

**C. LICENCIADO PABLO GUTIÉRREZ LAZARUS**, Presidente del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Carmen, del Estado de Campeche, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 10, 115 fracciones I, párrafo primero, II, párrafo primero y III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 102, 105, 106, 108, 115 de la Constitución Política del Estado de Campeche; 2, 20, 21, 27, 31, 58 fracción I, 59, 60, 69 fracciones I, III, XII y XXII, 71, 103 fracciones I y XVII, 106 fracción VIII y 186 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Campeche; 1, 3, 5°, 13, 14, 26, 27, 28 del Bando Municipal de Carmen; 1, 2, 11, 17, 18 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Carmen; y 1, 2, 3, 5, 6, 7, 16, 20, 90, 104 y 105 del Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Carmen, para su publicación y debida observancia a los ciudadanos y autoridades del Municipio, hago saber:

Que el H. Ayuntamiento del Municipio de Carmen, en su Quinta Sesión Ordinaria de Cabildo, celebrada el día 31 de Octubre del año dos mil dieciséis, ha tenido a bien aprobar y expedir el siguiente:

#### **ACUERDO NÚMERO 118**

**RELATIVO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS, DICTAMINADO POR LAS COMISIONES EDILICIAS PERMANENTE DE GOBERNACIÓN Y SEGURIDAD PÚBLICA Y DE DESARROLLO ECONÓMICO.**

#### **PRECEDENTES**

**A).-** Que en la Décima Segunda Sesión Extraordinaria de Cabildo, de fecha cuatro del mes de febrero del año 2016, se turnó a dictamen de las Comisiones Edilicias Permanentes de Gobernación y Seguridad Pública y de Desarrollo Económico de este Honorable Ayuntamiento del Municipio de Carmen, el **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS**.

**B).-** Que mediante oficio número **099/2016**, de fecha 22 de septiembre de 2016, el **C. LIC. HERMILO ARCOS MAY, CUARTO REGIDOR**, remite a la Secretaría del H. Ayuntamiento de Carmen, el dictamen emitido por las Comisiones Edilicias Permanentes de Gobernación y Seguridad Pública y de Desarrollo Económico, relativo al **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS**.

**C).-** En tal virtud los integrantes del Cabildo, proponen emitir el presente acuerdo conforme a los siguientes:

#### **CONSIDERANDOS**

**I.-** Que el H. Ayuntamiento del Municipio de Carmen, es legalmente competente para conocer y dictaminar respecto del presente asunto, en términos de los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 102 de la Constitución Política del Estado de Campeche; 103 fracción I y 106 fracción I de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Campeche.

**II.-** Que este H. Cabildo, una vez recibido el dictamen de las Comisiones Edilicias Permanentes de Gobernación y Seguridad Pública y de Desarrollo Económico de este Honorable Ayuntamiento del Municipio de Carmen, proceden a su estudio y resolución, mismo que textualmente refiere:

#### **H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE CARMEN. PRESENTE.**

Los suscritos integrantes de las **Comisiones Edilicia Permanente de Gobernación y Seguridad Pública y de Desarrollo Económico**, nos permitimos presentar a la alta y distinguida consideración de este H. Ayuntamiento en Pleno, conforme a lo acordado en la Décima Segunda Sesión Extraordinaria de cabildo de fecha cuatro del mes de febrero del año en curso, la presente propuesta de acuerdo, a efecto de que se establezca el **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS**; en razón de lo cual nos permitimos formular a Ustedes las siguientes:

#### **CONSIDERACIONES:**

**PRIMERO.** Que en la Décima Segunda Sesión Extraordinaria de cabildo de fecha cuatro del mes de febrero del año en curso, se instruyó a las Comisiones Edilicia Permanente de Gobernación y Seguridad Pública y de Desarrollo Económico de este Honorable Ayuntamiento del Municipio de Carmen, para que se determine el **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS**.

**SEGUNDO.** Que los Ediles tienen la obligación de desempeñar las comisiones que se les confieren, con toda responsabilidad y eficacia, contando para ello con la colaboración de los funcionarios de la administración Municipal, dando cuenta de sus gestiones al Pleno del Cabildo, mediante los dictámenes correspondientes.

Que el artículo 186 y demás relativos de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Campeche, establece que el Ayuntamiento podrá expedir normas generales mediante manuales,

circulares y otras disposiciones de carácter administrativo de observancia obligatoria para la esfera administrativa municipal. Definidas estas como las resoluciones de cabildo que, teniendo el carácter de generales, abstractas, impersonales, obligatorias y coercibles, se dicten con vigencia temporal o transitoria, en atención a las necesidades urgentes de la administración o de los particulares.

Por su parte el artículo 5, del Bando Municipal de Carmen, señala que las Autoridades Municipales tienen competencia plena sobre el territorio del Municipio de Carmen, para decidir sobre su organización política, administrativa y sobre la prestación de los servicios públicos de carácter municipal, ajustándose a lo dispuesto por la Constitución Federal, la Estatal y las Leyes Federales y Estatales relativas.

**TERCERO.** Que la C. María Guadalupe Díaz Escalante, Directora de Desarrollo Social y Económico del H. Ayuntamiento del Municipio de Carmen, mediante oficio número DDSE-0078 de fecha veinte del mes de enero de la anualidad que transcurre, remitió a la Secretaría Municipal, el proyecto del Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Carmen, mismo que fue turnado a estas Comisiones Edilicia Permanente de Gobernación y Seguridad Pública y de Desarrollo Económico.

**CUARTO.** Las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES), constituyen la columna vertebral de la economía nacional por los acuerdos comerciales que ha tenido México en los últimos años y asimismo por su alto impacto en la generación de empleos y en la producción nacional. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en México existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales, de las cuales 99.8% son PYMES que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país.

Por la importancia de las PYMES, es importante instrumentar acciones para mejorar el entorno económico y apoyar directamente a las empresas, con el propósito de crear las condiciones que contribuyan a su establecimiento, crecimiento y consolidación.

**QUINTO.** Que el referido MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS prevé los trámites relacionados con la apertura y renovación para la obtención de la Licencia de Funcionamiento Municipal de las micro y pequeñas empresas, así como los lineamientos establecidos por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), y la Norma SARE -01, mismo documento que establece el procedimiento a seguir para la apertura de empresas consideradas como de bajo, mediano y alto riesgo, así como los criterios específicos que deberán tener dichas empresas para obtener la Constancia de Uso de Suelo, Autorización expedida por la Dirección de Protección Civil Municipal o la Autoridad Municipal competente en caso de que el giro sea considerado de riesgo, de acuerdo a la reglamentación municipal correspondiente y Licencia de Funcionamiento Municipal, a través de la Ventanilla Única de Trámites y Servicios.

**SEXTO.** Que del contenido del expediente respectivo se desprende

#### **ACUERDO**

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

#### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS (SARE) EN EL MUNICIPIO DE CARMEN.**

#### **ÍNDICE**

- I.- Introducción**
- II.- Objetivo del Manual de Operación**
- III.- Alcance del Manual**
- IV.- Marco Jurídico**
- V.- Políticas de Operación del SARE**
  - V.1.- De la Operación del Sistema**
  - V.2.- Integración del SARE**
  - V.3.- De la Licencia de Uso de Suelo**
  - V.4.- De la Autorización de la Licencia de Funcionamiento**
  - V.5.- Del Dictamen de Protección Civil**
  - V.6.- Infraestructura**
  - V.7.- Control de la Prestación de Servicios**
    - V.7.1.- Condiciones**
    - V.7.2.- Esquerma de Operatividad**
    - V.7.3.- Comunicación con el Solicitante**
    - V.7.4.- Identificación y Trazabilidad**
    - V.7.5.- Documentos e Información del Solicitante**
  - V.8.- Medición, Análisis y Mejora**
    - V.8.1.- Indicadores de Cumplimiento**
      - V.8.1.1.- Diagramas de Flujo**
    - V.8.2.- Control del Servicio no Conforme**
    - V.8.3.- Mejora**
      - V.8.3.1.- Acción Correctiva**

## V.9.- Anexos

### 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 Carmen, Campeche, las cuales se apegan totalmente a la normatividad federal, estatal y municipal vigente.

Para cumplir con lo anterior, el H. Ayuntamiento de Carmen 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 sus licencias 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.

Se establece en los apartados correspondientes, las actividades específicas de SARE, los cuales se encuentran apegados al marco jurídico federal, estatal y municipal.

### II. Objetivo del Manual de Operación

Promover 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, estableciendo un marco regulatorio claro, eficiente y transparente, que establezca condiciones de certidumbre y seguridad jurídica y que fomente la inversión productiva en los diferentes grupos de actividades económicas.

En general el objetivo primordial de este proyecto se basa en 3 puntos principales, los cuales son:

#### a) Reducción de Tiempos.

Cumplir con una duración real del trámite de expedición de licencia para la apertura de micro, pequeña y mediana empresa, de bajo riesgo, en un periodo de 72 horas.

#### b) Ventanilla única de atención.

Lograr que los trámites municipales requeridos se realicen en el mismo lugar por lo cual se habilitará una oficina que servirá como ventanilla única de atención, la cual se encontrará en el edificio que ocupa la Dirección de Desarrollo Social y Económico del H. Ayuntamiento del Municipio de Carmen.

#### c) Reducción de visitas.

Lograr que la respuesta a la solicitud de apertura de empresas de bajo riesgo se otorgue en un máximo de dos visitas del solicitante (la primera para entrega de documentos y la segunda para la obtención de su licencia en caso de ser aprobada).

### 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.  
Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre...
- Artículo 102 de la Constitución Política del Estado de Campeche.  
La base de la división territorial y de la organización política y administrativa del Estado es el municipio libre. Los Municipios del Estado tendrán personalidad jurídica...
- Artículo 2 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Campeche.  
El Municipio es autónomo para con arreglo a los ordenamientos aplicables, regular mediante el Bando Municipal y los reglamentos municipales, sus relaciones con el Estado y otros municipios, las funciones de su competencia así como los servicios públicos a su cargo, organizar la administración pública municipal, administrar su hacienda, disponer de su patrimonio, determinar sus planes y programas, así como asegurar la participación ciudadana y vecinal.
- Artículo 1 de la Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.

La Hacienda Pública de los Municipios del Estado de Campeche, para cubrir los gastos y cumplir las obligaciones de su administración, organización y prestación de servicios públicos, percibirá en cada ejercicio fiscal los ingresos que por concepto de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, participaciones, fondos de aportaciones federales, convenios, transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas e ingresos derivados de financiamientos, que autorice esta Ley o la Ley de Ingresos Municipal que anualmente apruebe el Congreso del Estado.

- Artículo 2 y 21 de la Ley de Protección Civil para el Estado de Campeche.  
Art. 2. La Protección Civil en el Estado es el conjunto de disposiciones, medidas y acciones realizadas por la Administración Pública Estatal y los gobiernos municipales, en sus respectivos ámbitos de competencia, en coordinación con los sectores social y privado, para proteger la vida de la población, sus bienes, servicios estratégicos y su entorno, frente a la eventualidad de un desastre provocado por agentes naturales o humanos a través de la prevención, el auxilio, la recuperación y el apoyo a la población.  
Art. 21. Los Gobiernos Municipales en sus respectivos ámbitos de competencia, establecerán un Sistema Municipal de Protección Civil, que será organizado por el Presidente Municipal y es parte integrante del Sistema Estatal, teniendo como fin prevenir, proteger y auxiliar a las personas, su patrimonio y su entorno, ante la posibilidad de un desastre producido por causas de origen natural o humano.
- Artículo 1 de la Ley de Ingresos del Municipio de Carmen.  
Para erogar los gastos que demanda la atención de su administración, servicios públicos, obras y demás obligaciones a su cargo, la Hacienda Pública del Municipio Libre de Carmen, para el ejercicio fiscal comprendido del 1º de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016, percibirá los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos, aprovechamientos, ingresos no comprendidos en las fracciones de la Ley de Ingresos causados en ejercicios fiscales anteriores, pendientes de liquidación o pago, participaciones y aportaciones, transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas e ingresos derivados de financiamiento en las cantidades estimadas que...

#### **b) Reglamentos**

- Artículo 97 del Reglamento de la Administración Pública Municipal.  
La Dirección de Desarrollo Social y Económico es la responsable de promover la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria...
- Artículo 1 del Reglamento de Construcciones para el Municipio de Carmen.  
Las disposiciones del presente Reglamento regirán en el Municipio de Carmen y tienen por objeto regular todas las obras de construcción, instalación, modificación, ampliación, reparación y demolición que se ejecuten en terrenos de propiedades públicas o privadas, así como el desarrollo urbano, planificación, seguridad, estabilidad e higiene, las limitaciones y modificaciones que se impongan al uso y destino de las edificaciones de propiedad pública o privada y reservas que se señalen en los programas y declaraciones correspondientes.

#### **c) Bando**

- Artículo 3 del Bando Municipal de Carmen.

El presente Bando es de interés público y tiene por objeto: establecer las normas generales básicas para orientar el régimen de gobierno y la organización y el funcionamiento de la Administración Pública; identificar autoridades y su ámbito de competencia. Sus disposiciones son de observancia general y obligatoria en todo el territorio Municipal.

#### **d) Convenios**

- Convenio de Coordinación en Materia de Mejora Regulatoria entre el Gobierno del Estado de Campeche y el H. Ayuntamiento del Municipio de Carmen.

#### **e) Programas**

- Plan Municipal de Desarrollo 2015 – 2018.
- Programa Director Urbano del Centro de Población Ciudad del Carmen, Campeche.
- Programa Parcial de Mejoramiento Urbano de la Zona del Arroyo de la Caleta.

#### **f) Acuerdos**

- Acuerdo que establece el Sistema de Apertura Rápida de Empresas
- Acuerdo por el que se establece el Comité Estatal de Mejora Regulatoria del Estado de Campeche.

### **V. Políticas Generales**

El presente manual establecerá un marco de actuación que permita cumplir con los objetivos ya planteados, en base a la continua actualización del manual de operación del proceso SARE y a la evidencia de que el sistema opera de manera eficaz y transparente.

La responsabilidad del funcionamiento y operación del SARE, estará a cargo de la Dirección de Desarrollo Social y Económico del Municipio de Carmen.

El horario de atención será de 9:00 a 15:00 horas de lunes a viernes, en las oficinas ubicadas en la calle 20 sin número entre las calles 31 y 33, colonia Centro, código postal 24100, en ciudad del Carmen, Campeche.

El plazo máximo de dictamen a la solicitud de la Cédula de empadronamiento (licencia de funcionamiento) será en un máximo de 72 horas a partir de que el modulo del SARE recibe, revisa y valida el expediente con todos y cada uno de los requisitos cumplidos.

El personal de la ventanilla SARE será el responsable de informar los requisitos para la realización del trámite, verificar si el giro está en el catálogo del SARE, verificar que no exista otra licencia vigente en el predio solicitado y verificar que los documentos estén completos.

En cuanto a la política de recaudación la Tesorería Municipal será responsable del cobro de los derechos correspondientes a cada uno de los trámites de apertura involucrados de acuerdo a la Ley de Ingresos vigente.

## V.1 De la Operación del Sistema

### V.1.1. Objetivos Específicos

En congruencia con el Objetivo Fundamental de la creación del proceso SARE, se establecen a continuación objetivos específicos del sistema de operación medibles para establecer los estándares de competitividad, los cuales serán responsabilidad del responsable del Módulo SARE:

- a) Se deberá entregar al ciudadano en un tiempo máximo de 72 horas, la resolución al trámite de licencia de uso de suelo y de funcionamiento solicitada para la apertura de empresa de bajo riesgo.
- b) Se llevará a cabo un registro de cada solicitud, el cual debe dejar en claro el cumplimiento del tiempo establecido.
- c) Todos los integrantes contemplados en el proceso SARE deberán cumplir en tiempo y forma. Para medir este objetivo el responsable del módulo SARE hará un corte mensual en el que analizará el cumplimiento de cada área y tomara las medidas necesarias en su caso para corregir algunas inconsistencias en el procedimiento en cuestión. Cabe mencionar que el procedimiento SARE deberá cumplir con un mínimo de 80% de las solicitudes presentadas cumplidas en tiempo.
- d) Para cumplir en tiempo y forma con el procedimiento SARE el Director de Desarrollo Urbano y el Tesorero Municipal deberán delegar su firma para la expedición de la Licencia de Uso de Suelo y de la Licencia de Funcionamiento de bajo riesgo público, a un funcionario responsable que sería el Coordinador de Licencias de Uso de Suelo y el Jefe de Ingresos según corresponda.
- e) Todas las inspecciones tanto de la Dirección de Desarrollo Urbano como de la Dirección de Protección Civil se llevaran a cabo de manera posterior al otorgamiento de las licencias de uso de suelo y licencia de funcionamiento, respecto a los giros contemplados en el Catálogo de Giros de Bajo Riesgo Público.
- f) Los expedientes se deberán resguardar de manera segura y ordenada y el corte de ingreso de expedientes será de 9:00 a 15:00 horas, después de este horario se recepcionará expedientes con fecha del día posterior.
- g) El trámite de Licencia de Uso de Suelo y Licencia de Funcionamiento se deberá realizar en un plazo máximo de 2 visitas ciudadanas en 1 sola ventanilla. Se hace énfasis una vez más que el procedimiento SARE inicia desde el momento que se recibe el expediente completo y revisado y se le establece un folio y finaliza en el momento en que se encuentra lista la Licencia de Funcionamiento para su entrega.

La forma de evaluar el cumplimiento de los objetivos específicos de operación, relacionados con anterioridad para alcanzar los resultados planificados o en su caso determinarlas acciones correctivas para su cabal cumplimiento, será en base a los siguientes indicadores de desempeño.

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de Calidad	Índice	Meta / Rango
1	Tiempo de expedición de 72 horas máximo	Solicitante	a) Eficacia; capacidad de cumplir con los	a) Numero de Solicitud	80 %

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de Calidad	Índice	Meta / Rango
			objetivos.		
			b) Agilidad; Como referencia a la elaboración en tiempo.	b) Tiempo de respuesta de cada una.	72 Horas
<p><b>Nota:</b> El tiempo de otorgamiento incluye desde el momento en que el solicitante llega al Módulo por primera vez con la documentación completa y la entrega al encargado del Módulo SARE, hasta el instante en el que la respuesta del trámite está disponible para el solicitante.</p> <p>Fuente de medición: Registro de cumplimiento  Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE  Reporte de medición COFEMER: Mensualmente</p>					
2	Cumplimiento en tiempo y forma en cada una de las áreas que participan en el proceso SARE.	Solicitante	a) Agilidad; como referencia a la elaboración en tiempo	a) Tiempo de Cumplimiento	80 %
<p><b>Nota:</b> El valor promedio de cumplimiento de los objetivos con eficacia y agilidad será en razón al manejo de expedientes y tiempo de cumplimiento por área.</p> <p>Fuente de medición: Registro de cumplimiento  Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE  Reporte de medición COFEMER: Mensualmente</p>					
3	Tener el registro de la eficiencia y agilidad en el manejo de expedientes.	Solicitante	a) Eficacia; Capacidad de cumplir con los objetivos.	a) Organización de los expedientes de acuerdo a una secuencia.  b) La información a) debe de ser precisa.	100 %
<p><b>Nota:</b> Corresponde al manejo y resguardo de expedientes desde que inicia el trámite de su licencia de apertura, hasta su conclusión por cada área.</p> <p>Fuente de medición: Registro de cumplimiento  Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE  Reporte de medición COFEMER: Mensualmente</p>					
4	Otorgamiento conveniente del trámite de licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo.	Solicitante	Conveniencia	a) No. De Visitas b) No. De oficinas a visitar	2 Visitas  1 Oficina
<p><b>Nota:</b> Corresponde al número total de oficinas visitadas y número de visitas por el solicitante desde que inicia el trámite de su licencia de apertura, hasta su recepción.</p> <p>Fuente de medición: Expedientes de los solicitantes.  Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE  Reporte de medición COFEMER: Mensualmente</p>					

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

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de Calidad	Índice	Meta / Rango
			b) Eficacia; capacidad de cumplir con los objetivos.	c) Numero de Solicitud	80 %
			d) Agilidad; Como referencia a la elaboración en tiempo.	c)	72 Horas
<p><b>Nota:</b> Se deben contabilizar una a una las solicitudes para la apertura atendidas entre el día primero del mes y el día último.</p> <p>Fuente de medición: Registros de solicitudes para la apertura.  Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE  Reporte de medición COFEMER: Mensualmente</p>					

## V.2 Integración del SARE

El Módulo SARE funcionará bajo la responsabilidad del titular de la Dirección de Desarrollo Social y Económico del H. Ayuntamiento del Municipio del Carmen, y contará con los recursos humanos necesarios ya sean estos propios o adscritos por otras dependencias involucradas en el SARE en la cantidad necesaria para cumplir adecuadamente con las atribuciones contenidas en este manual.

El módulo SARE de manera enunciativa, más no limitada se integrará como se menciona a continuación:

- Un Coordinador o Encargado del Módulo SARE, adscrito a la Dirección de Desarrollo Social y Económico, el cual tendrá la responsabilidad de darle trámite de procedimiento SARE y entrega de resolución en un máximo de 72 horas.
- Un auxiliar encargado de dar seguimiento al Portal de Trámites y Servicios.
- Un auxiliar de apoyo encargado de brindar el servicio de asesoría y orientación inicial al ciudadano del trámite SARE.

En el caso de que las actividades de servicio muestren la necesidad de asignar mayor o menor personal para mejorar la operación del SARE, el Ayuntamiento del Municipio de Carmen proporcionará los recursos necesarios para eficientar la operación del Módulo.

### **V.3 De la Licencia de Uso de Suelo**

La Dirección de Desarrollo Urbano, proporcionará las herramientas necesarias para poder emitir las licencias sobre los usos de suelo para giros de bajo impacto.

Designará a un personal para delegar la firma de este trámite así como para darle seguimiento de realizar, la factibilidad y posteriormente la elaboración de la licencia así como el permiso de anuncio. Independientemente del esquema que se apruebe, en la Licencia de Uso de Suelo se tomará en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Que el giro solicitado sea compatible con el uso establecido en la zona donde se encuentre inscrito el Programa Director Urbano del Centro de Población Ciudad del Carmen, Campeche.
- ✓ No podrán autorizarse los usos o destino que sean incompatibles con la aptitud de la zona y contrario a los objetivos y políticas de los planes estatal y municipal (Art. 82 Reglamento de Construcción del Municipio de Carmen).
- ✓ La Licencia de Uso o destino, así como de cambio del uso destino ya autorizado, dentro de una zona ya determinada queda condicionada a la vialidad en el área inmediata al desarrollo propuesto y a la capacidad de redes de agua potable y alcantarillado, así como también a la calidad ambiental del lugar, la seguridad urbana y la compatibilidad con los usos existentes en los alrededores del lugar.
- ✓ La MIPYME que se desee establecer se delimitará hasta 40 m<sup>2</sup>, en predios y/o locales ya construidos.

**Nota:** La inspección deberá cubrir con los requisitos establecidos por la Dirección de Desarrollo Urbano.

### **V.4 De la Autorización de Licencias de Funcionamiento**

La Tesorería Municipal tendrá un plazo máximo de respuesta para la autorización de la Licencia de Funcionamiento de 72 horas a partir de que el Módulo SARE recibe, revisa y valida que la solicitud del usuario junto con el resto de los requisitos estén completos.

Asimismo tendrá la autoridad de delegar la firma al Jefe de Ingresos en ausencia, para la expedición de dicha licencia.

Cabe mencionar, que las responsabilidades y autoridades específicas de cada uno de los funcionarios, que intervienen en el proceso SARE, se encuentran desglosadas en el cuadro de procedimiento de operación del Módulo SARE, que se encuentra en el apartado V.8.1, así como el diagrama de flujo del procedimiento SARE (apartado V.8.1.1).

### **V.5 Del Dictamen de Visto Bueno de Protección Civil**

El Módulo SARE deberá informar a Protección Civil de manera inmediata sobre las licencias otorgadas.

La solicitud de la visita de inspección y/o verificación que entregara el Módulo SARE a Protección Civil deberá contener al menos lo siguiente:

- ✓ Nombre del Solicitante
- ✓ Localización Exacta del Establecimiento
- ✓ Giro
- ✓ Fecha de Entrega de la Ausencia

La inspección deberá realizarse posteriormente un lapso no mayor a los 30 días. Y en caso de que el negocio no cumpla con los requisitos impuestos por Protección Civil, se le aplicarán las sanciones establecidas y en su caso quedará sin efecto la licencia otorgada.

## **V.6 Infraestructura**

El establecimiento, equipamiento y operación del Módulo SARE correrán con cargo al presupuesto municipal, en las partidas y montos que para el efecto autorice el H. Ayuntamiento, para su cabal funcionamiento, con un mínimo requerido de:

- a) Espacio físico denominada Módulo SARE, para la tramitación de las Licencias.
- b) Contará con CUATRO computadoras de capacidad mínima de 3GB de memoria RAM y 500GB en disco duro, 1 equipo de fotocopiado, 1 equipo de escáner y 1 equipo de impresión.
- c) Papelería indispensable para su funcionamiento (hojas, plumas, libro de registro, tóner, carpetas, etc...)
- d) TRES Archiveros de 4 cajones.
- e) También se deberá prever que el espacio cuente con iluminación y aire acondicionado.

## **V.7 Control de la Prestación del Servicio**

### **V.7.1. Condiciones**

El responsable del Módulo SARE planificará y llevará a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen:

- a) El uso de documentos estandarizados;
  - Formato de Apertura Rápida de Empresas (Anexo 1).- Lo elaboran el encargado del Módulo SARE y lo actualizara según la dinámica de utilización lo exija, contendrá los datos del solicitante, datos del giro comercial, datos del establecimiento como inversión y empleos generados, así como medidas de protección civil, requisitos y observaciones requeridas para su trámite.
  - Formato de registro de cumplimiento. Su elaboración estará a cargo del responsable del módulo SARE, y lo actualizara según la dinámica de utilización lo exija, su objetivo será identificar el cumplimiento en tiempo de cada área participante en el proceso SARE.
  - Contra recibo.- Lo elabora el encargado del Módulo SARE y lo actualizara según la dinámica de utilización lo exija, servirá para determinar hora y fecha en que el ciudadano deberá recibir su Licencia.
  - Catálogo de Giros de Bajo Riesgo (Anexo 2); estará cargo del encargado del módulo SARE, en el cual se establecerán los giros comerciales y de servicios de bajo riesgo para la salud y el medio ambiente que constituirán los giros SARE, este deberá revisarse y actualizarse cada 6 meses si lo requiera.
  - Formato de Licencia de Funcionamiento; este lo elabora la Tesorería Municipal, debidamente fundamentada.
  - Formato de Licencia de Uso de Suelo; este lo elabora la Dirección de Desarrollo Urbano, debidamente fundamentada.
  - Formato de Carta Compromiso de la Dirección de Protección Civil; estará a cargo del encargado del módulo SARE y se elaborara con la finalidad de dar participación a protección civil de los establecimientos aperturados para su verificación posterior.
  - Notificación de resolución negativa de factibilidad de uso de suelo; estará a cargo de la Dirección de Desarrollo Urbano, debidamente fundamentada.
- a) Proporcionar a los particulares los servicios de información, gestoría y resolución de los trámites de licencia de uso de suelo y licencia de funcionamiento, que se realicen ante las dependencias municipales para la apertura de una empresa.
- b) Establecer la coordinación de acciones con otras dependencias y entidades de la estructura de gobierno municipal, relacionados con la operación SARE.
- c) Verificar la documentación entregada por el particular en cumplimiento de los requisitos solicitados en el Formato Único de Apertura de Empresas para la expedición de las Licencias de Uso de Suelo y Funcionamiento de los giros comprendidos en el catálogo de giros SARE y orientarle en caso de presentar información incompleta.
- d) Coadyuvar al cumplimiento de normas de protección civil.

- e) Administrar y mantener actualizada la base de datos correspondientes al registro de las empresas establecidas en el marco SARE, el número de empleos generados, la inversión comprometida en cada una de ellas y demás información y estadística necesarias para darle seguimiento de las operaciones del SARE.

### V.7.2. Esquema de Operatividad

El Sistema SARE será operado por el Módulo SARE, adscrito a la Dirección de Desarrollo Social y Económico, bajo el siguiente esquema:

- **Forma de presentar el trámite:** Mediante el Formato Único de Apertura Rápida de Empresas.
- **Oficina responsable y ubicación:** Módulo SARE, sito en la calle 20 sin número entre las calles 31 y 33, colonia Centro, código postal 24100, en ciudad del Carmen, Campeche, planta baja, Dirección de Desarrollo Social y Económico.
- **Número de visitas:** El ciudadano deberá obtener la respuesta de su solicitud con un máximo de 2 visitas al módulo SARE.
- **Plazo de respuesta del trámite:** Plazo máximo de 72 horas. A partir de que el módulo SARE recibe, revisa y establece folio a la solicitud para ingresarla al sistema.
- **Horario de atención:** El horario de atención será de 9:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- **Compromiso en materia de protección civil:** El módulo SARE se compromete a enviar la relación de cartas de compromiso firmadas por los ciudadanos directamente a la Dirección de Protección Civil, dentro de los 10 primeros días de cada mes a partir del inicio de operaciones del Módulo.
- **De los requisitos SARE:** Deberán ser especificados en el Formato Único de Apertura de Empresa de conformidad con lo que establezca la normatividad al respecto.
- **Observaciones:** Deberán ser especificados en el Formato Único de Apertura de Empresa de conformidad con lo que establezca la normatividad al respecto.

### V.7.3 Comunicación con el Solicitante

Con la finalidad de dar a conocer al ciudadano los objetivos y alcances, el responsable del módulo SARE, verificara la existencia continua de documentos informativos, como son folletos, trípticos, mantas, entre otros, para el ciudadano con la finalidad de la difusión de los siguientes aspectos:

- a) Tiempos de respuesta
- b) Objetivos
- c) Requisitos
- d) Autoridades Responsables
- e) Oficina a visitar durante el trámite
- f) Horario de Atención
- g) Medidas de Protección Civil

### V.7.4 Identificación y Trazabilidad

A través de un número de folio el SARE identificara las solicitudes para apertura de empresas de bajo riesgo público y ambiental, así como las actividades necesarias a realizarse como parte del trámite de apertura de empresas.

### V.7.5 Documentos e Información del Solicitante

El responsable del módulo SARE tendrá la obligación de supervisar el resguardo apropiado del archivo de los expedientes de la ciudadanía solicitante.

## V.8. Medición, Análisis y Mejora

### V.8.1. Indicadores de Cumplimiento

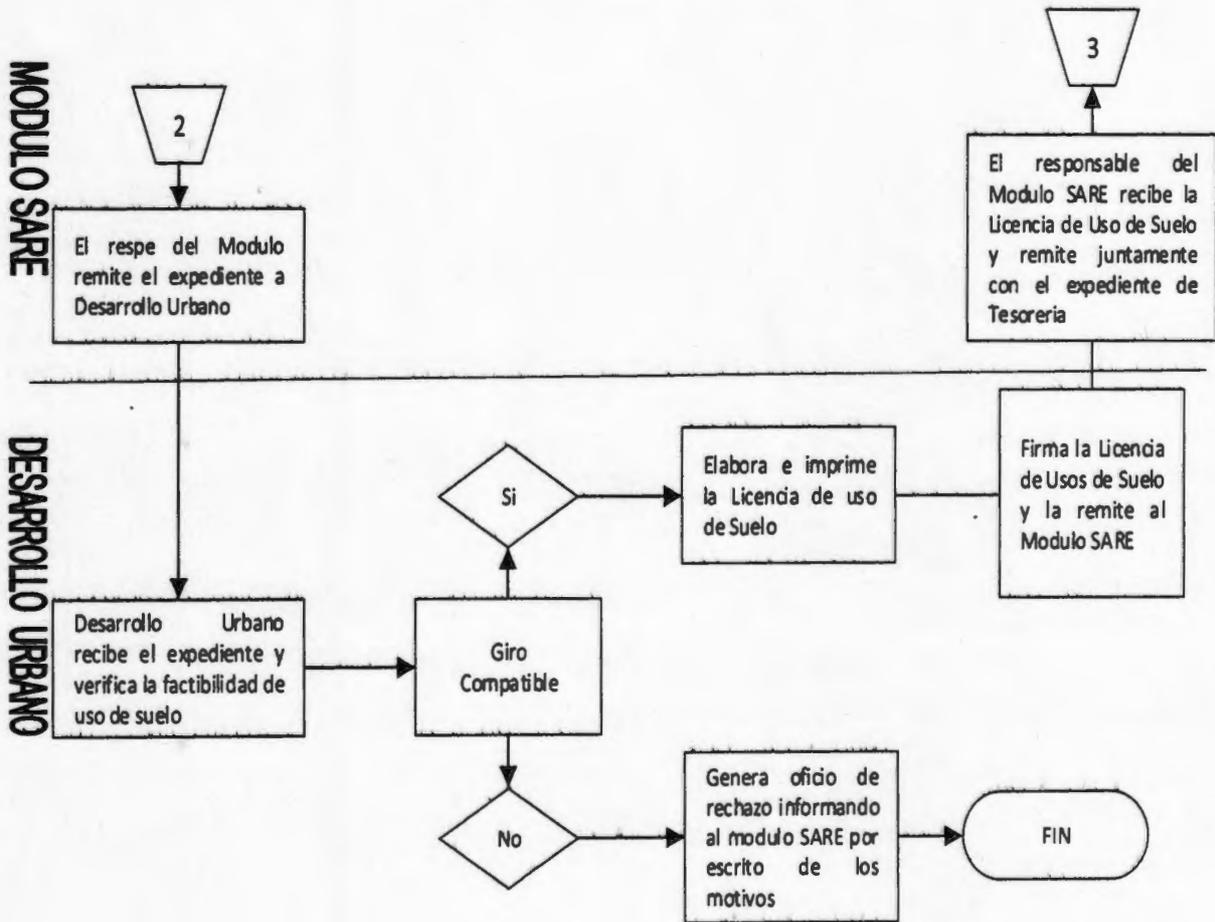
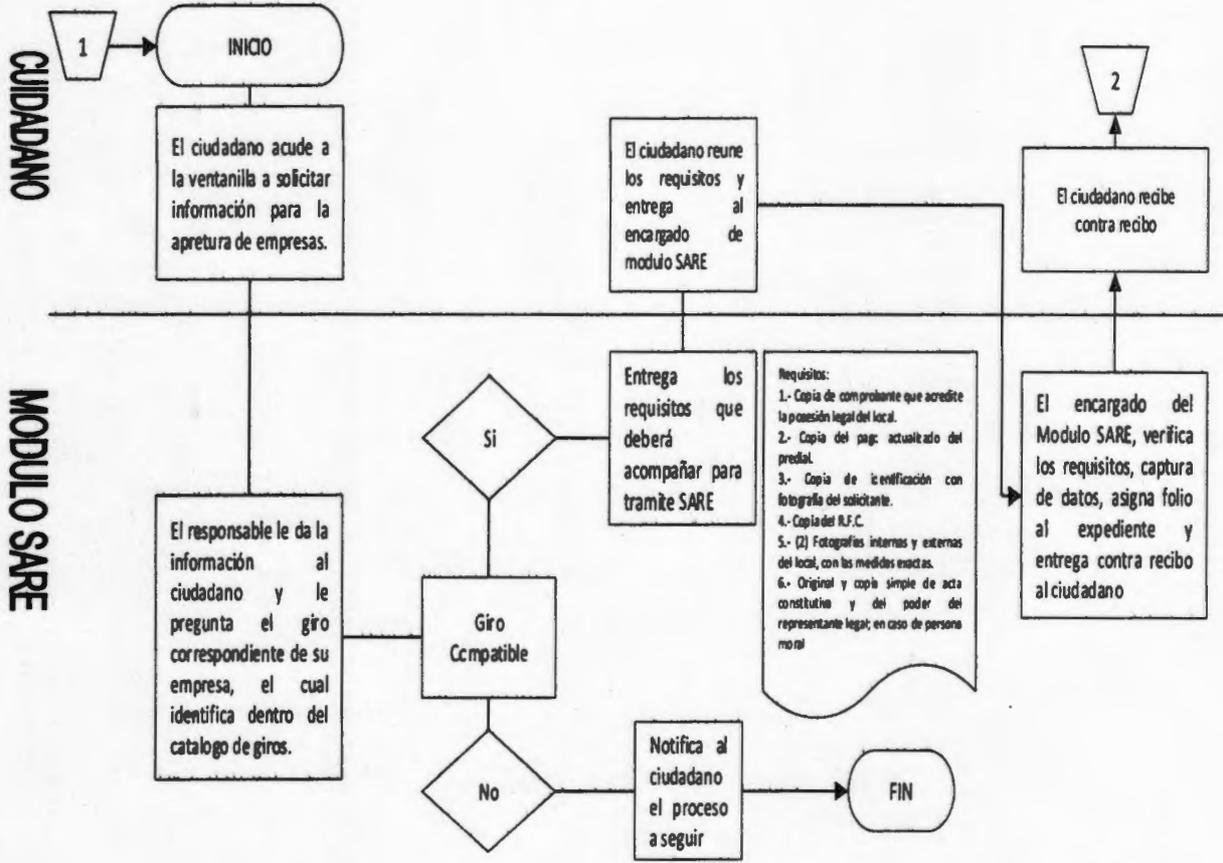
Con la finalidad de verificar el alcance de los resultados planificados o en su caso identificar los problemas probables e instaurar acciones correctivas según sea conveniente para asegurarse de la conformidad del servicio, a continuación se hace referencia a cada etapa y el documento que aplica para su medición:

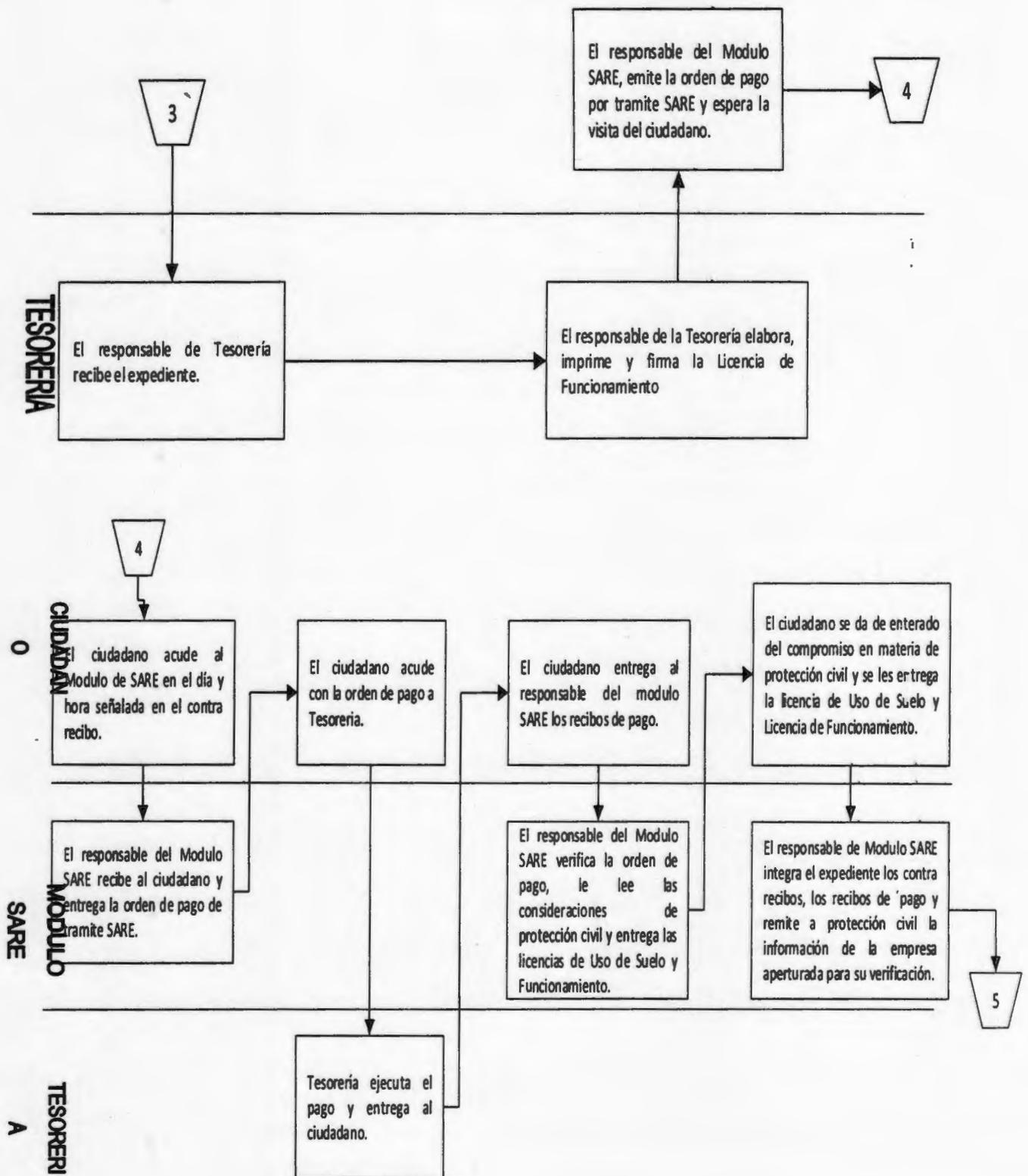
Etapa del Proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica (interno)	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, o validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	

Etapa del Proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica (interno)	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, o validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	
PRIMERA: proporcionar información relativa a trámites y procedimiento de apertura de empresa de bajo riesgo para la salud y el medio ambiente.	Proporcionar información clara y precisa de la tramitología para la apertura de empresas de bajo riesgo para la salud y medio ambiente	Flujograma 1ª etapa: Identificación del trámite e información al solicitante sobre el proceso SARE.	Número total de visitas del solicitante para conocer el proceso de trámite.	1 visita	-Solicitud de apertura. -Triptico de información.
SEGUNDA: Verificar y validar la documentación recibida junto con la solicitud.	Asegurar que los requisitos solicitados estén completos y la solicitud debidamente llenada	Flujograma 2ª etapa: Recepción y validación de documentos requeridos	Verificación de documentación completa y solicitud debidamente llenada	Cumplimiento al 100 %	Lista de verificación de entrega de documentos incluida en la hoja de registro interno de procedimiento SARE.
TERCERA: Evaluar la factibilidad y procedencia de la Licencias de Uso de Suelo y la de Funcionamiento y emitirías o rechazarías.	Asegurar una respuesta en un término máximo de 72 hrs.	Flujograma 3ª etapa: Dictamen y resolución de la solicitud de apertura de empresas.	Verificación de plazo de apertura.	Plazo máximo de 72 horas.	Hoja de registro interno del procedimiento de SARE.
CUARTA: Entregar licencia o comunicar causa de negativa		Flujograma 4ª etapa: Entrega de Licencia de Uso de Suelo y Licencia de Funcionamiento para apertura de empresas de bajo riesgo público.			
QUINTA: Informar al solicitante sobre sus compromisos en materia de protección civil.	Brindar información clara y precisa.	Flujograma 5ª etapa: Entregar la carta compromiso en materia de protección civil.		Información entregada junto con cada licencia expedida.	Acuse de recibo de carta compromiso en materia de protección civil.

#### V.8.1.1. Diagrama de Flujo

A continuación se presentan los diagramas de proceso con los que el SARE da





## V.8.2 Control del servicio no conforme

El responsable del módulo SARE en coordinación con todos los participantes del proceso SARE identificarán el servicio que no sea cumplido en tiempo y forma con el fin de tomar acciones para corregir las no conformidades.

## V.8.3 Mejora

### V.8.3.1 Acción Correctiva

Una vez identificado el servicio no conforme, en el SARE se tomarán acciones apropiadas para corregir los problemas que se presentan, notificando por escrito a las partes involucradas en el proceso de las acciones a corregir, así como al área de Contraloría Municipal para vigilar la ejecución de las acciones notificadas o en su defecto la aplicación de las sanciones correspondientes.

## V.9 Anexos

### V.9.1 Formatos

Formato de Solicitud SARE

Documentos que no se incluyen por la magnitud de su volumen

Catálogo de Giros de Bajo Riesgo

Documentos de diseño libre por el Municipio y no incluidos en el presente Manual de Procedimiento

Formatos de requisitos de inspección de seguridad y reglamentos.  
Listado de las sanciones  
Recibo de Pago  
Licencia de Uso de Suelo  
Licencia de Funcionamiento

#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

**PRIMERO.** El presente MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS deberá ser observado por las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal de Carmen.

**SEGUNDO.** El MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS será revisado anualmente, por lo que la Dirección Desarrollo Social y Económico, podrán hacer llegar las propuestas que consideren necesarias a este H. Ayuntamiento del Municipio de Carmen, a través de su Coordinador o Encargado del Módulo SARE MUNICIPAL DE CARMEN, adscrito a la nombrada dirección.

**TERCERO.** Se autoriza a los ciudadanos PRESIDENTE MUNICIPAL, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO, SÍNDICO MUNICIPAL y TESORERO MUNICIPAL para que suscriban la documentación necesaria a fin de cumplimentar el presente Acuerdo.

**CUARTO.** Con testimonio del presente Acuerdo del Ayuntamiento en Pleno, se instruye a la Secretaría Municipal notifique esta resolución al Tesorero Municipal, al Director de la Dirección de Unidad Administrativa, a la directora de la Dirección de Desarrollo Social y Económico; a la directora de la Dirección de Desarrollo Urbano y al director de la Dirección de Protección Civil del H. Ayuntamiento del Municipio de Carmen, para su conocimiento, debido cumplimiento y efectos legales procedentes.

**QUINTO.** Se instruye a la Secretaría Municipal, para que envíe el presente acuerdo para su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Campeche.

Asimismo, hágase del conocimiento público en la página oficial del Municipio de Carmen ([www.carmen.gob.mx](http://www.carmen.gob.mx)), y en su oportunidad archívese el expediente como asunto totalmente concluido.

**SEXTO.** Por conducto de la presidencia de la Comisión Edilicia de Desarrollo Económico, tórnese el presente dictamen a la Secretaría del H. Ayuntamiento del Municipio de Carmen, para que sea sometido a la consideración del Ayuntamiento, para que, en su caso, apruebe los asuntos dictaminados favorablemente en este acuerdo.

#### TRANSITORIOS:

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

**SEGUNDO.** Se derogan todas las disposiciones reglamentarias, acuerdos o circulares que se opongan al presente Acuerdo.

**TERCERO.** El Presidente Municipal dispondrá se imprima, publique, circule y se le dé debido cumplimiento, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 69, fracción I, de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Carmen.

Dado en el Salón de Cabildo del Honorable Ayuntamiento, en la Ciudad del Carmen, Estado de Campeche, a los \_\_\_\_\_ días del mes de septiembre del año dos mil dieciséis.

Así lo aprobaron, firmando al margen y calce, los integrantes de las Comisiones Edilicias Permanente de Gobernación y Seguridad Pública y de Desarrollo Económico, para su debida constancia y acuerdo legal, a los \_\_\_\_\_ días del mes de septiembre del año dos mil dieciséis.  
CONSTE.

**LIC. PABLO GUTIÉRREZ LAZARUS,**  
Presidente de la Comisión de Gobernación y  
Seguridad Pública.

**Ć.P. JOSÉ DEL CARMEN GÓMEZ QUEJ,**  
Secretario de la Comisión de Gobernación y  
Seguridad Pública.

**LIC. JORGE ALBERTO NORDHAUSEN  
CARRIZALES,**  
Vocal de la Comisión de Gobernación y  
Seguridad Pública y Secretario de la Comisión de  
Desarrollo Económico.

**LIC. HERMILO ARCOS MAY,**  
Presidente de la Comisión de Desarrollo  
Económico.

**LIC. GLENI GUADALUPE DAMIÁN MARTÍNEZ.**  
Vocal de la de la Comisión de Desarrollo Económico.

## TRANSITORIOS:

**Primero:** Publíquese en el Periódico Oficial del Estado de Campeche.

**Segundo:** Remítase a la Unidad Municipal de Transparencia y Acceso a la Información Pública para su publicación en el Portal de Internet del Gobierno Municipal.

**Tercero:** Insértese en el Libro de Reglamentos, Acuerdos y demás disposiciones de este Honorable Ayuntamiento del Municipio de Carmen.

**Cuarto:** Se derogan todas las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias en todo en lo que se opongan al presente acuerdo.

**Quinto:** Se autoriza al Secretario expedir copia certificada del presente acuerdo para todos los fines legales a que haya lugar.

Dado en la Sala de Cabildo del H. Ayuntamiento del Municipio de Carmen, Estado de Campeche; **15 votos a favor, 0 votos en contra, 0 abstenciones y 0 ausencias**, a los 31 días del mes de Octubre del año dos mil dieciséis.

C. L.C.P y A.P. Pablo Gutiérrez Lazarus, Presidente Municipal; C. L.E.F.D.y D. Rosa Angélica Badillo Becerra, Primera Regidora; C. Lic. Jorge Nordhausen Carrizales, Segundo Regidor; C. Lic. Celeste Salvaño López, Tercera Regidora; C. Lic. Hermilo Arcos May, Cuarto Regidor; C. Mayela Cristina Martínez Arroyo, Quinta Regidora; C. Candelario del Carmen Zavala Metelín, Sexto Regidor; C. Landy María Velázquez May, Séptima Regidora; C. Lic. Gabriela de Jesús Zepeda Canepa, Octava Regidora; C. Lic. Venancio Rullán Morales, Noveno Regidor; C. Lic. Gleni Guadalupe Damián Martínez, Décima Regidora; C. Luis Javier Solís Sierra Décimo, Primer Regidora; C. C.P. José del Carmen Gómez Quej, Síndico de Hacienda; C. L.A.E.T. María Elena Maury Pérez, Síndica de Asuntos Jurídicos; y el C. Lic. Alberto Rodríguez Morales, Síndico Administrativo, por ante la Licda. Diana Méndez Graniel, Secretaria del H. Ayuntamiento quien certifica.

Por lo tanto mando se imprima, publique y circule, para su debido cumplimiento.

LIC. PABLO GUTIÉRREZ LAZARUS  
PRESIDENTE MUNICIPAL DE CARMEN,  
CAMPECHE

LICDA. DIANA MÉNDEZ GRANIEL  
SECRETARIA DEL H. AYUNTAMIENTO.