



**Buenas prácticas en la implementación de las recomendaciones de la Guía para Mejorar la Calidad Regulatoria de Trámites Estatales y Municipales e Impulsar la Competitividad de México**

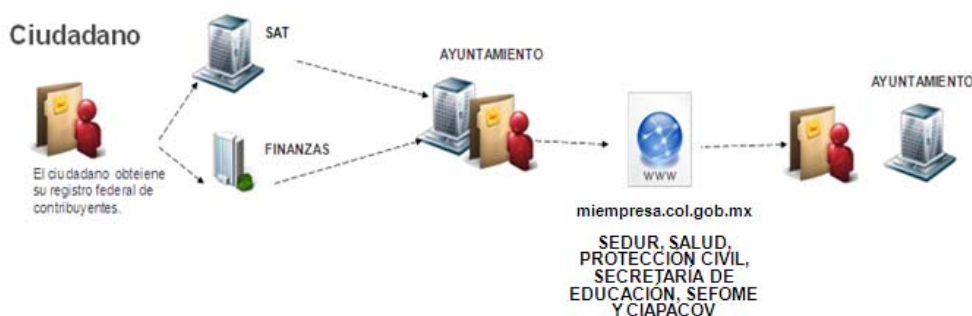
**El portal miempresa.col.gob.mx (Estado de Colima)**

*A. Antecedentes*

El portal miempresa.col.gob.mx es un sitio Web en donde emprendedores pueden realizar trámites estatales para la apertura de empresas, además de encontrar asesoría e información general sobre los trámites. Al realizar un trámite el usuario interactúa con el portal, pudiendo visualizar en línea el avance del mismo, recibir correos electrónicos de notificaciones, subir información al portal, realizar pagos en línea e imprimir comprobantes de pago y certificados con firma electrónica.

El objetivo general de esta práctica es hacer más eficientes los trámites estatales para apertura de empresas en el estado de Colima, y en el mediano plazo incorporar trámites municipales. El objetivo específico es contar con un portal en donde cualquier persona pueda realizar, en un solo lugar y desde la comodidad de su casa o lugar donde se encuentre, los trámites estatales para apertura de empresas en Colima (figura 1).

**Figura 1.** Esquema del proceso de apertura de una empresa con el portal miempresa.col.gob.mx



1 (inicia)	2	3	4	5 (termina)
Ciudadano (portal)	Gobierno Estado (portal) Gobierno Federal	Ayuntamiento	Gobierno del Estado (portal)	Ayuntamiento

Cuando se realizó el análisis de los procesos de las dependencias que tendrían algún trámite en el portal, se encontró que la mayoría de los trámites no estaban sistematizados y cuando se contaba con un software para su proceso, era externo, lo que no permitía realizar las conexiones necesarias para el portal. Derivado de lo anterior, se documentó, analizó e implementó reingeniería a los procesos de los trámites que estarían en el portal y se diseñó software para el nuevo proceso en línea, que a su vez funciona para el servicio en ventanilla. En la primera etapa, que empezó a funcionar en mayo del 2011, los empresarios pueden realizar en línea los siguientes trámites:

- Constancia de descarga de aguas residuales de la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Colima y Villa de Álvarez (CIAPACOV).
- Aviso de funcionamiento de la Secretaría de Salud.
- Certificado de cumplimiento de Protección Civil.
- Constitución de sociedades de responsabilidad limitada microindustrial y/o artesanal de la Secretaría de Fomento Económico.
- Incorporación al sistema educativo estatal para los niveles de educación inicial, básica y capacitación para el trabajo de la Secretaría de Educación.
- Incorporación al sistema educativo estatal en media superior y superior de la Secretaría de Educación.
- Resolución en materia de impacto y/o riesgo ambiental y licencia local de funcionamiento ambiental de la Secretaría de Desarrollo Urbano.
- Constancia de no antecedentes penales del Centro de Prevención y Readaptación Social.
- Cita para solicitar la inscripción y reanudación en el Régimen de Pequeños Contribuyentes (REPECO) de la Secretaría de Finanzas.

En la segunda etapa, que se llevará a cabo a finales del 2011, se podrán realizar, además de trámites estatales adicionales, trámites de los diez municipios que conforman el estado.

Este proyecto se llevó a cabo sobre la base de una planeación estratégica sustentada en los siguientes principios:

- Cada una de las dependencias del estado definió sus objetivos a lograr, asegurando que fueran importantes para la población.
- Cada objetivo cuenta con un plan de trabajo, con actividades, presupuesto, responsables y fechas de cumplimiento. También establece un sistema de seguimiento y evaluación.
- Objetivos estratégicos:
  - Mejorar la eficiencia de los servicios a la población.
  - Mejorar al menos un servicio por mes.
  - Iniciar por los servicios que más demanda tienen entre la población.
  - Cada servicio a mejorar debía cumplir dos criterios: Que el cambio sea tal, que la población lo perciba y lo valore y que dicho servicio sea el más eficiente del país.

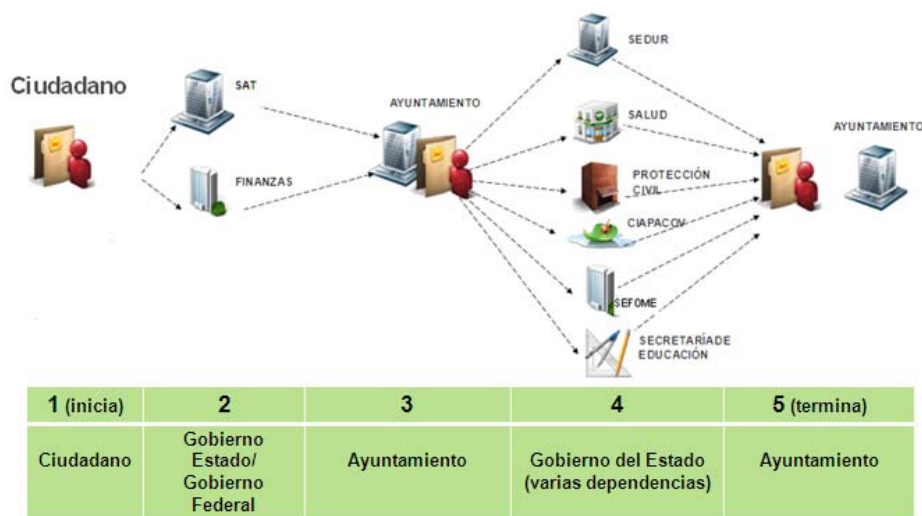
Cada una de las dependencias del Gobierno del Estado, además de los objetivos a lograr, debe tener por lo menos un “proyecto líder”. Una de las características del “proyecto líder” es que además de servirle a la sociedad, debe de sobresalir a nivel nacional. Así, el portal [miempresa.col.gob.mx](http://miempresa.col.gob.mx) fue seleccionado como un “proyecto líder”.

De conformidad con la legislación vigente, toda persona que pretenda iniciar operaciones mercantiles está obligada a cumplir con una serie de requisitos en diversas instancias gubernamentales. En ese sentido, antes de la implementación del portal, estos trámites implicaban que un empresario que pretendiera instalar una empresa en Colima, tardara 15 días en promedio para satisfacer los requisitos municipales, en caso de no corresponder a una licencia de bajo riesgo (o 72 horas al amparo del Sistema de Apertura Rápida de Empresas). Además de los trámites municipales, era necesario emplear entre cinco y 90 días para finiquitar los trámites estatales y federales.



En alusión a lo anterior, el estudio Doing Business 2009 concluyó que en Colima un empresario debía emplear 57 días, en promedio, para finiquitar todos los trámites municipales, estatales y federales necesarios para la apertura de una empresa. Lo anterior implicaba un altísimo costo de transacción, con el consecuente detrimento de la productividad de las empresas y la economía local en su conjunto. Adicionalmente, cuando un ciudadano deseaba abrir una nueva empresa, tenía que realizar sus trámites estatales en distintas dependencias. El proceso implicaba necesariamente el desplazamiento físico de los ciudadanos a las distintas oficinas, así como el llenado de diversos formatos y, en algunos casos, duplicidad de requisitos, lo que llevaba a que el ciudadano malgastara tiempo y recursos económicos en traslados (figura 2).

**Figura 2.** Esquema del proceso de apertura de una empresa antes del portal



El portal no sólo permite llevar a cabo trámites estatales, sino que además proporciona información como costos, tiempos de respuesta, requisitos y el proceso que lleva cada trámite, garantizando con esto la transparencia y el acceso a la información regulatoria. Además, el interesado puede dar seguimiento a los trámites desde su computadora, con el fin de monitorear las etapas del proceso, así como la validación de los requisitos que se han ingresado al portal.

El esfuerzo que se ha realizado con el portal se encuentra en un proceso de documentación siguiendo los estándares de la norma ISO 9001:2008. A principios de 2012 se planea someterlo a las evaluaciones correspondientes y obtener la certificación. Además, se ha fortalecido la infraestructura de cómputo y comunicaciones con la adquisición de un servidor dedicado para este portal.

### B. Impacto

El portal [miempresa.col.gob.mx](http://miempresa.col.gob.mx) es el primer sitio electrónico de un gobierno estatal en México que permite realizar en línea los trámites estatales para la apertura de una empresa. En este sentido, sienta un precedente a nivel nacional al demostrar que es absolutamente factible automatizar los trámites estatales para la apertura de una empresa. Su alcance es también nacional ya que representa un modelo a seguir y es 100% replicable en otros estados y municipios.

Los beneficios concretos derivados del portal son los siguientes:

- Favorece la coordinación de los diferentes órdenes de gobierno para brindar más y mejores servicios y programas a los empresarios, ya que se pretende interconectarlo con el portal [tuempresa.gob.mx](http://tuempresa.gob.mx), a nivel federal, así como, en el corto plazo, con los municipios del Estado.
- Obtención de trámites en menos de 72 horas.
- Disminuye los costos de oportunidad de los empresarios en la tramitación, ya que no tienen que dejar de atender sus negocios por hacer los trámites, ni desplazarse fuera de su municipio o a las oficinas de las dependencias.
- Hace transparentes los costos de los trámites a los usuarios.
- Favorece el aumento de la actividad económica formal, dada la disminución de costos de transacción para la apertura de empresas (disminuye el costo de la formalidad), lo que les permitirá acceder a programas de apoyo y financiamiento enfocados a las pequeñas y medianas empresas.
- Evita el llenado de formularios duplicados, copias y certificados, ya que se consolida un formato único para el registro de la empresa y los documentos requeridos se comparten entre las diferentes dependencias.
- Permite realizar los trámites las 24 horas del día desde cualquier punto con acceso a Internet, incluyendo el pago en línea e impresión de constancias y certificados con firma electrónica.
- Cuenta con ayuda en línea y video-tutoriales para guiar al usuario.

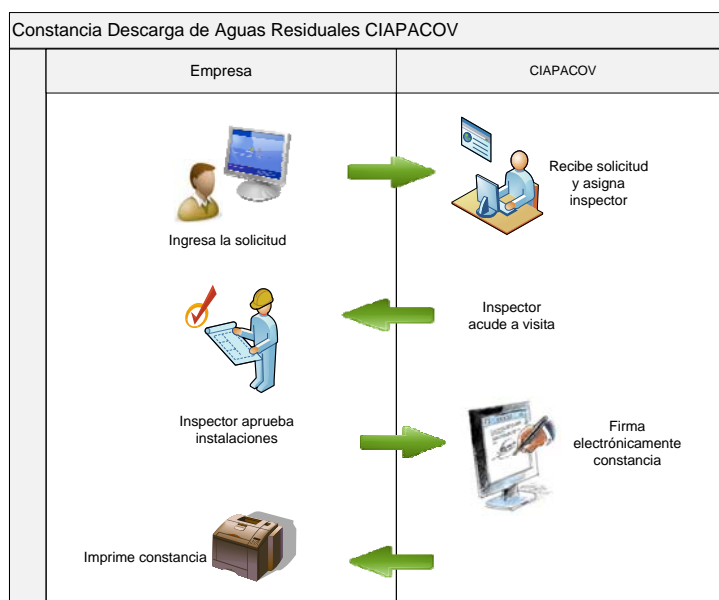
Beneficios específicos por trámite		
Trámite	Antes (tiempo de respuesta, visitas, etc.)	Ahora (tiempo de respuesta, visitas, etc.)
Constancia de descarga de aguas residuales (CIAPACOV)	* 4 días hábiles. * Necesidad de acudir 1 vez a la dependencia.	* 2 días hábiles. * No hay necesidad de acudir a la dependencia. * Pago en línea. * Impresión de constancia con firma electrónica.
Aviso de funcionamiento (Secretaría de Salud)	* 5 minutos. * Necesidad de acudir 1 vez a la dependencia.	* Inmediato. * No hay necesidad de acudir a la dependencia. * Impresión de constancia de aviso con firma electrónica.
Certificado de cumplimiento (Protección Civil)	* 5 días hábiles. * Necesidad de acudir de 1 a 2 veces a la dependencia.	* 2 días hábiles. * Solo hay necesidad de acudir a la dependencia en caso de requerir revisión documental. * Impresión de certificado con firma electrónica.
Constitución de sociedades de responsabilidad limitada microindustrial y/o artesanal (Secretaría de Fomento Económico)	* Necesidad de acudir hasta 3 veces a la dependencia.	* Solo hay necesidad de acudir 1 vez a la dependencia.
Constancia de no antecedentes penales (Centro de Prevención y Readaptación Social)	* Inmediato (en oficinas o kioscos de gobierno). * Implicaba desplazamiento.	* Inmediato. * Pago en línea. * Impresión de constancia con firma electrónica.



Cita para solicitar la inscripción y reanudación en el REPECO (Secretaría de Finanzas)	* Necesidad de acudir 2 veces a la dependencia, una para pedir información y otra para la cita.	* Inmediato. * A través del portal se obtiene toda la información sobre requisitos y costos y se agenda la cita.
--	---	---

Por ejemplo, el trámite ante CIAPACOV comienza cuando el ciudadano ingresa la solicitud en el portal mediante el número de contrato. Un funcionario de la comisión acude a realizar la visita de inspección y, una vez que el ciudadano cumple con las observaciones hechas durante la inspección, se genera la constancia. Posteriormente, el ciudadano realiza el pago por el trámite en línea e imprime su constancia con firma electrónica (figura 3).

**Figura 3. Pasos para realizar el trámite ante CIAPACOV desde el portal miempresa.col.gob.mx**



Para el Gobierno del Estado la implementación de esta herramienta ha redituado en ahorros en gastos de operación, incluyendo papelería, llamadas telefónicas, gasolina, transporte y tiempo que es utilizado para realizar otras actividades.

*C. Clientes y/o usuarios*

Al realizar el análisis del flujo del proceso de trámites para instalar una empresa, se identificó que cuando un ciudadano quería instalar una empresa, tenía que realizar trámites en diferentes dependencias, entregando la misma documentación. Ahora, mediante el uso del portal, al entregar la documentación requerida en la realización de un trámite, esta queda disponible para realizar cualquier otro trámite, lo que hace innecesario volver a entregar la documentación y propicia el ahorro de papel, además de tener un mejor control y seguimiento de los trámites.

De acuerdo con la cantidad de trámites realizados en las diferentes dependencias en años anteriores, se tiene proyectado que los trámites que se pueden realizar desde el portal beneficiarán a un promedio de

1500 empresarios al año. Los usuarios pueden realizar consultas y trámites en línea incluso desde fuera del estado de Colima o desde el extranjero.

#### *D. Impacto en los servidores públicos*

El equipo para el desarrollo e implementación de esta práctica se formó con funcionarios de la Secretaría de Fomento Económico, como coordinadora general del proyecto, y la Secretaría de Administración, que aportó dos coordinadores, tres analistas, dos diseñadores y 13 programadores; además de personal de las dependencias que tienen trámites en el portal, que son la Secretaría de Desarrollo Urbano, la Secretaría de Finanzas, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Salud (Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios) y el CIAPACOV. En total, se requirió de la participación directa de alrededor de 47 funcionarios.

La innovación gubernamental estableció como premisa principal que los servidores públicos se sensibilizaran en la prestación de servicios, trayendo consigo una mejor atención a la ciudadanía y un mejor ambiente laboral. El desarrollo del portal, como se explicó anteriormente, requirió de la participación conjunta de varias dependencias, lo que generó canales de comunicación entre diversos equipos de trabajo y los llevó a conocer las necesidades y potencialidades de las diferentes áreas, lo que ha generado propuestas de mejora de trámites y servicios.

#### *E. Gestión del compromiso con el ciudadano*

El Gobierno del Estado se apoya en una serie de indicadores para mejorar la gestión del compromiso con el ciudadano:

- Acceso a la información: Número de visitas de consulta al portal.
- Transparencia: Existencia de la información de los trámites en el portal.
- Publicación y actualización de costos y procedimientos: Elimina el riesgo de discrecionalidad y corrupción para pagos y procesos.
- Evidencia del avance del proceso: La consulta se puede hacer en línea, no requiere que el usuario se presente ante un funcionario público, eliminando el riesgo de corrupción.
- Prevención de la discrecionalidad y combate a la corrupción.
- Percepción ciudadana: A través de un buzón de sugerencias en línea.

Cabe destacar que el Gobierno del Estado ha tomado acciones para facilitar el uso del portal y superar la brecha digital. En primer lugar, se ha habilitado internet inalámbrico gratuito en 72 parques, plazas públicas, jardines y lugares de confluencia ciudadana, donde las personas pueden realizar sus trámites y consultas desde su computadora personal. Además, en la Secretaría de Fomento Económico se ha construido un espacio cómodo, dispuesto con instalaciones modernas, para quienes no tienen acceso a una computadora o Internet (figura 4). Es importante mencionar que los usuarios de este espacio son asesorados por personal capacitado en el uso y manejo del portal, así como de otros servicios en línea.

Asimismo, el portal cuenta con un buzón de sugerencias y comentarios. Si el usuario tiene dudas acerca del uso del portal o del trámite que va a realizar, puede hacer uso de un chat en línea (figura 5). Además, se fomenta la comunicación y colaboración electrónica a través de notificaciones al correo electrónico del solicitante durante las etapas de los trámites.



**Figura 4.** Espacio destinado para el uso de [miempresa.col.gov.mx](http://miempresa.col.gov.mx) por parte del público en general en la Secretaría de Fomento Económico



**Figura 5.** Herramienta de soporte y asesoría en línea del portal [miempresa.col.gov.mx](http://miempresa.col.gov.mx)

