

M – SARE - 01

# Manual de Operación del SARE Municipio de Chignahuapan.

## DATOS DEL DOCUMENTO.

- Manual de Operación Nivel Confiable
- Fecha de revisión:
- Código del documento:
- Tipo de documento: Manual
- Responsable del documento: L.C.P. Nohemí León Islas.
- Versión:
- Revisado por: SECRETARIA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN
- Aprobado por: – Titular de la COFEMER.

## ÍNDICE:

I. Introducción .....	
II. Objetivo del Manual de Operación .....	
III. Alcance del Manual.....	
IV. Marco Jurídico.....	
V. Sistema de Gestión de la Operación .....	
V.1 Generalidades .....	
V.2. Responsabilidad de la Dirección .....	
V.2.1 Política de Operación del SARE .....	
V.2.2 Planificación del Sistema de Operación .....	
V.2.2.1 Objetivos del Sistema de Operación.....	
V.2.3 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación .....	
V.3 Gestión de los Recursos .....	
V.3.1 Infraestructura .....	
V.4 Prestación del Servicio .....	
V.4.1 Planificación de la Prestación del Servicio .....	
V.4.2.1 Comunicación con el Solicitante.....	
V.4.3 Prestación del Servicio .....	
V.4.3.1 Control de la Prestación del Servicio.....	
V.4.3.2 Identificación y Trazabilidad .....	
V.4.3.3 Documentos e Información del Solicitante .....	

V.5. Medición, Análisis y Mejora .....

V.5.1 Seguimiento y Medición .....

V.5.1.1 Satisfacción del Solicitante .....

V.5.2 Control del Servicio No Conforme .....

V.5.3 Mejora .....

V.5.3.1 Acción correctiva .....

ANEXO 1. "Requisitos para Apertura de Empresa de Bajo Riesgo" .....

ANEXO 2. "Lista Maestra de Control de Documentos". .....

ANEXO 3. "Lista Maestra de Control de Registros" .....

ANEXO 4. "Encuesta de Servicio". .....

**ANEXO 5. "Informe de Servicio No Conforme"** .....

ANEXO 6. "Registro federal de contribuyentes" .....

Registro estatal de contribuyentes .....

## 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 **Confiable** 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 **Chignahuapan, PUEBLA**, 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 para la apertura de empresas SARE 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.

### Leyes

- Artículo 115 de la Constitución Política de los **Estados Unidos Mexicanos.**
- Ley de Ingresos del Municipio de **Chignahuapan, PUEBLA.**
- Ley de Protección Civil para el Estado de **PUEBLA.**

### Reglamentos

- Reglamento De Obras Y Construcciones Para El Municipio De Chignahuapan Puebla.
- Reglamento para Establecimientos Reglamento para Establecimientos cuyo giro sea la Enajenación de Bebidas Alcohólicas para el Municipio de Chignahuapan, Puebla.

## 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 comerciales de Bajo Riesgo, Formato Único de Apertura Rápida de Empresas (FUARE), Acuerdo de Cabildo y Lista de Verificación de Entrega de Documentos.

2. Que los documentos anteriores estén disponibles en su lugar de uso.
3. Que los documentos sean legibles y se encuentren en buenas condiciones.
4. Que los documentos aquí señalados se revisen y actualicen cada vez que sea necesario; el Coordinador del módulo deberá autorizar las actualizaciones realizadas a los documentos.
5. Que los documentos sean fácilmente identificables. La identificación de documentos se realizará de acuerdo a la siguiente codificación:

Para identificar el tipo de documento, se utiliza la siguiente tabla:

<b>Tipo de documento</b>	<b>Código a utilizar</b>
Procedimiento	P
Instrucción de trabajo	IT
Plan de calidad	PC
Manual	M
Formato	F

Las siglas del SARE permanecerán como identificación de que el documento pertenece a la entidad y el número consecutivo iniciará con el 01 para cada tipo de documento.

Por ejemplo:

- M - SARE – 01 Manual de Operación.
- F - SARE - 01 Catálogo de giros de Bajo Riesgo.
- F- SARE - 02 Lista de Verificación de Entrega de Documentos.
- F - SARE - 03 FUARE.

En el anexo 2 se muestra un ejemplo de Lista Maestra de Control de Documentos;

- 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 (FUARE)
  - 1.2. Identificación oficial del solicitante.
  - 1.3. Alta de hacienda ó Aumento de actividades.
  - 1.4. Pago de agua.
  - 1.5. Dictamen de uso de suelo.
2. Lista de verificación de entrega de documentos.
3. Cédulas de empadronamiento de empresas SARE otorgada (en su caso).
4. Respuesta de resolución negativa (en su caso).

En el anexo 3 se muestra un ejemplo de Lista Maestra de Control de Registros donde se señala el lugar de almacenamiento de los registros y su tiempo de resguardo

## **V.2. Responsabilidad de la Dirección**

### **V.2.1 Política de Operación del SARE**

En el SARE del Municipio de **Chignahuapan**, existe el compromiso de cumplir con las expectativas de los solicitantes en cuanto a:

- a) La entrega de la cédula de empadronamiento de empresas con giro comercial de bajo impacto en un término máximo de 72 horas.
- b) Que el solicitante no realizará más de dos visitas al módulo SARE.
- c) Que el solicitante acudirá únicamente a una sola instalación para el trámite.



- d) Otorgar un servicio cordial en un espacio funcional y de fácil acceso al solicitante.

Este compromiso:

- a) Es conocido y
- 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 **Chignahuapan** son:

1. Cumplir con una duración real del trámite de expedición de licencias para la apertura de empresas de bajo riesgo en un período máximo de 72 hrs.
2. Lograr que los trámites municipales requeridos para la apertura de empresas se realicen en el mismo lugar.
3. Lograr que la respuesta a la solicitud de apertura de empresas se otorgue en un máximo de 2 visitas del solicitante. Estas son:  
1) Solicitud de requisitos y formato FUARE 2) Entrega de requisitos y Obtención de respuesta.
4. Proporcionar un servicio cordial, en un espacio funcional y de fácil acceso al solicitante.

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 expedido de cédulas de empadronamiento para la apertura de empresas	Solicitante	Eficacia	Porcentaje de solicitudes que fueron resueltas en un tiempo máximo de 24 horas. Ver nota 1	≥ 80%
			Agilidad	Tiempo promedio de respuestas a las solicitudes de cédulas para la apertura de empresas (hrs). Ver nota 1.	≤ 24 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 está disponible para el solicitante. Fuente de datos: 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 cédula para la apertura de empresas.	Solicitante	Conveniencia	Número promedio de dependencias visitadas por el solicitante para obtener la cédula 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 cédula de empadronamiento, hasta su recepción (o la respuesta negativa, cuando no se cumplen los requisitos). Fuente de datos: 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 empadronamiento para la apertura de empresas	Solicitante	Conveniencia	Número de visitas promedio del solicitante para realizar trámite. Ver nota 3	2 visitas (La primera solicitud de requisitos y la segunda entrega de requisitos y obtención de respuesta)
<p>Nota 3: El valor promedio de visitas realizadas al módulo SARE por los solicitantes para obtener su cédula de empadronamiento se calcula a partir de que va al módulo SARE y se le proporcionan los requisitos. Fuente de datos: Expedientes de los solicitantes. Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE. Reportar medición a COFEMER: Mensualmente.</p>					
4	Otorgamiento de un servicio de calidad en el trámite de cédulas de empadronamiento para la apertura de empresas	Solicitante	Calidad del servicio	Resultado de Encuesta de Servicio Ver nota 4	>= 70% se recibe una evaluación "Buena" (percepción del solicitante, expresada en la Encuesta de Servicio)
<p>Nota 4: Cada vez que se hace entrega de la resolución del trámite, el solicitante debe llenar una Encuesta de Servicio, misma que deberá ser procesada para obtener una calificación de percepción del mismo en relación con el servicio recibido. Fuente de medición: Encuesta de Servicio (ver anexo 1) que se aplica cada vez que se da una resolución a la solicitud de apertura. Responsable de la medición: Encargado del Módulo SARE. Reportar medición: Mensualmente.</p>					

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

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta/rango
5	Funcionamiento eficaz del Módulo SARE.	Ciudadanía	Eficacia	Número de solicitudes de apertura de empresas de giro SARE atendidas. Ver nota 5	>=20
<p>Nota 5: Se deben contabilizar una a una las solicitudes de apertura atendidas entre el día primero del mes y el día último. Fuente de medición: Registros de solicitudes de apertura atendidas (en expedientes de cada solicitante). 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 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 espacio dedicado cuando la situación lo amerita o compartido con otros departamentos municipales, en condiciones óptimas de funcionamiento, mobiliario de oficina básico, equipo de cómputo

(hardware y software ) y servicio de comunicación, así como papelería requerida para su operación eficaz.

### V.4 Prestación del Servicio

El presente apartado muestra cómo el SARE cumple con el compromiso de tramitar el otorgamiento de cédulas de empadronamiento para la apertura de empresas en un plazo no mayor a 72 horas, en un solo lugar y con un máximo de dos visitas al módulo, un servicio cordial, un espacio funcional y de fácil acceso al solicitante.

Tal como se describe en el alcance del sistema de operación del SARE, el proceso inicia con la solicitud de los requisitos y formato FUARE al funcionario del Módulo SARE, y finaliza con el otorgamiento de la correspondiente cédula de empadronamiento 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.



La prestación de este servicio también incluye la orientación y asesoría al solicitante (**revisar anexo 6**) en algunos de los siguientes trámites:

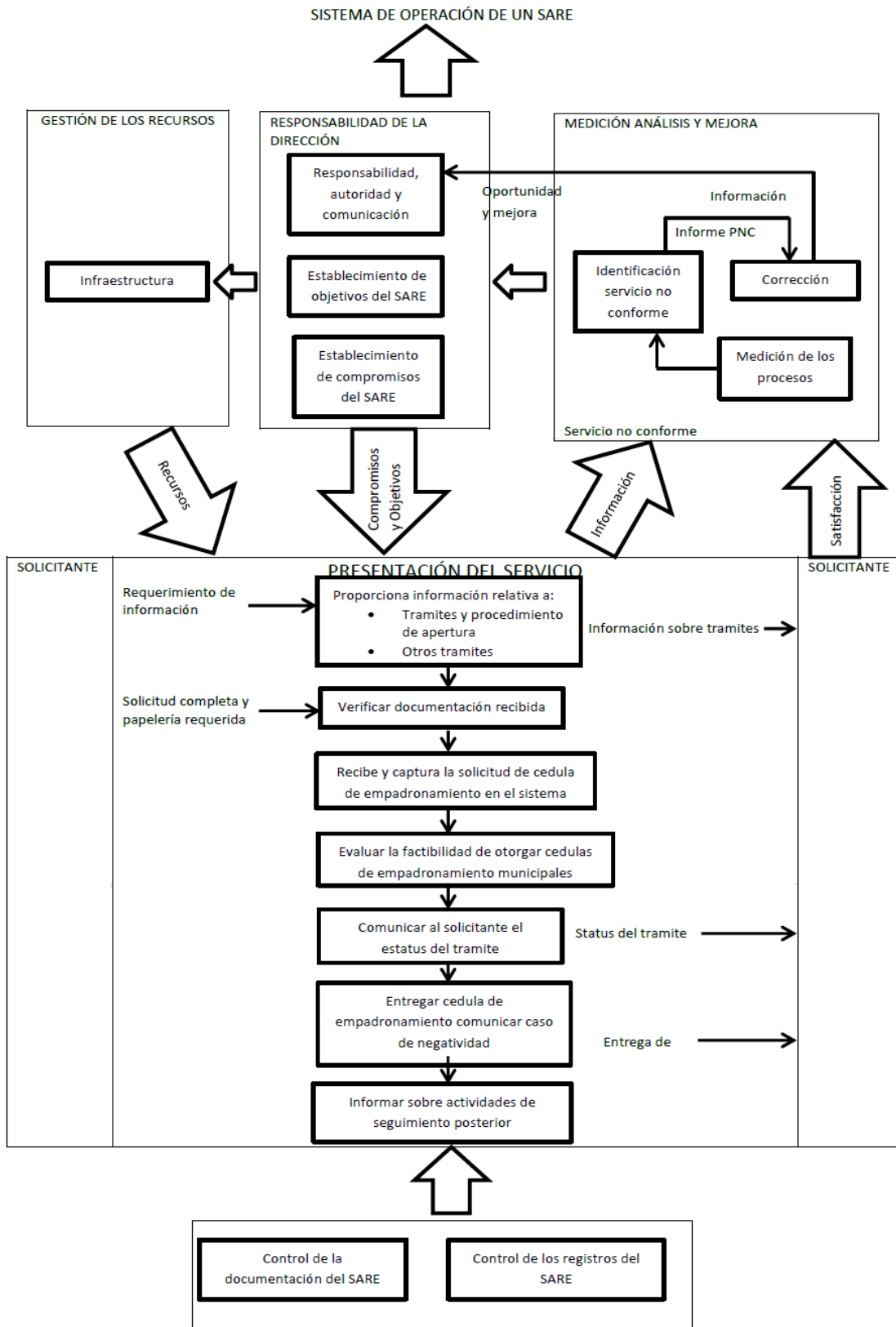
- Inscripción en los registros federal y estatal de contribuyentes.
- Otros

#### **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 ciudadano, 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:



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

Etapa del proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	
Proporcionar información relativa a: - Trámites y procedimiento de apertura - Otros trámites	Asegurar la entrega de información clara y precisa sobre el proceso y los trámites a cubrir	Diagrama de proceso: Información al solicitante sobre el proceso SARE Documento informativo (folleto, tríptico, etc.)	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 cedula de empadronamiento					Expediente del solicitante
Evaluar factibilidad de otorgar cedulas de empadronamiento	Asegurar una respuesta en un término máximo de 24 horas	Diagrama de proceso: Dictamen y resolución a la solicitud para la apertura de empresas.	Verificación de plazo de apertura	Plazo máximo de 72 horas	Registro de cedulas de empadronamiento otorgadas (incluye solicitante, fecha de entrega, vo.bo. de recibido, plazo de apertura y resultados de Encuesta de Servicio)
Comunicar al solicitante estatus del trámite	Asegurar se brinde un servicio cordial, en un espacio funcional y de fácil acceso.	Diagrama de proceso: Entrega de cedula de empadronamiento	Verificación de cumplimiento del servicio	Resultados de Encuesta de Servicio entre "Buena" y "Excelente"	
Entregar cedula de empadronamiento comunicar causa de negativa					
Informar al solicitante sobre actividades de seguimiento posterior	Asegurar que se brinde información sobre actividades de seguimiento posteriores. Esta debe ser clara y precisa	Diagrama de proceso: Información de trámites posteriores.  Documento informativo que describe las actividades de seguimiento posteriores (Ejemplo: inspecciones pendientes a realizarse).		Información entregada junto con cada cedula de empadronamiento 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 del proceso SARE			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro / Documento
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Ciudadano acude a módulo SARE para solicitar información]     A --&gt; B[Se informa proceso para apertura]     B --&gt; C[Se informa del tiempo de respuestas del trámite SARE, requisitos y entrega FUARE]     C --&gt; Fin([Fin])                     </pre>	<p>El ciudadano se presenta en módulo SARE para solicitar información de trámites requeridos</p> <p>Para proceder, el giro debe de estar en el catálogo SARE, y de cumplir con todas y cada uno de los requisitos señalados</p> <p>Si el giro es SARE se informa al ciudadano que el tiempo de trámite es de un máximo de 24 horas, se le entrega el formato FUARE y un listado con los requisitos a cumplir</p>	<p>Responsable de módulo SARE</p> <p>Responsable módulo SARE</p>	<p>Documento "Requisitos Apertura" (anexo 1) por</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.

Recepcion de documentos			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ Documento
<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Se reciben documentos y se valida que la información este completa y correcta</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Se anota giro y número en FUARE</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Se busca en los planos de Desarrollo Urbano para ver la factibilidad de Uso de Suelo</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">De ser factible, pasar a Desarrollo Urbano por la constancia de Uso de Suelo</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Se genera el recibo de pago para apertura de toma de agua por 3 meses.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>	<p>El ciudadano acude al módulo para entregar información, la cual es recibida por la responsable quien 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>Se verifica la factibilidad de uso de suelo acorde a los planos que otorga Desarrollo Urbano.</p> <p>Desarrollo Urbano y Ecología tiene que expedir una constancia de Uso de Suelo la cual tiene un costo. (Desarrollo Urbano y Ecología está ubicado frente al Módulo SARE)</p> <p>Se debe de dar el recibo de pago para el trámite de alta con SOAPAMA</p>	<p>Responsable módulo SARE</p> <p>Responsable módulo SARE</p> <p>Responsable de módulo SARE</p> <p>Desarrollo Urbano y Ecología</p> <p>Responsable módulo SARE</p>	<p>Checklist formato de requisitos</p> <p>Catálogo SARE</p> <p>No Aplica</p> <p>Constancia</p> <p>Contra Recibo.</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 la ciudadano para que realice el trámite bajo proceso normal y aquí finaliza el proceso con módulo SARE.

Nota 3: De no ser factible el uso de suelo, no se podrá continuar con el trámite bajo el proceso SARE

Nota 4: De existir cualquier tipo de anomalía con la toma de agua será necesario ir al SOAPAMA y regularizarse para continuar con el proceso SARE.

Dictamen y resolución de las solicitudes para la apertura de empresas			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro / Documento
<p><b>Inicio</b></p> <p>↓</p> <p>Se revisa que el expediente contenga todos los requisitos</p> <p>↓</p> <p>Con el formato FUARE se pasa a caja para el pago de derechos de la Cédula de</p> <p>↓</p> <p>Una vez pagados los derechos se sella la Cédula de Empadronamiento y se entrega al ciudadano.</p> <p>↓</p> <p><b>Fin</b></p>	<p>El responsable realiza la revisión de expediente y verifica que se cumplan los requisitos.</p> <p>.</p> <p>Se genera el costo de la Cédula de Empadronamiento dentro del formato FUARE y se le indica al ciudadano donde pasar a pagar.</p> <p>Se sella la Cédula de Empadronamiento y se otorga al ciudadano</p>	<p>Responsable SARE      módulo</p> <p>Responsable SARE      módulo</p> <p>Responsable SARE      módulo</p>	<p>Expediente completo</p> <p>Expediente completo</p> <p>Expediente completo</p>

Nota 1: En caso de quedar pendiente la constancia de uso de suelo, el ciudadano tendrá un máximo de 30 días naturales para entregarla en el módulo SARE, de no ser así se podrá retirar la Cédula de Empadronamiento.

Nota 2: En caso de quedar pendiente la inspección de protección civil, si el giro así lo requiere, el ciudadano tendrá un máximo de 30 días naturales para regularizarse y presentarlo en el módulo SARE, de no ser así se podrá retirar la Cédula de Empadronamiento.

Nota 3: En caso de quedar pendiente la inspección de salubridad, si el giro así lo requiere, el ciudadano tendrá un máximo de 30 días naturales para regularizarse y presentarlos en el módulo SARE, de no ser así se podrá retirar la Cédula de Empadronamiento.

Información de trámites posteriores.				
	Actividad	Descripción	Responsable	Registro/ Documento
	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Ciudadano recibe información del trámite posterior.]     A --&gt; B[Se aclaran dudas sobre la información proporcionada]     B --&gt; Fin([Fin])             </pre>	<p>Si el ciudadano recibe la Cédula de Empadronamiento se le informa sobre los trámites posteriores (pendientes) que ya no dependen del módulo SARE directamente como la inspección de Protección Civil Municipal o de Sanidad, así como la constancia de Uso de Suelo por parte de Desarrollo Urbano y Ecología.</p> <p>El ciudadano recibe respuesta ante las dudas que encuentre en ese momento sobre los trámites posteriores.</p>	<p>Responsable módulo SARE</p> <p>Responsable módulo SARE</p>	<p>NO APLICA</p>

## V.4.2 Procesos Relacionados con el Solicitante

### V.4.2.1 Comunicación con el Solicitante

El SARE proporciona al ciudadano información a través de documentos impresos o Vía Internet con el fin de:

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

d) Asesorar sobre algunos de los siguientes trámites:

- Inscripción en los registros federal y estatal de contribuyentes.
- Otros

e) Proporcionar información al solicitante sobre el estatus de su trámite.

#### 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 cedula de empadronamiento, ésta se presenta en el Formato Único de Apertura Rápida de Empresas (FUARE).
2. Otorgar la Cédula de Empadronamiento. El formato de este documento corresponde al previamente autorizado por el Municipio.
3. Informar al ciudadano de los trámites posteriores que podría requerir, así como sus requisitos.

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. Además, cuenta con un mecanismo de seguimiento a las mismas que indica el estado en el que se encuentra cada una de ellas.

##### **V.4.3.3 Documentos e Información del Solicitante**

La información y documentación proporcionada por el solicitante como parte del proceso del trámite de apertura, tales como: 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 Seguimiento y Medición**

#### **V.5.1.1 Satisfacción del Solicitante**

El SARE aplica encuestas de satisfacción en el servicio al solicitante como una medida de desempeño. La Encuesta de Servicio se aplica una vez concluido el trámite de licencia para la apertura a cada solicitante. Los resultados de las encuestas son analizados con el fin de establecer las acciones más apropiadas. En el anexo 4 se encuentra el formato de encuesta de servicio.

#### **V.5.2 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.

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

El SARE trata los servicios no conformes mediante la identificación de los mismos y dando solución a ellos.

Cuando se presenta un servicio no conforme, se registra en el Informe correspondiente donde se describe el servicio referido y la acción tomada posteriormente. En el anexo 5 se encuentra un ejemplo de Informe de Servicio No Conforme.

### **V.5.3 Mejora**

#### **V.5.3.1 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) Alta en Hacienda o Aumento de actividades.
- 2) Formato Único de Apertura Rápida de Empresas (FUARE) debidamente llenado.
- 3) Uso de suelo vigente.
- 4) Pago de agua.
- 5) Identificación oficial del solicitante.

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

## ANEXO 2. “Lista Maestra de Control de Documentos”.

<p><b>SARE</b> Sistema de Apertura Rápida de Empresas</p>	<p><b>Lista Maestra de Control de Documentos</b></p> <p><b>F-SARE-08</b></p>
---	--

Código - Nombre del documento	Versión	Fecha
M-SARE-01 Manual de Operación.	01	22/04/14
F-SARE-01 Acuerdo de Cabildo.	ACTA	22/04/14
F-SARE-02 Catálogo de giros	02	22/04/14
F-SARE-03 Lista de Verificación Documental.	01	22/04/14
F-SARE-04 FUARE.	01	22/04/14
F-SARE-05 Cedula de empadronamiento.	01	22/04/14
F-SARE-06 Resolución Negativa.	01	22/04/14
F-SARE-07 Informe de Servicio No Conforme	01	22/04/14
F-SARE-08 Lista Maestra de Control de Documentos.	01	22/04/14
F-SARE-09 Lista Maestra de Control de Registros.	01	22/04/14
F-SARE-10 Encuesta de Servicio.	01	22/04/14

## ANEXO 3. “Lista Maestra de Control de Registros”.

<p><b>SARE</b> Sistema de Apertura Rápida de Empresas</p>	<p><b>Lista Maestra de Control de Registros</b></p> <p><b>F-SARE-09</b></p>
---	---

Lista Maestra de Control de Registros				
Código – Registro	Responsable	Tiempo de retención	Medio	Localización
F-SARE-01 Acuerdo de Cabildo				
F-SARE-02 Catálogo de giros				
F-SARE-03 Lista de Verificación Documental				
F-SARE-04 FUARE				
F-SARE-05 Cedula de empadronamiento				
F-SARE-06 Resolución Negativa				
F-SARE-07 Informe de Servicio No Confirme				
F-SARE-08 Lista Maestra de Control de Documentos				
F-SARE-09 Lista Maestra de Control de Registros				
F-SARE-10 Encuesta de Servicio				



ANEXO 4. "Encuesta de Servicio".

<p><b>SARE</b> Sistema de Apertura Rápida de Empresas</p>	<p><b>Encuesta de Servicio</b></p> <p><b>F-SARE-10</b></p>
---	--

Le solicitamos amablemente responder la presente encuesta. La información que proporcione es totalmente confidencial y servirá para mejorar el servicio que brindamos.

Responder con una "X", según corresponda.

- 1) La respuesta a su solicitud de cedula de empadronamiento de su empresa le fue entregada:
- En 72 horas o menos si \_\_\_ no \_\_\_
  - En el mismo lugar si \_\_\_ no \_\_\_
  - En 2 visitas o menos si \_\_\_ no \_\_\_

Marca con una "X" el nivel que mejor refleje tu opinión

	TOTALMEN TE EN DESACUER DO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERD O	TOTALMENTE DE ACUERDO
2) Las instalaciones del SARE son funcionales y de fácil acceso.	_____	_____	_____	_____	_____
3) La información proporcionada para realizar su trámite fue completa y útil.	_____	_____	_____	_____	_____
4) Cuando solicitó información para conocer el estado de su trámite, ésta le fue debidamente proporcionada.	_____	_____	_____	_____	_____
5) El personal que lo atendió durante su trámite fue cordial.	_____	_____	_____	_____	_____
6) El servicio recibido, en general, fue del nivel de calidad que usted esperaba	_____	_____	_____	_____	_____

7) Le fue solicitado algún pago o "contribución" adicional al que estaba obligado a realizar?

si \_\_\_ no \_\_\_

Sugerencias para la mejora:

---




---



---

¡MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA! Folio: \_\_\_\_\_

## ANEXO 5. "Informe de Servicio No Conforme".

 <p><b>SARE</b> Sistema de Apertura Rápida de Empresas</p>	<p><b>Informe de Servicio No Conforme</b></p> <p><b>F-SARE-07</b></p>
---	---

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

## ANEXO 6. “Registro federal de contribuyentes”

### INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES (RFC)

Para inscribirse en el RFC usted necesita iniciar su trámite a través de Internet y concluirlo en cualquier Administración Local de Servicios al Contribuyente dentro de los diez días siguientes al envío de la solicitud.

Para acudir a la Administración Local le recomendamos concertar una cita. Lleve los siguientes documentos en original:

- Acta de nacimiento o constancia de la CURP.
- Comprobante de domicilio
- Identificación personal
- Número de folio asignado que se le proporcionó al realizar el envío de su preinscripción
- En su caso, copia certificada del poder notarial con el que acredite la personalidad del representante legal, o carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas ante las autoridades fiscales o ante notario o fedatario público.

Tratándose de personas morales en lugar del acta de nacimiento deberán presentar copia certificada del documento constitutivo debidamente protocolizado.

Para mayor información sobre los aspectos específicos de la inscripción consulte el Catálogo de Servicios y Trámites del SAT y la Guía para la inscripción.

Al finalizar su trámite de inscripción se le entregarán los siguientes documentos:

- Copia de la solicitud de inscripción
- Cédula de Identificación Fiscal o Constancia de Registro
- Guía de Obligaciones
- Acuse de Inscripción al RFC

## Registro estatal de contribuyentes.

Requisitos Original y Copia

- Identificación Oficial con Fotografía (Federal, Estatal y Municipal)
- Registro Federal de Contribuyentes

### Otros Requisitos

1. Formato de Uso Múltiple RI 15-A (Ver Archivo Adjunto)
2. Constancia de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes expedida por el Servicio de Administración Tributaria o cualquier otro documento que acredite su inscripción y/o movimientos realizados al Registro Federal de Contribuyentes expedido por el Servicio de Administración Tributaria. Si el trámite es realizado por un tercero, se deberá además anexar la identificación oficial con fotografía de éste y carta poder simple.

### Paso 1

- Acudir al módulo de información de las Oficinas Recaudadoras y de Asistencia al Contribuyente para que sea dirigido a la sección de Impuestos Federales Coordinados.

### Paso 2

- Acudir a la sección de Impuestos Federales Coordinados con los requisitos señalados y entregarlos al analista de la sección.

Paso 3 Recibir del analista copia del formato de uso múltiple RI 15-A debidamente sellado.