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

ANEXO

DEL DICTAMEN QUE APRUEBA LA DEROGACIÓN DE LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 7, LA DEROGACIÓN DEL SEGUNDO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 32, LA MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 40, LA ADICIÓN DEL ARTÍCULO 96, Y LA MODIFICACIÓN DEL CATÁLOGO DE GIROS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS Y LA MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COLIMA. APROBADO EN EL SEGUNDO DE LOS ACUERDOS DE DICHO DICTAMÉN, CORRESPONDIENTE AL DÉCIMO QUINTO PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE CABILDO DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE COLIMA, CELEBRADA CON FECHA 11 DE ABRIL DE 2017.

ANEXO DEL DICTAMEN QUE APRUEBA LA DEROGACIÓN DE LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 7, LA DEROGACIÓN DEL SEGUNDO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 32, LA MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 40, LA ADICIÓN DEL ARTÍCULO 96, Y LA MODIFICACIÓN DEL CATÁLOGO DE GIROS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS Y LA MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE COLIMA. APROBADO EN EL SEGUNDO DE LOS ACUERDOS DE DICHO DICTAMÉN, CORRESPONDIENTE AL DÉCIMO QUINTO PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE CABILDO DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE COLIMA, CELEBRADA CON FECHA 11 DE ABRIL DE 2017, QUE A LA LETRA DICE:

SEGUNDO.- Se modifica el Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Colima, mismo que se agrega al presente dictamen.

El Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Colima entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "El Estado De Colima".

Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Colima.

1. 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.

2. 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

3. 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 72 horas, sustentado en el marco regulatorio vigente en el Municipio de Colima.

4. 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.

5. 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.

b) Reglamento

- 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.

6. Sistema de gestión de la operación

6.1 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 Desarrollo Económico a través de la Jefatura del Centro Municipal de Negocios, Dirección de Inspección y Licencias, Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología, Protección Civil 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 en coordinación con el SCIAN
    - 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:

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).

6.1.1 Catalogo de giros por el SCIAN

	CODIGO SCIAN	GIRO
1	487	OFICINA ADMINISTRATIVA DE AUTOTRANSPORTE TURÍSTICO
2	4881	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE AÉREO
3	46119	VENTA DE ALIMENTOS PREPARADOS
4	46319	VENTA DE ARTÍCULOS DE FIESTA
5	46321	ACCESORIOS PARA BODAS Y XV AÑOS
6	46531	LIBROS Y REVISTAS
7	46611	ARTÍCULOS PARA EL HOGAR
8	46631	ARTÍCULOS DECORATIVOS
9	46821	ACCESORIOS AUTOMOTRICES
10	48422	OFICINA ADMINISTRATIVA DE AUTOTRANSPORTE LOCAL DE CARGA ESPECIALIZADO, EXCEPTO MUDANZAS
11	115119	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA OTROS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA AGRICULTURA
12	115210	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA SERVICIOS RELACIONADOS CON LA CRÍA Y EXPLOTACIÓN DE ANIMALES
13	115310	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA SERVICIOS RELACIONADOS CON EL APROVECHAMIENTO FORESTAL
14	211110	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA EXTRACCIÓN DE PETRÓLEO Y GAS
15	212110	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE CARBÓN MINERAL
16	212210	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE HIERRO
17	212221	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE ORO
18	212222	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE PLATA
19	212231	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE COBRE
20	212232	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE PLOMO Y ZINC
21	212291	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE MANGANESO
22	212292	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE MERCURIO Y ANTIMONIO
23	212293	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE URANIO Y MINERALES RADIACTIVOS
24	212299	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE OTROS MINERALES METÁLICOS

25	212311	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE PIEDRA CALIZA
26	212312	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE MÁRMOL
27	212319	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE OTRAS PIEDRAS DIMENSIONADAS
28	212321	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE ARENA Y GRAVA PARA LA CONSTRUCCIÓN
29	212322	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE TEZONTLE Y TEPETATE
30	212323	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE FELDESPATO
31	212324	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE SÍLICE
32	212325	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE CAOLÍN
33	212329	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE OTRAS ARCILLAS Y DE OTROS MINERALES REFRACTARIOS
34	212391	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE SAL
35	212392	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE PIEDRA DE YESO
36	212393	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE BARITA
37	212394	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE ROCA FOSFÓRICA
38	212395	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE FLUORITA
39	212396	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE GRAFITO
40	212397	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE AZUFRE
41	212398	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE MINERALES NO METÁLICOS PARA PRODUCTOS QUÍMICOS
42	212399	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA MINERÍA DE OTROS MINERALES NO METÁLICOS
43	213111	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA PERFORACIÓN DE POZOS PETROLEROS Y DE GAS
44	213119	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA OTROS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MINERÍA
45	221110	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA GENERACIÓN, TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA
46	221120	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA
47	222112	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA CAPTACIÓN, TRATAMIENTO Y SUMINISTRO DE AGUA REALIZADOS POR EL SECTOR PRIVADO
48	222210	OFICINA ADMINISTRATIVA PARA SUMINISTRO DE GAS POR DUCTOS AL CONSUMIDOR FINAL

49	236113	SUPERVISIÓN DE EDIFICACIÓN RESIDENCIAL
50	236212	SUPERVISIÓN DE EDIFICACIÓN DE NAVES Y PLANTAS INDUSTRIALES
51	236222	SUPERVISIÓN DE EDIFICACIÓN DE INMUEBLES COMERCIALES Y DE SERVICIOS
52	237113	SUPERVISIÓN DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS PARA EL TRATAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y SUMINISTRO DE AGUA, DRENAJE Y RIEGO
53	237123	SUPERVISIÓN DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS PARA PETRÓLEO Y GAS
54	237133	SUPERVISIÓN DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE GENERACIÓN Y CONDUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y DE OBRAS PARA TELECOMUNICACIONES
55	237211	DIVISIÓN DE TERRENOS
56	237213	SUPERVISIÓN DE DIVISIÓN DE TERRENOS Y DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE URBANIZACIÓN
57	237313	SUPERVISIÓN DE CONSTRUCCIÓN DE VÍAS DE COMUNICACIÓN
58	237994	SUPERVISIÓN DE CONSTRUCCIÓN DE OTRAS OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL
59	238190	OTROS TRABAJOS EN EXTERIORES
60	238210	INSTALACIONES ELÉCTRICAS EN CONSTRUCCIONES
61	238222	INSTALACIONES DE SISTEMAS CENTRALES DE AIRE ACONDICIONADO Y CALEFACCIÓN
62	238290	OTRAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO EN CONSTRUCCIONES
63	238311	COLOCACIÓN DE MUROS FALSOS Y AISLAMIENTO
64	238312	TRABAJOS DE ENYESADO, EMPASTADO Y TIROLEADO
65	238320	TRABAJOS DE PINTURA Y OTROS CUBRIMIENTOS DE PAREDES
66	238330	COLOCACIÓN DE PISOS FLEXIBLES Y DE MADERA
67	238340	COLOCACIÓN DE PISOS CERÁMICOS Y AZULEJOS
68	238350	REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE CARPINTERÍA EN EL LUGAR DE LA CONSTRUCCIÓN
69	238390	OTROS TRABAJOS DE ACABADOS EN EDIFICACIONES
70	238910	PREPARACIÓN DE TERRENOS PARA LA CONSTRUCCIÓN
71	238990	OTROS TRABAJOS ESPECIALIZADOS PARA LA CONSTRUCCIÓN
72	315210	SASTRERÍA
73	327991	VENTA Y EXHIBICIÓN DE TRABAJOS DE MARMOLERÍA
74	431191	DISTRIBUCIÓN DE PAN
75	431199	VENTA DE INSUMOS PARA CAFETERÍAS

76	435412	VENTA DE MAQUINAS COPIADORAS
77	461130	FRUTAS Y VERDURAS
78	461140	CEREALES, CHILES Y ESPECIAS
79	461150	VENTA PRODUCTOS LÁCTEOS
80	461160	DULCERÍA
81	461160	MATERIAS PRIMAS PARA PANADERÍA
82	461160	VENTA DE DULCES REGIONALES
83	461190	EXPENDIO DE PAN
84	461190	EXPENDIO DE TORTILLAS
85	463111	VENTA DE TELAS
86	463112	BLANCOS (CORTINAS Y COLCHAS)
87	463113	MERCERÍA
88	463211	TIENDA DE ROPA
89	463211	VENTA DE ROPA Y CALZADO
90	463212	ARTÍCULOS PARA BEBE
91	463212	COMERCIO AL POR MENOR DE ROPA DE BEBÉ
92	463213	COMERCIO AL POR MENOR DE LENCERÍA
93	463214	TIENDA DE DISFRACES
94	463215	ACCESORIOS PARA VESTIR
95	463216	ARTÍCULOS DE PIEL
96	463217	COMERCIO AL POR MENOR DE PAÑALES DESECHABLES
97	463218	COMERCIO AL POR MENOR DE SOMBREROS
98	463310	ZAPATERÍA
99	464121	ÓPTICA
100	464122	APARATOS ORTOPÉDICOS
101	465112	COMPRA/VENTA DE ORO Y PLATA
102	465112	JOYERÍA Y RELOJERÍA
103	465211	VENTA DE DISCOS Y PELÍCULAS
104	465212	JUGUETERÍA
105	465212	MATERIAL DIDÁCTICO
106	465214	ARTICULOS FOTOGRÁFICOS
107	465215	ARTICULOS DEPORTIVOS
108	465216	INSTRUMENTOS MUSICALES
109	465311	PAPELERÍA
110	465311	SELLOS DE GOMA
111	465313	COMERCIO AL POR MENOR DE REVISTAS Y PERIÓDICOS
112	465912	TIENDA DE REGALOS
113	465913	ARTÍCULOS RELIGIOSOS
114	465914	VENTA DE ARTÍCULOS DE CARTON

115	465915	TIENDA DE ARTESANÍAS
116	465919	ARTICULOS ESOTERICOS
117	465919	EXHIBICIÓN Y VENTA DE ATAUDES
118	465919	COMERCIO AL POR MENOR DE OTROS ARTÍCULOS DE USO PERSONAL
119	466111	COCINAS INTEGRALES
120	466111	MUEBLERÍA
121	466111	VENTA DE COLCHONES
122	466112	VENTA ARTÍCULOS ELECTRÓNICOS
123	466112	VENTA DE APARATOS ELÉCTRICOS
124	466112	COMERCIO AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS MENORES Y APARATOS DE LÍNEA BLANCA
125	466113	COMERCIO AL POR MENOR DE MUEBLES PARA JARDÍN
126	466114	TIENDA DE ALFARERÍA
127	466114	VENTA DE ARTÍCULOS DE PLÁSTICO
128	466114	COMERCIO AL POR MENOR DE CRISTALERÍA, LOZA Y UTENSILIOS DE COCINA
129	466212	ACCESORIOS PARA CELULARES
130	466212	MODULOS DE VENTA DE TELEFONÍA CELULAR
131	466311	CORTINAS Y PERSIANAS
132	466311	COMERCIO AL POR MENOR DE ALFOMBRAS, CORTINAS, TAPICES Y SIMILARES
133	466312	FLORERÍA
134	466313	COMERCIO AL POR MENOR DE ANTIGÜEDADES Y OBRAS DE ARTE
135	466314	LÁMPARAS Y CANDILES
136	466319	TIENDA DE CERÁMICA
137	466410	BAZAR
138	467111	VENTA Y EXHIBICIÓN DE ALBERCAS
139	467117	EQUIPOS Y ACCESORIOS RELACIONADOS CON EL USO DEL AGUA
140	469110	COMERCIO AL POR MENOR EXCLUSIVAMENTE A TRAVÉS DE INTERNET, Y CATÁLOGOS IMPRESOS, TELEVISIÓN Y SIMILARES
141	481111	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE AÉREO REGULAR EN LÍNEAS AÉREAS NACIONALES
142	481112	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE AÉREO REGULAR EN LÍNEAS AÉREAS EXTRANJERAS
143	481210	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE AÉREO NO REGULAR
144	484210	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE MUDANZAS

145	484222	OFICINA ADMINISTRATIVA DE AUTOTRANSPORTE LOCAL DE MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS
146	484223	OFICINA ADMINISTRATIVA DE AUTOTRANSPORTE LOCAL CON REFRIGERACIÓN
147	484224	OFICINA ADMINISTRATIVA DE AUTOTRANSPORTE LOCAL DE MADERA
148	484229	OFICINA ADMINISTRATIVA DE OTRO AUTOTRANSPORTE LOCAL DE CARGA ESPECIALIZADO
149	484231	OFICINA ADMINISTRATIVA DE AUTOTRANSPORTE FORÁNEO DE MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN
150	484232	OFICINA ADMINISTRATIVA DE AUTOTRANSPORTE FORÁNEO DE MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS
151	484233	OFICINA ADMINISTRATIVA DE AUTOTRANSPORTE FORÁNEO CON REFRIGERACIÓN
152	484234	OFICINA ADMINISTRATIVA DE AUTOTRANSPORTE FORÁNEO DE MADERA
153	484239	OFICINA ADMINISTRATIVA DE OTRO AUTOTRANSPORTE FORÁNEO DE CARGA ESPECIALIZADO
154	485111	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO Y SUBURBANO DE PASAJEROS EN AUTOBUSES DE RUTA FIJA
155	485112	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO Y SUBURBANO DE PASAJEROS EN AUTOMÓVILES DE RUTA FIJA
156	485210	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE COLECTIVO FORÁNEO DE PASAJEROS DE RUTA FIJA
157	485311	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS DE SITIO
158	485312	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS DE RULETEO
159	485320	OFICINA ADMINISTRATIVA DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES CON CHOFER
160	485410	OFICINA ADMINISTRATIVA DE TRANSPORTE ESCOLAR Y DE PERSONAL
161	485510	OFICINA ADMINISTRATIVA DE ALQUILER DE AUTOBUSES CON CHOFER
162	485990	OFICINA ADMINISTRATIVA DE OTRO TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS
163	488210	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE POR FERROCARRIL
164	488491	SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRALES CAMIONERAS
165	492110	MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA
166	511111	EDICIÓN DE PERIÓDICOS

167	511121	EDICIÓN DE REVISTAS Y OTRAS PUBLICACIONES PERIÓDICAS
168	511131	EDICIÓN DE LIBROS
169	511141	EDICIÓN DE DIRECTORIOS Y DE LISTAS DE CORREO
170	511191	EDICIÓN DE OTROS MATERIALES
171	511210	EDICIÓN DE SOFTWARE Y EDICIÓN DE SOFTWARE INTEGRADA CON LA REPRODUCCIÓN
172	519110	AGENCIAS NOTICIOSAS
173	519130	EDICIÓN Y DIFUSIÓN DE CONTENIDO EXCLUSIVAMENTE A TRAVÉS DE INTERNET Y SERVICIOS DE BÚSQUEDA EN LA RED
174	519190	OTROS SERVICIOS DE SUMINISTRO DE INFORMACIÓN
175	522110	INSTITUCIÓN DE CRÉDITO
176	522110	BANCA MÚLTIPLE
177	522220	FONDOS Y FIDEICOMISOS FINANCIEROS
178	522310	UNIONES DE CRÉDITO
179	522320	SOCIEDAD DE AHORRO Y PRÉSTAMO
180	522320	CAJAS DE AHORRO POPULAR
181	522390	OTRAS INSTITUCIONES DE AHORRO Y PRÉSTAMO
182	522410	ARRENDADORAS FINANCIERAS
183	522420	COMPAÑÍAS DE FACTORAJE FINANCIERO
184	522430	SERVICIOS FINANCIEROS
185	522430	SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO LIMITADO
186	522440	COMPAÑÍAS DE AUTOFINANCIAMIENTO
187	522451	MONTEPÍOS
188	522452	CASA DE EMPEÑO
189	522460	SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE
190	522490	OTRAS INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN CREDITICIA Y FINANCIERA NO BURSÁTIL
191	522510	SERVICIOS RELACIONADOS CON LA INTERMEDIACIÓN CREDITICIA NO BURSÁTIL
192	523110	CASAS DE BOLSA
193	523121	CASA DE CAMBIO
194	523122	CENTROS CAMBIARIOS
195	523910	ASESORÍA EN INVERSIONES
196	523990	OTROS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA INTERMEDIACIÓN BURSÁTIL
197	524110	COMPAÑÍAS DE SEGUROS
198	524120	FONDOS DE ASEGURAMIENTO CAMPESINO
199	524130	COMPAÑÍAS AFIANZADORAS
200	524210	AGENTES, AJUSTADORES Y GESTORES DE SEGUROS Y FIANZAS
201	524220	ADMINISTRACIÓN DE CAJAS DE PENSIÓN Y DE SEGUROS INDEPENDIENTES

202	531111	ALQUILER SIN INTERMEDIACIÓN DE VIVIENDAS AMUEBLADAS
203	531112	ALQUILER SIN INTERMEDIACIÓN DE VIVIENDAS NO AMUEBLADAS
204	531114	ALQUILER SIN INTERMEDIACIÓN DE OFICINAS Y LOCALES COMERCIALES
205	531119	ALQUILER SIN INTERMEDIACIÓN DE OTROS BIENES RAÍCES
206	531210	INMOBILIARIAS Y CORREDORES DE BIENES RAÍCES
207	531311	SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES RAÍCES
208	531319	OTROS SERVICIOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS INMOBILIARIOS
209	532220	ALQUILER DE TRAJES
210	532220	ALQUILER DE PRENDAS DE VESTIR
211	532230	ALQUILER DE VIDEOCASETES Y DISCOS
212	533110	SERVICIOS DE ALQUILER DE MARCAS REGISTRADAS, PATENTES Y FRANQUICIAS
213	54	OFICINA ADMINISTRATIVA
214	541110	BUFETE JURÍDICO
215	541120	NOTARÍA PÚBLICA
216	541190	SERVICIOS DE APOYO PARA EFECTUAR TRÁMITES LEGALES
217	541211	SERVICIOS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
218	541219	OTROS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA CONTABILIDAD
219	541310	SERVICIOS DE ARQUITECTURA
220	541320	SERVICIOS DE ARQUITECTURA DE PAISAJE Y URBANISMO
221	541330	VENTA E INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE RIEGO
222	541330	SERVICIOS DE INGENIERÍA
223	541340	SERVICIOS DE DIBUJO
224	541350	SERVICIOS DE INSPECCIÓN DE EDIFICIOS
225	541360	SERVICIOS DE LEVANTAMIENTO GEOFÍSICO
226	541370	SERVICIOS DE ELABORACIÓN DE MAPAS
227	541410	DISEÑO Y DECORACIÓN DE INTERIORES
228	541430	DISEÑO GRÁFICO
229	541510	SERVICIOS DE DISEÑO DE SISTEMAS DE CÓMPUTO Y SERVICIOS RELACIONADOS
230	541610	SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN ADMINISTRACIÓN
231	541620	SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN MEDIO AMBIENTE
232	541690	OTROS SERVICIOS DE CONSULTORÍA CIENTÍFICA Y TÉCNICA

233	541711	SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y DESARROLLO EN CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS, INGENIERÍA, Y CIENCIAS DE LA VIDA, PRESTADOS POR EL SECTOR PRIVADO
234	541721	SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y DESARROLLO EN CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES, PRESTADOS POR EL SECTOR PRIVADO
235	541810	AGENCIA DE PUBLICIDAD
236	541820	AGENCIAS DE RELACIONES PÚBLICAS
237	541830	AGENCIAS DE COMPRA DE MEDIOS A PETICIÓN DEL CLIENTE
238	541840	AGENCIAS DE REPRESENTACIÓN DE MEDIOS
239	541850	AGENCIAS DE ANUNCIOS PUBLICITARIOS
240	541860	AGENCIAS DE CORREO DIRECTO
241	541870	DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL PUBLICITARIO
242	541910	SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y ENCUESTAS DE OPINIÓN PÚBLICA
243	541920	FOTOGRAFÍA Y FILMACIÓN EN VIDEO (SIN ESTUDIO)
244	541930	SERVICIOS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN
245	541990	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS
246	551111	CORPORATIVOS
247	551112	TENEDORAS DE ACCIONES
248	561110	SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
249	561210	SERVICIOS COMBINADOS DE APOYO EN INSTALACIONES
250	561310	AGENCIAS DE COLOCACIÓN
251	561320	AGENCIA DE MODELOS
252	561320	AGENCIAS DE EMPLEO TEMPORAL
253	561330	SUMINISTRO DE PERSONAL PERMANENTE
254	561410	SERVICIOS DE PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS
255	561421	CASETA TELEFÓNICA
256	561440	AGENCIAS DE COBRANZA
257	561450	DESPACHOS DE INVESTIGACIÓN DE SOLVENCIA FINANCIERA
258	561490	OTROS SERVICIOS DE APOYO SECRETARIAL Y SIMILARES
259	561510	AGENCIA DE VIAJES
260	561520	ORGANIZACIÓN DE EXCURSIONES Y PAQUETES TURÍSTICOS PARA AGENCIAS DE VIAJES
261	561590	OTROS SERVICIOS DE RESERVACIONES
262	561920	ORGANIZADORES DE CONVENCIONES Y FERIAS COMERCIALES E INDUSTRIALES
263	561990	OTROS SERVICIOS DE APOYO A LOS NEGOCIOS
264	611691	SERVICIOS DE PROFESORES PARTICULARES
265	611710	SERVICIOS DE APOYO A LA EDUCACIÓN

266	621331	CONSULTORIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
267	621391	CONSULTORIO PARA CONTROL DE PESO
268	621610	SERVICIOS DE ENFERMERÍA A DOMICILIO
269	711211	DEPORTISTAS PROFESIONALES
270	711212	EQUIPOS DEPORTIVOS PROFESIONALES
271	711320	PROMOTORES DE ESPECTÁCULOS ARTÍSTICOS, CULTURALES, DEPORTIVOS Y SIMILARES QUE NO CUENTAN CON INSTALACIONES PARA PRESENTARLOS
272	711410	AGENTES Y REPRESENTANTES DE ARTISTAS, DEPORTISTAS Y SIMILARES
273	711510	ARTISTAS, ESCRITORES Y TÉCNICOS INDEPENDIENTES
274	712111	GALERÍA DE ARTE
275	712111	MUSEOS DEL SECTOR PRIVADO
276	713291	EXPENDIO DE BILLETES DE LOTERÍA Y PRONÓSTICOS DEPORTIVOS
277	722515	VENTA DE AGUA DE COCO
278	722515	VENTA DE COMIDA (SIN PREPARACION EN EL LOCAL)
279	722518	VENTA DE RASPADOS
280	811491	CERRAJERÍA
281	812110	PELUQUERÍA
282	812321	ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIOS PERTENECIENTES AL SECTOR PRIVADO
283	812990	SERVICIOS DE AGENCIAS MATRIMONIALES
284	812990	SERVICIOS DE ASTROLOGÍA, PREDICCIONES DEL FUTURO, BRUJOS
285	812990	SERVICIOS DE GUARDAPAQUETES
286	813110	ASOCIACIONES, ORGANIZACIONES Y CÁMARAS DE PRODUCTORES, COMERCIANTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS
287	813120	ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES LABORALES Y SINDICALES
288	813130	ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES DE PROFESIONISTAS
289	813140	ASOCIACIONES REGULATORIAS DE ACTIVIDADES RECREATIVAS
290	813230	ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES CIVILES
291	461160	REFRESCOS Y GOLOSINAS

6.1.2 Ejemplo de llenado del Formato único

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONALDE COLIMA
Dirección de Inspección y Licencias
FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

1101-S-RG-01
REVISION 02
DICIEMBRE 12

TIPO DE MOVIMIENTO					FOLIO	FECHA
Alta de Licencia	Baja de Licencia	Actualización de Datos por Cambio de: Propietario	Domicilio	Giro		
[X]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	2017 / 0498	07/mar/2017

GIRO SOLICITADO		
Tipo :	Comercial [X]	Bebidas Alcohólicas [ ]
Descripción:	C-01-00157 TIENDA DE ROPA	

DATOS DEL SOLICITANTE / CONTRIBUYENTE					
Persona Física [X]	Persona Moral [ ]	Registro Feredal de Causantes: OIGM-860504-2J8	Nombre del Contribuyente: MONICA GUADALUPE ORTIZ GARCIA		
Domicilio de Notificación					
Calle: MEDELLIN		No. Ext. 115	No. Int./Letra: 1	Código Postal: 28000	Teléfono: 3121212813
Colonia: CENTRO		Localidad: COLIMA			
Representante Legal (Personas Morales):		Correo Electrónico:			

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO				
Clave Catastral: 02-01-02-022-019-000	Nombre Comercial:			Tipo de Inmueble: LOCAL COMERCIAL
Domicilio de Ubicación				
Calle: MEDELLIN	No. Ext. 119	No. Int./Letra:	Código Postal: 28000	Teléfono:
Colonia: CENTRO	Localidad: COLIMA			
Entre Calle:	y Calle:			

DATOS ECONOMICOS DE LA EMPRESA	
Inversión Inicial Aproximada:	
No. de Personas que Trabajarán en el Negocio:	
Fecha de Inicio de Operaciones:	

DECLARACIONES:

PRIMERA: EL CONTRIBUYENTE presenta esta **SOLICITUD** voluntariamente bajo protesta de decir verdad manifiesta que los datos contenidos en ella son veridicos 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** y, en su 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 habilidado para cumplir con las funciones que se pretende, sin menoscabo de la salud e integridad de las personas en general.

MONICA GUADALUPE ORTIZ GARCIA
NOMBRE Y FIRMA DEL CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL

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

6.1.3 Controlador integral de turnos

El Controlador Integral de Turnos (CIT) es una herramienta que permite optimizar la operación del área de atención a clientes, comprende todos los elementos requeridos para generar los turnos de forma impresa, con las siguientes características:

- Diferenciación por el servicio que solicita el cliente.
- Asignación dinámica de los turnos a los analistas según su disponibilidad y los servicios que cada uno puede atender.
- Visualización del turno actual en paneles.

Además, revisa continuamente el desempeño de los Analistas y genera reportes en pantalla e impresos para el Supervisor del área.

Este sistema integral le permite contar con los siguientes beneficios:

- Mejorar la imagen de la empresa al evitar que los clientes hagan fila.
- Los servicios que se ofrecen en la pantalla sensible al tacto (touch-screen) son configurables y pueden ser seleccionados por el cliente al pedir el boleto, y opcionalmente por una recepcionista.
- Aumentar la productividad, mejorando la calidad y tiempos de atención a los clientes.
- Conocer en cualquier momento el desempeño por Analista, sucursal y comportamiento de los clientes, para así tomar decisiones oportunas y mejorar la calidad del servicio.
- Obtener reportes estadísticos del día, así como históricos de la atención a clientes, los cuales proporcionan la información necesaria para modificar y adaptar las políticas de atención de la empresa (número de analistas, días críticos, servicios de mayor demanda, etc.) a los requerimientos de sus clientes.

6.2 Responsabilidad de la dirección

La Dirección de Desarrollo 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.

6.2.1 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.

6.2.2 Planificación del sistema de operación

6.2.2.1 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 72 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
	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.			

6.2.3 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 Desarrollo 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.

6.3 Gestión de los recursos

6.3.1 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.

6.4 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:

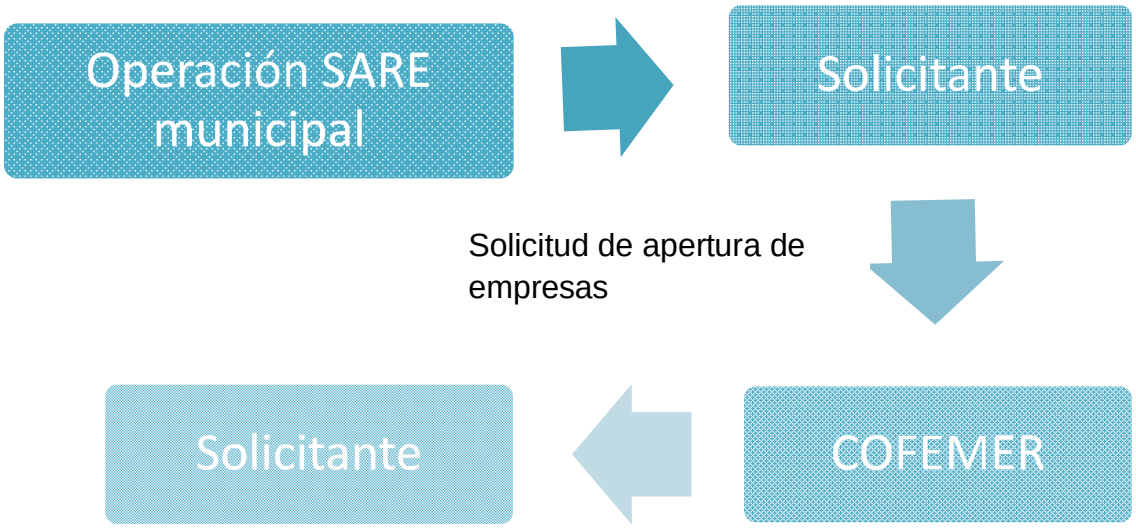
- Dictamen de vocación del uso de suelo modalidad I.
- Dictamen Ambiental.
- Constancia de Seguridad.
- Dictamen de colocación de Anuncios.

- 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).

Resolución de trámite de apertura



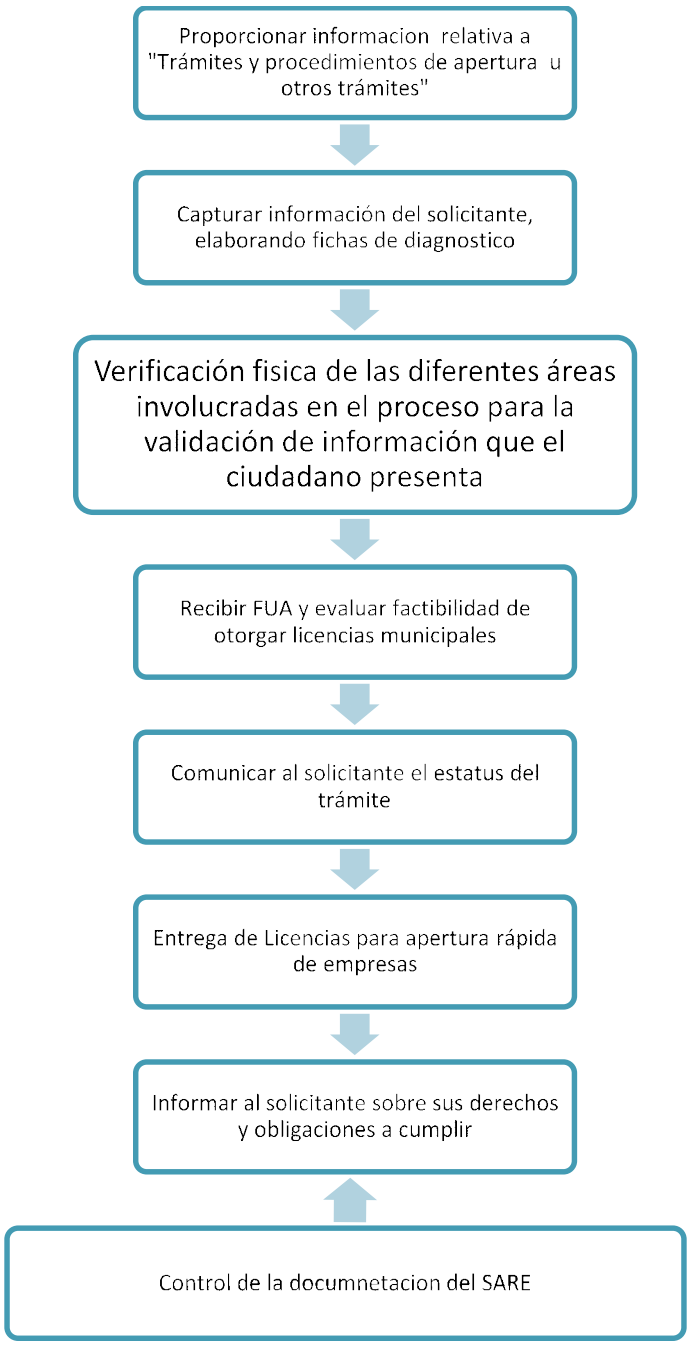
La medición de análisis de los indicadores de desempeño permitirá cumplir con los objetivos, además de implementar una mejora continua del proceso. Como una medida complementaria a la medición y análisis del cumplimiento de objetivos.

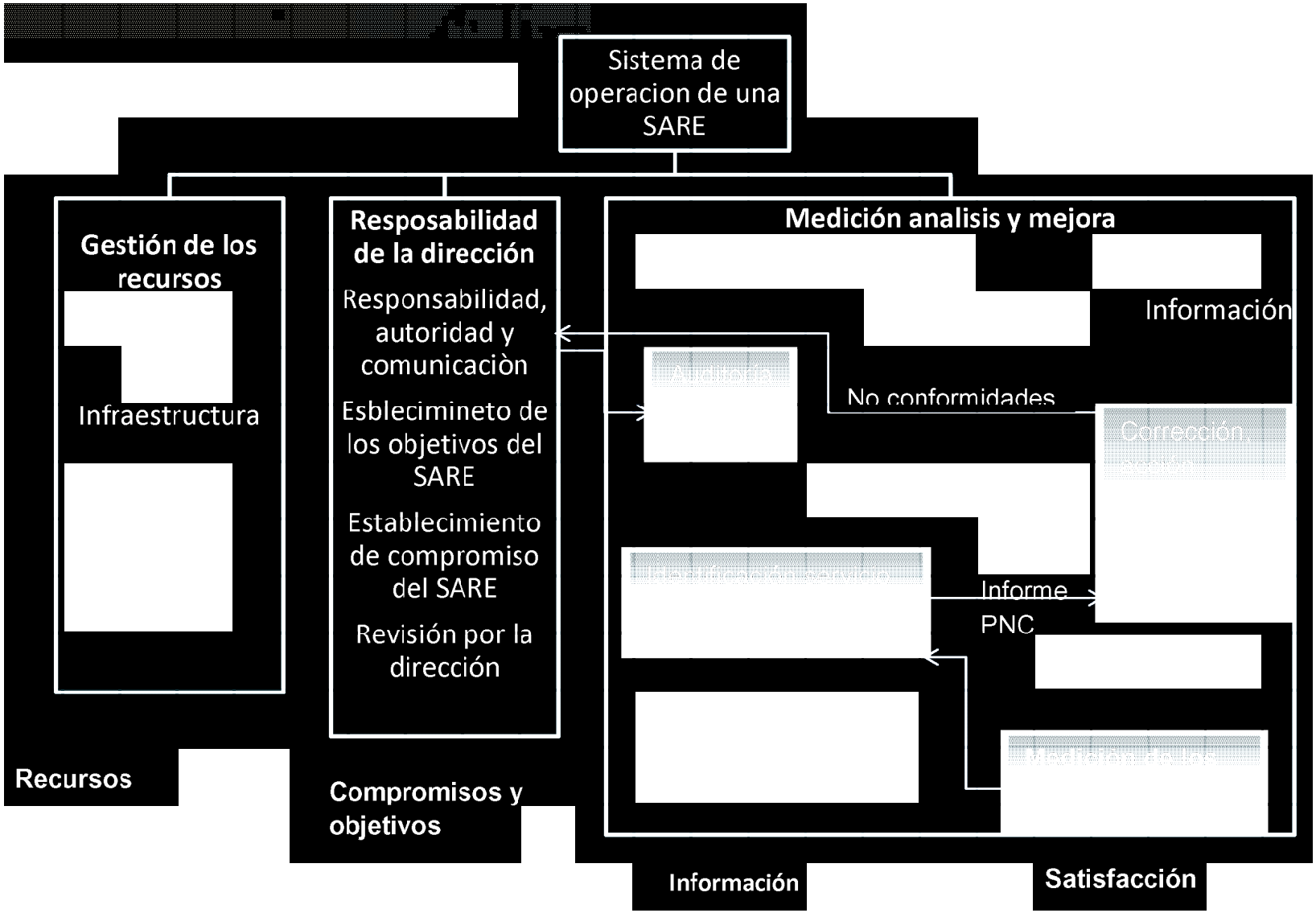
6.4.1Planificación de la prestación del servicio

La Dirección de Desarrollo 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:




Sistema de operacion de una SARE
Gestión de los recursos
Infraestructura
Resposabilidad de la dirección
Responsabilidad, autoridad y comunicaciòn
Esblecimineto de los objetivos del SARE
Establecimiento de compromiso del SARE
Revisión por la dirección
Medición analisis y mejora
Información
No conformidades
Informe
PNC
Recursos
Compromisos y objetivos
Información
Satisfacción

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 Evaluar factibilidad de otorgar licencias municipales Capturar solicitud de licencia	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

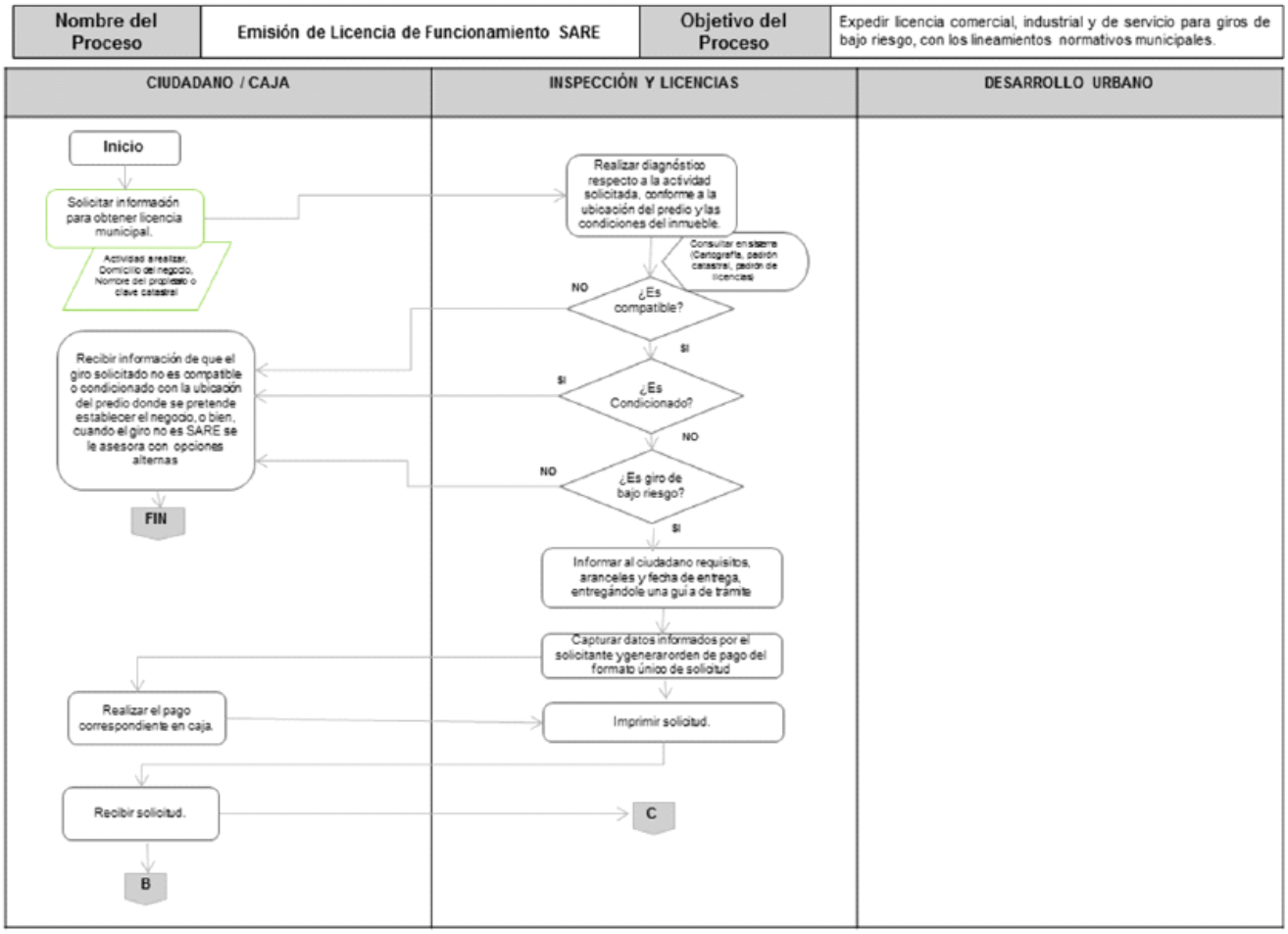
Etapa del proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	
Comunicar al solicitante estatus del trámite	Asegurar una respuesta 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	

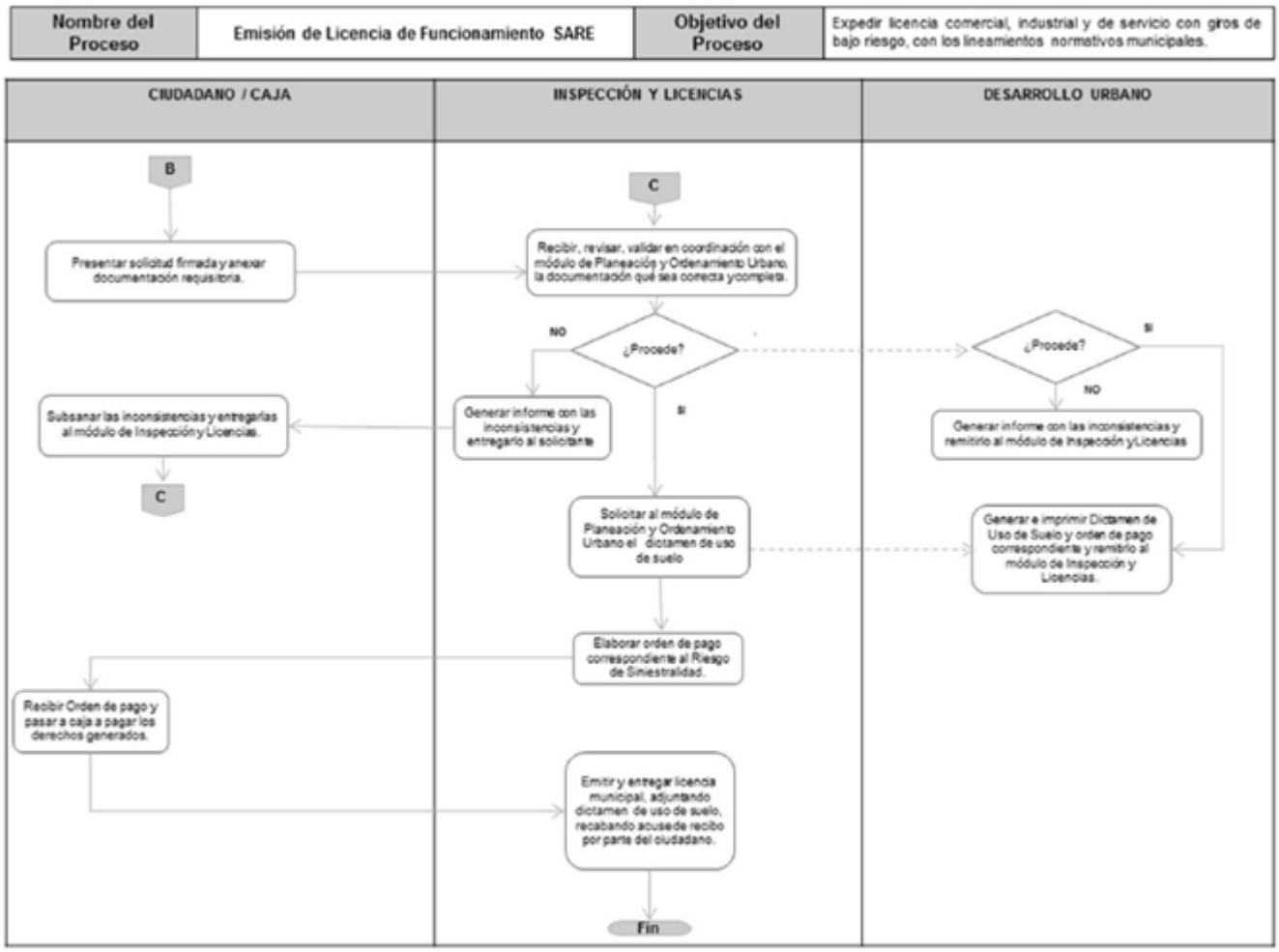
Etapa del proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	
Verificar documentación recibida	Asegurar que los requisitos solicitados 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.





6.4.2 Procesos relacionados con el solicitante

6.4.2.1 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.

6.4.3 Prestación del servicio

6.4.3.1 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.

6.4.3.2 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.

6.4.3.3 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.

6.5 Medición, análisis y mejora

6.5.1Seguimiento y medición

En el SARE del municipio de Colima, la Dirección de Desarrollo 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.

6.5.1.1 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 Desarrollo 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.

6.5.1.2Control 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 6.2.2.1.

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 Desarrollo 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.

6.5.2 Mejora

6.5.2.1 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 6.2.2.1.

Amerita una acción de atención a mediano tiempo, si afecta en el cumplimiento de los dos últimos objetivos señalados en el apartado 6.2.2.1.

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 Desarrollo 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.

6.6 Tramites adicionales

6.6.1Responsabilidades 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 Desarrollo 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 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 de Ventanilla Única

- Informar y asesorar al ciudadano sobre los servicios que se ofrecen en el Centro Municipal de Negocios, a través de la ventanilla y/o vía telefónica (COLIMATEL).

- Asignar y canalizar al ciudadano de acuerdo al turno que corresponda y al servicio solicitado.

- Registrar el número de visitas de cada ciudadano que acuda a la oficina y resguardar la información.

- Otorgar encuesta al ciudadano, respecto al servicio asignado.

- Distribuir los formatos solicitados por el ciudadano para el trámite correspondiente.

- Atención telefónica para informes de tramites al ciudadano.

- Atención a la sala de espera.

- Apoyar en cualquier actividad relacionada con los servicios que se ofrecen en la oficina. Lo anterior solo en los

- Casos en donde el personal responsable del servicio tenga uno o más ciudadanos en espera.

- Realizar las Actividades que el director o jefe inmediato le asigne para cumplir los objetivos del área.

- Implementación del sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 y

- Cubrir funciones esporádicas (Filtro e Informes).

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. Modulo 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.

6.6.2 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.