

Reporte de Evaluación
de la Carta Compromiso al Ciudadano: Permiso para la
Constitución de Sociedades

De la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)

Monitoreo Ciudadano
Coordinadora de Proyecto: Ingrid Sada
Investigadora y compiladora: Nury Correa



Agosto – Octubre 2006



Contenido

1. Antecedentes2
2. ¿Por qué llevar a cabo un monitoreo ciudadano para la evaluación de esta Carta Compromiso al Ciudadano?4
3. Alcance del monitoreo, herramientas y metodología5
4. Resultados7
5. Propuesta de mejora15
6. Consideraciones del Monitor15



1. Antecedentes

El Centro de Vinculación Ciudadana A.C. es una asociación civil sin fines de lucro, independiente, sin afiliación partidista que busca fortalecer y promocionar los valores democráticos en México a través de la vinculación de la sociedad civil y el estudio y análisis de las acciones gubernamentales.

Este reporte se realizó con el apoyo del Programa de Gobernabilidad Económica del Fondo de Oportunidades Globales de la Embajada Británica en México (Abril 2006 – Marzo 2008) como parte del proyecto “Improvement in Regulation and Compliance with the Good Governance Agenda”.

La evaluación de la estrategia de Mejora Regulatoria a través del monitoreo y evaluación de la calidad y difusión de las “Cartas Compromiso al Ciudadano” (CCC) es el objetivo de este reporte.

Las “Cartas Compromiso al Ciudadano” son instrumentos de mejora continua diseñados por el gobierno federal para “Fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública, gracias a que ésta percibe una mejora continua en su eficiencia y eficacia; dota a la ciudadanía de un instrumento de transparencia que se suma a los esfuerzos preventivos para abatir la corrupción; y, define, mide y comunica los estándares de servicio de cada trámite y servicio de alto impacto que proporciona el Gobierno Federal para que sean ampliamente conocidos por la ciudadanía.”¹

En este proyecto sólo se evaluarán las cartas de los trámites identificados como “claves” de los indicadores “Doing Business”² o “Haciendo Negocios” del Banco Mundial y que según esta institución tienen un impacto en los niveles de competitividad nacional.

El trámite “Permiso para la Constitución de Sociedades” forma parte del conjunto de trámites del indicador “Doing Business – Apertura de una Empresa”.

En la Tabla 1 se muestran los trámites del indicador “Doing Business – Apertura de una Empresa” que cuentan con Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

¹ Guía de Aseguramiento: Carta Compromiso al Ciudadano. Secretaría de la Función Pública. Primera Edición, Enero 2006. México D.F. pág.4.

² <http://www.doingbusiness.org>



Tabla 1

Institución responsable	Sigla	Trámite	Carta compromiso*
Secretaría de Relaciones Exteriores	SRE	Permiso para la constitución de sociedades	<u>si</u>
Secretaría de Relaciones Exteriores	SRE	Aviso de constitución	no
Servicio de Administración Tributaria	SAT	Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes	<u>si</u>
Servicio de Administración Tributaria	SAT	Firma electrónica avanzada (Tu firm@)	<u>si</u>
Servicio de Administración Tributaria	SAT	Emisión de comprobantes fiscales digitales	<u>si</u>
Servicio de Administración Tributaria	SAT	. Inscripción de trabajadores	no
Instituto Mexicano del Seguro Social	IMSS	Registro Patronal	<u>si</u>
Instituto Mexicano del Seguro Social	IMSS	Asignación de número de seguridad social	<u>si</u>
Secretaría del Trabajo y Previsión Social	STPS	Planes y programas de capacitación, modalidad a)	<u>si</u>
Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática	INEGI	Inscripción y aviso	no
Secretaría de Economía	SE	Inscripción al Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM)	no
* Información obtenida del portal http://www.serviciosdecalidad.gob.mx , periodo mayo-junio2006			

El propósito de este reporte es evaluar la Carta Compromiso al Ciudadano: Permiso para la Constitución de Sociedades de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).



2. ¿Por qué llevar a cabo un monitoreo ciudadano para la evaluación de esta Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)?

Primero, porque la carta existe, es pública y se encuentra disponible en:

- a) Las oficinas en donde se lleva a cabo el trámite de Permiso para la Constitución de Sociedades.
- b) La página de la Secretaría de Relaciones Exteriores (www.sre.gob.mx).
- c) La página de Servicios de Calidad (www.serviciosdecalidad.gob.mx) de la Secretaría de la Función Pública.

Segundo, para evaluar la calidad del servicio a través de la evaluación de los doce puntos de la CCC.

Tercero, para vigilar acciones gubernamentales en materia de buen gobierno y así contribuir al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.

Cuarto, para colaborar con los servidores públicos en la construcción de un buen gobierno, atento, responsivo y responsable ante las necesidades y demandas de la sociedad.

Quinto, para participar en el diseño de políticas de gobierno que respondan a las necesidades reales de los ciudadanos.

Sexto, para promover la participación ciudadana a través de ejemplificar acciones concretas, repetibles y reproducibles en materia de monitoreo ciudadano.

Séptimo, para difundir y comunicar los compromisos de servicio y las sugerencias de mejora para esta CCC.



3. Alcance del monitoreo, herramientas y metodología:

Alcance del monitoreo:

El alcance corresponde al monitoreo de los doce apartados de la Carta Compromiso al Ciudadano.

1. La información general que te ayuda a localizar fácilmente al responsable de otorgar el trámite o servicio.
2. La finalidad del trámite y los beneficios o derechos que obtienes al realizarlo.
3. La vigencia del trámite, así como las causas y consecuencias del fin de su vigencia.
4. Los diferentes medios de acceso dónde puedes realizar el trámite; por teléfono, vía electrónica o presencial.
5. La responsabilidad que tienes al realizar un trámite o solicitar un servicio (responsabilidad del ciudadano).
6. Los requisitos que debes cubrir al solicitarlo.
7. Los costos autorizados.
8. Las características del servicio y los estándares de calidad que la institución pública se compromete a cumplir (compromisos de servicio); tiempos de respuesta, confidencialidad, confiabilidad, etc.
9. Lo que debes hacer en caso de que la institución pública no cumpla lo prometido, o haya irregularidades durante la prestación del servicio (¿Qué hacer si no cumplimos?).
10. Las acciones de mejora (compromisos de mejora) que la institución pública realizará para mejorar el servicio que te ofrece.
11. La firma del responsable del trámite como muestra de su compromiso.
12. La fecha a partir de la cual entra en vigor lo establecido en la Carta

Herramientas empleadas:

Aplicación de cuestionarios y revisión detallada del sitio de Internet.

Metodología:

1. Se estableció contacto con la Secretaría de Relaciones Exteriores.
2. Se solicitó la información necesaria para llevar a cabo el monitoreo.
3. Se aplicaron las herramientas para el levantamiento de información de la CCC.



Aplicación de encuestas de salida	El Centro de Vinculación a través de la oficina de <i>Atención Ciudadana de la Secretaría de la Función Pública</i> aplicó 50 cuestionarios a los usuarios del trámite los días (8, 9, 10 y 13 de Noviembre 2006) en la oficina de la SRE y las delegaciones Alvaro Obregón e Iztacalco
Consultas página Web www.sre.gob.mx	Aprox. 20 entre los meses de Agosto y Diciembre 2006.
Consulta página Web www.serviciosdecalidad.gob.mx	Aprox. 10 entre los meses de Agosto y Diciembre 2006.

4. Se analizó la información recabada.
5. Se generaron resultados, propuestas de mejora y consideraciones del monitor.
6. Se elaboró el presente reporte.



4. Resultados:

Sobre los Apartados de la CCC:

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
1	Información general que ayuda a localizar fácilmente al responsable de otorgar el trámite o servicio.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. No se encuentra en la página de www.sre.gob.mx	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
2	Finalidad u objetivo del trámite.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sre.gob.mx	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
3	Vigencia del trámite, así como las causas y consecuencias del fin de su vigencia.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sre.gob.mx	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite



	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo																																																																																																																			
4	<p>Diferentes medios de acceso donde se puede realizar el trámite; por teléfono, vía electrónica o presencial.</p>	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.sre.gob.mx</p>	<p style="text-align: center;">Cómo se enteró de los requisitos para el trámite</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: www.sre.gob.mx</td> <td>16</td> <td>32.0</td> <td>33.3</td> <td>33.3</td> </tr> <tr> <td>3: CCC</td> <td>4</td> <td>8.0</td> <td>8.3</td> <td>41.7</td> </tr> <tr> <td>4: Folletos/Trípticos</td> <td>3</td> <td>6.0</td> <td>6.3</td> <td>47.9</td> </tr> <tr> <td>5: Ventenilla en oficinas de SRE</td> <td>8</td> <td>16.0</td> <td>16.7</td> <td>64.6</td> </tr> <tr> <td>6: Contador</td> <td>1</td> <td>2.0</td> <td>2.1</td> <td>66.7</td> </tr> <tr> <td>7: Federatario/Notario Público/Corredor Público</td> <td>12</td> <td>24.0</td> <td>25.0</td> <td>91.7</td> </tr> <tr> <td>8: Otro</td> <td>4</td> <td>8.0</td> <td>8.3</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>48</td> <td>96.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>2</td> <td>4.0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>50</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Cómo se enteró de los requisitos para el trámite</p> <p style="text-align: center;">Inició su trámite por medios electrónico en www.sre.gob.mx</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>15</td> <td>30.0</td> <td>34.1</td> <td>34.1</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>29</td> <td>58.0</td> <td>65.9</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>44</td> <td>88.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>6</td> <td>12.0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>50</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Inició su trámite por medios electrónico en www.sre.gob.mx</p> <p style="text-align: center;">Tuvo usted problemas para llenar sus solicitud por medios electrónicos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>5</td> <td>10.0</td> <td>20.8</td> <td>20.8</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>19</td> <td>38.0</td> <td>79.2</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>24</td> <td>48.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>26</td> <td>52.0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>50</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: www.sre.gob.mx	16	32.0	33.3	33.3	3: CCC	4	8.0	8.3	41.7	4: Folletos/Trípticos	3	6.0	6.3	47.9	5: Ventenilla en oficinas de SRE	8	16.0	16.7	64.6	6: Contador	1	2.0	2.1	66.7	7: Federatario/Notario Público/Corredor Público	12	24.0	25.0	91.7	8: Otro	4	8.0	8.3	100.0	Total	48	96.0	100.0		Missing No Contestó	2	4.0			Total	50	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	15	30.0	34.1	34.1	2: No	29	58.0	65.9	100.0	Total	44	88.0	100.0		Missing No Contestó	6	12.0			Total	50	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	5	10.0	20.8	20.8	2: No	19	38.0	79.2	100.0	Total	24	48.0	100.0		Missing No Contestó	26	52.0			Total	50	100.0			<p>Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite</p>
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																																			
Valid 1: www.sre.gob.mx	16	32.0	33.3	33.3																																																																																																																			
3: CCC	4	8.0	8.3	41.7																																																																																																																			
4: Folletos/Trípticos	3	6.0	6.3	47.9																																																																																																																			
5: Ventenilla en oficinas de SRE	8	16.0	16.7	64.6																																																																																																																			
6: Contador	1	2.0	2.1	66.7																																																																																																																			
7: Federatario/Notario Público/Corredor Público	12	24.0	25.0	91.7																																																																																																																			
8: Otro	4	8.0	8.3	100.0																																																																																																																			
Total	48	96.0	100.0																																																																																																																				
Missing No Contestó	2	4.0																																																																																																																					
Total	50	100.0																																																																																																																					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																																			
Valid 1: Si	15	30.0	34.1	34.1																																																																																																																			
2: No	29	58.0	65.9	100.0																																																																																																																			
Total	44	88.0	100.0																																																																																																																				
Missing No Contestó	6	12.0																																																																																																																					
Total	50	100.0																																																																																																																					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																																			
Valid 1: Si	5	10.0	20.8	20.8																																																																																																																			
2: No	19	38.0	79.2	100.0																																																																																																																			
Total	24	48.0	100.0																																																																																																																				
Missing No Contestó	26	52.0																																																																																																																					
Total	50	100.0																																																																																																																					



	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo																																																																																																														
5	Responsabilidad que tiene el ciudadano al realizar el trámite o solicitar un servicio (responsabilidad del ciudadano).	<p>Si se encuentra en la página de www.serviciosdecadidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.</p> <p>Si se encuentra en la página de www.sre.gob.mx</p>	<p>Antes de realizar el trámite contó con requisitos, costos y horarios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: Si</td> <td>39</td> <td>78.0</td> <td>95.1</td> <td>95.1</td> </tr> <tr> <td>2: No</td> <td>2</td> <td>4.0</td> <td>4.9</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>41</td> <td>82.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>9</td> <td>18.0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>50</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Antes de realizar el trámite contó con requisitos, costos y horarios</p> <p>Antes de realizar el trámite contó con requisitos, costos y horarios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: En las oficinas de SRE</td> <td>21</td> <td>42.0</td> <td>47.7</td> <td>47.7</td> </tr> <tr> <td>3: Federatario/Notario Público/Corredor Público</td> <td>12</td> <td>24.0</td> <td>27.3</td> <td>75.0</td> </tr> <tr> <td>4: Descarga de la página www.sre.gob.mx</td> <td>8</td> <td>16.0</td> <td>18.2</td> <td>93.2</td> </tr> <tr> <td>5: Otro (Papelería, etc.)</td> <td>3</td> <td>6.0</td> <td>6.8</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>44</td> <td>88.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>6</td> <td>12.0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>50</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Cómo obtuvo el formato SA-1</p> <p>Cómo obtuvo el formato SA-1</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frequency</th> <th>Percent</th> <th>Valid Percent</th> <th>Cumulative Percent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valid 1: En las oficinas de SRE</td> <td>21</td> <td>42.0</td> <td>47.7</td> <td>47.7</td> </tr> <tr> <td>3: Federatario/Notario Público/Corredor Público</td> <td>12</td> <td>24.0</td> <td>27.3</td> <td>75.0</td> </tr> <tr> <td>4: Descarga de la página www.sre.gob.mx</td> <td>8</td> <td>16.0</td> <td>18.2</td> <td>93.2</td> </tr> <tr> <td>5: Otro (Papelería, etc.)</td> <td>3</td> <td>6.0</td> <td>6.8</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>44</td> <td>88.0</td> <td>100.0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Missing No Contestó</td> <td>6</td> <td>12.0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>50</td> <td>100.0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: Si	39	78.0	95.1	95.1	2: No	2	4.0	4.9	100.0	Total	41	82.0	100.0		Missing No Contestó	9	18.0			Total	50	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: En las oficinas de SRE	21	42.0	47.7	47.7	3: Federatario/Notario Público/Corredor Público	12	24.0	27.3	75.0	4: Descarga de la página www.sre.gob.mx	8	16.0	18.2	93.2	5: Otro (Papelería, etc.)	3	6.0	6.8	100.0	Total	44	88.0	100.0		Missing No Contestó	6	12.0			Total	50	100.0				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Valid 1: En las oficinas de SRE	21	42.0	47.7	47.7	3: Federatario/Notario Público/Corredor Público	12	24.0	27.3	75.0	4: Descarga de la página www.sre.gob.mx	8	16.0	18.2	93.2	5: Otro (Papelería, etc.)	3	6.0	6.8	100.0	Total	44	88.0	100.0		Missing No Contestó	6	12.0			Total	50	100.0			Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																														
Valid 1: Si	39	78.0	95.1	95.1																																																																																																														
2: No	2	4.0	4.9	100.0																																																																																																														
Total	41	82.0	100.0																																																																																																															
Missing No Contestó	9	18.0																																																																																																																
Total	50	100.0																																																																																																																
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																														
Valid 1: En las oficinas de SRE	21	42.0	47.7	47.7																																																																																																														
3: Federatario/Notario Público/Corredor Público	12	24.0	27.3	75.0																																																																																																														
4: Descarga de la página www.sre.gob.mx	8	16.0	18.2	93.2																																																																																																														
5: Otro (Papelería, etc.)	3	6.0	6.8	100.0																																																																																																														
Total	44	88.0	100.0																																																																																																															
Missing No Contestó	6	12.0																																																																																																																
Total	50	100.0																																																																																																																
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent																																																																																																														
Valid 1: En las oficinas de SRE	21	42.0	47.7	47.7																																																																																																														
3: Federatario/Notario Público/Corredor Público	12	24.0	27.3	75.0																																																																																																														
4: Descarga de la página www.sre.gob.mx	8	16.0	18.2	93.2																																																																																																														
5: Otro (Papelería, etc.)	3	6.0	6.8	100.0																																																																																																														
Total	44	88.0	100.0																																																																																																															
Missing No Contestó	6	12.0																																																																																																																
Total	50	100.0																																																																																																																



	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
6	Requisitos que debe cubrir el ciudadano al solicitarlo.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sre.gob.mx	Mismos que el punto anterior (5)	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
7	Los costos autorizados.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sre.gob.mx	Ver punto (5)	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
8	Características del servicio y los estándares de calidad que la institución pública se compromete a cumplir (compromisos de servicio); tiempos de respuesta, confidencialidad, confiabilidad, etc.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sre.gob.mx	Ver siguiente subsección - <u>Sobre Cada uno de los Atributos de Servicio</u>	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
9	Lo que se debe hacer en caso de que la institución pública no cumpla lo prometido, o haya irregularidades durante la prestación del servicio (¿Qué hacer si no cumplimos?).	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite. Si se encuentra en la página de www.sre.gob.mx	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
10	Acciones de mejora (compromisos de mejora) que la institución pública realizará para mejorar el servicio que se ofrece.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
11	Firma del responsable del trámite como muestra de su compromiso.	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite



	Apartado de la Carta	Página Web	Encuesta de Salida	Visita en Campo
12	Fecha a partir de la cual entra en vigor lo establecido en la Carta	Si se encuentra en la página de www.serviciosdecalidad.gob.mx al descargar la CCC para este trámite.	No se evaluó a través de la encuesta de salida	Se encuentra a la vista al público en la CCC del trámite

Sobre Cada uno de los Atributos de Servicio:

Oportunidad

Establece que si la solicitud es presentada antes de las 11:00 de la mañana, la respuesta a su trámite se entregará el mismo día. En caso de ser presentada después de este horario, la respuesta a su trámite será entregada el día hábil siguiente.

Resultados:

Nivel de Cumplimiento: 91.7

No se encontraron problemas.

Su solicitud fue entregada antes de las 11:00

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1: Si	44	88.0	91.7	91.7
2: No	4	8.0	8.3	100.0
Total	48	96.0	100.0	
Missing No Contestó	2	4.0		
Total	50	100.0		

Su solicitud fue entregada antes de las 11:00

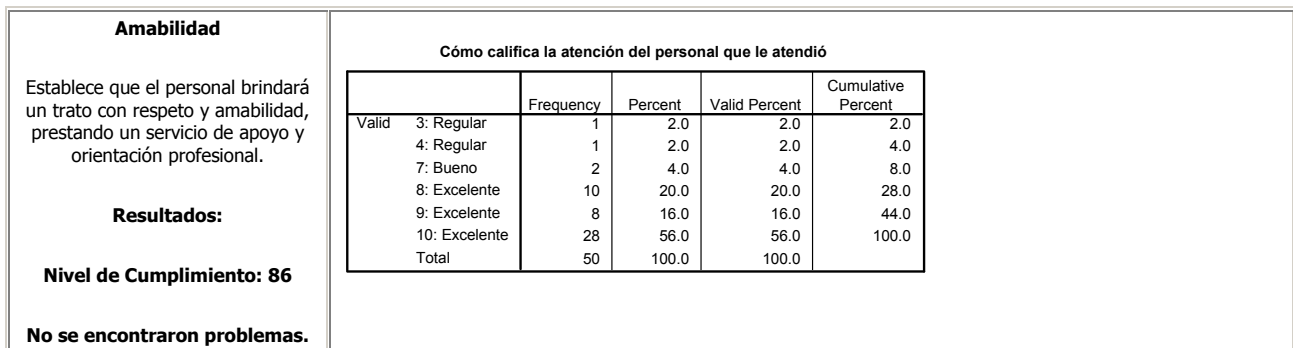
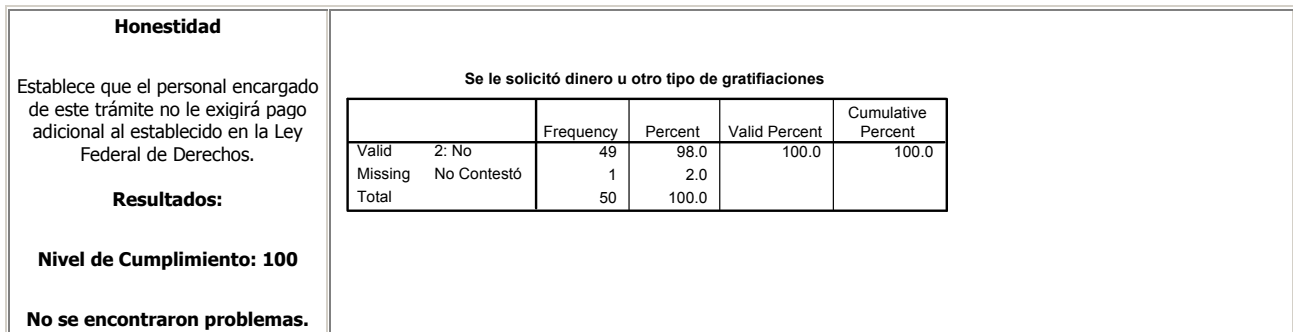
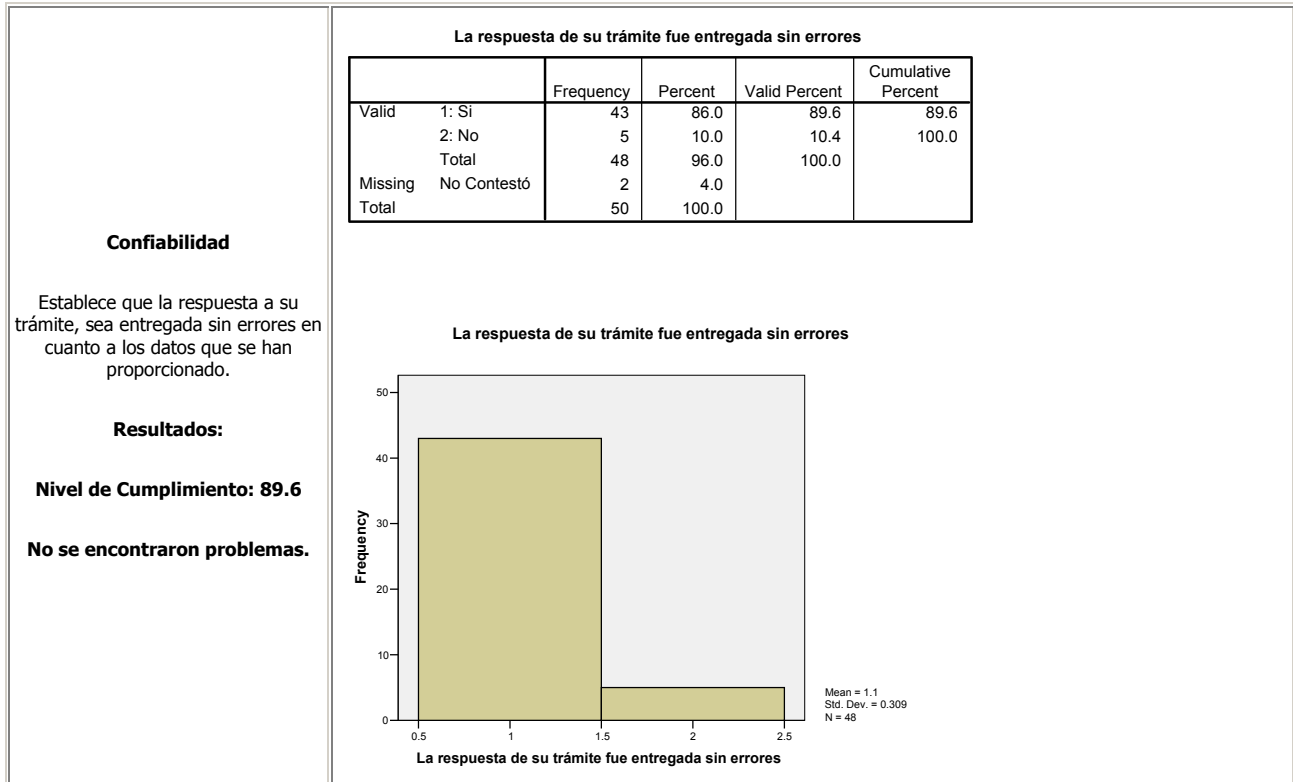
Su solicitud fue entregada antes de las 11:00

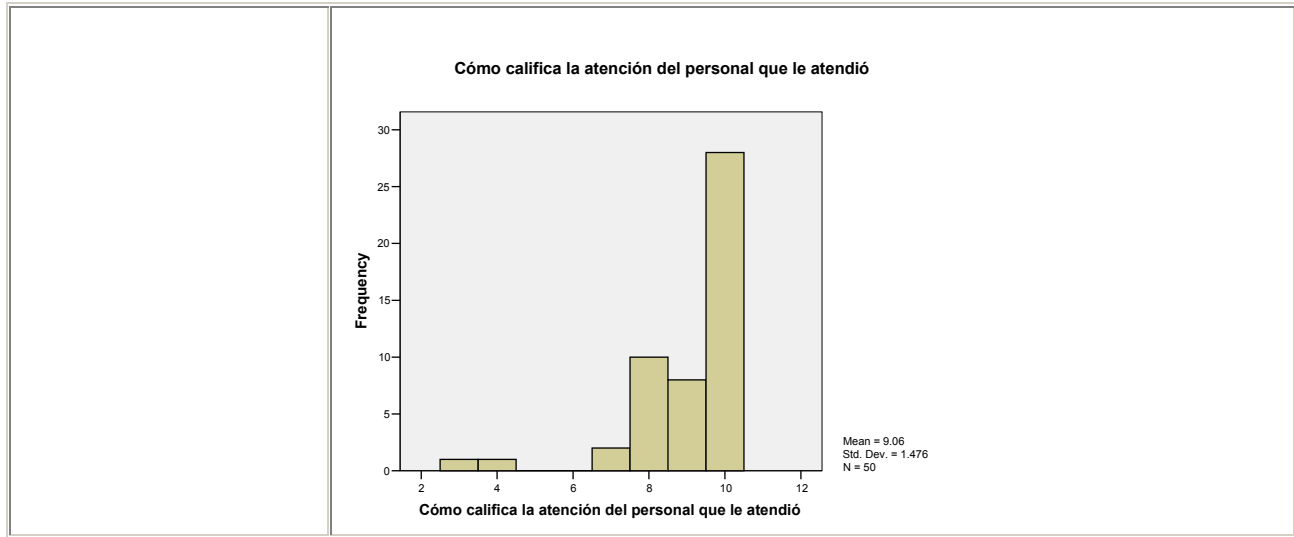
Mean = 1.08
Std. Dev. = 0.279
N = 48

Nota: Dado que los cuestionarios no fueron aplicados por CVC no se puede explicar por qué 29 personas contestaron a esta pregunta más de 1 día hábil.

Cuánto tardaron en resolverle al haber entregado su solicitud después de las 11:00

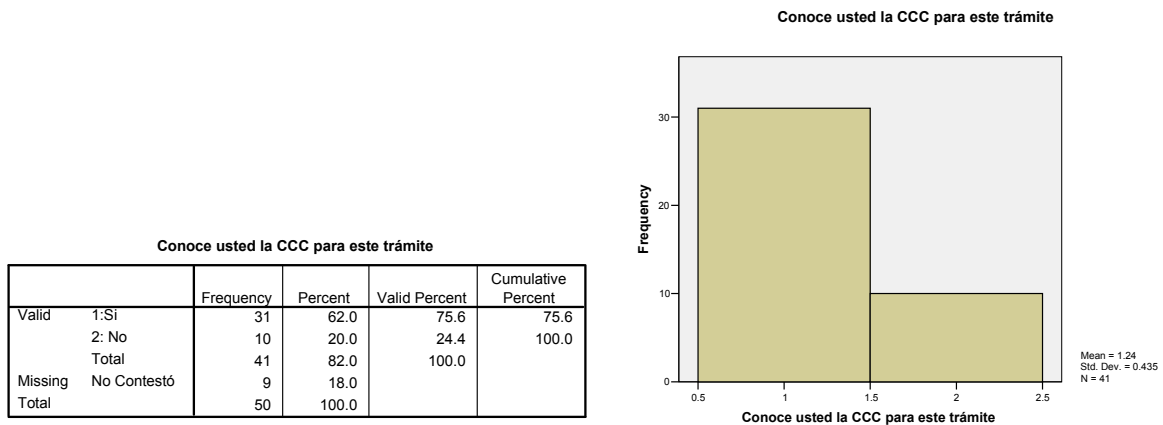
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1: 1 día hábil	29	58.0	100.0	100.0
Missing No Contestó	21	42.0		
Total	50	100.0		





Sobre el Trámite en General:

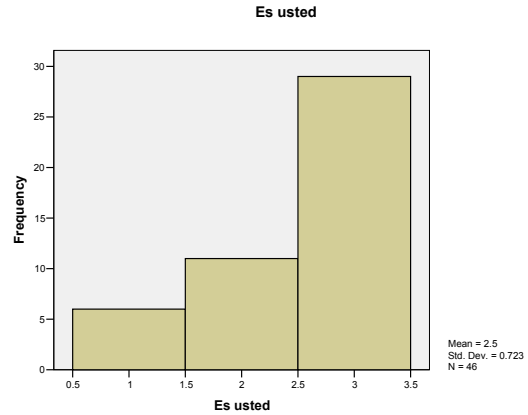
El 75.6% de las personas encuestados dijeron conocer la Carta Compromiso al Ciudadano para este trámite.





El 12.0% de las personas encuestados dijeron ser los representantes legales, el resto fueron gestores o sus representantes.

		Es usted			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1: Representante Legal de la Sociedad	6	12.0	13.0	13.0
	2: Federatario/Notario Público/ Corredor Público	11	22.0	23.9	37.0
	3: Empleado de alguno de los dos anteriores	29	58.0	63.0	100.0
	Total	46	92.0	100.0	
Missing	No Contestó	4	8.0		
Total		50	100.0		

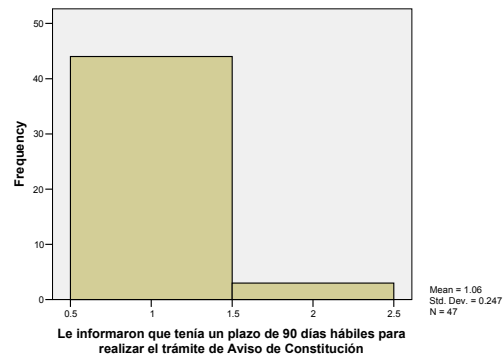


El 93.60% de las personas encuestados dijeron haber sido avisadas sobre el trámite de aviso de constitución de sociedad, dicho trámite no se especifica como consecutivo en la Carta Compromiso al Ciudadano motivo de este monitoreo.

Le informaron que tenía un plazo de 90 días hábiles para realizar el trámite de Aviso de Constitución

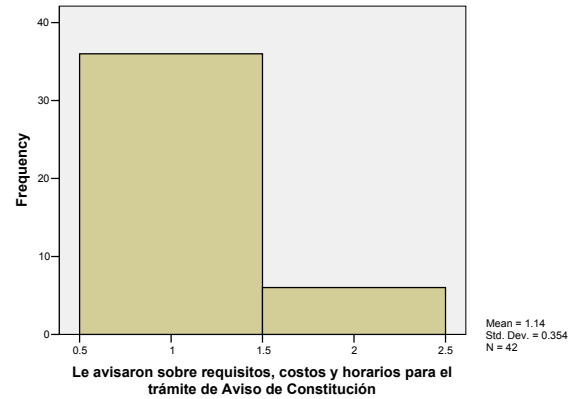
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1: Si	44	88.0	93.6	93.6
	2: No	3	6.0	6.4	100.0
	Total	47	94.0	100.0	
Missing	No Contestó	3	6.0		
Total		50	100.0		

Le informaron que tenía un plazo de 90 días hábiles para realizar el trámite de Aviso de Constitución





Le avisaron sobre requisitos, costos y horarios para el trámite de Aviso de Constitución



Le avisaron sobre requisitos, costos y horarios para el trámite de Aviso de Constitución

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1: Si	36	72.0	85.7	85.7
2: No	6	12.0	14.3	100.0
Total	42	84.0	100.0	
Missing No Contestó	8	16.0		
Total	50	100.0		

5. Propuesta de mejora:

A la CCC	Al Trámite	A la Página Web www.sre.gob.mx
<p>Más publicidad al portal www.serviciosdecalidad.gob.mx y por lo tanto a la CCC de este trámite.</p> <p>Incluir en la sección de VIGENCIA DEL TRÁMITE O SERVICIO que es necesario realizar el trámite de aviso de constitución de sociedades en un plazo de 90.</p>	No aplica.	No aplica.

6. Consideraciones del Monitor:

Las conclusiones de este monitoreo fueron las siguientes:

1. La información que se le presenta al usuario, tanto a través de la CCC como la que se obtiene de la SRE, es clara.
2. Los estándares del servicio para este trámite, según la percepción de los usuarios encuestados y la evaluación realizada por CVC, tienen un nivel de cumplimiento alto.
3. La mayor parte de los usuarios encuestados fueron gestores, los cuáles ya habían realizado el trámite con anterioridad.

