



VENTANILLA
ÚNICA

SU IMPLEMENTACIÓN
EN LOS MUNICIPIOS



VENTANILLA ÚNICA

En materia de tecnologías de la información y comunicación, los tres órdenes de gobierno se encuentran frente al reto de cumplir las expectativas ciudadanas con eficacia, eficiencia, calidad, calidez y transparencia.

Ello implica contar con instituciones públicas competitivas con significativo desempeño institucional, capaces de aprovechar de manera óptima los recursos disponibles, logrando así, el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Un gobierno innovador y moderno en el servicio público es la respuesta.

CONTENIDO

Presentación.	3
¿Qué es la Ventanilla Única?	5
Funciones, atribuciones, infracciones y sanciones legales de los Ayuntamientos, Presidentes Municipales y Titulares de Dependencias y Unidades de las Administración Pública Municipal.	7
Ley Orgánica Municipal del Estado de México.	7
Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.	10
Ley de Fomento Económico para el Estado de México.	12
Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México.	14
Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.	15
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.	16
Ventajas de la implementación de las acciones de mejora regulatoria, desarrollo económico y gobierno digital: <ul style="list-style-type: none"> • Ventajas en la observancia y cumplimiento del Marco Legal. • Ventajas en el Desarrollo Institucional. 	18
Desventajas de no implementar las acciones de mejora regulatoria, desarrollo económico y gobierno digital: <ul style="list-style-type: none"> • Desventajas en la observancia y cumplimiento del Marco Legal. • Desventajas en el Desarrollo Institucional. 	20
Acciones sugeridas para la implementación de la Ventanilla Única.	21

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

PRESENTACIÓN.

La nueva gestión pública demanda menos burocracia, mayor calidad, espíritu empresarial, eficiencia y competitividad. Debe buscar satisfacer las necesidades de los individuos a un menor costo, incrementar la calidad de sus servicios, propiciar la participación ciudadana y transparentar sus procesos, planes y resultados; para lograrlo, es necesario estar debidamente organizados al interior, contar con instrumentos administrativos y tecnológicos confiables y actualizados, documentar los procesos de trabajo y actuar en estricto apego a éstos.

En ese sentido, el Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017, establece en su pilar 3 denominado “Sociedad Protegida”, que el Gobierno Digital y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC´s) son herramientas esenciales para la gestión pública, permitiendo incorporar procedimientos sencillos y automatizados; y que el empleo de este tipo de herramientas repercute en las actividades gubernamentales e incide directamente en la calidad de los servicios prestados a la sociedad mexicana.

En atención a lo anterior, el Ejecutivo Estatal ha impulsado diversas reformas de Ley que sustentan la implementación y coordinación de acciones bajo un enfoque integrado, destacando el elevar a rango constitucional la Mejora Regulatoria y el Gobierno Digital, para lo cual fue adicionando inicialmente, y reformado con posterioridad, el artículo 139 bis a la Constitución Local; lo que dio un gran impulso a la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios; a la publicación de la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial, el 18 de diciembre de 2014; y, muy recientemente, el 6 de enero de 2016, la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Todo ello revela un necesario marco de vinculación entre el Gobierno Estatal y los Municipios, que permitirá la instrumentación administrativa y operativa de los procesos simplificados y sistematizados a través de la implementación de la mejora regulatoria y el gobierno digital, impulsando el desarrollo económico y la competitividad.

En tenor de lo anterior, uno de los grandes retos de los Municipios de esta Entidad es elevar la competitividad, a través del uso efectivo de tecnologías de información que faciliten la administración y operación interna, e impliquen la administración de poco personal pero con altos niveles de disponibilidad y desempeño, los cuales tendrán como principal función ayudar a mantener en línea los trámites y servicios. Se habla de transformar portales web informativos a transaccionales como lo establece la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios e instrumentar la Ventanilla Única enmarcada en la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, mecanismo que brindarán una mayor satisfacción mediante el acortamiento de los tiempos de respuesta del servicio a la población.

Basta con echar un vistazo a los portales institucionales para percatarnos de la variedad de sus contenidos, lo diverso de sus políticas institucionales y la escasa información disponible en materia organizacional –organigramas completos y transversales, reglamentos internos, manuales de

Obligaciones Administrativas y Operativas**Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital**

organización y de procedimientos-, información necesaria para el funcionamiento de cualquier organización, pero al mismo tiempo, elementos para cumplir con sus obligaciones legales y administrativas. Este análisis apoya a la tesis que de manera contemporánea los Municipios no han aplicado con el enfoque adecuado los instrumentos tecnológicos, y de manera estricta, esto se traduce en ineficiencias y deficiencias ante la cobertura de servicios y necesidades de la sociedad.

Por lo que se hace necesario y apremiante la divulgación del marco legal vigente a través de una campaña estratégica de difusión, así como de fomentar la capacitación y profesionalización en los servidores públicos municipales a fin de que se dé cumplimiento a las obligaciones legales y lleven a cabo la alineación de su marco regulatorio y procesos administrativos para impulsar la incursión de un portal informativo a un portal transaccional que permita la consolidación de una ventanilla única integral de trámites y servicios que opere con plataformas que les permita la interoperabilidad con las del gobierno federal y estatal, esto es, que permita administrar y eficientar la respuesta de los servicios municipales.

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

¿QUÉ ES LA VENTANILLA ÚNICA?

En el Marco de la Soberanía Estatal y la Autonomía Municipal, el Artículo 139 Bis de la Constitución del Estado Libre y Soberano de México, dispone:

“La Mejora Regulatoria y el Gobierno Digital son instrumentos de desarrollo. Es obligatorio para el Estado y los Municipios, sus dependencias y organismos auxiliares, implementar de manera permanente, continua y coordinada sus normas, actos, procedimientos y resoluciones, ajustándose a las disposiciones que establece esta Constitución, a fin de promover políticas públicas relativas al uso de las tecnologías de la información e impulsar el desarrollo económico del Estado de México.

Este fundamento legal permite que los procesos, acciones y políticas del Gobierno Estatal y de los Municipios sean pensadas e implementadas de manera integral, exhortando a dejar de lado los esfuerzos aislados; de tal forma, que hablar de **ventanilla única implica hablar de la implementación del punto de contacto digital** ubicado en el portal de internet oficial, que ofrece interoperabilidad con los sistemas electrónicos de trámites, que incluye la información y mecanismos de comunicación con las dependencias y unidades administrativas de un ente público con las empresas productivas o la ciudadanía en general que demandan un trámite o servicio, o bien, como la define la Ley de Competitividad, es el órgano administrativo del Municipio que tiene como finalidad la simplificación de trámites que le sean solicitados.

Dicha innovación obliga a hablar de mejora regulatoria, desarrollo económico y gobierno digital, materias reguladas por las leyes de Gobierno Digital, Mejora Regulatoria, Fomento Económico, Competitividad y Ordenamiento Comercial, las Leyes Orgánicas del Estado de México y la de los Municipios, ya que las funciones y atribuciones plasmadas en dichas disposiciones legales están entrelazadas y son consecuentes una de la otra.

La Ley de Gobierno Digital del Estado de México mandata el transformar los portales informativos a portales transaccionales, justo lo requerido para implementar la ventanilla única a que hace referencia la Ley de Competitividad¹, de tal forma que la implementación de la misma requiere la elaboración de un programa estratégico por parte del municipio que permita la transición de trámites y servicios presenciales a digitales para trasladar la atención de estos a través de la ventanilla única, uno de los trámites y servicios que se estarán atendiendo sería la emisión de licencias de funcionamiento, trámite considerado en las disposiciones legales enunciadas.

¹ Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México.

Obligaciones Administrativas y Operativas**Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital**

Dicha transición de trámites presenciales a digitales se traduce en la elaboración, como punto de partida, y actualización de los Catálogos de Trámites y Servicios que se integraran tanto en el Registro Estatal como Municipal (RETyS y REMTyS) enmarcado en la Ley para la Mejora Regulatoria² y para la aseguranza del cumplimiento de las funciones y atribuciones. Para consolidar lo aquí enunciado, estas están plasmadas en la Ley Orgánica Municipal³, en donde el Ayuntamiento, Presidente Municipal y Directores de Desarrollo Económico deben contemplar la elaboración de un plan estratégico alineando a la planeación democrática para el desarrollo.

En ese sentido, y ante la integralidad de las vertientes que implica la implementación de la ventanilla única, abordaremos las funciones, atribuciones, infracciones y sanciones de la normatividad que impacta de manera directa el tema.

² Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.

³ Ley Orgánica Municipal del Estado de México y Municipios.

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

FUNCIONES, ATRIBUCIONES, INFRACCIONES Y SANCIONES DE LOS AYUNTAMIENTOS, PRESIDENTES MUNICIPALES Y TITULARES DE DEPENDENCIAS Y UNIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Atribuciones del Ayuntamiento:

1. Expedir el Bando Municipal que regulará, entre otras cosas, lo siguiente:
 - Los principios, acciones y etapas del programa de mejora regulatoria;
 - Los principios, acciones y lineamientos bajo los cuales se regirá la política de Gobierno Digital que se adoptará en el municipio.
 - Desarrollo económico y bienestar social;
2. Aprobar e implementar programas y acciones que promuevan un proceso constante de mejora regulatoria, de acuerdo con la Ley para la Mejora Regulatoria y las disposiciones reglamentarias.
3. Aprobar y promover un programa para el otorgamiento de la licencia provisional de funcionamiento para negocios de bajo riesgo que no impliquen riesgos sanitarios, ambientales o de protección civil, conforme al Catálogo Mexiquense de Actividades Industriales, Comerciales y de Servicios de Bajo Riesgo, consignado en la Ley de la materia, mismo que deberá publicarse dentro de los primeros 30 días naturales de cada ejercicio fiscal y será aplicable hasta la publicación del siguiente catálogo.
4. Formular, aprobar, implementar y ejecutar las políticas, programas y acciones en materia de gobierno digital, conforme a los lineamientos técnicos establecidos en la Ley de Gobierno Digital⁴, su Reglamento y aquellas disposiciones jurídicas de la materia.
5. Otorgar licencias y permisos para construcciones privadas y para el funcionamiento de unidades económicas o establecimientos destinados a la enajenación, reparación o mantenimiento de vehículos automotores usados y autopartes nuevas y usadas.
6. Deberá garantizar que el otorgamiento de la licencia no esté sujeto al pago de contribuciones ni a donación alguna; la exigencia de cargas tributarias, dádivas o cualquier otro concepto que condicione su expedición será sancionada en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
7. Crear el Registro Municipal de Unidades Económicas, donde se especifique la licencia de funcionamiento con la actividad de la unidad económica e impacto que generen, así como todas las características que determinen su identificación.

Atribuciones del Presidente Municipal:

1. Expedir, previo acuerdo del Ayuntamiento, la licencia del establecimiento mercantil que autorice o permita la venta de bebidas alcohólicas.

⁴ Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

2. Proponer al Ayuntamiento y ejecutar un programa especial para otorgar la licencia provisional de funcionamiento para negocios de bajo riesgo sanitario, ambiental o de protección civil, que autorice el Cabildo conforme a la clasificación contenida en el Catálogo Mexiquense de Actividades Industriales, Comerciales y de Servicios de Bajo Riesgo; Para tal efecto, deberá garantizar que el otorgamiento de la licencia no esté sujeto al pago de contribuciones ni a donación alguna; la exigencia de cargas tributarias, dádivas o cualquier otro concepto que condicione su expedición será sancionada en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
3. Expedir o negar licencias o permisos de funcionamiento, previo acuerdo del Ayuntamiento, para las unidades económicas, empresas y parques industriales, dando respuesta en un plazo que no exceda de tres días hábiles posteriores a la fecha de la resolución del Ayuntamiento.
4. Desarrollar y ejecutar las políticas, programas y acciones en materia de Gobierno Digital, impulsando el uso estratégico de las tecnologías de la información en los trámites y servicios que se otorgan por parte del Ayuntamiento, conforme a lo establecido en la Ley de Gobierno Digital, su Reglamento y conforme a las disposiciones jurídicas de la materia.
5. Instalar y vigilar el debido funcionamiento de la ventanilla única en materia de unidades económicas.
6. Promover el desarrollo institucional del Ayuntamiento, entendido como el conjunto de acciones sistemáticas que hagan más eficiente la administración pública municipal mediante la capacitación y profesionalización de los servidores públicos municipales, la elaboración de planes y programas de mejora administrativa, el uso de tecnologías de información y comunicación en las áreas de la gestión, implantación de indicadores del desempeño o de eficiencia en el gasto público, entre otros de la misma naturaleza. Los resultados de las acciones implementadas deberán formar parte del informe anual al que se refiere la fracción XV del artículo 48 de la Ley.

Atribuciones del Director de Desarrollo Económico:

1. Promover programas de simplificación, desregulación y transparencia administrativa para facilitar la actividad económica;
2. Auxiliar al Presidente Municipal en la ejecución del programa de mejora regulatoria que autorice el Cabildo en los términos de la Ley de la materia;
3. Desarrollar e implementar las acciones de coordinación que permitan la adecuada operación del Sistema Único de Gestión Empresarial (SUGE: Conjunto de acciones orientadas a coordinar, evaluar y controlar los procesos a cargo de las dependencias competentes para la emisión de autorizaciones, permisos, licencias, dictámenes, cédulas, constancias y otras resoluciones relativas a la instalación, operación, apertura y ampliación de empresas en el Estado que, de acuerdo con la legislación aplicable, requieran del dictamen único de factibilidad).
4. Establecer y operar el Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Estado de México (SAREMEX: Conjunto de acciones orientadas a la gestión ágil y expedita de los trámites requeridos para la instalación, apertura, operación y ampliación de nuevos negocios que no requieren tramitar el dictamen único de factibilidad, de acuerdo con lo dispuesto por los

Obligaciones Administrativas y Operativas**Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital**

artículos 53 y 55 de la Ley de Fomento Económico del Estado de México, por medio de la coordinación de los tres órdenes de gobierno).

5. Operar y actualizar el Registro Municipal de Unidades Económicas de los permisos o licencias de funcionamiento otorgadas a las unidades económicas.
6. Auxiliar al Presidente Municipal en la coordinación con las dependencias del Ejecutivo Estatal que son responsables de la mejora regulatoria y fomento económico en los términos que señale la Ley de la materia;
7. Conducir la coordinación interinstitucional de las dependencias municipales a las que corresponda conocer sobre el otorgamiento de permisos y licencias para la apertura y funcionamiento de unidades económicas
8. Remitir dentro de los cinco días hábiles siguientes los datos generados al Sistema que al efecto integre la Secretaría de Desarrollo Económico, a la Secretaría de Seguridad Ciudadana y a la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, la información respectiva.
9. Fungir como Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria

Infracciones y Sanciones:

Los servidores públicos municipales serán responsables por los delitos y faltas administrativas que cometan durante su encargo.

En delitos del orden común, los servidores públicos municipales no gozan de fuero ni inmunidad, pudiendo en consecuencia proceder en su contra la autoridad competente.

Por las infracciones administrativas cometidos por los servidores públicos a esta Ley, Bando y Reglamentos Municipales, serán sancionados en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios; lo mismo, por la exigencia de carga tributaria, dadivas o cualquier otro concepto que condicione la expedición de licencias o la atención de cualquier trámite o servicio.

Aprobación: 26 de febrero, 1993

Promulgación: 2 de marzo, 1993

Publicación: 2 de marzo, 1993

Vigencia: 1 de abril, 1993

Última reforma: 20 de diciembre, 2016

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.

Competencia:

Establecer las bases para un proceso de mejora regulatoria integral, continua y permanente a nivel estatal y municipal, que bajo los principios de máxima utilidad para la sociedad y la transparencia en su elaboración, logre promover la eficacia y eficiencia de su gobierno, abata la corrupción, promueva la transparencia y fomente el desarrollo socioeconómico y la competitividad.

Acciones por realizar:

1. Establecer la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
 - Nombrando a un Secretario Técnico/Enlace de Mejora Regulatoria.
 - Elaborar su Reglamento Interno.
 - Se deberán publicar en la gaceta de gobierno municipal, tanto el acuerdo de creación como el Reglamento y enviar comunicado a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER).
2. Establecer los Comités Internos de Mejora Regulatoria.
 - Nombrar a su Enlace de Mejora Regulatoria.
 - Emitir los lineamientos para la operación del Comité.
3. Elaborar Reglamento Municipal de Mejora Regulatoria
4. Elaborar el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
5. Elaborar un Informe Anual del avance programático de mejora regulatoria, que deberá incluir una evaluación de los resultados obtenidos, con base en los mecanismos a que se refiere la fracción IV del artículo 15 de la ley.
6. Elaborar y mantener actualizado el catálogo de trámites y servicios para integrar el Registro Municipal (REMTyS).
7. Instrumentar la Normateca.
8. Elaborar los lineamientos para la emisión de Estudios de Impactos Regulatorios.
9. Crear un apartado de Mejora Regulatoria en su Portal de Internet.
 - Publicando todas las acciones de mejora regulatoria.
10. Participar en las sesiones de las Comisiones Temáticas a que sean convocados por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).

Infracciones y Sanciones:

Constituyen **infracciones** las conductas realizadas por servidores públicos que provoquen o puedan provocar la obstrucción de la gestión empresarial, sin perjuicio de las previstas en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, las cuales pueden consistir en:

I. La ausencia de notificación de la información susceptible de inscribirse o modificarse en el REMTyS, respecto de trámites a realizarse por los particulares para cumplir una obligación, dentro de los cinco días hábiles siguientes a que entre en vigor la disposición que regule dicho trámite;

Obligaciones Administrativas y Operativas**Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital**

II. La ausencia de entrega al responsable de la Comisión de los anteproyectos y demás actos materia del conocimiento de ésta, acompañados con los estudios de impacto regulatorio correspondientes;

III. La exigencia de trámites, requisitos, cargas tributarias, datos o documentos adicionales a los previstos en la legislación aplicable y en el Registro;

IV. La falta de respuesta de la información que cualquier interesado realice por escrito sobre los anteproyectos de normatividad y sus estudios de impacto regulatorio;

V. Incumplimiento de plazos de respuesta establecidos en los trámites, inscritos en los Registros Estatal y Municipales, de Trámites y Servicios.

VI. Incumplimiento sin causa justificada a los programas y acciones de mejora regulatoria aprobados en el Ejercicio Fiscal que corresponda, en perjuicio de terceros, promotores de inversión, inversionistas, empresarios y emprendedores;

VII. Obstrucción de la gestión empresarial consistente en cualquiera de las conductas siguientes:

- a) Alteración de reglas y procedimientos;
- b) Negligencia o mala fe en el manejo de los documentos del particular o pérdida de éstos;
- c) Negligencia o mala fe en la integración de expedientes;
- d) Negligencia o mala fe en el seguimiento de trámites que dé lugar a la aplicación de la afirmativa ficta;
- e) Cualquier otra que pueda generar intencionalmente perjuicios o atrasos en las materias previstas en esta Ley.

VIII. Incumplimiento a lo dispuesto en la fracción IV Bis del artículo 2 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.

La Comisión Municipal informará por escrito a la Contraloría que corresponda, de los casos que tenga conocimiento sobre incumplimiento a lo previsto en la Ley y su Reglamento, para efecto de que, conforme a sus atribuciones, instruya el procedimiento respectivo y aplique las sanciones correspondientes.

Sanciones:

Las infracciones administrativas que se generen por el incumplimiento al contenido de la Ley, se sancionarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

Las infracciones administrativas serán calificadas por el órgano de control interno competente y sancionadas con:

Obligaciones Administrativas y Operativas**Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital**

- I. Amonestación;
- II. Multa de 50 a 1000 veces el valor diario de la unidad de medida y actualización vigente.
- III. Suspensión de 15 a 60 días del empleo, cargo o comisión;
- IV. Destitución del empleo, cargo o comisión; y/o
- V. Inhabilitación de 1 a 10 años en el servicio público estatal y municipal.

La Comisión Estatal dará vista a la Contraloría o al órgano de control interno que corresponda, de los casos que conozca sobre incumplimiento a lo previsto en esta Ley y su Reglamento, para que, conforme a sus atribuciones, instruya el procedimiento respectivo y aplique las sanciones correspondientes.

Aprobación: 26 de agosto, 2010

Promulgación: 6 de septiembre, 2010

Publicación: 6 de septiembre, 2010

Vigencia: Al día siguiente de su publicación.

Última reforma: 20 de diciembre, 2016

Ley de Fomento Económico del Estado de México.**Competencia:**

Su objeto consiste en crear las condiciones idóneas para atraer inversión productiva y mejorar sus indicadores de competitividad, promover y fomentar el desarrollo económico y la competitividad en el Estado de México, a través de la estrecha vinculación entre los órdenes de gobierno Estatal y Municipal, sin dejar de lado la observancia sobre las políticas de Gobierno Digital, con el fin de que sean implementados los criterios correspondientes para la realización de los trámites a través de las tecnologías de la información.

Acciones por realizar:

1. Deberán observar las políticas de Gobierno Digital con el fin de que sean implementados los criterios correspondientes para la realización de los trámites a través de las tecnologías de la información.
2. Realizar acciones de fomento económico que sean congruentes con las previstas en la Ley, el Plan de Desarrollo del Estado de México y los Planes Municipales de Desarrollo aplicables.
3. Identificar la vocación productiva del Municipio, a fin de diseñar las estrategias y líneas de acción necesarias para lograr su crecimiento económico, como uno de los fundamentos del desarrollo económico del Estado.
4. Dar atención y seguimiento a las gestiones que se realicen al amparo del SAREMEX.
5. Coadyuvar en los trámites que se realicen a través del SUGE.

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

Infracciones y Sanciones:

Constituyen **infracciones** las conductas realizadas por servidores públicos que provoquen o puedan provocar la obstrucción de la gestión empresarial, las cuales pueden consistir en:

- I.** Alteración de reglas y procedimientos;
- II.** Negligencia o mala fe en el manejo de los documentos del particular o pérdida de éstos;
- III.** Negligencia o mala fe en la integración de expedientes;
- IV.** Negligencia o mala fe en la gestión de un trámite, o negativa a realizarlo sin causa justificada y fundamentada jurídicamente;
- V.** Uso indebido de la información de los particulares;
- VI.** Negligencia o mala fe en el seguimiento de trámites que dé lugar a la aplicación de la afirmativa ficta;
- VII.** Incumplimiento de los plazos de respuesta;
- VIII.** Solicitud de donaciones en dinero o en especie, para fines distintos a los previstos por la normatividad aplicable; y
- IX.** Cualquiera otra que pueda generar, intencionalmente, perjuicios o atrasos para la instalación, apertura, operación y/o ampliación de las empresas.

Sanciones:

Las infracciones administrativas que se generen por el incumplimiento al contenido de esta Ley, se sancionarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

Aprobación: 26 de agosto, 2010

Promulgación: 7 de septiembre, 2010

Publicación: 7 de septiembre, 2010

Vigencia: Al día siguiente de su publicación.

Última reforma: 20 de diciembre de 2016.

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México.

Competencia:

Regular la apertura y funcionamiento de las unidades económicas para fortalecer la competitividad y el ordenamiento comercial. Así como promover acciones tendentes a estimular a aquellos emprendedores que se domicilien y tributen dentro del territorio del Estado de México.

Acciones por realizar:

1. Integrar y Operar la Ventanilla Única, como Órgano Administrativo del Municipio que tiene como finalidad la simplificación de trámites que le sean solicitados.
2. Crear el Registro Municipal:
 - o Especificar la licencia de funcionamiento con la actividad de las unidades económicas e impacto que generan.
 - o Operar, digitalizar y mantener actualizado de manera semanal, a través de la Dirección General de desarrollo Económico o su equivalente.
 - o Publicarlo en su portal de internet.
 - o Enviar, dentro de los cinco días hábiles siguientes de cada mes calendario, el informe de actualizaciones a las autoridades estatales, para actualizar el registro estatal.
3. Resguardar y actualizar el archivo físico y digital con los documentos requeridos por las leyes para la expedición y refrendo de las licencias correspondientes.

Infracciones y Sanciones:

Constituyen infracciones administrativas atribuibles a los servidores públicos, las siguientes:

I. Omitir la remisión de la información al Sistema.

II. Incumplimiento de plazos de respuesta establecidos en esta Ley.

III. Obstrucción de la gestión consistente en cualquiera de las conductas siguientes:

- a) Alteración de reglas y procedimientos.
- b) Negligencia o mala fe en el manejo de los documentos del solicitante o representante legal o pérdida de éstos.
- c) Negligencia o mala fe en la integración de expedientes.
- d) Negligencia o mala fe en el seguimiento de trámites que den lugar a la aplicación de la afirmativa o negativa ficta.

Sanciones:

Las infracciones administrativas en materia de esta Ley atribuibles a los servidores públicos, serán calificadas y sancionadas por el órgano de control interno competente a través del procedimiento administrativo disciplinario de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, quien sancionará con:

Obligaciones Administrativas y Operativas**Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital**

I. Amonestación.

II. Multa de 50 a 1000 veces el valor diario de la unidad de medida y actualización vigente.

III. Suspensión de 15 a 60 días del empleo, cargo o comisión.

IV. Destitución del empleo, cargo o comisión.

V. Inhabilitación de 1 a 10 años en el servicio público estatal y municipal.

Aprobación: 17 de diciembre, 2014

Promulgación: 18 de diciembre, 2014

Publicación: 18 de diciembre, 2014

Vigencia: 90 días naturales posteriores a su publicación (18 de marzo, 2015)

Última reforma: 20 de diciembre de 2016

Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.**Competencia:**

Fomentar y consolidar, entre otros objetivos, el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información en el Estado y Municipios, propiciando una gestión pública eficiente, transparente y con participación ciudadana.

Acciones por realizar:

1. Transformar su portal informativo en transaccional, para que las personas puedan realizar, de manera ágil y sencilla, los trámites y servicios electrónicos que ofrecen en sus respectivos ámbitos de competencia.
2. Implementar el Gobierno Digital garantizando que los trámites y servicios se realicen en formato digital a través de sus portales transaccionales.
3. Designar a la Unidad Administrativa del Ayuntamiento encargada del Gobierno Digital.
4. Designar al Titular del sello electrónico, firma electrónica avanzada y clave única de trámites y servicios, que deberá ser un servidor público titular de las unidades administrativas y/o equivalentes que tengan a su cargo trámites y servicios digitales.
5. Deberán garantizar la seguridad de los portales transaccionales y de los datos personales de los particulares, debiendo realizar las siguientes acciones:
 - Elaborar planes de contingencia y difundirlos a sus servidores públicos.
 - Contar con respaldos de datos y aplicaciones.
 - Contar con registros de las configuraciones de los recursos de tecnologías de la información que brindan soporte a los portales transaccionales.
 - Llevar un registro de las acciones correctivas atendidas en los portales, que facilite el análisis de las causas y prevención futura de incidentes.

Obligaciones Administrativas y Operativas**Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital**

- Emitir la regulación necesaria en materia de uso y aprovechamiento estratégico de tecnologías de la información.
- Deberán tramitar su sello electrónico, CUTS y firma electrónica avanzada.
- Inscribirse en el Registro Único de Personas Acreditadas.

Infracciones y Sanciones:

Se iniciará procedimiento administrativo al que incurra en la omisión o incumplimiento de los supuestos siguientes:

- I.** Convertir a portales transaccionales sus portales informativos.
- II.** Incorporar a sus portales transaccionales, los trámites y servicios digitales que sean de su competencia.
- III.** Utilizar las medidas, recomendadas por el Consejo, para la seguridad y protección de los datos e información personal, proporcionada por las personas al efectuar, en sus portales transaccionales, trámites y servicios digitales.
- IV.** Mantener actualizados sus portales transaccionales y los datos establecidos en el REMTyS.
- V.** Elaborar su programa de trabajo de tecnologías de la información.
- VI.** Proporcionar información generada en el ámbito de su competencia, para la generación del sitio de datos abiertos.

Sanciones:

Los servidores públicos que infrinjan las disposiciones de esta Ley, serán sancionados de conformidad con la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Aprobación: 5 de noviembre, 2015

Promulgación: 6 de enero, 2016

Publicación: 6 de enero, 2016

Vigencia: Al día siguiente de su publicación.

Última reforma: 7 de septiembre de 2016

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

Los servidores públicos deberán, en todo momento, salvaguardar los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, y eficiencia que deben normar sus actuaciones, entre otras, los deberes de esmero y eficiencia, obediencia jerárquica, reserva o secreto de información, trato debido, incompatibilidad, nepotismo y conflicto de intereses.

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

Sanciones:

I. Amonestación.

II. Suspensión de empleo, cargo o comisión, sin goce de sueldo por un periodo no menor de tres días ni mayor a treinta días.

III. Destitución del empleo, cargo o comisión.

IV. Sanción económica, de uno a tres tantos de los beneficios obtenidos, o por daños y perjuicios causados por actos u omisiones, considerando su equivalencia en el valor diario de la unidad de medida y actualización vigente al día de su pago.

V. Inhabilitación para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público por un período no menor de seis meses ni mayor a ocho años.

En caso de infracciones graves se impondrá además la sanción de destitución.

Aprobación: 5 de septiembre, 1990

Promulgación: 11 de septiembre, 1990

Publicación: 11 de septiembre, 1990

Vigencia: Al día siguiente de su publicación

Última reforma: 20 de diciembre de 2016

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA REGULATORIA, DESARROLLO ECONÓMICO Y GOBIERNO DIGITAL.

Una verdad ineludible es que el Municipio es la autoridad más cercana al ciudadano y por ende es el receptor de todo tipo de peticiones, tanto aquellas que son propias de su ámbito de gobierno como otras que corresponden a otros ámbitos de gobierno; en ambos casos el Municipio debe de tener un protocolo de respuesta concerniente a aquellas peticiones que no son de su competencia o que implica adoptar el papel de gestor y en las que es su atribución generar una respuesta y acciones directas, para lo que requiere implementar una estructura organizacional eficaz y eficiente, en donde hay dos factores importantes, que sin duda generaran la diferencia: instrumentar las acciones en materia de mejora regulatoria, desarrollo económico y gobierno digital; esto, al margen de estar en cumplimiento de lo obligado por ley en cuanto a su implementación, de cuyos avances y resultados debe de dar cuenta en sus informes anuales, transformándose en un Municipio eficiente, eficaz, transparente, competitivo, innovador y moderno.

Ventajas en la observancia y cumplimiento del Marco Legal:

Federal:

Alineación a:

- Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno Federal.
- Estrategia Digital Nacional para generar Impactos Multidimensional de la Digitalización.
- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno.

Estatat:

- Cumplimiento en la planeación democrática:

- Alineación al Plan Estatal de Desarrollo: Pilar 2. Estado Progresista.

Objetivo 1. Promover una economía que genere condiciones de competitividad.

1.4 Generar una simplificación administrativa y adecuación normativa.

- Gestionar, ante autoridades municipales, un programa para la expedición de la licencia de operación provisional e inmediata para negocios que no impliquen riesgos sociales, a la salud o ambientales.
- Implementar reformas y modificaciones administrativas para impulsar las mejores prácticas en políticas públicas que han mostrado efectividad en otras entidades.
- Instrumentar un programa integral que incluya modificaciones al marco normativo para la simplificación de trámites de apertura de negocios, en estrecha colaboración con los municipios.
- Mejorar la eficiencia del marco regulatorio para lograr la disminución de requisitos, costos y tiempos, en estrecha colaboración con los municipios de la entidad.

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

- Implementar diversas acciones para la aplicación integral de la Ley de Mejora Regulatoria y la Ley de Fomento Económico y Competitividad, en los ámbitos estatal y municipal.
- Ampliar la gama de trámites estatales a través de medios electrónicos.
 - Alineación a la Agenda de Gobierno Digital.
- Cumplimiento a lo dispuesto por las Leyes Estatales de:
 - Planeación.
 - Orgánica Municipal.
 - Mejora Regulatoria.
 - Fomento Económico.
 - Competitividad y Ordenamiento Comercial.
 - Gobierno Digital.

Ventajas en el Desarrollo Institucional:

- Mejoran la capacidad de respuesta a la demanda ciudadana: tiempos de respuesta más cortos simplificando, homologando y automatizando los procesos de gestión, posicionándose como *“Gobierno competitivo y productivo”*.
- Contribuye en la rendición de cuentas: Más y mejores resultados, además de que permite generar un tablero de control de cada trámite y servicio.
- Cumplimiento a la obligación de transparencia y acceso a la información pública: permitirá tener la información pública de una manera ágil y sencilla, logrando que se visualice un *“Gobierno Transparente”*.
- Generación de recursos: La información oportuna permite generar recaudación de ingresos propios y permite, además, implementar actos de fiscalización.
- Generación de información para la toma de decisiones, que permite:
 - Instrumentar mecanismos de seguimiento y evaluación continua.
 - Proponer, direccionar o implementar políticas públicas, programas y proyectos viables, sectorizados y con clara dirección.
 - Mejorar sus servicios hacia la ciudadanía para posicionarse como un *“Gobierno Confiable”*
 - Generar una agenda de gobierno: par la atención oportuna de los temas prioritarios.
- Combate la corrupción: El hacer los trámites en línea permite combatir la corrupción, lo que puede ser un *“Gobierno Honesto”*
- Contribuye a la mejor comunicación y coordinación con los diferentes niveles de gobierno a través de la interoperabilidad: gestión y comunicación efectiva con el Gobierno Federal y Estatal.
- Fomenta la comunicación y coordinación entre las Dependencias y Unidades que integran la Administración Municipal: generando un gobierno integrado, homologando criterios y estrategias para la atención de solicitudes de trámites y servicios, creando una imagen institucional integral y homogénea que permita a las personas identificar los diversos canales de atención en un solo lugar desde la comodidad de su hogar, como un *“Gobierno Único”*.

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

- Suma valor agregado derivado de que disminuye los costos de operación de los sistemas informáticos, consolidando además información de unidades económicas en una plataforma integral.
- Garantizar la integridad de la información almacenada, permitiendo el rápido acceso a información histórica para la elaboración de estadísticas.
- Mejora la consideración para ser evaluado: por organismos, metodologías e indicadores nacionales e internacionales: Agenda desde lo Local, IMCO, BANCO MUNDIAL, OCDE...
- Garantiza la continuidad y calidad del servicio a la población, disminuyendo el tiempo de los trámites y procesos, consecuentemente mejora la percepción de la población sobre el Gobierno Municipal y Estatal.

DESVENTAJAS DE NO IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE MEJORA REGULATORIA, DESARROLLO ECONÓMICO Y GOBIERNO DIGITAL.

Independientemente de las desventajas por hacerse acreedores a las sanciones dispuestas por cada ordenamiento legal por infracciones a los mismos, sobre todo lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, se pueden enunciar las siguientes:

Desventajas en cuanto a la falta de observancia y cumplimiento del Marco Legal:

- Las infracciones a las disposiciones legales de la materia dan lugar a sanciones, que en promedio, considerando las sanciones de los ordenamientos legales aplicables, pueden ser:
 - I. Amonestación;
 - II. Multa de 50 a 1000 veces el valor diario de la unidad de medida y actualización vigente.
 - III. Suspensión de 15 a 60 días del empleo, cargo o comisión;
 - IV. Destitución del empleo, cargo o comisión; y/o
 - V. Inhabilitación de 1 a 10 años en el servicio público estatal y municipal.

Desventajas en el Desarrollo Institucional:

- Gobierno obsoleto.
- Estructura orgánica con niveles jerárquicos innecesarios.
- Duplicidad de funciones.
- Desconocimiento de los procesos.
- Falta de información oportuna.
- Opacidad en la gestión pública.
- Gobierno sin eficiencia en la atención de los servicios al público.
- Alto costo operativo.
- Comunicación interna y externa poco efectiva.

Obligaciones Administrativas y Operativas

Mejora Regulatoria, Fomento Económico y Gobierno Digital

ACCIONES SUGERIDAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA.

1. Nombrar al Responsable de la Ventanilla Única, de Mejora Regulatoria y de Gobierno Digital:
 - Acuerdo delegatorio/nombramiento.
2. Elaborar diagnóstico de las oportunidades de que se disponen:
 - Espacio físico, capital humano, equipo tecnológico,...
3. Adecuar el Marco Normativo.
 - Plan de Desarrollo Municipal.
 - Bando Municipal.
 - Reglamento Orgánico Municipal.
4. Elaborar los lineamientos para la operación de la Ventanilla Única y del Gobierno Digital.
 - Manual de Organización y Procedimientos.
5. Capacitar al personal.
 - Marco normativo y conceptual.
 - Funcionamiento de la ventanilla única, gobierno digital y mejora regulatoria.
6. Elaborar e incorporar, en su caso, la simplificación de trámites y emisión de licencias de funcionamiento en el programa Anual de Mejora Regulatoria.
7. Elaborar y mantener actualizado, en su caso, el Catálogo de Trámites y Servicios (REMTyS).
8. Elaborar un Proyecto de Censo, que considere el levantamiento de información integral de unidades económicas.
9. Elaborar un programa de emisión de licencias de funcionamiento y, trámites y servicios considerando la alineación de los procesos: ventanilla única, SARE, SUGE y REMTyS.
 - Integrar un catálogo municipal de unidades y establecimientos comerciales, considerando el Catálogo Mexiquense de Actividades Industriales, Comerciales y de Servicios de Bajo Riesgo y el clasificador de Unidades Económicas.
10. Crear y actualizar, en su caso, el Registro Municipal de Unidades Económicas y REMTyS.
 - Informar las actualizaciones de manera periódica a las Dependencias correspondientes del Gobierno del Estado.