



SISTEMA INTEGRAL DE APOYO A LA
APERTURA, SEGUIMIENTO Y
CERTIFICACIÓN DE SARE ´S

MANUAL DE OPERACIÓN
DEL SARE

Febrero 2013



	MANUAL DE OPERACIÓN FECHA DE REVISIÓN: 18-02-2013
--	---

Datos del Documento	
Código del documento:	M-SARE-01
Tipo de documento:	Manual
Responsable del documento:	
Versión:	02
Revisado por:	
Aprobado por:	Titular de la COFEMER.

HISTORIAL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del cambio
02	18-02-2013	Versión Logo institucional 2013

ÍNDICE:

I. Introducción	5
II. Objetivo del Manual de Operación.....	5
III. Alcance del Manual.....	5
IV. Marco Jurídico	6
V. Sistema de Gestión de la Operación.....	7
V.1 Generalidades	7
V.2 Responsabilidad de la Dirección	8
V.2.1 Política de Operación del SARE	8
V.2.2 Planificación del Sistema de Operación.....	8
V.2.2.1 Objetivos del Sistema de Operación.....	8
V.2.3 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	10
V.3 Gestión de los Recursos	10
V.3.1 Infraestructura	10
V.4 Prestación del Servicio	11
V.4.1 Planificación de la Prestación del Servicio	11
V.4.2 Procesos Relacionados con el Solicitante.....	17
V.4.2.1 Comunicación con el Solicitante	17
V.4.3 Prestación del Servicio	18
V.4.3.1 Control de la Prestación del Servicio	18
V.4.3.2 Identificación y Trazabilidad.....	18
V.4.3.3 Documentos e Información del Solicitante	18
V.5 Medición, Análisis y Mejora	18
V.5.1 Control del Servicio No Conforme	18
V.5.2 Mejora	18

V.5.2.1 Acción Correctiva..... 18

ANEXO 1. “Requisitos para Apertura de Empresa de Bajo Riesgo” 19

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 _____, _____, 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, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) de bajo riesgo puedan recibir su licencia de apertura de empresas en un tiempo máximo de 72 horas, realizando todos los trámites 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 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.

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

- Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de _____.
- Ley ___ de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano para el Estado de _____.
- Ley de Ingresos del Municipio de _____.
- Ley _____ de Hacienda Municipal.
- Ley _____ de Protección Civil para el Estado de _____.

b) Reglamentos

- Reglamento General de Construcción y sus Normas Técnicas para el Municipio de _____, _____.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de _____.

c) Convenios

d) Programas

e) Acuerdos

Nota. El marco jurídico estará sujeto a las particularidades de cada Municipio.

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, Catálogo 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.
- 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.

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

1. Expedientes de los solicitantes, los cuales contienen:
 - 1.1. Solicitud de apertura.
 - 1.2. Identificación oficial 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. Licencias para la apertura de empresas SARE otorgada (en su caso).
4. Respuesta de resolución negativa (en su caso).

V.2 Responsabilidad de la Dirección

V.2.1 Política de 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 Módulo del SARE.

V.2.2 Planificación del Sistema de Operación

V.2.2.1 Objetivos del Sistema de Operación

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

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

1. Cumplir con una duración real del trámite de expedición de licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo en un período máximo de 72 hrs.
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.
3. Lograr que la respuesta a la solicitud de apertura de empresas de bajo riesgo se otorgue en un máximo de 2 visitas del solicitante. Estas son: 1) Entrega de documentos y 2) Obtención de respuesta.

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 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 horas. Ver nota 1	$\geq 80\%$
			Agilidad	Tiempo promedio de respuestas a las solicitudes de licencias para la apertura de empresas (hrs). Ver nota 1.	≤ 72 hrs.
<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	Número promedio de dependencias visitadas por el solicitante para obtener la licencia de apertura de empresas. 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>		
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 entrega de documentos y la segunda obtención de respuesta)
			<p>Nota 3: El valor promedio de visitas realizadas por el solicitante al Módulo SARE por los solicitantes para obtener su licencia de apertura se calcula a partir 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 Módulo SARE.	Ciudadanía	Eficacia	Número de solicitudes para la apertura de 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 día primero del mes y el día último. Fuente de medición: Registros de solicitudes para la apertura atendidas (en expedientes de cada empresa) 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 son conocidas por todos. Dichas responsabilidades y autoridades se describen en el procedimiento de operación del Módulo 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.

V.3 Gestión de los Recursos

V.3.1 Infraestructura

La Administración Municipal provee la infraestructura indispensable para cumplir con los objetivos del SARE. Asimismo, los empleados del módulo cuentan con los recursos necesarios para la realización eficaz de sus funciones. La infraestructura incluye, al menos, un local dedicado cuando la situación lo amerita o compartido con otras dependencias municipales, en condiciones óptimas de funcionamiento, mobiliario de oficina básico, equipo de cómputo y servicio de comunicación, así como papelería requerida para su operación eficaz.

V.4 Prestación del Servicio

El presente apartado muestra cómo el SARE cumple con el compromiso de tramitar el otorgamiento de licencias para la apertura de empresas en un plazo no mayor de 72 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 para la apertura de empresas (en su caso). A través de este proceso se miden y se controlan las actividades necesarias con el fin de cumplir con los objetivos establecidos, evaluados mediante los indicadores de desempeño indicados en el apartado V.2.2.1 del presente manual.

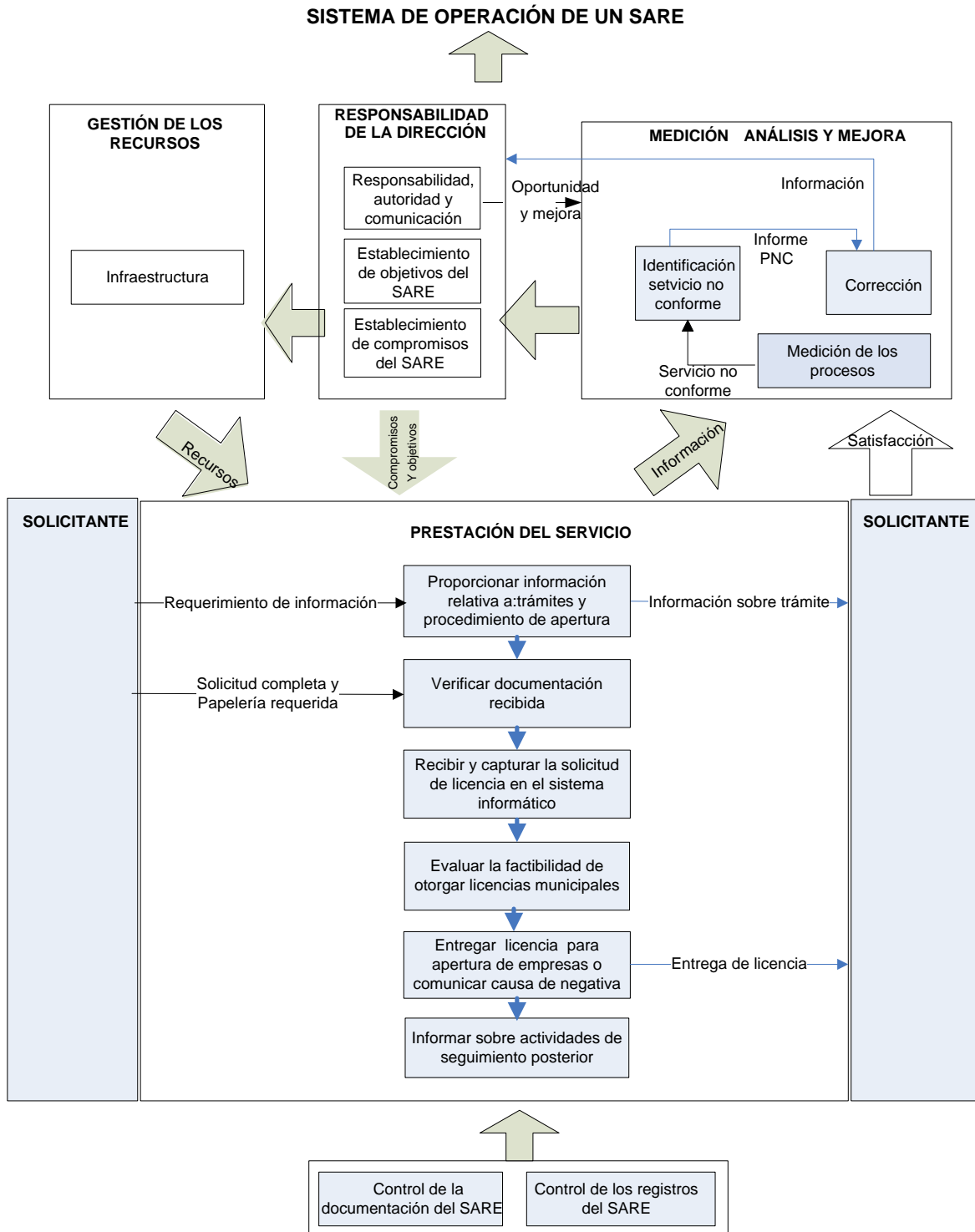


V.4.1 Planificación de la Prestación del Servicio

El SARE planifica y desarrolla los procesos necesarios para brindar el servicio. Para ello, el mismo:

- a) Identifica los procesos necesarios para cumplir con los requerimientos del solicitante, de COFEMER y los legales que le aplican, tales como: la recepción de solicitud de apertura y documentos anexos, procesos relacionados con dicho trámite y su respectiva resolución.
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos.

A continuación se muestran los procesos identificados y su interacción:

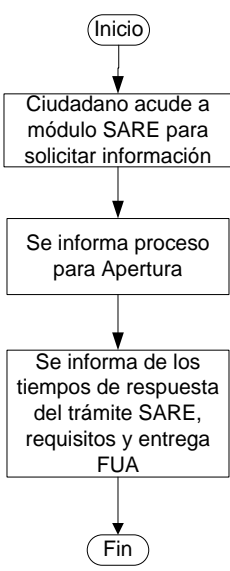


Nota: Los pagos de derechos para la obtención de la licencia para apertura de empresa se adecuarán conforme a las particularidades de cada municipio.

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	Asegurar la entrega de información clara y precisa sobre el proceso y los trámites a cubrir	Diagrama de proceso: Información al solicitante sobre el proceso SARE	Número total de visitas del solicitante para conocer el proceso de trámite.	1 visita	Solicitud de apertura
Verificar documentación recibida	Asegurar 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					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.	Verificación de plazo de apertura	Plazo máximo de 72 horas	Registro de licencias otorgadas (incluye solicitante, fecha de entrega, vo.bo. de recibido, plazo de apertura)
Entregar licencia o comunicar causa de negativa		Diagrama de proceso: Entrega de licencia de apertura			
Informar al solicitante sobre actividades de seguimiento posterior	Asegurar que se brinde información sobre actividades de seguimiento posteriores. Esta 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 recibo de documento informativo

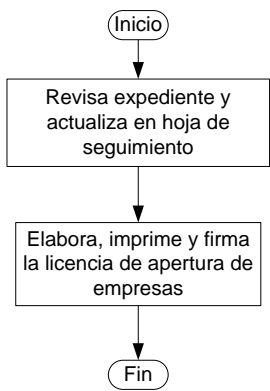
A continuación se presentan los diagramas de proceso con los que el SARE da cumplimiento al plan de operación señalado en la tabla anterior.

Información al solicitante sobre el proceso SARE				
	Actividad	Descripción	Responsable	Registro / Documento
		<p>El ciudadano se presenta en el módulo SARE para solicitar información de trámites requeridos</p> <p>Para proceder, el giro debe de estar en el catálogo SARE, y debe cumplir con todos y cada uno de los requisitos señalados</p> <p>Si el giro es SARE y se tiene un local previamente construido, se informa al ciudadano que el tiempo de trámite es de un máximo de 72 horas, se le entrega el formato FUA y un listado de los requisitos a cumplir</p>	<p>Responsable de Módulo SARE</p> <p>Responsable de Módulo SARE</p>	<p>Documento "Requisitos para apertura" (Anexo 1)</p>

NOTA 1: En caso de que no sea giro SARE el proceso termina con una orientación al ciudadano para que realice el trámite bajo el esquema normal.

Recepción de documentos			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro / Documento
<p>(Inicio)</p> <p>↓</p> <p>Se reciben documentos y se valida que la información este completa y correcta</p> <p>↓</p> <p>Se anota giro y número en FUA</p> <p>↓</p> <p>Se genera y otorga contrarecibo de recepción de documentos</p> <p>↓</p> <p>Ingresa expediente, genera folio y actualiza la información en la hoja de seguimiento y en el FUA</p> <p>↓</p> <p>Entrega de expediente a responsable de Planeación y Control Urbano</p> <p>↓</p> <p>(Fin)</p>	<p>El ciudadano acude al módulo para entregar documentación, la cual es recibida por el responsable, el cual la valida</p> <p>Si la documentación es correcta y si es giro SARE de acuerdo al catálogo SARE, se anotan los datos</p> <p>Si se acredita la propiedad o posesión, se cuenta con local previamente construido, se procede a entregar contrarecibo</p> <p>Se organiza la documentación del expediente</p> <p>Se entrega expediente</p>	<p>Responsable de Módulo SARE</p> <p>Responsable de Módulo SARE</p> <p>Responsable de Módulo SARE</p> <p>Responsable de Módulo SARE</p> <p>Responsable de Módulo SARE</p>	<p>Checklist Formato de requisitos</p> <p>Catálogo SARE</p> <p>Contrarecibo</p> <p>Hoja de seguimiento, expediente y FUA</p>

NOTA 1: En caso de que no sea correcta la información se aclara al ciudadano la inconsistencia o documentos faltantes.
 NOTA 2: Si no es giro SARE se orienta al ciudadano para que realice el trámite bajo el proceso normal y aquí finaliza el proceso con el módulo SARE.
 NOTA 3: De no contar con propiedad o posesión, se orienta al ciudadano sobre las acciones a tomar, previo a presentar nuevamente su solicitud.
 NOTA 4: De no contar con local previamente construido, se notifica y orienta al ciudadano que deberá realizar el trámite bajo el proceso normal y aquí finaliza con el módulo SARE.

Dictamen y resolución de solicitud para la apertura de empresas				
	Actividad	Descripción	Responsable	Registro / Documento
	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Revisa expediente y actualiza en hoja de seguimiento] A --> B[Elabora, imprime y firma la licencia de apertura de empresas] B --> Fin([Fin]) </pre>	<p>El responsable realiza la revisión de expediente y verifica que se cumplan los requisitos. Posteriormente actualiza la hoja de seguimiento</p> <p>Si en la matriz de compatibilidad resultó ser giro compatible se genera y firma la licencia de apertura</p>	<p>Responsable de Dictamen y Resolución</p> <p>Responsable de Dictamen y Resolución</p>	<p>Hoja de seguimiento</p> <p>Matriz de compatibilidad</p>

NOTA 1: Si el giro no es compatible se genera oficio de rechazo, informando al ciudadano los motivos. Se actualiza, además, hoja de seguimiento y se regresa el expediente completo a módulo SARE.

Entrega de licencia de apertura				
	Actividad	Descripción	Responsable	Registro / Documento
	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Se recibe expediente completo, actualiza en hoja de seguimiento y se espera visita del solicitante</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Se informa resultado al ciudadano</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Se entrega manifestación de apertura y carta compromiso</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Envía relación a protección civil y archiva expediente</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>	<p>El responsable actualiza información de seguimiento cuando lo recibe de Planeación y Control Urbano</p> <p>Cuando acude el ciudadano al módulo SARE, se le presenta el resultado</p> <p>Se elabora e imprime carta de los compromisos que adquiere el solicitante ante Protección Civil para que la firme. se acompaña de Licencia de apertura</p> <p>Una vez que recibe la carta compromiso firmada, se hace el envío a Protección Civil.</p>	<p>Responsable de módulo SARE</p> <p>Responsable de módulo SARE</p> <p>Responsable de módulo SARE</p> <p>Responsable de módulo SARE</p>	<p>Expediente completo, Hoja de seguimiento</p> <p>Carta compromiso Copia de la Licencia de apertura</p> <p>Carta compromiso Expediente</p>

NOTA 1: Si el resultado no es favorable para el ciudadano, se entrega oficio de rechazo y se actualiza hoja de seguimiento. Con esto termina el proceso.

V.4.2 Procesos Relacionados con el Solicitante.

V.4.2.1 Comunicación con el Solicitante.

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

- a) Dar a conocer los requisitos para realizar el trámite para 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. Presentar la solicitud de licencia para la apertura, ésta se presenta en el Formato Único de Apertura (FUA) No. ____.
 - 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 Identificación y 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 o extravío.

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 Empresa de Bajo Riesgo”

REQUISITOS:

- 1) Formato Único de Apertura (FUA) debidamente llenado.
- 2) Copia de documento que acredite legítimamente la propiedad o posesión del inmueble.
- 3) Local previamente construido.
- 4) Copia de Identificación oficial del solicitante.

En caso de tratarse de una persona moral, además de los requisitos anteriormente mencionados:

- 6) Copia de alta ante Hacienda o bien Forma R1.
- 7) Copia del Acta Constitutiva u otro documento que acredite la legal constitución de la empresa.
- 8) Copia de la identificación oficial del representante legal.

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