

**DEL GOBIERNO MUNICIPAL  
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE COLIMA, COL.**

**ACUERDO**

**MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS  
DEL MUNICIPIO DE COLIMA.**

**PROFR. FEDERICO RANGEL LOZANO**, Presidente Municipal de Colima, con las facultades que me otorga la Ley del Municipio Libre del Estado de Colima en su artículo 47 fracción I inciso a), a sus habitantes hace saber:

Que el Honorable Cabildo Municipal se ha servido dirigirme para su publicación el siguiente:

**ACUERDO**

El Honorable Cabildo Municipal de Colima, en sesión extraordinaria celebrada el día 15 de septiembre del 2014, y con fundamento en lo dispuesto por los Artículos 87, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Colima; 45, fracción I, inciso a), y 116 de la Ley del Municipio Libre del Estado de Colima; 132, 133, fracción III, 136, 137, 138 y 140 del Reglamento del Gobierno Municipal de Colima; ha tenido a bien aprobar el nuevo **MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COLIMA**, conforme a los siguientes:

**CONSIDERANDOS**

**PRIMERO.-** Que los Múncipes tienen la obligación de desempeñar las comisiones que se les confieren, con toda responsabilidad y eficacia, contando para ello con la colaboración de los funcionarios de la administración Municipal, dando cuenta de sus gestiones al Pleno del Cabildo, mediante los dictámenes correspondientes. Que el artículo 25 del Reglamento del Gobierno Municipal de Colima, establece que el Ayuntamiento ejercerá, por conducto del cabildo, las atribuciones materialmente legislativas que le conceden las leyes mediante la expedición de acuerdos y resoluciones de naturaleza administrativa, para efectos de regular las atribuciones de su competencia, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables. Y el artículo 26 fracción IV y 32 del Reglamento del Gobierno Municipal de Colima, señalan que los acuerdos de Cabildo podrán ser disposiciones administrativas de observancia general, definidas estas como las resoluciones de cabildo que, teniendo el carácter de generales, abstractas, impersonales, obligatorias y coercibles, se dicten con vigencia temporal o transitoria, en atención a las necesidades urgentes de la administración o de los particulares.

**SEGUNDO.-** Que la C. Carolina Venegas Ochoa, Directora de Fomento Económico remitió a la Secretaría del H. Ayuntamiento del Municipio de Colima, el proyecto del Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Colima, mismo que fue turnado a esta Comisión de Gobernación y Reglamentos, mediante memorándum No. S-674/2014 de fecha 9 de septiembre de 2014.

**TERCERO.-** Que en México las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME's) tienen un papel fundamental en el crecimiento de la economía, puesto que representan el 99% de las empresas mexicanas en el sector formal, de las cuales 95% tienen 10 trabajadores o menos, repercutiendo favorablemente en la producción de empleos y la economía de las familias mexicanas. Por lo que las MIPYME's representan el 52% del Producto Interno Bruto del país, lo que constituye el 72% del empleo formal.

El Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), es un programa permanente de la administración pública, cuyo objetivo es el establecimiento e inicio de operaciones de nuevos negocios considerados de bajo riesgo, facilitar su realización y promover su resolución ágil y expedita por medio de la coordinación de los 3 órdenes de gobierno y la simplificación de trámites.

Así, para otorgar mayor relevancia a este sistema, con fecha 28 de enero de 2002, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo que establece el Sistema de Apertura Rápida de Empresas, teniendo por objeto establecer un sistema de apertura rápida de empresas en 685 giros o clases de actividades agropecuarias, industriales, de comercio y servicios, agrupados de conformidad con la Clasificación Mexicana de Actividades Productivas de 1999, que realiza el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, las cuales son consideradas de bajo riesgo público y susceptibles de ser desarrolladas principalmente por micro, pequeñas y medianas empresas.

**CUARTO.-** Con fecha 9 de septiembre del 2011 el Municipio de Colima suscribe el Convenio de Adhesión para la Observancia y Aplicación de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Colima, la cual en su artículo 29 establece como competencia de los Municipios operar las actividades y funcionamiento de los SARE y Ventanillas Únicas de Gestión Empresarial.

**QUINTO.-** Que la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Colima, establece en su Capítulo VI, que el SARE es el proceso, transparente y competitivo, que ofrecen las administraciones públicas municipales a las empresas para obtener licencias municipales de funcionamiento, de manera presencial o a través de los medios de comunicación electrónicos.

Refiere además que el SARE será implementado por los municipios en coordinación con la Secretaría de Fomento Económico y la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, con base en los acuerdos o convenios signados al respecto, estableciendo como uno de los lineamientos publicar en la página de internet de los municipios el catálogo de giros comerciales SARE, previa autorización del Cabildo correspondiente.

**SEXTO.-** Que desde el 25 de abril de 2005, se instaló en el Municipio el Sistema de Apertura Rápida de Empresas, con la visión de brindar trámites y servicios ágiles a la población; y no fue sino hasta 7 de diciembre de 2011 que el Cabildo de este Municipio aprueba la revalidación del proceso de Sistema de Apertura Rápida de Empresas ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, el Manual de Operación y Procedimientos del SARE para el Municipio de Colima, sin embargo se omitió cumplir con el requisito formal de publicación en el Periódico Oficial "El Estado de Colima" para efectos del inicio de su vigencia.

**SÉPTIMO.-** La propuesta del presente proyecto, va encaminada a realizar una nueva aprobación del Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas, actualizado con las necesidades existentes de las micro empresas del Municipio de Colima, ordenándose la publicación oficial del mismo, con lo cual se otorgará certeza y validez. Además se prevé que en Ventanilla Única en la que participarán diversas áreas del municipio se preste un servicio integral a fin de agilizar los tramites de los particulares que acudan a solicitar una licencia SARE, procurando que el proceso de autorización de las licencias sea otorgado en un tiempo máximo de 24 horas y el ciudadano realice tan solo dos visitas al modulo SARE. Así, el Manual que se presenta requiere además, la aprobación de los siguientes documentos para facilitar el trámite de los interesados:

- Manual de Operación del Sistema de Apertura rápida de Empresas en el Municipio de Colima.
- Requisitos para apertura de empresas de bajo riesgo.
- Organigrama para la Operación Modulo SARE.
- Manejo de la Opinión Pública.
- Encuesta SARE.
- Formato control de Servicio No Conforme.
- Formato solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva.
- Formato Único de Solicitud de Apertura. (Formato Único de Solicitud de Licencia de Funcionamiento).
- Ficha de Diagnostico.
- Catálogo de Giros de Bajo Riesgo.

**OCTAVO.-** Que por las razones expuestas, se propone para su aprobación por el Honorable Cabildo de este H. Ayuntamiento de Colima, el Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Colima, que contempla 9 ANEXOS:

ANEXO 1. Requisitos para apertura de empresas de bajo riesgo.

ANEXO 2. Organigrama para la Operación Modulo SARE.

ANEXO 3. Manejo de la Opinión Pública.

ANEXO 4. Encuesta SARE.

ANEXO 5. Formato control de Servicio No Conforme.

ANEXO 6. Formato solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva.

ANEXO 7. Formato Único de Solicitud de Apertura.

ANEXO 8. Ficha de Diagnostico.

ANEXO 9. Catálogo de Giros de Bajo Riesgo.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, los integrantes de las Comisiones de Gobernación y Reglamentos; Comercio, Mercados y Restaurantes y la de Fomento Económico y Empresarial tiene a bien proponer el siguiente:

### ACUERDO

**ÚNICO:** Es de aprobarse y se aprueba el **Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Colima**, para quedar como sigue:

### MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS

### SARE

<b>Datos del Documento:</b>	
<b>Tipo de documento:</b>	Manual
<b>Responsable del documento:</b>	Dirección de Fomento Económico.
<b>Revisado por:</b>	Dirección de Desarrollo Urbano, Ecología y Vivienda. Dirección de Inspección y Licencias. Dirección de Fomento Económico. Dirección de Asuntos Jurídicos.
<b>Aprobado por:</b>	H. Cabildo del Municipio de Colima 2012 – 2015

### HISTORIAL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Firmas	
			Elaboró	Autorizó
01	09/Noviembre/2011	Original	Arq. Mario Alberto García Sánchez	Cabildo 2009-2012 Acta 98
02	05/Septiembre/2014	Actualización	Licda. Carolina Venegas Ochoa	Cabildo 2012-2015

## ÍNDICE:

					Página
I.				Introducción	4
I.I				Antecedentes	4-5
II.				Objetivo del Manual de Operación	5
III.				Alcance del Manual	5
IV.				Marco Jurídico	5-7
V.				Sistema de Gestión de la Operación	7
V.	1.			Generalidades	7-8
V.	2.			Responsabilidad de la Dirección	8-9
V.	2.	1.		Política de Operación del SARE	9
V.	2.	2.		Planificación del Sistema de Operación	9
V.	2.	2.	1.	Objetivos del Sistema de Operación	9-12
V.	2.	3.		Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	13
V.	3.			Gestiones de los Recursos	14
V.	3.	1.		Infraestructura	14
V.	4.			Prestación del Servicio	14
V.	4.	1.		Planificación de la Prestación del Servicio	15-23
V.	4.	2.		Procesos Relacionados con el Solicitante	24
V.	4.	2.	1	Comunicación con el Solicitante	24
V.	4.	3.		Prestación del Servicio	24
V.	4.	3.	1.	Control de la Prestación del Servicio	24
V.	4.	3.	2.	Identificación y Trazabilidad	25
V.	4..	3.	3.	Documentos e Información del Solicitante	25
V.	5.			Medición, Análisis y Mejora	25
V.	5.	1.		Seguimiento y Medición	25
V.	5.	1.	1.	Satisfacción del Solicitante	25

V.	5.	1.	2.	Control del Servicio No Conforme	26
V.	5.	2.		Mejora	27
V.	5.	2.	1.	Acción Correctiva	27-28
V.	6.			Trámites Adicionales	28
V.	6.	1.		Responsabilidades por Área	28-35
V.	6.	2.		Operación Óptima	36
Anexo			1	Guía de Trámites (Requisitos para Apertura de Empresas de Bajo Riesgo)	
Anexo			2	Organigrama para la operación Módulo SARE	
Anexo			3	Manejo de Opinión Ciudadana	
Anexo			4	Encuesta de Servicio	
Anexo			5	Formato Control de Servicio No Conforme	
Anexo			6	Formato Solicitud de Acción Correctiva y/o preventiva	
Anexo			7	Formato Único de Solicitud de Licencia de Funcionamiento. (FUA)	
Anexo			8	Formato Ficha de Diagnóstico	
Anexo			9	Catálogo de Giros	

## I. INTRODUCCIÓN

Este manual de operación tiene como propósito el proporcionar una guía detallada para llevar a cabo la operación cotidiana del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), además de apoyar para alcanzar un nivel de desempeño eficiente y con ello, lograr la permanencia del mismo. El presente Manual de Operación describe las actividades que se realizan en el SARE del Municipio de Colima, Col., las cuales se apegan totalmente a la normatividad federal, estatal y municipal vigente.

Para cumplir con lo anterior, la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) ha establecido políticas de operación y procedimientos específicos que orientan de manera eficaz el funcionamiento del Módulo SARE, permitiendo de esta manera que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) de bajo riesgo puedan recibir su licencia de apertura de empresas, realizando todos los trámites en un mismo lugar de forma ágil y transparente.

### II ANTECEDENTES

La Oficina de Servicios Múltiples de este Ayuntamiento de Colima, se inauguró el 11 de junio del 2002, ubicada en el edificio principal del palacio municipal, en Torres Quintero # 85, en Colima, Col.

Antes de la creación de esta Oficina, los servicios administrativos del municipio de Colima se tramitaban en diversas oficinas debiendo trasladarse a diversas Dependencias ubicadas en diferentes direcciones, con lo cual los servicios se tornaban lentos y burocráticos.

La concientización en los funcionarios municipales fue clave para elevar la calidad de los servicios y así, después de llevar a cabo una extensa campaña de encuestas tanto en domicilios como a los ciudadanos usuarios de los

servicios del H. Ayuntamiento de Colima, en diciembre de 2001 se planea la unificación de los servicios de atención al público de las áreas con mayor demanda: Control y Expedición de Licencias, Licencias de Construcción, Planeación y Ordenamiento Urbano, Asuntos Jurídicos, Ingresos, Control de Gestión Social y Ecología, además de contar con un área que permitiera controlar el acceso de los ciudadanos a esta oficina, delegándose tal responsabilidad al Área de Calidad.

En enero del 2002 se inició la obra de remodelación del espacio físico que ocuparía la Oficina de Servicios Múltiples, la cual empezó a operar en fase de prueba en marzo del mismo año obteniendo la certificación de 8 áreas con 24 procesos el 30 de enero del 2003 por parte del Organismo Certificador CALMECAC, A.C.

En junio de 2009, inició el proyecto con enfoque integral para continuar con el esfuerzo por mejorar la atención ciudadana y fortalecer el sector empresarial, transformándose la Oficina de Servicios Múltiples en el Centro Municipal de Negocios, donde se incorporaron oficinas tanto municipales, como estatales y federales, entre ellas se encuentra El Servicio de Administración Tributaria (SAT), la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Colima y Villa de Álvarez (CIAPACOV), la Secretaría de Salud (SS), el Instituto Mexicano del Seguro (IMSS) y la Universidad de Colima con su proyecto EMPRESER. De la misma manera, se cuenta con algunos servicios en línea de, la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la Secretaría de Economía, la Secretaría de Relaciones Exteriores, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y Secretaría de Fomento Económico del Gobierno del Estado.

Al 2014, los módulos de atención a la ciudadanía que integran el Centro Municipal de Negocios (CMN) son: Filtro (en la sala de espera), Informes y Seguimiento de Trámites, Licencias Comerciales, Secretaría de Finanzas, CIAPACOV, SSA, Licencias de Construcción, Planeación y Ordenamiento Urbano, Supervisión de Obra, Ecología, Caja (ingresos), Catastro, Servicios Empresariales (atención personalizada en Incubación de empresas, financiamiento y apoyos para negocios y trámites municipales en línea), Oficina Municipal del Empleo (orientación ocupacional y vinculación laboral) y la Red para Mover a México

## **II. OBJETIVO DEL MANUAL DE OPERACIÓN**

Proveer una guía y procedimientos específicos de operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) que permita el efectivo y ágil otorgamiento de licencias para la apertura de micro, pequeñas y/o medianas empresas de bajo riesgo en un tiempo máximo de 24 horas, sustentado en el marco regulatorio vigente en el Municipio de Colima.

## **III. ALCANCE DEL MANUAL**

El alcance del presente manual contempla las actividades comprendidas desde la recepción de una solicitud de información para la apertura de una empresa de bajo riesgo hasta su resolución correspondiente, ya sea de forma presencial en el Centro Municipal de Negocios ubicado en la calle Venustiano Carranza No. 90, Colonia Centro, Colima, Col., o en línea a través del portal web [www.colima.gob.mx](http://www.colima.gob.mx)

## **IV. MARCO JURÍDICO**

- a) Leyes
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima.
  - Ley Federal de Protección Civil.
  - Ley del Sistema Estatal de Protección Civil de Colima.
  - Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima.
  - Ley de Hacienda del Estado de Colima.
  - Ley de Hacienda para el Municipio de Colima.
  - Ley de Asentamientos Humanos del Estado de Colima.
  - Ley de Aguas para el Estado de Colima.
  - Ley que Establece las Cuotas y Tarifas para el Pagos de Derechos por los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez.
  - Ley de Coordinación Fiscal Federal
  - Ley del Impuesto Sobre la Renta
  - Ley del Impuesto al Valor Agregado
  - Ley del Impuesto Empresarial a la Tasa Única
  - Ley del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios

- b) Reglamentos
- Reglamento del Gobierno Municipal de Colima.
  - Reglamento de Expedición de Licencias para el Funcionamiento de Establecimientos, Comerciales, Industriales y de Servicios.
  - Reglamento de Anuncios para el Municipio de Colima.
  - Reglamento de Construcción para el Municipio de Colima
  - Reglamento Ambiental para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Colima.
  - Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Colima.
  - Reglamento de Zonificación del Municipio de Colima.
  - Reglamento de Limpia y Sanidad del Municipio de Colima.
  - Reglamento Interior de la Comisión intermunicipal de Agua Potable, alcantarillado, de Colima y Villa de Álvarez.
  - Reglamento Interior de los Servicios de Salud del Estado
  - Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Administración.
- c) Convenios
- Convenio de colaboración con la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez. (CIAPACOV)
  - Convenio de colaboración con la Secretaría de Salud y Bienestar Social.
  - Convenio de colaboración con la Secretaría de Finanzas y Administración.
  - Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, celebrado entre el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de Colima.
  - Anexo 19 al Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, celebrado entre el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de Colima.
  - Acuerdo Marco de Coordinación para la Mejora Regulatoria del Estado de Colima y el Municipio de Colima.
- d) Otros
- Código Fiscal de la Federación y su reglamento.
  - Código Fiscal del Estado de Colima.
  - Resolución Miscelánea Fiscal Federal.
  - Programa de Desarrollo Urbano para el Municipio de Colima, Colima.
  - Programa Parcial de Urbanización.
  - Norma Oficial Mexicana.
  - NOM-059-SEMARNAT-2001.
  - NOM-002-SEMARNAT-1996.
  - Norma 02-STPS-2010.
  - Norma 026-STPS-2010
  - Norma 03-SEGOB-2002.

## **V. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN**

### **V.1 Generalidades**

Una de las medidas básicas para el desarrollo de las actividades planteadas en el presente manual, es involucrar a los servidores públicos que colaboran en el SARE en el conocimiento y uso de este manual, por tal motivo las áreas de la Dirección de Fomento Económico a través de la Jefatura del Centro Municipal de Negocios, Dirección de Inspección y Licencias, Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología, Protección Civil, Ecología y la Ventanilla Única deben contar con una copia física del presente documento, además de que exista una copia digital en el módulo SARE del Centro Municipal de Negocios. Adicionalmente se requiere:

- a) Asegurar la vigencia y actualización permanente de estos documentos , debiendo estar identificados tanto en forma física como digital, actualizados y revisados cada vez que sea necesario, previo consenso con las áreas involucradas, debiendo proponer al Cabildo las actualizaciones requeridas:
- Manual de Operación.
  - Catálogo de Giros SARE.
  - Formato Único de Solicitud de Licencia de Funcionamiento. (FUA)

Los documentos deberán estar legibles y que se encuentren en buenas condiciones.

- b) Generar evidencia de que el sistema opera de manera efectiva. Para tal propósito, los registros son establecidos y se mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y apropiadamente almacenados en la Dirección de Inspección y Licencias.

Los registros que deben existir en copia física o digital son, al menos:

1. Expedientes de los solicitantes, los cuales contienen:
  - 1.1. Formato Único de Solicitud de Licencia de Funcionamiento debidamente llenado y firmado.
  - 1.2. Identificación oficial vigente del solicitante (para personas físicas).
  - 1.3. Documento que acredita la legal existencia (para personas morales).
  - 1.4. Contrato de arrendamiento o documento que demuestre la legal posesión del inmueble.
  - 1.5. Dictamen de uso de suelo.
2. Lista de verificación de entrega de documentos.
- 3.- Acuse de entrega de la licencia para la apertura de empresas SARE otorgada (en su caso). La Licencia tiene una vigencia de un año de Enero a Diciembre del año en curso y está normada en el Reglamento de Expedición de Licencias para el Funcionamiento de Establecimientos, Comerciales, Industriales y de Servicios.
4. Respuesta de resolución negativa (en su caso).

**NOTA:** en caso de que el solicitante sea extranjero, deberá presentar autorización expedida por la Secretaría de Gobernación, que le permita realizar dicha actividad (FM3).

## **V.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

La Dirección de Fomento Económico a través de la Jefatura del Centro Municipal de Negocios es el área responsable de propiciar el cumplimiento de la política de operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas, diseñada en este manual; por lo que coordinará la planificación de la operación del programa; para garantizar el cumplimiento de objetivos. Promoverá e impulsará estrategias que contemplen mecanismos de mejora continua para la reducción de costos, requisitos y tiempos de respuesta que beneficien a los ciudadanos y a la administración pública municipal.

### **V.2.1 POLÍTICA DE OPERACIÓN DEL SARE**

El SARE del Municipio de Colima, proporcionará al ciudadano un proceso integral de los trámites municipales que permitan en un tiempo máximo de 24 horas, la apertura ágil y sencilla de micros y pequeñas empresas de bajo riesgo, considerados en el catálogo de giros municipal, con el compromiso de:

- a) Que el solicitante al presentar su documentación completa, no realizará más de dos visitas al módulo SARE.
- b) Que el solicitante acudirá únicamente a una sola instalación para iniciar y recibir respuesta de su trámite.
- c) Que se otorgará el servicio, en un espacio funcional y de fácil acceso al solicitante.

Este compromiso:

- a) Deberá ser entendido por todas las personas que integran y colaboran en el módulo del SARE.

### **V.2.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE OPERACIÓN**

#### **V.2.2.1 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE OPERACIÓN**

Los objetivos de operación del módulo SARE son medibles y coherentes con los compromisos adquiridos previos a su apertura.



Congruentes con los anteriores compromisos y con los propósitos para los cuales el SARE fue creado, los objetivos de operación del mismo, en el Municipio de Colima son:

1. Cumplir con una duración del trámite de expedición de licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo en un periodo máximo de 24 horas a partir de que el Usuario llega con los documentos requeridos a la Ventanilla Única.
2. Lograr que los trámites municipales requeridos para la apertura de empresas se realicen en el mismo lugar.
3. Lograr que la respuesta a la solicitud de apertura de empresas se otorgue en 2 visitas del solicitante. Estas son:
  - 1) Solicitud de requisitos y entrega de documentación completa.
  - 2) Recepción de la Licencia.
4. Proporcionar el servicio en un espacio funcional y de fácil acceso al ciudadano.
5. Brindar un servicio cordial, eficiente y oportuno que contribuya a los estándares de calidad y a la mejora continua.

El SARE cuenta con indicadores para evaluar los procesos con el fin de demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo las correcciones convenientes, para asegurarse de la conformidad del servicio.

La forma de evaluar el cumplimiento de los objetivos anteriores es:

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta / rango
1	Otorgamiento ágil y eficaz de los trámites para la apertura de empresas	Ciudadano	Eficacia	Porcentaje de solicitudes resueltas en un tiempo máximo de 24 horas. Ver nota 1	≥ 80%
			Agilidad	Tiempo promedio de respuestas a las solicitudes de licencias para la apertura de empresas (hrs). Ver nota 1.	≤ 7 hrs.
	Nota 1	El tiempo de otorgamiento incluye desde el momento en que el solicitante llega a la Ventanilla Única con la documentación completa, hasta el instante en el que la respuesta está disponible para el solicitante. Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE. Reporte de la medición: Mensualmente.			
Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta / rango
2	Otorgamiento conveniente de la atención del proceso de apertura de empresas en el mínimo de instancias	Ciudadano	Conveniencia	Número promedio de dependencias visitadas por el solicitante para obtener la licencia de apertura de empresas. Ver nota 2	1 oficina
	Nota 2:			Corresponde al número total de oficinas visitadas por el solicitante desde que inicia el trámite de su licencia de apertura, hasta su recepción (o la respuesta negativa, cuando no se cumplen los requisitos). La información se obtiene de la Encuesta de Servicio (ver anexo 5), que se solicita al ciudadano llene una vez que se le ha entregado su resultado (pregunta 1). Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE. Reporte de la información: Mensualmente.	

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta / rango
3	Otorgamiento conveniente de la atención del trámite de licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo.	Ciudadano	Conveniencia	Número de visitas promedio del solicitante para realizar trámite.  Ver nota 3	1 visita (entrega de documentos y obtención de respuesta)
	Nota 3:	El valor promedio de visitas realizadas al módulo SARE por los solicitantes para obtener su licencia de apertura se calcula a partir de que el solicitante recibe en ventanilla, la información indispensable para realizar el trámite. La información se obtiene de la Encuesta de Servicio (ver anexo 5), que se solicita al ciudadano llene una vez que se le ha entregado su resultado (pregunta 1) Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE. Reportar medición: Mensualmente.			
Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta / rango
4	Módulo SARE equipado y de ubicación accesible	Ciudadano	Calidad del servicio	Resultado de Encuesta de Servicio  Ver nota 4	Promedio por mes >= 3 puntos
	Nota 4:	La información se obtiene de la Encuesta de Servicio (ver anexo 5), que se solicita al ciudadano llene una vez que se le ha entregado su resultado (pregunta 2) Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE. Reportar medición: Trimestralmente.			

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta / rango
5	Otorgamiento conveniente del proceso de apertura	Ciudadano	Calidad del Servicio	Resultado de Encuesta de Servicio  Ver nota 5	Promedio por mes >= 12 puntos
	Nota 5:	La información se obtiene de la Encuesta de Servicio (ver anexo 5), que se solicita al ciudadano llene una vez que se le ha entregado su resultado (preguntas 3, 4, 5 y 6). Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE. Reportar medición: Trimestralmente.			

### **V.2.3 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

La responsabilidad y autoridad del personal que colabora en el SARE están definidas y son conocidas por todos. Dichas responsabilidades y autoridades se describen en el procedimiento de operación del módulo SARE. En relación con este punto se describe la responsabilidad mediante el diagrama de flujo.

El responsable de realizar el reporte mensual será la Jefatura del Centro Municipal de Negocios, que deberá de remitir a las áreas que intervienen el proceso de otorgamiento de Licencias de Funcionamiento y a la Dirección de Fomento Económico; debiendo incluir cada uno de los resultados de los indicadores de desempeño que se mencionan a continuación:

1. Solicitudes:
  - a) Porcentaje de solicitudes que fueron resueltas en un tiempo de 24 horas.
  - b) Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de licencias para la apertura de empresas.
2. Número promedio de dependencias visitadas por el solicitante para obtener la licencia para la apertura de empresas.
3. Número de solicitudes SARE para apertura de empresas atendidas:  
Total de licencias entregadas.
4. Número de empleos generados.
5. Empresas que importan y exportan.

La Jefatura del Centro Municipal de Negocios, será responsable de promover que el espacio donde se brinda el servicio se encuentre en óptimas condiciones.

La Dirección General de Desarrollo Económico y Social deberá difundir el programa al interior y exterior de la administración pública municipal; y establecer los canales de comunicación con todas las áreas involucradas de manera directa e indirecta.

### **V.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

#### **V.3.1 INFRAESTRUCTURA**

La Administración Municipal provee la infraestructura indispensable para cumplir con los objetivos del SARE. Así mismo, los empleados del módulo cuentan con los recursos necesarios para la realización eficaz de sus funciones. La infraestructura incluye, un espacio compartido con otras dependencias municipales, estatales y federales en condiciones óptimas de funcionamiento, mobiliario de oficina básico, equipo de cómputo (hardware y software) y servicio de comunicación, así como papelería requerida para su operación eficaz.

### **V.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El presente apartado muestra cómo el SARE cumple con el compromiso de tramitar el otorgamiento de licencias para la apertura de empresas de bajo riesgo en un plazo no mayor a 24 horas, en un solo lugar y con un máximo de dos visitas al módulo.

Tal como se describe en el alcance del sistema de operación del SARE, el proceso inicia con la solicitud entregada por el ciudadano al funcionario del Módulo SARE y finaliza con el otorgamiento de la correspondiente licencia de funcionamiento. A través de este proceso se miden y se controlan las actividades necesarias con el fin de cumplir con los objetivos establecidos y evaluados mediante los indicadores de desempeño.

La prestación de este servicio también incluye la orientación y asesoría en algunos de los siguientes trámites:

- Dictamen de vocación del uso de suelo modalidad I.
- Dictamen Ambiental.
- Constancia de Seguridad.
- Dictamen de colocación de Anuncios.

- Inscripción en el Registro Federal de Contribuyente.
- Aviso de Funcionamiento ante la Secretaría de Salud.
- Constancia de Aguas Residuales ante la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez, (CIAPACOV).



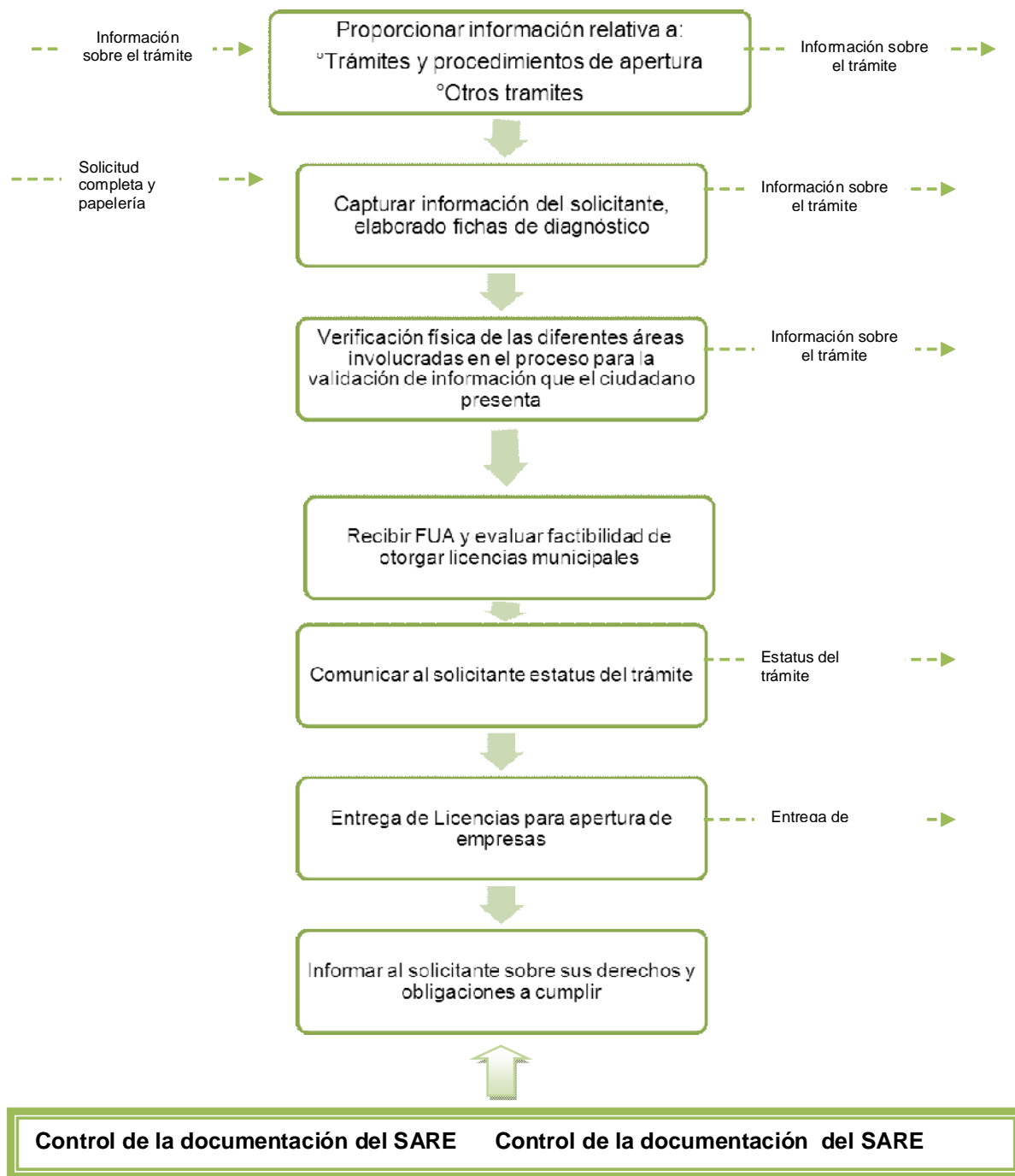
La medición de análisis de los indicadores de desempeño permitirá cumplir con los objetivos, además de implementar una mejora continua del proceso. Como una medida complementaria a la medición y análisis del cumplimiento de objetivos.

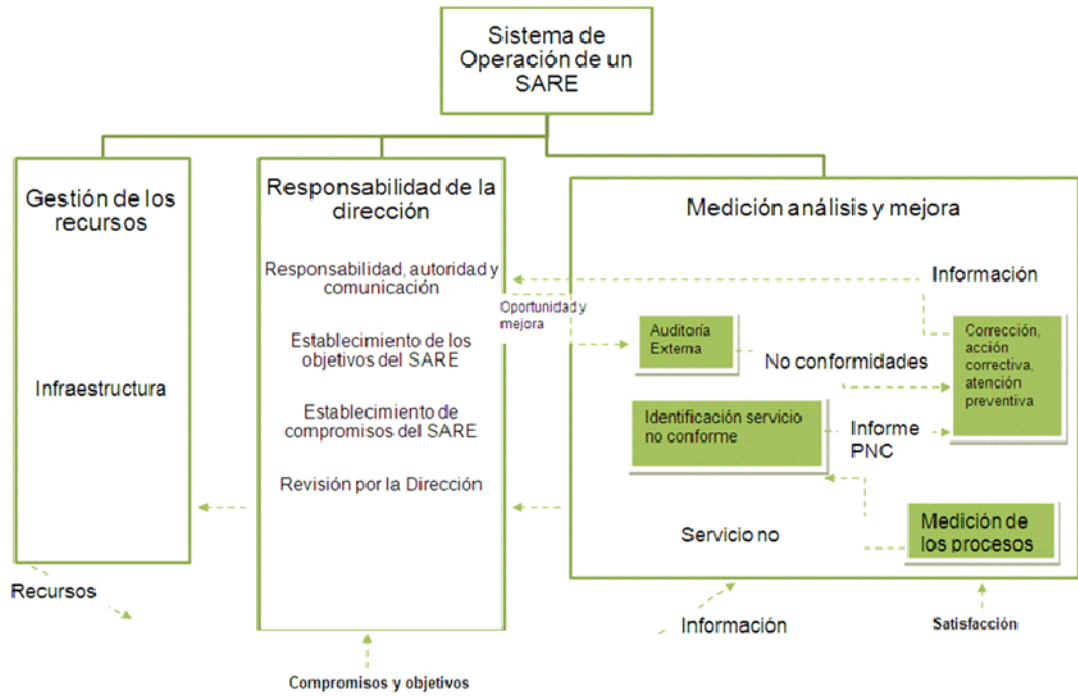
#### V.4.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de Fomento Económico, a través de la Jefatura del Centro Municipal de Negocios (CMN), planifica y desarrolla los procesos necesarios para brindar un servicio de calidad al ciudadano y cumplir con los objetivos del SARE.

PROCESO EMISOR	TIPO DE INSUMO	PROCESO RECEPTOR
Responsabilidad de la Dirección a través de la Jefatura del CMN	Estrategias para vigilar los indicadores e implementar la ejecución del cumplimiento de los objetivos y compromisos del SARE.	Prestación del Servicio
	Reporte de Inventario para el control de las condiciones y uso de los insumos materiales.	Gestión de los Recursos
Gestión de los Recursos	Infraestructura consistente en: -Espacio Físico -Mobiliario básico de oficina -Equipo de cómputo -Sistema Informático	Prestación del Servicio
Prestación del Servicio	Información derivada de las siete etapas del proceso.	Medición Análisis y Mejora
Medición Análisis y Mejora	Informe de seguimiento con propuestas sobre las áreas de oportunidad detectadas.	Responsabilidad de la Jefatura del CMN

A continuación se muestran los procesos identificados y su interacción:





**Nota:** Los pagos de derechos para la obtención de la licencia para apertura de empresas tienen su normativa en la Ley de Hacienda para el Municipio de Colima.

A continuación se describe cada etapa y se hace referencia al documento que aplica:

Etapa del proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	
Proporcionar información relativa a: - Trámites y procedimiento de apertura - Otros trámites	Asegurar la entrega de información clara y precisa sobre el proceso y los trámites a cubrir	Diagrama de proceso: Información al solicitante sobre requisitos de apertura de empresas de: Bajo riesgo  Documento informativo (folleto, tríptico, página de internet, etc.)	Número Total de visitas del solicitante para conocer el proceso de trámite.	1 visita	Solicitud de apertura y Guía de trámite
Evaluar factibilidad de otorgar licencias municipales					
Capturar solicitud de licencia					

Etapa del proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	
Comunicar al solicitante estatus del trámite	Asegurar una respuesta en los plazos establecidos en los objetivos.  Asegurar un servicio cordial, en un espacio funcional, ergonómicamente bien diseñado y de fácil acceso al solicitante.	Diagrama de proceso:  Dictamen y resolución de solicitud de apertura de empresas de: Bajo riesgo	Verificación de plazo de apertura	Plazo máximo de 24 horas para empresas	

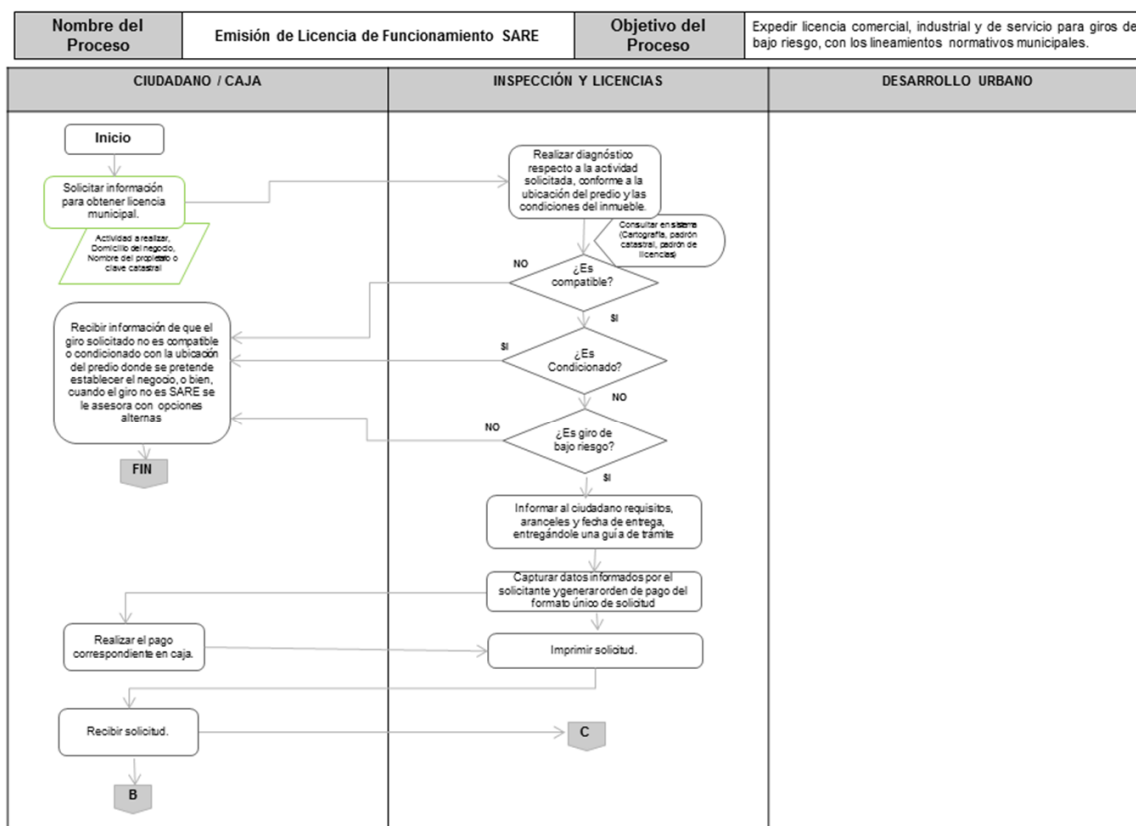


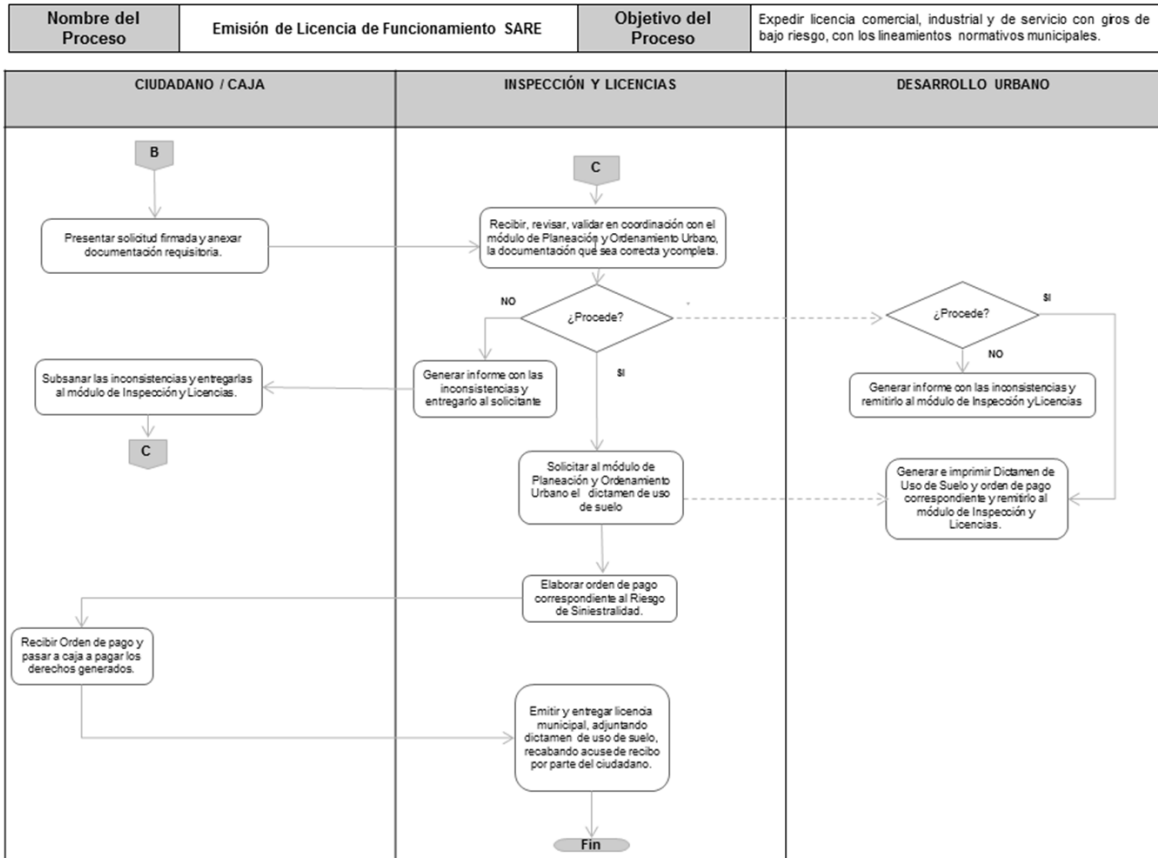
Etapa del proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	
Verificar documentación recibida	Asegurar que los requisitos solicitados estén completos	Diagrama de proceso: Recepción de documentos de solicitud de apertura de empresas de: Bajo riesgo.	Verificación de documentación completa	Cumplimiento al 100%	Expediente del solicitante

Etapa del proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	
Entregar licencia o comunicar causa de negativa	Asegurar una respuesta en un término máximo de 24 horas.	Diagrama de proceso: Entrega de resolución del trámite de: Bajo riesgo.	Verificación de cumplimiento del servicio	Plazo máximo de 24 horas.	Registro de licencias otorgadas (incluye solicitante, fecha de entrega, vo.bo. de recibido, plazo de apertura y resultados de Encuesta de Servicio)

Etapa del proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	
Informar al solicitante sobre actividades de seguimiento posterior	Asegurar que se brinde información sobre actividades de seguimiento posteriores. Esta debe ser clara y precisa	Diagrama de proceso: Información de trámites posteriores a la apertura de empresas de: Bajo riesgo.  Documento informativo que describe las actividades de seguimiento posteriores (Ejemplo: inspecciones pendientes a realizarse).		Información entregada junto con cada licencia expedida.	Acuse de recibo de documento informativo.

A continuación se presentan el diagrama de proceso con el que el SARE da cumplimiento al plan de operación señalado en la tabla anterior.





#### V.4.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL SOLICITANTE

##### V.4.2.1 COMUNICACIÓN CON EL SOLICITANTE.

El SARE proporciona al ciudadano información a través de documentos impresos de libre diseño por el municipio tales como: Tríptico SARE, vía Internet a través del portal del Municipio de Colima, y/o vía telefónica con el fin de:

- a) Dar a conocer los requisitos para realizar el trámite de apertura de empresas.
- b) Avisar el tiempo de respuesta a la solicitud de apertura de empresas.
- c) La compatibilidad del giro con el uso del suelo.
- d) Costo del trámite.
- e) Proporcionar información al solicitante sobre el estatus de su trámite.
- f) Dar información acerca del Aviso de Privacidad de Datos Personales.

#### V.4.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

##### V.4.3.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El SARE planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen:

1. El uso de documentos estandarizados para:
  - a) Presentar la solicitud de licencia de Funcionamiento, utilizando el Formato Único de Solicitud de Licencia de Funcionamiento (FUA).
  - b) Otorgar la licencia de Funcionamiento (el formato de este documento cambia cada año por razones de control administrativo).
  - c) Informar al ciudadano de los trámites y requisitos posteriores que la autoridad municipal podría solicitarle.

#### **V.4.3.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

El SARE identifica a través de un número de folio las solicitudes de inicio, así como las actividades necesarias a realizarse como parte del trámite de apertura de empresas. Además, cuenta con un programa informático de seguimiento que indica el estado en el que se encuentra cada solicitud ingresada, así como los tiempos de cada área responsable del trámite.

#### **V.4.3.3 DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**

La información y documentación proporcionada por el solicitante como parte del proceso del trámite de apertura, tales como: una copia del alta de hacienda, una copia de la identificación oficial vigente; son mantenidos y salvaguardados de forma física por el módulo para evitar su daño o extravío.

### **V.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

#### **V.5.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

En el SARE del municipio de Colima, la Dirección de Fomento Económico a través de la Jefatura del Centro Municipal de Negocios, planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para:

- a) Mantener los estándares de servicio y atención ciudadana establecidos,
- b) Asegurar la conformidad del sistema de operación para cumplir los objetivos establecidos y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del mismo.

##### **V.5.1.1 SATISFACCIÓN DEL SOLICITANTE**

La Jefatura del Centro Municipal de Negocios aplica encuestas de satisfacción en el servicio al solicitante como una medida de desempeño. La Encuesta de Servicio se aplica a cada solicitante una vez concluido el trámite de licencia para la apertura. Los resultados de las encuestas son procesados y analizados por la responsable del Centro Municipal de Negocios quien deberá realizar el reporte mensual para ser entregado a la Dirección de Fomento Económico y a las Direcciones correspondientes con el fin de establecer las acciones más apropiadas.

Las encuestas del servicio del SARE se encuentran en el anexo 4.

##### **V.5.1.2 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME**

El servicio que no cumple con lo establecido en el programa del SARE se identifica con el fin de tomar acciones para corregir las no conformidades.

Serán considerados servicios no conformes, aquellos que afecten el cumplimiento de los objetivos señalados en el apartado V.2.2.1.

El formato de "servicio no conforme" deberá ser llenado por la Jefatura del Centro Municipal de Negocios o la persona que designe para apoyarlo y deberá contener:

- Área en la que se detectó el servicio no conforme.
- Descripción del servicio no conforme.
- Acciones realizadas.
- Nombre y firma del responsable de las acciones realizadas.
- Fecha de realización.

Cuando se presenta un servicio no conforme, se registra en el informe correspondiente donde se describe el servicio referido y la acción tomada posteriormente. Los resultados de los servicios no conformes son analizados por el Director de Fomento Económico del municipio en coordinación con los Directivos de las áreas involucradas, y deberán realizar un reporte mensual con el fin de evaluar las acciones más apropiadas.

## **V.5.2 MEJORA**

### **V.5.2.1 ACCIÓN CORRECTIVA**

En el SARE se toman acciones apropiadas para corregir o eliminar los problemas que se presentan, así como también existe una sanción administrativa si no se cumple con la resolución en el plazo estipulado.

#### **DESARROLLO**

##### **1. Detección de la Inconformidad**

Cualquier persona involucrada en el programa del SARE puede identificar "Inconformidades" en el proceso, que deberá notificarlas a la Jefatura del Centro Municipal de Negocios para que sean registradas y analizadas para una evaluación de la posible medida a adoptar.

La "Inconformidad" refiere al incumplimiento de los objetivos del SARE, así como a una operación estática y monótona que haya dejado de aportar al fortalecimiento del programa. Algunas fuentes de información para la identificación de las inconformidades son:

- Las reclamaciones de los solicitantes.
- Los informes de servicios no conformes.
- Los registros de operación.
- Los informes de auditorías.
- Las revisiones de la Dirección.

Una vez detectada la Inconformidad, deberá identificarse si requiere una acción inmediata, mediata o a largo plazo; así mismo, de existir alguna propuesta de solución deberá mencionarse. Todo esto deberá registrarse.

Amerita una acción de atención inmediata si afecta en el cumplimiento de cualquiera de los tres primeros objetivos señalados en el apartado V.2.2.1.

Amerita una acción de atención a mediano tiempo, si afecta en el cumplimiento de los dos últimos objetivos señalados en el apartado V.2.2.1.

Amerita una acción de atención a largo tiempo, si no afecta de manera significativa en el cumplimiento de los cinco objetivos, pero sí indica un estancamiento del programa.

##### **2. ACCIÓN CORRECTIVA**

El Director de Fomento Económico registra, en conjunto con la Jefatura del Centro Municipal de Negocios, la "Inconformidad" para proponer soluciones o medidas correctivas, con el fin de aplicar la medida correctiva y prevenir que vuelva a ocurrir o bien la acción de mejora continua para el mejor funcionamiento del módulo SARE.

##### **3. ACCIÓN PREVENTIVA**

Como parte de la mejora continua se realizarán, también, acciones preventivas. Las cuales tienen como objetivo prevenir posibles fallas o inconformidades que afecten la eficacia del servicio. Éstas estarán sustentadas en las siguientes situaciones:

- Incremento de solicitudes en algún período del año, material de difusión, folletos, papelería, módulo de atención.
- Actualización y mantenimiento al sistema SARE y equipos de cómputo.

## **V.6 TRÁMITES ADICIONALES**

### **V.6.1 RESPONSABILIDADES POR ÁREA**

#### **1. JEFATURA DEL CENTRO MUNICIPAL DE NEGOCIOS EN COLIMA**

- Administrar y controlar los recursos necesarios a los Responsables de los Módulos, para la óptima operación y prestación de los servicios a la ciudadanía en general que asiste al Centro Municipal de Negocios para realizar algún trámite.
- Coordinar, supervisar y evaluar la operación, las actividades y el funcionamiento del Centro Municipal de Negocios, así como la implementación de medidas para proporcionar un adecuado servicio a la ciudadanía.
- Velar y garantizar que los comportamientos, actitudes y aptitudes del personal del Centro Municipal de Negocios, sean las correctas en su desempeño y transmitir una buena imagen a la ciudadanía que asiste al Centro a realizar algún trámite o solicitar algún servicio.
- Establecer contacto con las áreas correspondientes, para coordinar esfuerzos en la solución de problemas que se presenten por falta de personal (vacaciones, incapacidades y permisos) o del mal servicio que se proporcione en los módulos del CMN, para evitar un detrimento en la calidad del servicio y de la atención a la Ciudadanía.
- Procurar que la ciudadanía que asiste al Centro Municipal de Negocios se sienta satisfecha por el trato recibido y servicio proporcionado, con el objeto de cumplir como Servidores Públicos y con la instrucción de la Presidencia Municipal.
- Concentrar y fungir en la única interlocución válida con las áreas y/o dependencias para la entrega oportuna de solicitudes, y así cubrir las expectativas de la ciudadanía para cumplir con nuestro compromiso como Institución.
- Resolver imprevistos, ya sea por ausencia o falta de personal, insumos y de falta de sistematización en los trámites, para que no sea motivo de aletargamiento en los trámites o servicios solicitados.
- Obtener y dar a conocer a la Dirección de Fomento Económico, las estadísticas del otorgamiento de trámites y servicios, realizados en cada Módulo y en Ventanilla de Información, para medir la productividad de las áreas involucradas.
- Coordinar los trabajos que intervienen en el Sistema de Apertura Rápida de Empresas.
- Asistir y participar en las juntas o reuniones de trabajo inherentes al Centro Municipal de Negocios, para mantener una constante actualización sobre las disposiciones y recomendaciones de mandos superiores.
- Mantener y conservar en buenas condiciones el mobiliario y equipo asignado al Centro Municipal de Negocios.
- Planear las solicitudes anuales de requerimientos (insumos, mobiliario y equipo de oficina, materiales, mantenimiento, etc.) para estar en posibilidades de ofrecer un buen servicio a la ciudadanía y al personal de los Módulos.

## **2. RESPONSABLE DEL MÓDULO DE INFORMACIÓN Y FILTRO**

- Orientar e informar a solicitantes, para que conozcan la documentación que deben traer y los pasos a seguir para realizar el trámite o servicio.
- Orientar a la ciudadanía sobre los requisitos a cubrir para los trámites a realizar, así como canalizarla al módulo que le corresponde.
- Revisar correctamente la documentación que presentan las personas, con el objeto de que no entreguen documentos innecesarios para el trámite o servicio a solicitar.
- Establecer comunicación con la ciudadanía con la finalidad de orientar y entender sus necesidades, para poderle orientar y ayudar a resolver sus inquietudes.

- Elaborar un reporte de estadísticas con base en el Control de Atención a la ciudadanía, para conocer qué tipo de servicios y trámites se solicitaron y se atendieron.
- Elaborar el reporte de llamadas que realizó la ciudadanía, para conocer la frecuencia, el motivo y el tipo de llamada que realizaron con motivo de su trámite a realizar.

### **3. RESPONSABLE DEL MÓDULO DE LICENCIAS COMERCIALES/ SARE**

- Atender y proporcionar a la ciudadanía, en forma presencial o telefónica, información de los requisitos y documentación que se requiere para tramitar una licencia para un establecimiento comercial, industrial y de servicio, así como de bebidas alcohólicas, verificando en la cartografía del Municipio la compatibilidad de las actividades del establecimiento con el domicilio donde se pretende ubicar.
- Asignar a la solicitud de licencia, el giro preponderante y complementario, cuando corresponda, según las actividades que se pretendan realizar en el establecimiento.
- Proporcionar a la ciudadanía, en forma presencial o telefónica, información de los requisitos necesarios para la realización de una Baja, Cambio de Propietario y Cambio de Domicilio de las licencias otorgadas.
- Recabar la información proporcionada por la ciudadanía, respecto del establecimiento que se va a aperturar, capturándola en el software del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), imprimir y entregar la solicitud de licencia al solicitante. La cita de verificación es únicamente para los giros de mediano y alto riesgo.
- Entregar al Departamento de Licencias las órdenes de verificación programadas, para su distribución con el Inspector de Reglamentación.
- Incorporar a las fichas de diagnóstico SARE la información recabada por el Inspector de Reglamentación (fotos y formato de verificación). (Giros de Mediano y Alto Riesgo).
- Revisar la documentación y requisitos presentados por el ciudadano para tramitar la licencia de funcionamiento y distribuirla con las áreas responsables de dictaminar la autorización de la licencia.
- Elaborar la licencia de funcionamiento, una vez que las áreas responsables hayan dictaminado su procedencia y el ciudadano haya realizado los pagos de derechos correspondientes.
- Recibir las solicitudes para establecimientos con venta y consumo de bebidas alcohólicas, una vez que el ciudadano haya cumplido con los requisitos necesarios para el giro de funcionamiento, y turnarlo al Departamento de Licencias para que se realice el proceso de este tipo de licencia.
- Atender y proporcionar a la ciudadanía, en forma presencial o telefónica, información de los requisitos y documentación que se requieren para tramitar un permiso de publicidad temporal.
- Elaborar el permiso de publicidad temporal, una vez que el solicitante haya cumplido con los requisitos solicitados y el ciudadano haya pagado los derechos correspondientes y pasarlo a autorización de la Dirección de Inspección y Licencias.

### **4. RESPONSABLE DEL MÓDULO DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO URBANO**

- Recibir de la ciudadanía los documentos y revisar que los requisitos estén completos, para entregar la licencia de uso de suelo en forma oportuna.
- Realizar consulta en el sistema SARE y verificar si el predio al que se le solicita licencia de uso de suelo, está en regla y que todos los antecedentes, movimientos y datos del predio estén documentados.
- Entregar al Área de Planeación y Ordenamiento Urbano la documentación para la elaboración de licencias y dictámenes solicitados.

- Revisar, con la base de datos de Catastro, que el uso de suelo, al que se ha solicitado informe de vocación del suelo, sea compatible en la zona y en su caso elaborar el informe de rechazo.
- Recibir de la ciudadanía, documentos y requisitos para la obtención del Dictamen de Vocación del Suelo para Fusión para unir dos a más predios, ingresar al sistema para corroborar datos de visto bueno de Catastro, imprimir dictamen y obtener las firmas de autorización de las personas facultadas del área de Planeación y Ordenamiento Urbano.
- Revisar requisitos y documentación de la ciudadanía, para obtener el Dictamen de Vocación del Suelo para Subdivisión y de Relotificación, crear dos expedientes y turnarlos al Área de Producción del Departamento de Planeación y Ordenamiento Urbano para su trámite y obtención de dictámenes.
- Generar órdenes de pago a solicitantes, por los trámites a realizar, con el objeto de cubrir los derechos correspondientes.
- Registrar y controlar diariamente la entrega de licencias y dictámenes, reportar a la Jefatura del Departamento de Planeación y Ordenamiento Urbano, y archivar la documentación generada.

#### **5. RESPONSABLE DEL MÓDULO DE LICENCIAS PARA CONSTRUCCIÓN**

- Atender y recibir de la ciudadanía los requisitos necesarios para la obtención de Licencias de Construcción, Constancia de Alineamiento y Dictamen de Anuncios.
- Solicitar a la persona interesada, proporcione la información de los datos necesarios del predio, para la cual requiera realizar dicho trámite y así realizar una verificación básica en el sistema de administración del municipio.
- Para la obtención de licencias de construcción, se revisa y verifica que la construcción cumpla con las especificaciones mínimas que establece el Reglamento de Construcción como son: cumplimiento de espacios con ventilación e iluminación natural, dimensiones mínimas, restricción frontal y posterior, entre otras, para solicitar, en su caso, requisitos adicionales o planos corregidos.
- En el caso de la Constancia de Alineamiento, se verifica en el sistema de administración que los datos proporcionados sean los correctos, así como la documentación este completa.
- Para el Dictamen de Anuncios, se verifica la instalación, colocación, distribución y características del anuncio a colocar, así como asegurarse que las fachadas ofrezcan una imagen urbana ordenada, clara, limpia y libre de elementos que la deterioren visualmente. Se revisa que los requisitos cumplan con las especificaciones establecidas en el Reglamento de Anuncios.
- Una vez que se verifica el cumplimiento, se generan las órdenes de pago para que el solicitante, de acuerdo al tipo de trámite que va a realizar, cubra los derechos correspondientes.

#### **6. RESPONSABLE DEL MÓDULO DE ECOLOGÍA**

- Atender a la ciudadanía, y recibir los documentos que presenta para el trámite de una Cédula de Calibración de Equipo de Perifoneo y generar al solicitante la orden de pago.
- Orientar, asesorar y apoyar a solicitantes, para que obtengan la expedición de Licencias Ambientales Únicas durante la apertura de su empresa.
- Recibir y registrar las denuncias públicas, en materia de impacto ecológico y ambiental, que se realicen por parte de la ciudadanía, por vía telefónica o presencial.
- Recibir las solicitudes de las personas, para obtener el Dictamen de Impacto Ambiental, además de orientarles y otorgarles una guía para elaborar el Manifiesto de Impacto Ambiental.



- Recibir de la ciudadanía, los documentos para la solicitud de Certificados de Seguridad de Polvorines, creando un archivo para certificados futuros, y comunicarle a quien solicitó, para que recoja el certificado autorizado.
- Dar información sobre los requisitos para la poda o derribo de arbolado urbano, así como recibir la documentación necesaria para la tramitación de los mismos.
- Apoyar en la liberación de las licencias ambientales únicas durante el proceso de SARE. (Mediano y Alto Riesgo).
- Generar las órdenes de pago de los trámites que las requieran, entregar a los solicitantes la documentación generada por los trámites autorizados por la Dirección de Ecología, y su control.

## **7. SERVICIOS EMPRESARIALES**

- Informar, orientar y asesorar a la ciudadanía emprendedora o empresarial sobre los servicios empresariales que ofrece el municipio, con el objeto de que haya un incremento en la actividad económica del estado.
- Asesorar a la ciudadanía emprendedora sobre las necesidades para iniciar un negocio, fomentarle una cultura empresarial y esté informada de las ventajas que se tienen al iniciar un negocio.
- Dar a conocer a la ciudadanía emprendedora, sobre las fuentes de financiamiento que existen y cuáles son sus características, para su vinculación con organismos Federales o Estatales, así como de la Banca Privada para la obtención de apoyos económicos y financieros.
- Fomentar la capacitación del personal de las empresas, con el objeto de aumentar la competitividad de su Recurso Humano y así mejorar las oportunidades laborales.
- Informar sobre las incubadoras empresariales existentes para negocios iniciales, con el objeto de incrementar la probabilidad de éxito de su negocio, así como de la obtención de financiamientos a partir de su incubación.
- Fomentar la implementación en las microempresas y los modelos de franquicias, para aumentar sus oportunidades de expansión en el país.
- Facilitar el uso del equipo de cómputo e internet para que la ciudadanía realice trámites en línea.
- Gestionar las solicitudes de apoyo económico para los programas y fondos municipales, federales y estatales establecidos.
- Asesorar al empresario en la inscripción al Sistema de Información Empresarial, al Impuesto sobre la Nómina, Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes, a la Inscripción de Acta Constitutiva, Obtención de Denominación o Razón Social, IMSS, SEMARNAT, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, COFEPRIS, Directorio de Notarios Públicos, Corredores Públicos, entre otros trámites y servicios que se brindan.
- Elaborar el reporte de impacto económico.

## **8. MÓDULO ENLACE DEL SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO**

- Informar a las personas sobre los programas a nivel municipal, estatal y federal que fomenten y faciliten el empleo y el incremento de habilidades para incorporarse en el aparato productivo y/o desarrollar una actividad productiva por cuenta propia.
- Entrevistar a personas sobre su experiencia laboral, perfil académico y conocimientos, para registrar su información en la base de datos, con el objeto de darla a conocer a empresas interesadas en contratar personal.

- Buscar ofertas de empleo para recomendar a las personas que lo demandan, y vincularlas con el sector empresarial.
- Obtener datos para llenar el registro de visitas de la ciudadanía en busca de un trabajo.
- Contactar al sector empresarial que cuenta con vacantes activas, para vincular entrevistas de trabajo a las personas interesadas en ofertas laborales disponibles.

#### **V.6.2 OPERACIÓN ÓPTIMA**

Se cuenta con un registro de Trámites y Servicios (RMTyS) el cual integra los trámites de apertura de empresas.

Así mismo se asesora al empresario para los trámites siguientes a la obtención de la licencia de funcionamiento: Inscripción al IMSS, a la COFEPRIS y a la SEMARNAT (en la generación de residuos peligrosos).

También se brinda información al empresario de dónde formalizar la constitución de una sociedad.

Se lleva una evaluación permanente de acuerdo a los objetivos planteados para detectar áreas de oportunidad y mejoras en el Sistema de Apertura Rápida de Empresas.

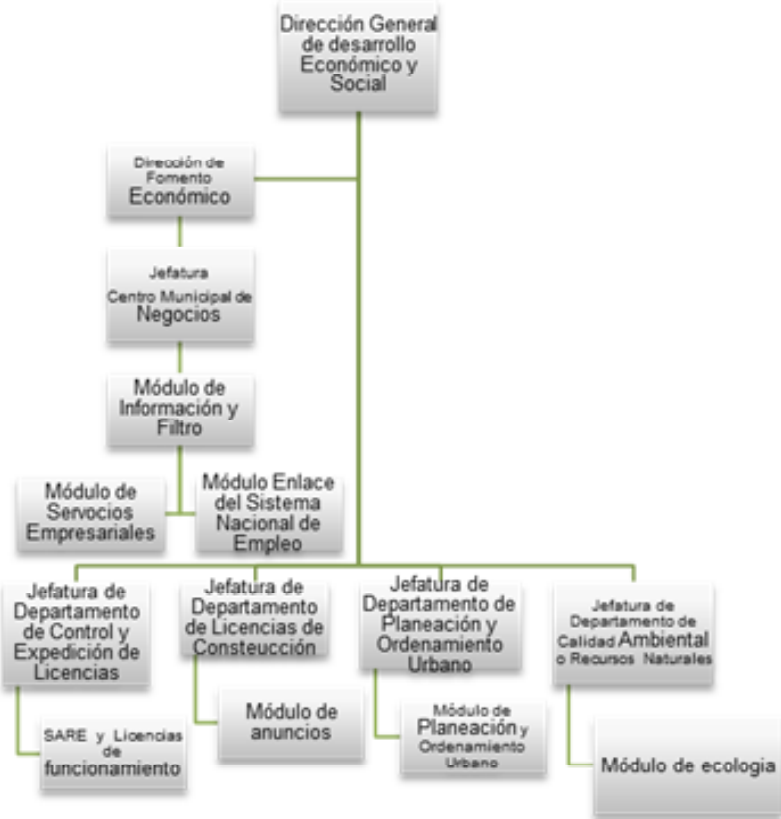
#### **ANEXO 1. REQUISITOS PARA APERTURA DE EMPRESA DE BAJO RIESGO.**

Requisitos:

- Una copia de la Alta en Hacienda.
- Una copia de la Acreditación de la propiedad o posesión legal del inmueble. (Si el propietario del inmueble, acredita propiedad con el registro en el padrón catastral del Municipio. En caso contrario, presentar una copia simple del contrato de arrendamiento, comodato o anuencia escrita del o los propietarios o poseedores legales, así como también una copia de la identificación oficial del o los propietarios o poseedores.
- Una copia de la Identificación Oficial Vigente .
- Croquis distributivo del inmueble.

**Nota importante:** En caso de que el establecimiento se encuentre en el Centro Histórico del Municipio de Colima, deberá estar sujeto adicionalmente a la regulación del Instituto Nacional de Antropología e Historia. (INAH)

**ANEXO 2. ORGANIGRAMA PARA LA OPERACIÓN MÓDULO SARE.**



### **Anexo 3. Manejo de Opinión Ciudadana.**

El **Municipio de Colima** pone a disposición de la ciudadanía el **Sistema de Atención y Resolución de Quejas y Denuncias –DenunciaClick–**, herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo de la institución, toda vez que posibilita el conocimiento sobre la percepción de la ciudadanía sobre los servicios o trámites, así como por el trato recibido de algún servidor público; esto es, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios con respecto a los servicios, con miras a mejorar la calidad de los mismos.

Para describir un sistema de quejas y denuncias, es importante conocer cada uno de los conceptos involucrados:

**Una queja** es la inconformidad por parte de la ciudadanía en la indebida prestación de un servicio público o trámite, o también la inconformidad en el trato recibido por sus funcionarios; por decirlo de otra forma, es el mal funcionamiento de las instituciones públicas, por la mala calidad de sus servicios o el trato inadecuado de sus empleados.

**La denuncia** tiene una intensidad mayor porque contiene una acusación sobre el indebido comportamiento de algún trabajador público, porque posiblemente en la institución pública existen actos de corrupción, abuso de autoridad, o cualquier otro ilícito en que se observe una conducta u omisión que pueda implicar la comisión de un delito.

**La sugerencia**, es aquella idea, propuesta u opinión dirigida al ayuntamiento con el objeto de buscar un mejor desempeño de las funciones que tienen encomendadas las dependencias, sus unidades administrativas y de apoyo del Centro Municipal de Negocios.

**Reconocimiento:** Si el ciudadano desea expresarse satisfactoriamente respecto de la prestación de un trámite, servicio o del buen desempeño de algún servidor público o de una dependencia.

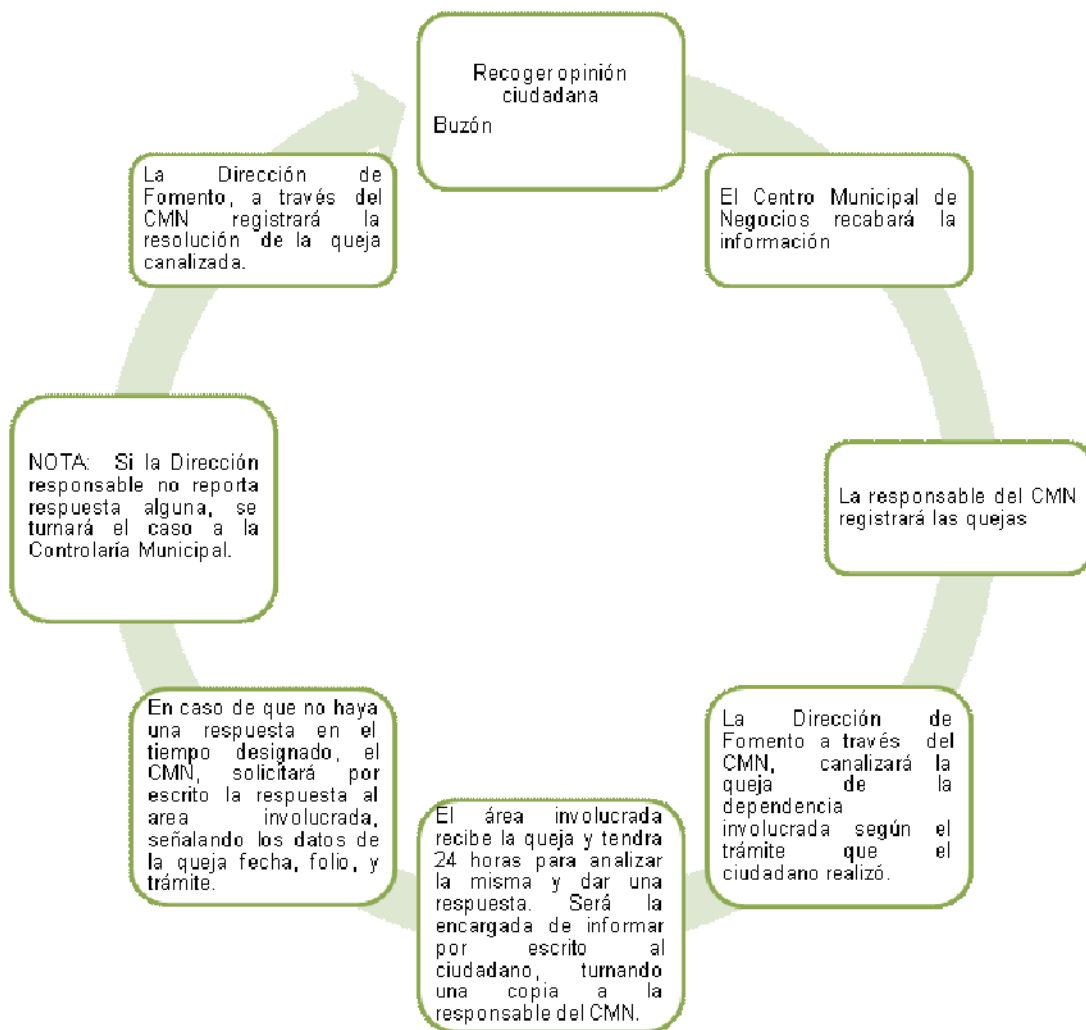
Se recibirán las quejas, sugerencias y denuncias que formulen la ciudadanía en relación con los servicios que se les brinda durante su estancia en el Centro Municipal de Negocios del H. Ayuntamiento de Colima.

La **Queja, Sugerencia, Denuncia o Reconocimiento**, deberá ser por escrito y colocado en el buzón físico colocado en la oficinas del Centro Municipal de Negocios, utilizando para ello el formato autorizado o bien en el buzón virtual establecido en el portal web del ayuntamiento de Colima.( [www.colima.gob.mx](http://www.colima.gob.mx))

Es importante destacar que todas las denuncias deberán contener el nombre de la persona que denuncia y la información proporcionada tendrá el carácter de confidencial. El mismo procedimiento aplicará para el caso del buzón de quejas o denuncias. En ambos casos, las quejas serán remitidas por el Centro Municipal de Negocios a la Contraloría Municipal para su atención.

La **Contraloría Municipal**, es la autoridad encargada de realizar el seguimiento a cada una de las quejas, denuncias, reconocimientos y/o sugerencias presentadas por la ciudadanía.

- La Dirección de Fomento a través del Centro Municipal de Negocios, canalizará la queja (encuesta, buzón o Web) a la Contraloría Municipal según el trámite que el ciudadano realizó.





**H. AYUNTAMIENTO DE COLIMA**  
**2012 – 2015**  
**DIRECCION DE FOMENTO ECONOMICO**  
**ENCUESTA DE SERVICIO**

1.- ¿Qué tipo de trámite realizó? \_\_\_\_\_

2.- ¿Obtuvo información completa y correcta de su trámite?  
(Requisitos, costos, tiempos de respuesta y proceso a seguir)

Sí  No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

3.- ¿Se cumplió con el tiempo de respuesta indicado?

Sí  No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

4.- ¿Cómo lo atendieron las personas de la recepción?

Excelente  Bien  Regular  Mal ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5.- ¿Cómo lo atendieron las personas en el proceso de su trámite?

Excelente  Bien  Regular  Mal ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Nombre y Firma \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_  
(Opcional) (Opcional)

Comentarios y/o Sugerencias: \_\_\_\_\_

No. SARE \_\_\_\_\_ Fecha de encuesta: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Folio número: \_\_\_\_\_

**ANEXO 5. FORMATO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME**

<b>ÁREA EN LA QUE SE DETECTÓ EL SERVICIO NO CONFORME:</b>	<b>FECHA DE LLENADO:</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	
<b>RESPONSABLE DE LAS ACCIONES REALIZADAS</b>	
<b>NOMBRE:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>FECHA:</b>	



**MUNICIPIO DE COLIMA CONSTITUCIONAL DE COLIMA**  
**DIRECCIÓN DE FOMENTO ECONÓMICO**



**Solicitud de Acción Correctiva v/o Preventiva**

**1** No. \_\_\_\_\_ Fecha de llenado: \_\_\_\_\_

Nombre de quien llena esta solicitud: \_\_\_\_\_

Tipo de Acción:      Correctiva            Preventiva     

Área a la que pertenece la no conformidad: \_\_\_\_\_

Fuente donde se detectó la no conformidad:

Servicio no conforme       Auditorias       Otro: Especificar \_\_\_\_\_  
 Revisión de la Dirección       Quejas de Solicitantes

Descripción de la No Conformidad

**2**

<b>Acción inmediata (si aplica)</b>





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE COLIMA  
Sistema de Apertura Rápida de Empresas  
FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

1101-S-RG-01  
REVISION 02  
DICIEMBRE 12

TIPO DE MOVIMIENTO					FOLIO	FECHA
Alta de Licencia <input type="checkbox"/>	Baja de Licencia <input type="checkbox"/>	Actualización de datos por cambio de:			2014/2378	00/00/14
		Propietario <input type="checkbox"/>	Domicilio <input type="checkbox"/>	Giro <input type="checkbox"/>		

DATOS DE LA LICENCIA ACTUAL	
NO. LICENCIA:	GIRO:
PROPIETARIO:	
DOMICILIO:	

GIRO SOLICITADO	
TIPO:	Comercial <input type="checkbox"/> Bebidas Alcohólicas <input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN:	

DATOS DEL SOLICITANTE / CONTRIBUYENTE		
Persona Física <input type="checkbox"/> Moral <input type="checkbox"/>	Registro Federal de Contribuyentes:	Nombre del contribuyente:

DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN			
Calle:	No. Ext.	No. Int./Letra:	Código Postal:
Colonia:	Localidad:		
Representante Legal (Personas Morales):	Correo Electrónico:		

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO			
Clave Catastral:	Nombre Comercial:	Tipo de Inmueble:	
Calle:	No. Ext.	No. Int./Letra:	Código Postal:
Colonia:	Localidad:		
Entre Calle:	Y Calle:		

Este documento es propiedad del H. Ayuntamiento de Colima; por lo que se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio. Esta versión es vigente si se consulta en la red o en centro de documentación.

DATOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA	
Inversión Inicial Aproximada	
Número de personas que trabajan en el negocio	
Fecha de inicio de Operaciones	

**PRIMERA:** EL CONTRIBUYENTE presenta esta SOLICITUD voluntariamente bajo protesta de decir verdad manifiesta que los datos contenidos en ella son verídicos y comprobables en cualquier tiempo.

**SEGUNDA:** EL CONTRIBUYENTE declara que los documentos que acompaña son fielmente reproducidos de su original.

**TERCERA:** EL CONTRIBUYENTE señala como domicilio convencional para todo lo referente a esta SOLICITUD caso, de la licencia correspondiente, el domicilio donde se encuentra el establecimiento aquí mencionado.

**CUARTA:** EL CONTRIBUYENTE declara ser el RESPONSABLE del establecimiento en virtud de llevar a cabo la operación del mismo directamente o a través de terceras personas.

**QUINTA:** EL CONTRIBUYENTE manifiesta que el Establecimiento está habilitado para cumplir con las funciones que se pretende, sin menoscabo de la salud e integridad de las personas en general.

---

**NOMBRE Y FIRMA DEL CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL**



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE COLIMA  
Sistema de Apertura Rápida de Empresas  
FICHA DE DIAGNOSTICO

1101-S-RG-01  
REVISION 02  
DICIEMBRE 12

TIPO DE MOVIMIENTO					FOLIO	FECHA
Alta de Licencia <input type="checkbox"/>	Baja de Licencia <input type="checkbox"/>	Actualización de datos por cambio de:			2014/2378	00/00/14
		Propietario <input type="checkbox"/>	Domicilio <input type="checkbox"/>	Giro <input type="checkbox"/>		

GIRO SOLICITADO	
TIPO: Comercial <input type="checkbox"/>	Bebidas Alcohólicas <input type="checkbox"/>
DESCRIPCION:	

DATOS DEL CONTRIBUYENTE	DATOS DEL ESTABLECIMIENTO
Nombre: Domicilio Notificación:	Clave Catastral: Domicilio Ubicación:  Zona: Propietario:

DATOS DEL INMUEBLE	
Nombre Comercial: Tipo de Inmueble: Superficie a Utilizar: _____ No. Cajones de Estacionamiento: _____ Colocación de Anuncios: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Área de Carga y Descarga: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Distribución de uso por nivel:

DETALLES DE ANUNCIOS		
Descripción/Tipo:	Dimensiones/Leyenda:	Superficie/Denominativo:
NOTAS PARA LA VERIFICACIÓN		

Gestor: Nombre: Teléfono: Días y horas de verificación:	ACEPTO SE VERIFIQUE EL ESTABLECIMIENTO AQUÍ REGISTRADO, PARA LOS EFECTOS PROCEDENTES.  _____ NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE
--	---

**ANEXO 9. CATÁLOGO DE GIROS DE BAJO RIESGO DEL SARE**

<b>Número</b>	<b>Giro</b>
1	Accesorios Automotrices
2	Accesorios para Bodas y XV Años
3	Aparatos Ortopédicos
4	Artículos De Piel
5	Artículos Decorativos
6	Artículos Deportivos
7	Venta Artículos Electrónicos
8	Artículos Esotéricos
9	Artículos Fotográficos
10	Artículos para el Hogar
11	Artículos Religiosos
12	Bazar
13	Blancos (Cortinas y Colchas)
14	Café Tostado y Molido
15	Cereales, Chiles y Especias
16	Cocinas Integrales
17	Compra/Venta de Oro y Plata
18	Dulcería
19	Expendio de Billetes de Lotería y Pronósticos Deportivos
20	Expendio de Huevo
21	Frutas y Verduras
22	Galería de Arte
23	Inmobiliaria
24	Instrumentos Musicales
25	Joyería y Relojería
26	Lámparas y Candiles
27	Libros y Revistas
28	Material Didáctico
29	Materias Primas para Panadería
30	Mercería
31	Mueblería
32	Óptica
33	Papelería
34	Venta Productos Lácteos
35	Refrescos y Golosinas
36	Sellos de Goma

37	Tienda de Abarrotes
38	Tienda de Alfarería
39	Tienda de Artesanías
40	Tienda de Cerámica
41	Tienda de Regalos
42	Tienda de Ropa
43	Venta de Agua de Coco
44	Venta de Aparatos Eléctricos
45	Venta de Artículos de Fiesta
46	Venta de Artículos de Plástico
47	Venta de Telas
48	Venta de Maquinas Copiadoras
49	Venta y Renta de Videos
50	Zapatería
51	Florería
52	Venta de Comida (Sin preparación en el local)
53	Oficina Administrativa
54	Venta de Raspados
55	Venta de Alimentos Preparados
56	Venta de Artículos de Cartón
57	Distribución de Pan
58	Venta e Instalación de Sistemas de Riego
59	Artículos para Bebe
60	Exhibición y Venta de Ataúdes
61	Casa de Empeño
62	Expendio de Pan
63	Equipos y Accesorios Relacionados con el Uso del Agua
64	Accesorios para Vestir
65	Venta de Colchones
66	Tienda de Disfraces
67	Juguetería
68	Cortinas y Persianas
69	Venta y Exhibición de Trabajos de Marmolería, sin Taller
70	Accesorios para Celulares
71	Agencia de Modelos
72	Agencia de Viajes
73	Alquiler de Trajes
74	Asesoría Fiscal y Contable
75	Bufete Jurídico
76	Casa de Cambio
77	Caseta Telefónica
78	Cerrajería
79	Diseño Grafico
80	Mensajería y Paquetería

81	Notaria Publica
82	Peluquería
83	Sastrería
84	Seguros y Fianzas
85	Sociedad de Ahorro y Préstamo
86	Institución de Crédito
87	Servicios Financieros
88	Fotografía y Filmación en Video (Sin Estudio)

### TRANSITORIOS

**PRIMERO:** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "El Estado de Colima".

**SEGUNDO:** El Presidente Municipal dispondrá se imprima, publique, circule y se le dé debido cumplimiento, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 47 fracción I, inciso a) y f) de la Ley del Municipio Libre del Estado de Colima.

Dado en el Salón de Cabildo del Honorable Ayuntamiento, en la Ciudad de Colima, Colima, a los 15 días del mes de septiembre del año 2014.

**PROFR. FEDERICO RANGEL LOZANO, PRESIDENTE** Constitucional del Municipio de Colima; **MTRA. JOANA GUADALUPE MUÑOZ SALDIVAR**, Síndico Municipal; **LIC. HÉCTOR ARTURO LEÓN ALAM**, Regidor; **PROFRA. MARÍA EUGENIA RÍOS RIVERA**, Regidora; **C. MA. DEL SOCORRO RIVERA CARRILLO**, Regidora; **LIC. MINERVA JIMÉNEZ HERRERA**, Regidora; **LIC. JUAN CARLOS GÓMEZ DÍAZ**, Regidor; **ING. PEDRO VILLA GODINEZ**, Regidor; **LIC. JESÚS ALBERTO PARTIDA VALENCIA**, Regidor; **LIC. JULIA LICET JIMÉNEZ ANGULO**, Regidora; **PROFR. NICOLÁS CONTRERAS CORTÉS**, Regidor.

Por tanto mando se imprima, publique, circule y observe.

**PROFR. FEDERICO RANGEL LOZANO**, Presidente Municipal de Colima. Rúbrica. **LIC. SALVADOR CÁRDENAS MORALES**, Secretario del H. Ayuntamiento. Rúbrica.