



## DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO

### APERTURA DE EMPRESAS Y VENTANILLA UNIVERSAL

#### CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

**Nombre de la dependencia:** Dirección de Apertura de Empresas y Ventanilla Universal

**Listado de trámites que se realizan en la dependencia:**

1. Alta de licencia de funcionamiento mercantil
2. Alta de licencia de funcionamiento mercantil para establecimientos móviles de comida
3. Baja de licencia de funcionamiento mercantil
4. Refrendo de licencia mercantil

**Responsables:** Director de Apertura de Empresas y Ventanilla Universal, Lic. René Lazalde Mañón

**Teléfonos:** 5007000 extensiones 2867

**Correos electrónicos:** [ventanillauniversal@gmail.com](mailto:ventanillauniversal@gmail.com)

**Horario de atención personalizada:** Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas

#### **Estimado ciudadano:**

Por medio de esta carta, queremos establecer con Usted un compromiso de servicio de calidad en la atención que se brinda para que pueda llevar a cabo cualquiera de los trámites que esta dependencia realiza, nos comprometemos a que toda la información que usted solicite le será brindada de manera oportuna, efectiva, confiable, transparente, amable y accesible.

En la Dirección de Apertura de Empresas y Ventanilla Universal Usted:

- Será tratado con cortesía y respeto por el personal.
- Podrá conocer en cualquier momento el estado en el que se encuentra su trámite.
- Podrá presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos, y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los trámites y servicios.

#### **Dirigido a:**

Todas las personas interesadas en realizar alguno de estos trámites.

#### **Información de los trámites:**

El personal de la Dirección de Apertura de Empresas y Ventanilla Universal se compromete a cumplir con los requisitos, costos, tiempo de respuesta, vigencia de los trámites y horarios de atención, tal y como se encuentran publicados en el Registro Único de Trámites y Servicios del municipio en [http://www.torreon.gob.mx/desarrollo\\_economico.cfm](http://www.torreon.gob.mx/desarrollo_economico.cfm)

#### **¿Dónde se puede realizar el trámite?**

Atención personalizada:

Antiguo Banco de México Planta Baja



Calle Cepeda 175 Esquina con Avenida Morelos  
Colonia Centro  
Torreón, Coahuila C.P. 27000  
Teléfono: 5007000 extensión 2867  
Información de los trámites en:  
[http://www.torreon.gob.mx/desarrollo\\_economico.cfm](http://www.torreon.gob.mx/desarrollo_economico.cfm)

### **Responsabilidad del usuario**

En los trámites y servicios que brinda la Dirección de Apertura de Empresas y Ventanilla Universal, usted tiene la responsabilidad de:

1. Consultar y verificar los requisitos necesarios para su trámite.
2. Respetar los horarios de atención al público previamente establecidos.
3. Denunciar cualquier acto de corrupción observado o que haya sido objeto durante el trámite.
4. Cumplir con las disposiciones legales.

### **¿Qué hacer si no cumplimos?**

Presentar queja ante Contraloría Municipal

Dirección: Quinto Piso de Banco de México, Calle Cepeda esquina con Avenida Morelos, Colonia Centro de ésta Ciudad.

Teléfono: 5007000 extensión 2320 y 5007091

Presentar queja en [www.torreon.gob.mx/transparencia/sugerencias.cfm](http://www.torreon.gob.mx/transparencia/sugerencias.cfm)

**Queremos que su visita a nuestras oficinas le resulte útil y grata por nuestro mejor servicio; nuestra obligación es atenderlo y asesorarlo, lo cual hacemos gustosamente.**

Atentamente

**Lic. Jaime Russek Fernández**

Director General de Desarrollo Económico Y Turismo

**Lic. René Lazalde Mañón**

Director de Apertura de Empresas y Ventanilla Universal

**Juan Carlos Torres Fuente**

Coordinador de Ventanilla Universal



Hoja 3/3 Esta hoja forma parte de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Dirección de Apertura de Empresas y Ventanilla Universal



**Griselda Yanet Bustamante Padilla**  
Agente de Ventanilla Universal



**Sanjuana Gomez Zapata**  
Agente de Ventanilla Universal

**Gloria Ruelas González**  
Secretaria de Ventanilla Universal