

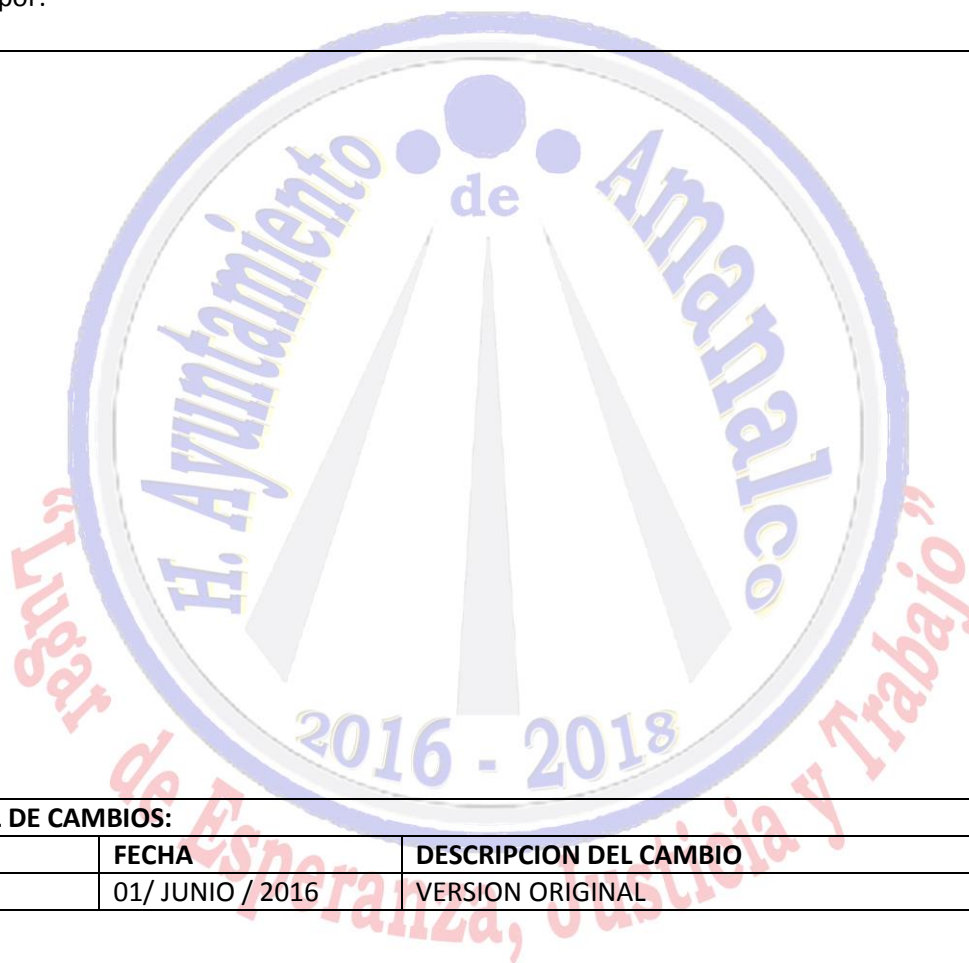
Datos del Documento

Responsable del Documento: Dirección de Desarrollo Económico

Versión: 01

Revisado por: Lic. Oscar Santana Almazán

Aprobado por:



HISTORIAL DE CAMBIOS:

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	01/ JUNIO / 2016	VERSION ORIGINAL

I. Introducción

Este documento 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 Amanalco, Estado de México, las cuales se apegan totalmente a la normatividad federal, estatal y municipal vigente.

Para cumplir con lo anterior, la 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, pequeña y medianas empresas (MIPYME) de bajo riesgo pueden recibir su licencia de apertura de empresas en un tiempo máximo de 72 horas, realizando todos los tramites en un mismo lugar de forma ágil, transparente y honesta.

II. Objetivo del manual de operación

El objetivo del presente Manual es el de proveer una guía y procedimientos específicos de operación del SARE que permita el efectivo y agil otorgamiento de licencia para la apertura de micro, pequeñas y medianas empresas de bajo riesgo en un tiempo máximo de 72 horas, sustentado en el marco regulatorio vigente.

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.

IV. Marco Jurídico

a) Leyes

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Ley Orgánica Municipal del Estado de México

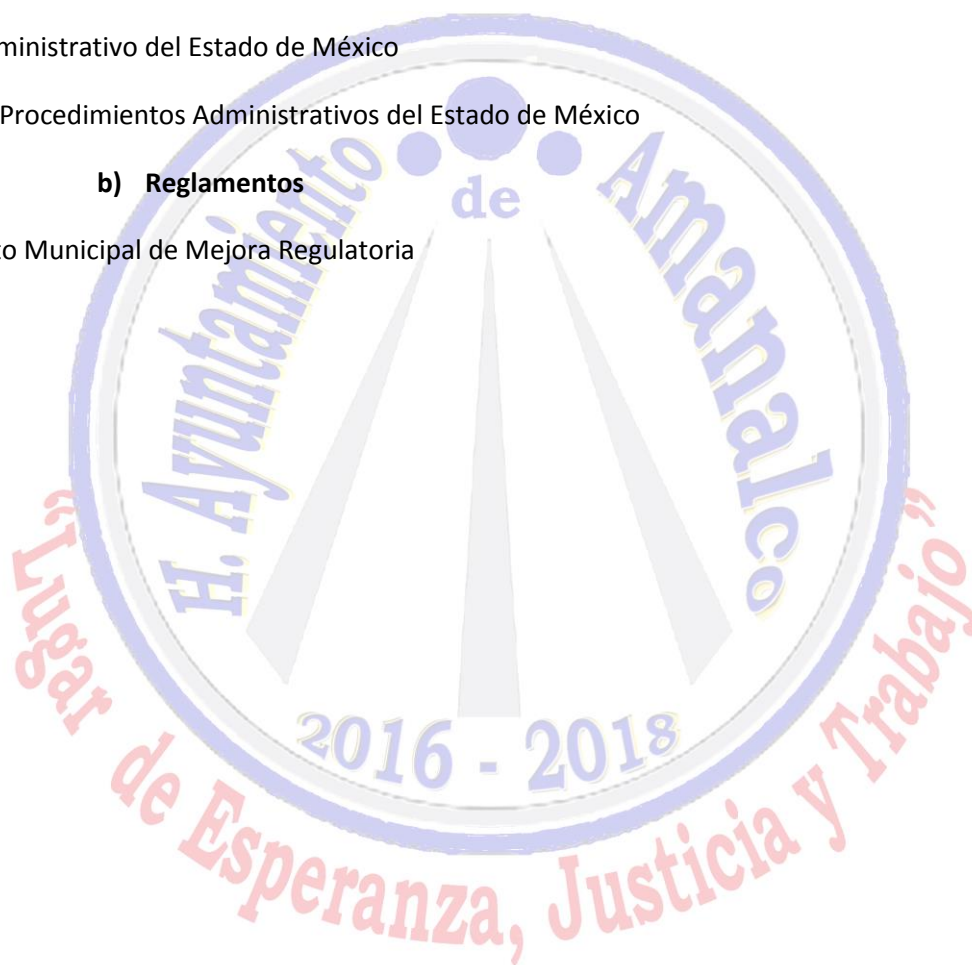
Ley General de Protección Civil

Código Administrativo del Estado de México

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México

b) Reglamentos

Reglamento Municipal de Mejora Regulatoria



V. Sistema de Gestión de la Operación

V.1 Generalidades

Para cumplir con el objetivo de este manual es indispensable que sea conocido y usado permanentemente por todos los funcionarios que colaboran en el SARE, a la vez que demanda el establecimiento de un marco de actuación que permita:

- a) Asegurar la vigencia y actualización permanente de este documento, lo cual requiere:
 1. Que los siguientes documentos estén identificados: Manual de operación, Catalogo de giros de Bajo Riesgo, Formato Único de Apertura (FUA) y acuerdo de cabildo.
 2. Que los documentos anteriores estén disponibles en su lugar de uso.
 3. Que los documentos sean legibles y se encuentren en buenas condiciones.

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 la operación eficaz del sistema. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y apropiadamente almacenados.

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

Expedientes de los solicitantes, los cuales contienen:

- 1.1. Solicitud de apertura Formato Único de Apertura (FUA).
- 1.2. Identificación oficial del solicitante (Credencial INE).
- 1.3. Constancia Domiciliaria.
- 1.4. Clave CURP.
- 1.5. Documento que acredita la legal existencia (para personas morales).
- 1.6. Cedula de Zonificación.

V.2 Responsabilidad de la Dirección

V.2.1 Política de la Operación del SARE

Existe el compromiso de cumplir con las expectativas de los solicitantes en cuanto al tiempo máximo para tramitar una solicitud de apertura de empresa de bajo riesgo en 72 horas y de reducir al mínimo posible los desplazamientos físicos del solicitante para realizar dicho trámite.

Este compromiso:

- a) Es conocido
- b) Es entendido por todas las personas que colaboran en el Modulo 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 Amanalco, Estado de México son:

1. Cumplir con una duración real del trámite de expedición de licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo en un periodo máximo de 72 horas.
2. Lograr que los trámites municipales requeridos para obtener una licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo se realicen en el mismo lugar.

Lograr que la respuesta a la solicitud de la apertura de empresas de bajo riesgo se otorgue en un máximo de 2 visitas del solicitante. Estas son:

- 1) Entrega de documentos
- 2) Obtención de respuestas

El SARE cuenta con indicadores para evaluar los procesos con el fin de demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados se llevan a cabo las correcciones según sea conveniente, 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 expedito de la licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo	Solicitante	Eficacia	Porcentaje de solicitudes que fueron tramitadas en un tiempo máximo de 72 hrs.	>
			Agilidad	Tiempo promedio de respuestas a las solicitudes de licencias para la apertura de empresas (hrs) ver nota 1.	
<p>NOTA 1: El tiempo de otorgamiento incluye desde el momento en que el solicitante llega al módulo por primera vez con la documentación completa, hasta el instante en el que la respuesta del trámite está disponible para el solicitante. Fuente de Medición: Expedientes de los solicitantes Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE Reportar Medición a COFEMER: Mensualmente.</p>					
2	Otorgamiento conveniente de la atención del trámite de licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo	Solicitante	Conveniencia	Numero promedio de dependencias visitadas por el solicitante para obtener la licencia de apertura de empresas (hrs) Ver nota 2.	1 oficina
<p>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. Fuente de Medición: Expedientes de los solicitantes Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE Reportar Medición a COFEMER: Mensualmente.</p>					

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	Solicitante	Conveniencia	Número de visitas promedio del solicitante para realizar trámite Ver nota 3	2 visitas (la primera la entrega de documentos y la segunda obtención de respuesta)
<p>NOTA 3: El valor promedio de visitas realizadas por el solicitante al Modulo SARE por los solicitantes para obtener su licencia de apertura se calcula apartir de que el solicitante entrega su documentación completa. Fuente de Medición: Expedientes de los solicitantes Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE Reportar Medición a COFEMER: Mensualmente.</p>					

- Adicionalmente a los objetivos anteriores, el SARE monitorea su nivel de operación, cuantificando el número de solicitudes para la apertura de empresas atendidas mensualmente.

Objetivo	Resultado Esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de Calidad	Índice	Meta/rango
4	Funcionamiento eficaz del Modulo SARE	Ciudadania	Eficacia	Numero de solicitudes para la apertirade empresas de giro SARE atendidas Ver nota 4	>=10
<p>NOTA 4: Se deben contabilizar una a una las solicitudes para la apertura atendidas entre el dia primero del mes y el dia ultimo. Fuente de Medición: Expedientes de los solicitantes Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE Reportar Medición a COFEMER: Mensualmente.</p>					

V.2.3. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Las Responsabilidades y autoridades del personal que colabora en el SARE están definidas y están conocidas por todos. Dichas responsabilidades y autoridades se describen en el procedimiento de operación del Modulo SARE (ver el apartado V.4.1 de este manual.). En relación con este punto se describe la responsabilidad y autoridad mediante el organigrama autorizado, así como las facultades legales previstas en el marco jurídico vigente.

El modulo SARE se coordinara con las siguientes áreas municipales la dirección de Gobernacion , dirección de Desarrollo Economico, Coordinacion de desarrollo Urbano y Proteccion Civil, para proporcionar un servicio integral a los empresarios.

El responsable de realizar el reporte mensual será el encargado del modulo SARE, para su envío a la COFEMER; 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 72 horas
 - B) Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de licencias para la apertura de empresas (72 horas)
2. Numero promedio de dependencias visitadas por el solicitante para obtener la licencia de apertura de empresas
3. Numero de visitas promedio del solicitante para realizar el tramite
4. Numero de solicitudes de apertura de empresas de giros SARE atendidas
5. Numero de empleos generados
6. Inversión estimada

V.2.3.1 Criterios para dictaminar las solicitudes

Es responsabilidad del personal que colabora en el SARE, tener conocimiento y apegarse a los criterios establecidos para dictaminar las solicitudes. La opinión favorable sobre el visto bueno de actividad económica, este requisito se realizara una vez que el interesado haya entregado al Módulo SARE, los requisitos completos (ANEXO 1)

1. Se identifica que el giro propuesto esté relacionado con el Catalogo de Giros SARE
2. Formato Único de Apertura debidamente requisitado.
3. Identificación Oficial del titular del Negocio o del Representante legal en caso de persona Moral presentar Acta Constitutiva.
4. Clave CURP
5. Constancia Domiciliaria

El plazo máximo de respuesta para la resolución de la solicitud de la Licencia de Funcionamiento será de 72 horas a partir de que el módulo SARE recibe, revisa y valida que la solicitud del ciudadano junto con el resto de los requisitos estén completos.

V2.3.2 FUNCIONAMIENTO Y OPERACIÓN DEL MUDULO SARE

La responsabilidad del funcionamiento del Programa SARE estará a cargo de la Dirección de Desarrollo Económico, Para el visto bueno sobre la actividad económica, es la coordinación de Desarrollo Urbano Municipal, para la inspección de las medidas de seguridad es la Dirección de Protección Civil, y para la Licencia de Funcionamiento, la dirección de Desarrollo Económico.

El módulo SARE establecerá la coordinación de acciones necesarias para su operación con otras dependencias del Municipio que se relacionan con el SARE, como son: Dirección de Desarrollo Económico, Dirección de Obras Públicas, Desarrollo Urbano y Servicios Públicos, Gobernación Municipal y la Dirección de Protección Civil. El Módulo SARE del Municipio de Amanalco Estado de México, contara con los siguientes Recursos Humanos:

1. Un Servidor Público como Responsable del Módulo SARE.
2. Los que en su caso considere conveniente el Presidente Municipal para apoyar al responsable del Módulo SARE.

V.2.3.3 ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL MODULO SARE

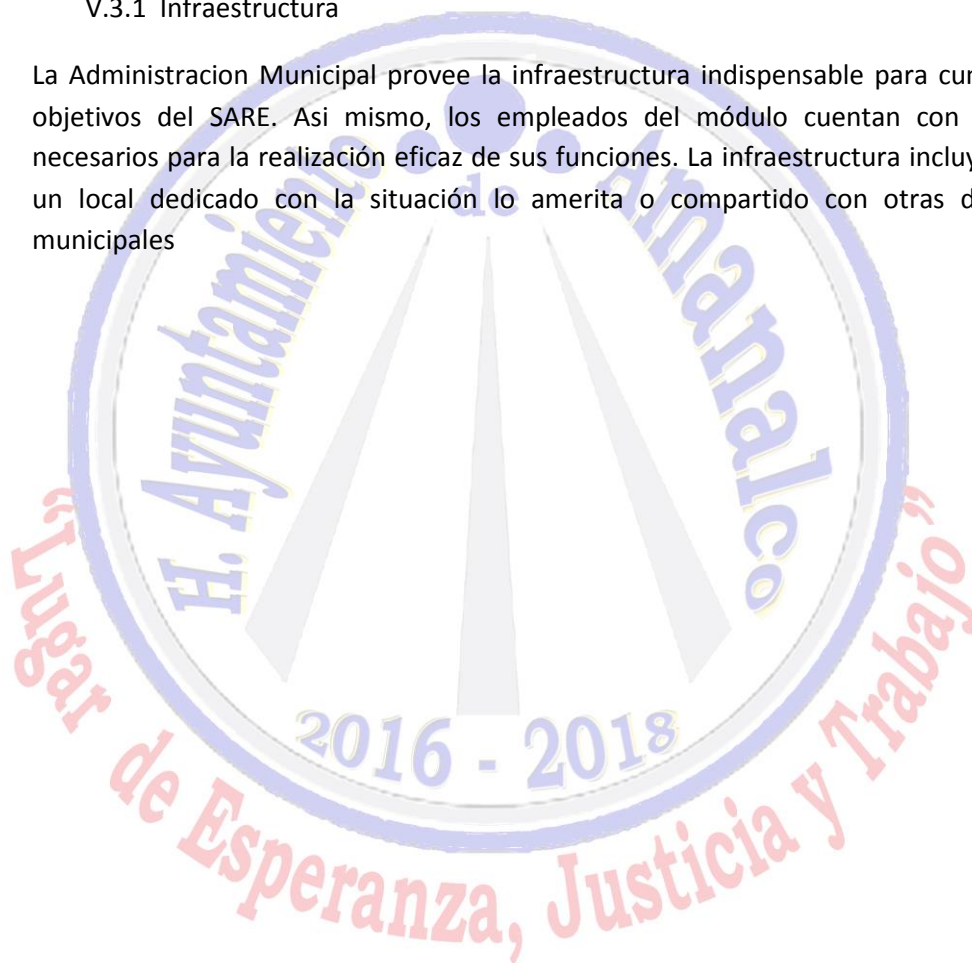
- Proporcionar a los particulares los servicios de orientación, gestoría y entrega de la Resolución de los trámites que se realicen ante las Dependencias Municipales, para el trámite de la Licencia de Funcionamiento para empresas con giro de bajo riesgo de acuerdo al catálogo correspondiente.
- Establecer la coordinación de acciones con otras Dependencia Municipales relacionadas con la operación del SARE, para un mejor funcionamiento del Módulo.
- Recibir y verificar la documentación entregada por el particular y orientarlo en caso de presentar información incompleta.
- Elaborar la orden de pago para el cobro de los derechos correspondientes.
- Mantener una estrecha comunicación y coordinación entre la Dirección de Desarrollo Económico, Dirección de Gobernación, Dirección de Obras Públicas, Desarrollo Urbano y Servicios Públicos y Dirección de Protección Civil para la emisión de la Licencia de Funcionamiento.
- Integrar los expedientes y entregar al interesado la Licencia de Funcionamiento recabando firma de recibido
- Enviar la relación de Licencia de Funcionamiento otorgadas den una semana a Protección Civil, de acuerdo a la clasificación del Catálogo de Giros SARE.

- Elaborar y entregar el Reporte Mensual de indicadores, para su envío a la COFEMER, en el cual deberá considerar el porcentaje de solicitudes resueltas en un tiempo máximo de 72 horas, tiempo promedio de respuestas a las solicitudes de licencias, número promedio de dependencias visitadas, número de visitas promedio del solicitante para realizar el trámite, número de aperturas de empresas de giro SARE, número de empleados generados e inversión estimada.

V.3 GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS

V.3.1 Infraestructura

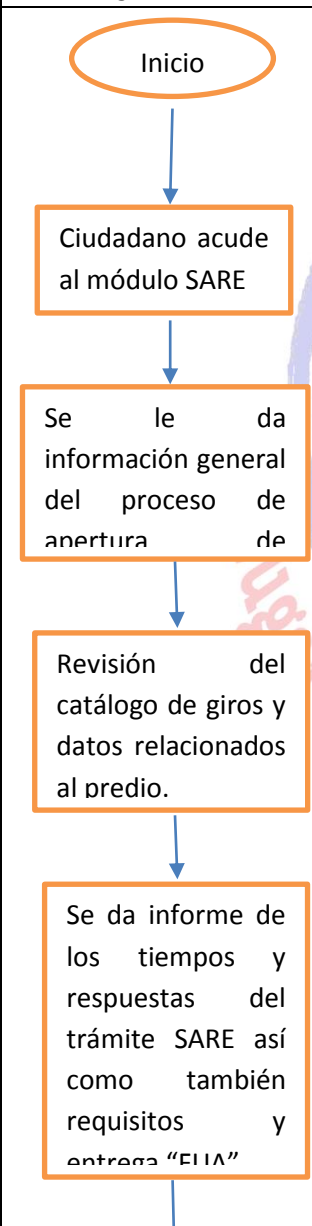
La Administración Municipal provee la infraestructura indispensable para cumplir con los objetivos del SARE. Así mismo, los empleados del módulo cuentan con los recursos necesarios para la realización eficaz de sus funciones. La infraestructura incluye, al menos, un local dedicado con la situación lo amerita o compartido con otras dependencias municipales



ETAPA DEL PROCESO	OBJETIVO DE OPERACIÓN Y REQUISITO DEL SERVICIO	PROCEDIMIENTO O DOCUMENTO QUE APLICA	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		REGISTRO QUE APLICA
			ACTIVIDAD DE VERIFICACIÓN O INSPECCIÓN REQUERIDA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	
PROPORCIONAR información relativa a tramites y procedimientos de una apertura	Asegurar la entrega de información clara y precisa sobre el proceso y tramites a cubrir	Diagrama de proceso: información al solicitante sobre el proceso de SARE.	Número total de visitas del solicitante para conocer el proceso del tramite	1 visita	Solicitud de apertura
Verificar documentación recibida	Asegura que los requisitos solicitados estén completos	Diagrama de proceso recepción de documentos	Verificación de documentación completa	Cumplimiento al 100%	Lista de verificación de entrega de documentos
Recibir y capturar solicitud de licencia					Lista de expediente del solicitante.
Evaluar factibilidad de otorgar licencias municipales	Asegurar una respuesta en un término máximo de 72 horas.	Diagrama de proceso dictamen y resolución de solicitud de apertura de empresas. Diagrama de proceso entrega de licencia de apertura.	Verificación de plazo de apertura	Plazo de máximo de 72 horas.	Registro de licencias otorgadas incluye (solicitante, fecha de entrega, vo.bo. de recibido plazo de apertura)
Entregar licencia o comunicar cusa de negativa					
Informar al solicitante sobre actividades de seguimiento posterior	Asegurar que se brinde información sobre actividades de seguimiento o posteriores .este debe ser clara y precisa.	Documento informativo que describe las actividades de seguimiento posteriores (ejemplo inspecciones pendientes a realizarse)		Información entregada junto con cada licencia expedida	Acuse de recibido de documento informativo.

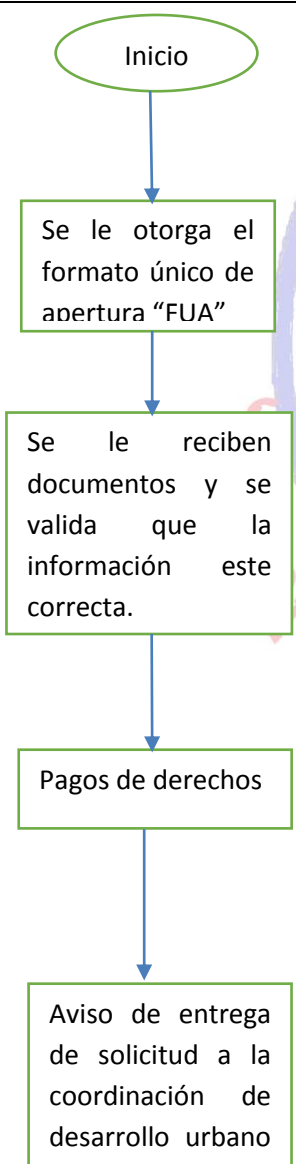
A continuación se presentan los diagramas de proceso con los que el SARE da cumplimiento al plan de operación señalado en la tabla anterior.

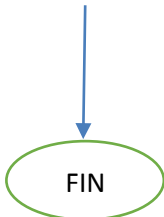
Primera etapa

INFORMACIÓN AL SOLICITANTE SOBRE EL SISTEMA SARE PARA LA LICENCIA PARA TRAMITAR LA LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO.			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/DOCUMENTO
 <p>Inicio</p> <p>Ciudadano acude al módulo SARE</p> <p>Se le da información general del proceso de apertura de</p> <p>Revisión del catálogo de giros y datos relacionados al predio.</p> <p>Se da informe de los tiempos y respuestas del trámite SARE así como también requisitos y entrega "EIA"</p>	<p>El ciudadano acude al módulo SARE ventanilla única a solicitar información sobre el trámite para obtener la licencia municipal de funcionamiento</p> <p>Se informa al ciudadano que para obtener su licencia Municipal de Funcionamiento el giro de su negocio debe encontrarse dentro del catálogo de giros SARE además de cumplir con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el formato único de apertura.</p> <p>Verifica si la actividad se encuentra en el catálogo de giros SARE. 1) NO ES GIRO SARE Informa al ciudadano que el trámite deberá de realizarlo por la ventanilla normal. 2) SI ES GIRO SARE Continúa procedimiento consulta si es local esta previamente construido y ubicación exacta del local.</p> <p>Se le informa al ciudadano que el tiempo del trámite es de un máximo de 72 horas se le entrega el formato FUA con los requisitos a comprar.</p>	<p>Módulo SARE</p> <p>Módulo SARE</p> <p>Módulo SARE</p> <p>Módulo SARE</p>	<p>Ninguno</p> <p>Catálogo de giros de bajo riesgo y formato único de la apertura "FUA"</p> <p>Catálogo de giros de bajo riesgo SARE.</p> <p>Documento-requisito para apertura.</p>

FIN			
-----	--	--	--

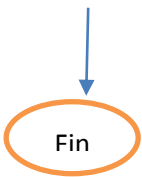
Segunda etapa

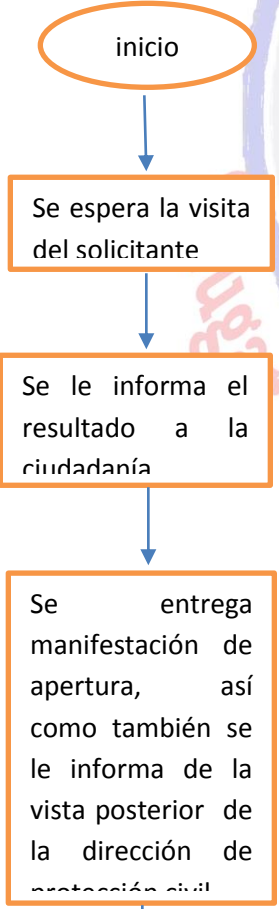
RECEPCIÓN DE DOCUMENTO PARA TRAMITAR LA LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO PARA NEGOCIOS DE BAJO RIESGO.			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/DOCUMENTO
 <p>Inicio</p> <p>Se le otorga el formato único de apertura "FUA"</p> <p>Se le reciben documentos y se valida que la información este correcta.</p> <p>Pagos de derechos</p> <p>Aviso de entrega de solicitud a la coordinación de desarrollo urbano y dirección de gobernanza y planeación</p>	<p>Si la documentación es correcta y es giro SARE de acuerdo al catálogo se le entregan en el formato único de apertura.</p> <p>El ciudadano acude al módulo para entregar documentación, la cual es recibida por el responsable, el cual se valida.</p> <p>Se le indica al ciudadano la cantidad que debe pagarse en la tesorería Municipal, posteriormente debe regresar el módulo SARE con copia de recibo de pago ora continuar con su trámite.</p> <p>Se le solicita a la dirección de Desarrollo Económico la licencia de funcionamiento, y a la coordinación de desarrollo urbano se le solicita cedula de zonificación para la apertura de</p>	<p>Módulo SARE</p> <p>Ciudadano</p> <p>Ciudadano</p> <p>Encargado del Módulo SARE</p>	<p>Formato única de apertura</p> <p>Expediente</p> <p>Orden y copia de recibo de pago</p> <p>Solicitud de licencia de funcionamiento de cedula de zonificación.</p>


	su negocio.		
---	-------------	--	--

TERCERA ETAPA

ENTREGA DE LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO Y CEDULA DE ZONIFICACIÓN.			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/DOCUMENTO
<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p>La dirección de Desarrollo Económico elabora y autoriza la licencia de funcionamiento, mientras que la coordinación de desarrollo urbano autoriza la cedula de zonificación.</p> <p>Recepción cedulas informativas de zonificación y licencia de funcionamiento</p> <p>Análisis y dictamen</p> <p>Se integra el expediente del solicitante Para Entregar respuesta ya que sea positiva y negativa</p>	<p>La dirección de desarrollo económico y la coordinación de desarrollo urbano autorizan ambos documentos, para que estos sean enviados al módulo SARE para su debida entrega.</p> <p>Recibe la cedula de zonificación y licencia de funcionamiento, se anexa dicha documentación al expediente del archivo, se hace registro en el sistema informático en, la hoja de registro.</p> <p>Revisa que el expediente cumpla con los requisitos analiza la recepción de cedula de zonificación, licencia de funcionamiento u en base a dicha información la turna a liberación de licencia municipal de funcionamiento u oficio de negativa.</p>	<p>Dirección de Desarrollo Económico y la Coordinación de Desarrollo Urbano</p> <p>Encargado del Módulo SARE</p> <p>Encargado del Módulo SARE</p>	<p>Licencia de funcionamiento y cedula de zonificación</p> <p>Cedula informativa de zonificación y licencia de funcionamiento</p> <p>Expediente: formato "FUA" cedula de zonificación, catálogo de giros SARE</p>

	<p>Se integra el expediente del solicitante para ser entregado al ciudadano.</p>	<p>Encargado del Módulo SARE</p>	<p>Dictamen de Resolución.</p>
---	--	----------------------------------	--------------------------------

ENTREGA DE LICENCIA			
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO/DOCUMENTO
	<p>Quando el ciudadano acude al módulo SARE se le entrega el resultado.</p> <p>Se le entrega su licencia de funcionamiento y se le informa que debe esperar la visita de la dirección de protección civil para su inspección.</p>	<p>Módulo SARE</p> <p>Módulo SARE</p>	<p>Expediente con licencia de funcionamiento.</p> <p>Expediente con licencia de funcionamiento</p>

 <p>Fin</p>			
--	--	--	--

CUARTA ETAPA

V.4.2 Procesos relacionados con el solicitante.

V.4.2.1 Comunicación con el solicitante

El SARE proporciona documentos impresos que contienen información por el ciudadano con el fin de:

- A) Dar a conocer los requisitos para realizar la apertura de empresas.
- B) Avisar el tiempo de respuesta a la solicitud de apertura de empresas.
- C) Informar las medidas de seguridad requeridas por Protección Civil.

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.

- A) El uso de documentos estandarizados para:
 1. Prestar la solicitud de licencia para la apertura, esta se presenta en el formato Único de Apertura (FUA).
 2. Otorgar la licencia de Apertura. El formato de este documento corresponde al previamente autorizado por el Municipio.
- B) La disponibilidad y uso de este manual de operación y documentos relacionados.

V.4.3.2.1 identificación trazabilidad

El SARE identifica a través de un número de folio las solicitudes así como las actividades necesarias a realizarse como parte del trámite de apertura de empresas.

V.4.3.3 Documentos e información del solicitante

La información y documentación proporcionada por el solicitante como parte del proceso del trámite para la apertura, tales como: copia de contrato de arrendamiento, copia de identificación oficial, son mantenidos y salvaguardados de manera apropiada por el SARE para evitar su daño extravió.

v.5 Medición, Análisis y Mejora

v.5.1 Control del Servicio No conforme

El servicio que no cumple con los requisitos del solicitante o de COFEMER se identifica con el fin de tomar acciones para corregir las no conformidades.

v.5.2 Mejora

v.5.2.1 Acción Correctiva

En el SARE se toman acciones apropiadas para corregir los problemas que se presentan.

ANEXO 1. "REQUISITOS PARA APERTURA DE EMPRESAS DE BAJO RIESGO"

REQUISITOS:

1.- Formato único de apertura debidamente requisitado.
2.- Clave Curp, Constancia Domiciliaria, Identificación Oficial del Solicitante IFE, Identificación oficial del titular del negocio o del representante legal en caso de persona Moral presentar acta constitutiva.
REQUISITO DE DESARROLLO URBANO
1.- Copia de la Cedula de Zonificación para la actividad Económica (tramite gestionado por el módulo SARE)
REQUERIMIENTOS DE PROTECCION CIVIL
1.- Extintor PQS, si es p/papel, Madera o Derivado co2 p/ Equipo Electrónico.
2.- instalación eléctrica en buen Estado

3.- Señalamiento de Rutas de Evaluación
4.-Señalamiento Preventivo en Caso de (Sismos e incendio)
5.- Botiquín de Primeros Auxilios

NOTA: Todos y cada uno de los requisitos señalados como copias deberán acompañarse de su original para su respectivo cotejo.

