de Administración Pública, **Revista de Administración Pública. Simplificación Administrativa**, No. 65-66, enero-junio de 1996, México, INAP, 235 pp.

Jiménez, Francisco. Ventanilla Única de Gestión de Tlanepantla, una opción para el empresario. Revista Empresa en Marcha, Año 3 Vol. 3 Núm. 16 México 1996.

Martínez, Gabriel y Guillermo Fárber, **Desregulación Económica (1989-1993)**, México, F.C.E., 1994, 11 p.

Mena Vargas, Apolinar, **El mejoramiento de la Atención al Público a través de la Ventanilla Unica. Seminario de Análisis de Ventanillas Unicas de Gestión en la Administración Pública**, Toluca, México, Secretaría de Administración, Dirección de Organización y documentación.

Instituto de Administración Pública del Estado de México, **Revista de Administración Pública, Ventanilla Unica de Gestión: una experiencia de simplificación Administrativa y Mejoramiento de la Atención al Público**, No. 25, Enero-Marzo de 1995, Toluca, México, 1995.

Secretaría de la Contraloría General de la Federación. **Simplificación y Cambio Estructural de los Servicios Públicos 1989-1994, Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal**, México, SECOGEF, 1994, 521 pp.

Vázquez Cano, Luis Ignacio, **La Simplificación Administrativa en Administración Pública Contemporánea en México**, Secretaría de la Contraloría General de la Federación - FCE, 1994, México,