



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 abretuempresa.gob.mx (Sinaloa)

A. Antecedentes

El Gobierno del Estado de Sinaloa, con la idea de poner en el centro de su ejercicio al ciudadano, se planteó la mejora del ambiente de negocios, poniendo los medios más modernos al alcance de los empresarios para agilizar y facilitar la constitución, apertura y desarrollo de una empresa. Es así como se crea el portal www.abretuempresa.gob.mx¹ como una plataforma tecnológica desarrollada para obtener en línea el trámite de Constancia de Zonificación y/o Dictamen de Uso de Suelo. El objetivo principal de esta plataforma es unir esfuerzos entre los municipios y el estado para reducir los tiempos y costos de apertura de una empresa y generar así un mejor ambiente de negocios que eleve la competitividad. Los objetivos específicos son contar con herramientas, procesos y regulaciones que disminuyan la discrecionalidad y disminuir trámites, tiempos y costos para la apertura de una empresa.

El usuario puede realizar tres operaciones por medio del portal:

- Consulta de los giros de empresas permitidos para operar en un domicilio específico.
- Al ingresar el giro y el municipio, el usuario puede conocer los trámites que, de acuerdo a su actividad, deberá realizar para obtener los permisos, licencias y/o dictámenes necesarios para su funcionamiento. Asimismo, obtiene información sobre el lugar, domicilio y horario en los que se deben gestionar estos trámites (Guías de Trámites).
- Una vez registrado, el usuario puede realizar el pago de derechos correspondiente y obtener en línea la Constancia de Zonificación y/o Dictamen de Uso de Suelo por parte del municipio. También se puede dar seguimiento al trámite desde el portal.

Además, el portal permite hacer un estudio de mercado de la zona elegida para ubicar un negocio, contrastando información referente a giros similares y datos poblacionales. Por ejemplo, se puede acceder a información referente a población (total, por género, edad, derechohabiencia a algún sistema de seguridad social, escolaridad, entre otros) y características de los hogares (por tamaño, ocupantes, etc.).

Anteriormente, en Sinaloa y en específico en el municipio de Culiacán, el proceso de apertura de un negocio iniciaba en la Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología (DDUyE), con el trámite denominado Constancia de Zonificación. Además de la DDUyE, participa en el proceso la Dirección de Ingresos. El procedimiento se desarrollaba de la siguiente manera (figura 1):

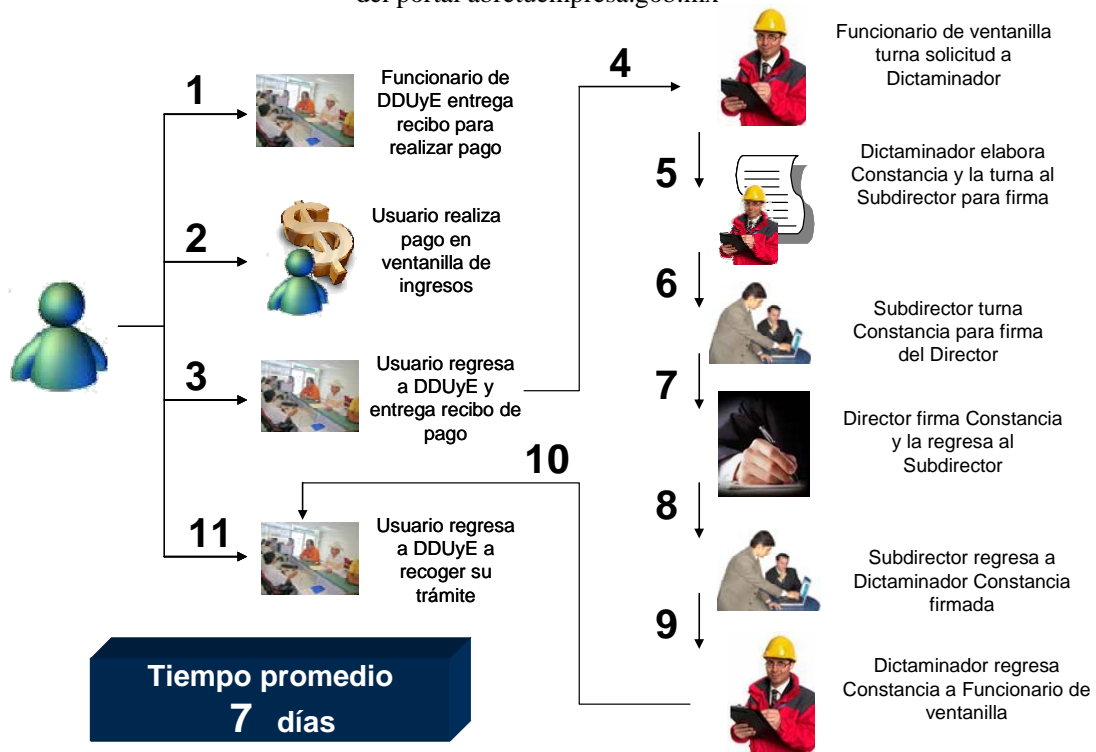
- El usuario llegaba a la ventanilla de la DDUyE y llenaba una solicitud proporcionando el domicilio donde pretendía instalar su empresa.
- El funcionario de ventanilla generaba un recibo con el cual el usuario pasaba a la ventanilla de ingresos a realizar el pago correspondiente, recibándose solo dinero en efectivo.

¹ La liga del portal www.abretuempresa.gob.mx se encuentra también en la página de Internet del Gobierno del Estado www.sinaloa.gob.mx.

- Una vez efectuado el pago, el usuario regresaba a la ventanilla de la DDUyE y entregaba el recibo.
- El funcionario de ventanilla le entregaba al usuario copia del formato de solicitud, indicándole el número de folio del trámite e informándole que debía regresar en tres días por su constancia.
- La solicitud se enviaba a la oficina del Dictaminador, quien elaboraba oficio y lo turnaba al Subdirector para su firma.
- El Subdirector turnaba para firma del Director, lo que podía demorar hasta siete días según la agenda de trabajo del Director. Asimismo, dependiendo del giro, se enviaba a supervisión y en ocasiones se retrasaba hasta 30 días.
- Una vez firmado por el Director, el documento se regresaba al Subdirector, y este a su vez lo regresaba al Dictaminador.
- El usuario pasaba a recoger su constancia en ventanilla.

Los principales problemas que se detectaron en este proceso fueron el tiempo de respuesta del trámite (hasta siete días y en ocasiones 30) y la discrecionalidad con la que se dictaminaba el uso de suelo. A pesar de que los usos de suelo publicados en los planes directores urbanos del municipio estaban disponibles a la ciudadanía, su interpretación no era fácil. Además, esta complejidad para conocer el uso de suelo de una zona en específico daba oportunidad a las autoridades municipales de alterar una resolución cuando se presentaban conflictos sociales, en perjuicio de los inversionistas.

Figura 1. Proceso para la obtención de la Constancia de Zonificación en el municipio de Culiacán antes del portal abretuempresa.gob.mx





En marzo del 2008, cuando arranca esta plataforma, únicamente estaba disponible para Culiacán. En agosto de 2009 se suma el municipio de Mazatlán y para el arranque de la nueva versión, programada para el último trimestre de 2011, está contemplado que opere en todos los municipios del estado. Adicionalmente, está proyectado un escalamiento a una versión 3.0 para 2012 en la que, además de la Constancia de Zonificación y/o Dictamen de Uso de Suelo, se agregarán tres trámites de alto impacto, estatales o municipales, que intervengan en el proceso de apertura de una empresa.

B. Impacto

Los principales beneficios derivados de la implementación del portal son la disminución del tiempo de respuesta de siete días a solo uno y la certeza que adquiere el empresario que pretende realizar una inversión al eliminarse la discrecionalidad para manipular la información y autorización de la Constancia de Zonificación y/o Dictamen de Uso de Suelo (figura 2).

Figura 2. Proceso para la obtención de la Constancia de Zonificación y/o Dictamen de Uso de Suelo con el portal abretuempresa.gob.mx



El portal ha tenido un gran impacto en la simplificación de este trámite, ya que el usuario no requiere trasladarse para realizarlo. Su uso es sencillo y accesible y cuenta con la información no solo del trámite en línea, sino toda la necesaria para completar los trámites para instalar un negocio.

Otro de los beneficios de la plataforma es que representa una herramienta muy útil para los ayuntamientos en los casos donde se presentan conflictos de interés entre particulares y en donde se ven obligados a resolver en favor de uno de ellos, en ocasiones arbitrariamente por la presión social que estos conflictos representan.

Es importante mencionar que el portal implica ahorros en el gasto corriente por las partidas de papelería, consumibles de cómputo y teléfono. En este último rubro, por ejemplo, al emitir la Constancia de Zonificación de manera inmediata se evita la realización de llamadas telefónicas para informar al usuario que su trámite está resuelto.

Si bien los beneficios directos impactan principalmente a los municipios, el estado también se ve beneficiado ya que se logrará la homologación total de los reglamentos de construcción y trámites para apertura de una empresa, fomentando la transparencia y la certidumbre para las nuevas inversiones. Además, el portal está generando inquietud por parte de los municipios para sistematizar más trámites.

El tener habilitado el portal en Culiacán facilitó que los municipios más pequeños adoptaran esta nueva tecnología. Sin embargo, una dificultad han sido los ajustes derivados de los cambios de administración. Aún así, al presentar a cada nueva administración un producto terminado y ofrecer todas las bondades que el uso del portal conlleva, estas han accedido a participar y colaborar con el proyecto.

Cabe destacar también que se está trabajando en la interoperabilidad del portal con la página federal tuempresa.gob.mx.

C. Clientes y/o usuarios

Desde el arranque del portal hasta septiembre del 2011 se han atendido por esta vía 1 689 solicitudes, que se reparten de la siguiente manera:

Municipio	Constancias emitidas desde el portal	Monto recaudado (pesos)
Culiacán	1 141	\$176 473
Mazatlán	548	\$84 500
TOTAL	1 689	\$260 973

D. Impacto en los servidores públicos

Los trabajos de levantamiento de información de Guías de Trámites, recopilación de reglamentos de construcción, planes directores municipales, planes parciales, reuniones con las diversas autoridades municipales, validaciones de los procesos, entre otros, fueron realizados por personal de la Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria del Estado de Sinaloa (CEGERR). Además, se contrató a una empresa externa para el desarrollo del software. En total, por parte de la CEGERR participaron 10 personas y 30 por parte de los desarrolladores del software.

Se asignaron tareas por grupos de la CEGERR. Reforma Regulatoria se encargó de recopilar reglamentos, información cartográfica, planes de desarrollo municipal, planes parciales y firmas de convenios, entre otros. Gestión Empresarial se dedicó a recopilar información sobre requisitos, costos y tiempos de cada trámite por dependencia. Una vez integrada la información, se hizo el cruce contra el catálogo de giros para determinar cuáles trámites correspondían a cada giro. Se recopilaron también los formatos de constancias o dictámenes de los ayuntamientos, haciendo mejoras y proponiendo un mismo formato con el fin de estandarizarlos. Este mismo grupo se encargó de realizar las validaciones de prueba, es decir, los errores de los resultados emitidos por el portal contra lo que manualmente venían realizando los funcionarios. Además, recopiló las firmas digitalizadas de los funcionarios responsables de la emisión de las constancias y dictámenes para que el usuario las pudiera obtener vía Internet, tal como las recibía en ventanilla.

Sistemas generó las tablas de información con las que opera el software y actualizó las modificaciones de costos y requisitos. Se encargó también de coordinar la parte técnica para que el portal pudiera funcionar sin contratiempos en los equipos instalados en las ventanillas municipales. Por su parte, asesores externos desarrollaron el software, concentraron la información proporcionada por las diversas áreas, organizaron las reuniones de validación de prueba y se encargan del óptimo funcionamiento del portal, siendo los responsables de mantener actualizada la información que se les envía. Asimismo, se encargan de capacitar



a personal de los ayuntamientos y Centros URGE (Unidad Rápida de Gestión Empresarial)² sobre el funcionamiento del portal.

El portal reduce las cargas de trabajo de las direcciones de desarrollo urbano y/o planeación de los municipios y les permite organizar de mejor manera sus tiempos. El personal que dictaminaba es ahora empleado para otras actividades de mayor valor agregado, o bien para atender los casos que requieran tratamiento especial por su complejidad. En este sentido se ha generado un ambiente de trabajo más relajado, reduciendo el estrés al poder informar inmediatamente y con certeza al empresario si puede instalar su negocio en un lugar determinado. Además, los funcionarios ahorran tiempos y movimientos, ya que anteriormente tenían que dar varias vueltas para obtener la firma del Director. De igual manera, disminuyeron las llamadas de usuarios molestos cuando no obtenían su trámite en el tiempo comprometido.

E. Gestión del compromiso con el ciudadano

Una de las grandes dificultades en el trámite de la Constancia de Zonificación y/o Dictamen de Uso de Suelo era la discrecionalidad con que la autoridad resolvía. La indecisión obedecía, en la mayoría de los casos, a proyectos con conflictos sociales entre particulares, en donde la autoridad municipal resolvía arbitrariamente, afectando a los inversionistas. La manera de solucionar esta problemática fue sistematizando el trámite y erradicando así la discrecionalidad. Al evitar la discrecionalidad, el portal disminuye las oportunidades de actos irregulares, brindando certidumbre y una mejor atención al ciudadano.

² Los Centros URGE son unidades de atención empresarial que concentran en un solo lugar trámites para la apertura y fortalecimiento de un negocio. Estos trámites se pueden realizar in situ y también se ofrecen servicios de asesoría y apoyos diversos para los empresarios.