



H. AYUNTAMIENTO
MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL
YAUTEPEC, MORELOS



POR EL
Orgullo
DE SER... YAUTEPEC
Continuidad y más progreso para todos
H. AYUNTAMIENTO 2016-2018

Dependencia	H. Ayuntamiento de Yautepec
Sección	Secretaría Municipal
Núm. de Oficio	CTG/065/OCTUBRE/2017
Expediente	OFICIOS

H. Municipio Yautepec de Zaragoza Mor; a 10 de octubre de 2017.

LIC. JOSÉ FRANCISCO TRAUWITZ ECHEGUREN
DIRECTOR GENERAL DE LA COMISIÓN
ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PRESENTE.

Por medio del presente, me permito enviarle para su revisión y observaciones correspondientes de las siguientes propuestas para su revisión:

- El Manual de Operación SARE Yautepec.
- El Catálogo de Giros SARE Yautepec.
- El Formato Único de Apertura SARE Yautepec.

Derivado de lo anterior, le solicito el dictamen de Mejora Regulatoria, o en su caso la exención del mismo que prevé en la propia Ley, para su aprobación en su caso por el H. Cabildo, y posteriormente hacer la publicación en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad".

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes.



ATENTAMENTE
SECRETARIO MUNICIPAL

Profr. César Torres González



C.c.p. Minutario.
CTG/neps.

YAUTLI.- "hipércum o tagetes", lucida planta de sabor anisado y flores amarillas en ramilletes

TERPETI.- "Cero". En el cerro del paricón

H. Ayuntamiento de Yautepec, Mor., Jardín Juárez No.1, Col. Centro.

DIRECTO 01 (735) 394 03 45 CONMUTADOR 01 (735) 394 00 80 & 394 33 99



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 1 de 45



AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC

MANUAL DE OPERACIÓN SARE DEL MUNICIPIO DE YAUTEPEC, MORELOS

MARZO DEL 2017

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 2 de 45

ÍNDICE

I. Introducción4

II. Objetivo del Manual de Operación.....4

III. Alcance del Manual4

IV. Marco Jurídico.....5

V. Sistema de Gestión de la Operación6

V.1 Generalidades6

V.2 Responsabilidad de la Dirección7

V.2.1 Política de Operación del SARE.....7

V.2.2 Planificación del Sistema de Operación8

V.2.2.1 Objetivos del Sistema de Operación8

V.2.3 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 10

V.3 Gestión de los Recursos 11

V.3.1 Infraestructura 11

V.3.1.1 Apoyo de Tecnologías de Información.....12

V.4 Prestación del Servicio..... 12

V.4.1 Planificación de la Prestación del Servicio 13

V.4.2 Procesos Relacionados con el Solicitante..... 19

V.4.2.1 Comunicación con el Solicitante..... 19

V.4.3 Prestación del Servicio20

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 3 de 45

V.4.3.1 Control de la Prestación del Servicio.....20

V.4.3.2 Identificación y Trazabilidad20

V.4.3.3 Documentos e Información del Solicitante20

V.5 Medición, Análisis y Mejora20

V.5.1 Seguimiento y Medición.....20

V.5.2 Control del Servicio No Conforme21

V.5.3 Mejora21

V.5.3.1 Acción Correctiva21

ANEXO 1. "Requisitos para Apertura de Empresa de Bajo Riesgo".....23

ANEXO 2. "Encuesta de Servicio"24

ANEXO 3. "Informe de Servicio No Conforme".....25

ANEXO 4. "Requerimientos de Protección Civil y Desarrollo Ambiental
Sustentable".....26

ANEXO 5. "Formato Único para la Apertura de Empresas".....27

ANEXO 6. "Formato de Acciones Correctivas y Mejora Continua".....31

ANEXO 7. "Cuestionarios de Evaluación SARE".....33

ANEXO 8. "Carta Compromiso".....36

ANEXO 9. "Lista Maestra de Control de Documentos".....38

ANEXO 10. "Lista Maestra de Control de Registros".....39

ANEXO 11. "Diagramas de Flujo".....40

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yauatepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 4 de 45

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 Yauatepec, Morelos, 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.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 5 de 45

IV. MARCO JURÍDICO

a) Leyes

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 115)
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos (Art. 113 y 116).
- Ley de Coordinación Fiscal (Art. 10 inciso a)
- Ley de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano Sustentable del Estado de Morelos.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos (Art. 2, 4, 37, 38 fracciones III, IV, V, XXXVI y XXXV; 60 y 137)
- Ley de Ingresos para el Ejercicio Fiscal Vigente del Municipio de Yautepec, Morelos.
- Ley General de Hacienda Municipal del Estado de Morelos (Art. 27, 28, 119, 121, 123)
- Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Morelos (Art. 8 fracciones III, VI, XII, XIV y XV)
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos (Art. 64, 65, 66 y 67)

b) Reglamentos

- Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Yautepec, Morelos (Arts. 8 fracción IX y X; 113, 116, 118, 131, 132, 133, 134, 140).
- Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Yautepec, Morelos (Arts. Disposición Transitoria Séptima)
- Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Yautepec, Morelos. (Arts. 21 fracción I, 22, 32, 33).
- Reglamento de Ecología y Protección al Ambiente del Municipio de Yautepec, Morelos (Arts. 3 numeral 10; 5 fracciones XV y XVIII, 7 fracción IV, 22 fracción IV; 25, 27)

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 6 de 45

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:

Asegurar la vigencia y actualización permanente de este documento, lo cual requiere:

Que los siguientes documentos estén identificados: Manual de Operación, Catálogo de Giros de Bajo Riesgo, Formato Único de Apertura (FUA) y Acuerdo de Cabildo.

Que los documentos anteriores estén disponibles en su lugar de uso.

Que los documentos sean legibles y se encuentren en buenas condiciones.

Generar evidencia de que el sistema opera de manera efectiva. Para tal propósito, los registros son establecidos y se mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables en la Lista Maestra de Control de Registros (F-SARE-009) y apropiadamente almacenados en el Sistema SARE y en forma física en el Módulo SARE.

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

Expedientes de los solicitantes, los cuales contienen:

Formato Único de Apertura (FUA) requisitado y firmado que incluye lista de verificación de documentos (Ver Anexo 1)

Identificación oficial del titular del negocio (credencial del elector, cartilla del servicio militar, pasaporte vigente, cédula profesional)

Acta constitutiva de la empresa (para personas morales)

Identificación oficial del representante

Poder Notarial solo en caso de que no se establezca en el acta constitutiva la representación legal.

Carta compromiso para el cumplimiento de los requisitos de Protección Civil y Medio Ambiente con un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la entrega de la Licencia de Funcionamiento (Ver anexo 4)

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**

Página 7 de 45

Si el solicitante es extranjero deberá presentar una autorización expedida por la Secretaría de Gobernación, que permita realizar dicha actividad (Forma Migratoria 3 [FM3])

Lista de verificación de entrega de documentos.

Licencias para la apertura de empresas SARE otorgada (en su caso).

Respuesta de resolución negativa (en su caso).

V.2 Responsabilidad de la Dirección

V.2.1 Política de Operación del SARE

El Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) del Municipio de Yautepec, operado por la Dirección de Licencias y Reglamentos proporcionará al ciudadano un proceso integral de los trámites municipales que permitan en un tiempo máximo de 72 horas, la apertura ágil y sencilla de micros, pequeñas y/o medianas empresas consideradas de bajo riesgo, con el compromiso de:

- a) Que el solicitante al presentar su documentación completa, no realizará más de dos visitas al módulo SARE.
- b) Que el solicitante acudirá únicamente a una sola instalación para iniciar y recibir respuesta de su trámite.
- c) Otorgar un servicio cordial en un espacio funcional y de fácil acceso al solicitante.

Este compromiso:

- a) Es conocido por todas las personas que colaboran en el módulo SARE a través de capacitaciones proporcionadas por la Dirección de Desarrollo Económico, además de la difusión realizada a través de carteles y trípticos (I-SARE-001, I-SARE-002); (documentos de libre diseño del municipio).
- b) Es entendido por todas las personas que colaboran en el Módulo del SARE mediante los "Cuestionarios de Evaluación SARE" (Ver Anexo 7) aplicados por la Dirección de Desarrollo Económico.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 8 de 45

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 Yautepec 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 horas.
2. Lograr que los trámites municipales requeridos para obtener una licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo se realicen en el mismo lugar.
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.
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 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	≥ 80%

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017

Página 9 de 45

			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 (o la respuesta negativa, cuando no se cumplen los requisitos) 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 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>					
4	Otorgamiento de un servicio de calidad en el trámite de licencias 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</p>					

Elaboró	Revisó	Autorizó



AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: **MARZO-2017**
 Página 10 de 45

	Encuesta de Servicio, misma que deberá ser procesada para obtener una calificación b Fuente de medición: Encuesta de Servicio 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 a la Dirección de Desarrollo Económico: Mensualmente Reportar medición a COFEMER: Mensualmente
--	---

- 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
5	Funcionamiento eficaz del Módulo SARE	Ciudadanía	Eficacia	Número de solicitudes para la apertura de empresas de giro SARE atendidas. Ver nota 5	>=10
	Nota 5: 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 la Dirección de Desarrollo Económico: Mensualmente Reportar medición a COFEMER: Mensualmente				

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 Anexo 11 y el apartado V.4.1 de este manual). En relación con este punto se describe la responsabilidad y autoridad mediante el organigrama autorizado, así como las facultades legales previstas en el marco jurídico vigente.

El responsable de realizar el reporte mensual será el encargado del Módulo SARE; que deberá entregarlo a la Dirección de Desarrollo Económico; debiendo incluir cada uno de los resultados de los indicadores de desempeño que se mencionan a continuación:

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 11 de 45

1. Solicitudes
 - a) Porcentaje de solicitudes que fueron resueltas en un tiempo máximo de 72 horas
 - b) Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de licencias para la apertura de empresas (horas)
2. Número promedio de dependencias visitadas por el solicitante para obtener las licencias de apertura de empresas.
3. Número de visitas promedio del solicitante para realizar el trámite.
4. Resultado de Encuesta de Servicio
5. Número de solicitudes de apertura de empresas de giro SARE atendidas.
6. Número de empleos generados.
7. Inversión aproximada.

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.

En el municipio de Yautepec, el SARE se ubicará en Jardín Juárez No.1, Colonia Centro, Yautepec Morelos, el horario de atención, recepción de solicitudes e información será de lunes a viernes de las 8:00 a las 16:00 horas.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 12 de 45

V.3.1.1 Apoyo de Tecnologías de Información

Con la finalidad de fortalecer los procedimientos para la apertura de empresas, se podrá recurrir a la implementación de Tecnologías de Información (TI) para que se desarrolle un Sistema Informático que permita comunicación en tiempo real a las áreas involucradas en la apertura de negocios.

- En caso de utilizar un Sistema Informático se deberá digitalizar cada uno de los documentos que conforman el expediente del ciudadano.
- Una vez digitalizado el expediente del ciudadano, el Módulo SARE conservará una impresión original y se eliminará el envío de copias físicas a las áreas.
- El expediente digital formará parte de la base de datos del municipio.
- El módulo SARE enviará el expediente digital a cada una de las áreas mediante el Sistema Informático.
- El Sistema Informático desarrollado debe apegarse a los lineamientos establecidos en las políticas señaladas en el presente manual y operará en función de la descripción de actividades y los diagramas de flujo contenidos en el presente manual.
- El Sistema Informático apoyará para llevar un control puntual de la gestión de los trámites y permitirá generar indicadores de desempeño que permitan la evaluación permanente del SARE.

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, prestando un servicio cordial, en un espacio funcional y de fácil acceso al solicitante.

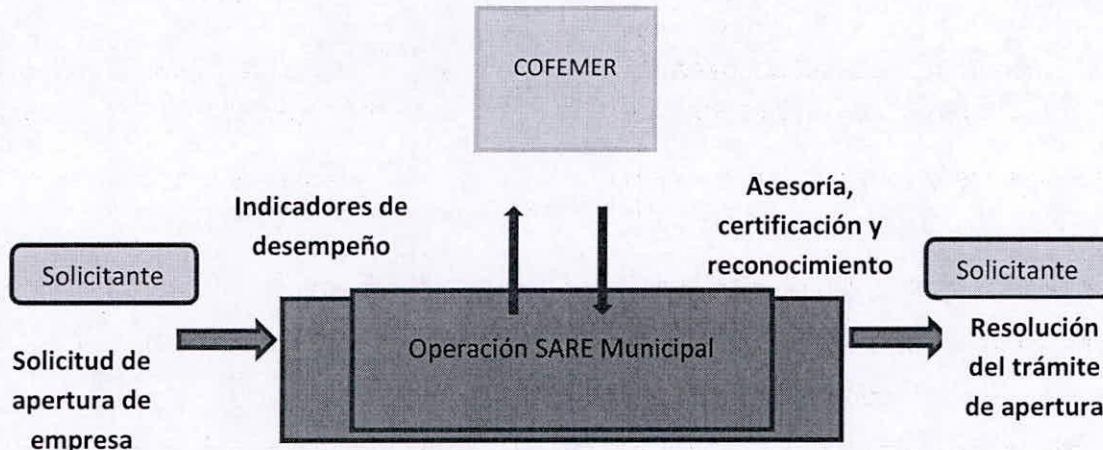
Tal como se describe en el alcance del sistema de operación del SARE, el proceso inicia con la solicitud entregada por el ciudadano al funcionario del Módulo SARE, y finaliza con el otorgamiento de la correspondiente licencia para la apertura de empresas (en su caso). A

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

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 (Anexo 11). Para ello, el mismo:

- a) Identifica los procesos necesarios para cumplir con los requerimientos del solicitante, del municipio, 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:

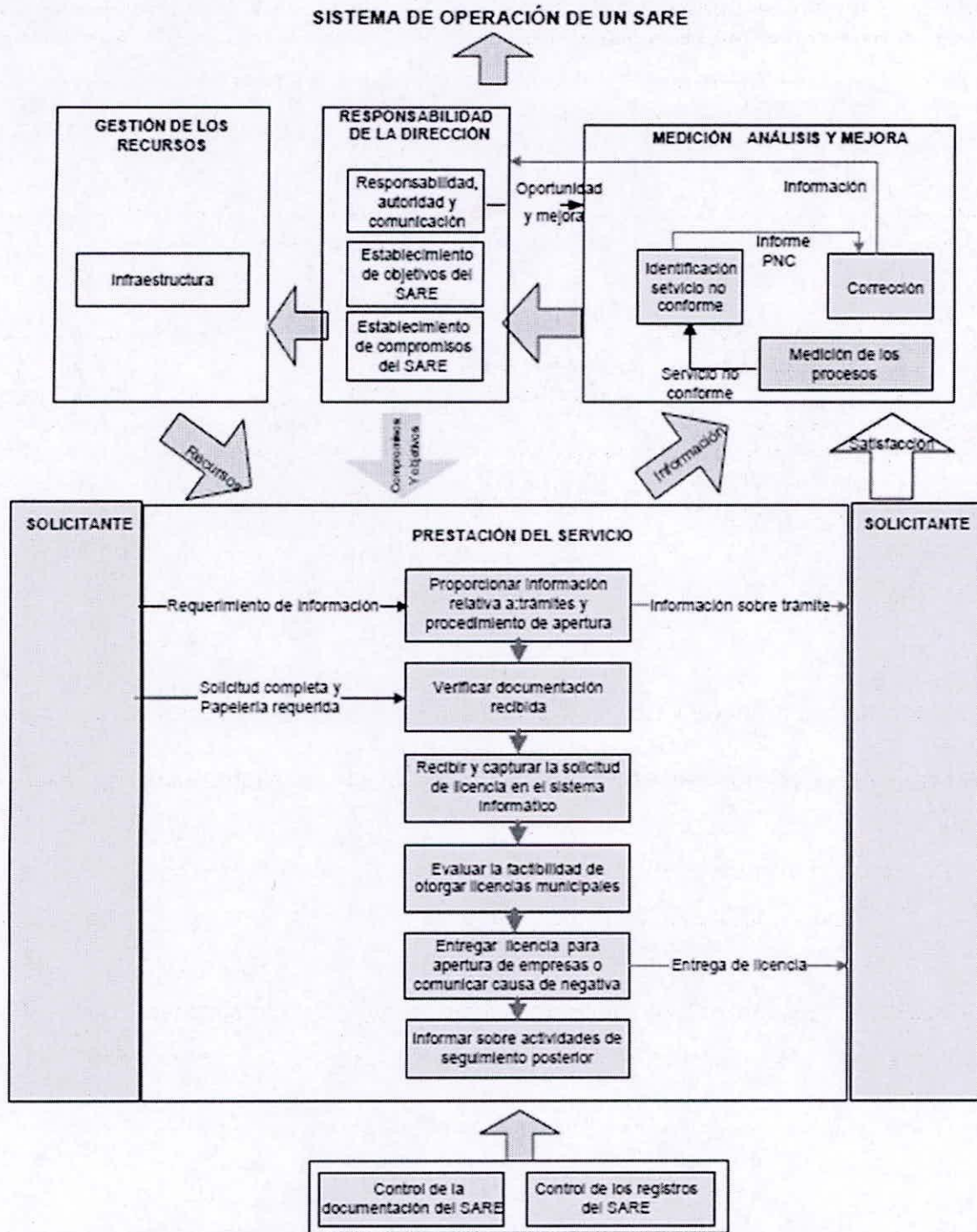
Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC Manual de operación del sistema de apertura rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 14 de 45



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

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
 rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
 Página 15 de 45

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 (Anexo 11) 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 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 para la 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 y resultados de Encuesta de Servicio)
Entregar licencia o comunicar causa de negativa	Asegurar se brinde un servicio cordial, en un espacio funcional y de fácil acceso.	Diagrama de proceso: Entrega de licencia de apertura	Verificación de cumplimiento del servicio	Resultados de Encuesta de Servicio entre "Buena" y "Excelente"	
Informar al solicitante sobre actividades de seguimiento posterior	Asegurar que se brinde información sobre actividades de seguimiento	Documento informativo que describe las actividades de seguimiento posteriores		Información entregada junto con cada licencia expedida	Carta Compromiso F-SARE-003

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 16 de 45

	posteriores. Esta debe ser clara y precisa	(Anexo 11) (Procedimiento de inspecciones)		
--	--	--	--	--

A continuación, se presentan los diagramas de proceso con los que el SARE da cumplimiento al plan de operación señalado en la tabla anterior y relacionado con el Anexo 11.

Información al solicitante sobre el proceso SARE

	Descripción	Responsable	Registro/Documento
	Acude al Módulo SARE a solicitar información sobre los trámites para obtener su Licencia de Funcionamiento: debiendo informar sobre el tipo de giro, ubicación exacta del local y dimensiones del mismo.	Ciudadano	
	Informa al Ciudadano que para obtener su Licencia de Funcionamiento bajo este esquema el giro de su negocio deberá encontrarse dentro del Catálogo de Giros SARE, además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el FUA	Responsable de Módulo SARE	Catálogo de giros SARE
	Verifica si se encuentra dentro del Catálogo de Giros SARE A) No es giro SARE, informa al ciudadano que el trámite deberá realizarse por el conducto normal. B) Si es giro SARE, sigue procedimiento.	Responsable de Módulo SARE	Catálogo de giros SARE
	Pregunta: ¿El local esta previamente construido? A) No, informa al ciudadano que el trámite deberá realizarse por conducto normal. B) Sí, sigue procedimiento.	Responsable de Módulo SARE	
	Pregunta ¿Cuáles son las dimensiones del Local? A) Rebasa los 200 m2, informa al ciudadano que el trámite deberá realizarse por conducto normal. B) El local es igual o menor a 200 m2, sigue procedimiento.	Responsable de Módulo SARE	
	Pregunta ¿Cuál es la dirección en que se ubica el local? A) Cuando no es compatible el Uso de Suelo deberá realizarse por conducto normal. B) Si el Uso de Suelo es compatible sigue procedimiento a través del Módulo SARE.	Responsable de Módulo SARE	

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 17 de 45

Informa de los requisitos y entrega Formato Único de Apertura (FUA)		
Recibe FUA	Ciudadano	FUA

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

Descripción	Responsable	Registro/Documento
Reúne requisitos y acude al Módulo SARE a entregarlos junto con el FUA.	Ciudadano	FUA
Recibe la documentación, revisa y valida que los requisitos estén completos y el llenado del FUA sea correcto.	Responsable de Módulo SARE	FUA
¿Documentación correcta y completa? A) No, la devuelve al ciudadano indicándole los requisitos que le hicieron falta y aclara inconsistencias. B) Sí, captura los datos contenidos en el FUA e ingresa expediente.	Responsable de Módulo SARE	FUA Expediente
Entrega al ciudadano copia de FUA donde se señala la recepción de documentos y se informa el día y el horario en el que deberá acudir al Módulo por su respuesta.	Responsable de Módulo SARE	FUA
Remite expediente al Titular de la Dirección de Licencias y Reglamentos.	Responsable de Módulo SARE	FUA Expediente

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 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.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 18 de 45

Autorización de la Licencia de Funcionamiento

Descripción	Responsable	Registro/Documento
Revisa que la información contenida en el expediente esté completa y sea correcta.	Licencias y Reglamentos	FUA Expediente
¿Documentación correcta y completa? A) No, Realiza oficio de improcedencia y la regresa al Módulo SARE B) Si, imprime Licencia de Funcionamiento, la firma y la regresa al Módulo SARE	Licencias y Reglamentos	Licencia de Funcionamiento Expediente
Integra expediente y espera la visita del ciudadano.	Responsable de Módulo SARE	Licencia de Funcionamiento/Resolución Negativa
Acude al Módulo SARE por el resultado del trámite en el horario y fecha indicada.	Ciudadano	
Comunica la respuesta al ciudadano: A) Respuesta Positiva: entrega orden de pago donde indica el monto a pagar por concepto de Visto Bueno de Protección Civil y Visto Bueno Ambiental B) Respuesta Negativa: se entrega Resolución Negativa	Responsable de Módulo SARE	Orden de pago/Resolución Negativa
Acude a pagar en caja el monto establecido en la orden de pago.	Ciudadano	Orden de pago
Realiza el cobro correspondiente y entrega comprobante de pago.	Caja de Tesorería	Comprobante de pago
Recibe comprobante de pago y regresa al Módulo SARE	Ciudadano	Comprobante de pago
Recibe comprobante de pago y entrega al ciudadano carta compromiso para dar cumplimiento de requerimientos de Protección Civil y Protección Ambiental y le solicita que la lea y la firme.	Responsable de Módulo SARE	Comprobante de pago Carta Compromiso
Lee y firma la carta compromiso.	Ciudadano	Carta Compromiso
Entrega la Licencia de Funcionamiento	Responsable del Módulo SARE	Licencia de Funcionamiento
Aplica al Ciudadano la Encuesta de Servicio	Responsable del Módulo SARE	Encuesta de Servicio

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 19 de 45

Envía expediente y carta compromiso a las áreas de Protección Civil y Protección Ambiental para las visitas de inspección	Responsable del Módulo SARE
---	-----------------------------

Visitas de Inspección		
Descripción	Responsable	Registro/Documento
Reciben expediente y carta compromiso del Módulo SARE para que se proceda a la Inspección respectiva.	Área de Protección Civil y Área de Medio Ambiente	-Expediente -Carta compromiso
Se programa inspección y se emite la orden.	Área de Protección Civil y Área de Medio Ambiente	Orden de Inspección
Se realiza la inspección a) El resultado de la inspección es favorable b) El resultado de la inspección no es favorable	Área de Protección Civil y Área de Medio Ambiente	
Se emite oficio de improcedencia donde se señalan las inconsistencias encontradas durante la inspección y se entrega al ciudadano. Se envía copia de oficio al Módulo SARE.	Área de Protección Civil y Área de Medio Ambiente	Oficio de Improcedencia del trámite
Se procede a aplicar las sanciones establecidas en las normatividades correspondientes.	Área de Protección Civil y Área de Medio Ambiente	Listado de Sanciones
Comunican al Módulo SARE que el resultado de la inspección es positivo y se otorga al Ciudadano el Visto Bueno de Protección Civil y Dictamen de Protección al Medio Ambiente.	Área de Protección Civil y Área de Medio Ambiente	-Visto Bueno de Protección Civil -Dictamen de Medio Ambiente
Archiva resultado de la inspección en el expediente correspondiente.	Responsable del Módulo SARE	Expediente

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 de libre diseño por el municipio tales como: Tríptico SARE (I-SARE-001) y Cartel SARE (I-SARE-002) y/o vía internet a través del portal del municipio de Yautepec y del portal de Gobierno del Estado de Morelos con el fin de:

- a) Dar a conocer los requisitos para realizar el trámite para la apertura de empresas.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 20 de 45

- b) Avisar el tiempo de respuesta a la solicitud de apertura de empresas.
- c) Informar las medidas de seguridad requeridas por Protección Civil y Medio Ambiente.
- d) 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 licencia para la apertura, ésta se presenta en el Formato Único de Apertura (FUA) (Anexo 5).
 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 consecutivo las solicitudes de inicio, así como las actividades necesarias a realizarse como parte del trámite de apertura de empresas. Además, cuenta con un programa informático de seguimiento que indica el estado en el que se encuentra cada solicitud ingresada y el mecanismo alterno de la Hoja de Seguimiento (F-SARE-004) que indica el estado de cada solicitud ingresada.

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 identificación oficial y formato único de apertura son mantenidos y salvaguardados de forma digital por el módulo SARE a través del Sistema para evitar su daño o extravío.

V.5 Medición, Análisis y Mejora

V.5.1 Seguimiento y Medición

El SARE aplica encuestas de satisfacción en el servicio al solicitante como una medida de desempeño. La Encuesta de Servicio (Ver Anexo2) se aplica una vez concluido el trámite de licencia para la apertura a cada solicitante. Los resultados de las encuestas son

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yauteppec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 21 de 45

analizados por el Responsable del Módulo SARE quien deberá realizar el reporte mensual para ser entregado a la Dirección de Desarrollo Económico con el fin de establecer las acciones apropiadas.

V.5.2 Control del Servicio No Conforme

El servicio que no cumple con los requisitos del solicitante o de lo establecido en el programa del SARE implementado por la COFEMER se identifica con el fin de tomar acciones para corregir las no conformidades.

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

El "Informe de Servicio No Conforme" (Anexo 3) deberá ser llenado por la Dirección de Desarrollo Económico y deberá contener:

- Área en la que se detectó el servicio no conforme
- Descripción del servicio no conforme
- Acciones realizadas
- Nombre y firma del responsable de las acciones realizadas
- Fecha de realización

Cuando se presenta un servicio no conforme, se registra en el informe correspondiente donde se describe el servicio referido y la acción tomada posteriormente. Los resultados de los servicios no conformes son analizados por la Dirección de Desarrollo Económico conjuntamente con el Responsable del Módulo SARE evaluarán las acciones más apropiadas (Ver Anexo 6).

V.5.3 Mejora

V.5.3.1 Acción Correctiva

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

DESARROLLO

1. Detección de la No Conformidad

Cualquier persona involucrada en el programa del SARE puede identificar "no conformidades" en su área de trabajo, que deberá notificarlas a la Dirección de Desarrollo Económico que sean registradas (F-SARE-011) y analizadas para una evaluación de la posible medida a adoptar.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 22 de 45

La "No conformidad" refiere al incumplimiento de los objetivos del SARE, así como a una operación estática y monótona que haya dejado de aportar al fortalecimiento del programa. Algunas fuentes de información para la identificación de no conformidades son:

- Las reclamaciones de los solicitantes (Anexo 2)
- Los informes de servicios no conformes (Anexo 3)
- Los informes de auditorías
- Las revisiones de la Dirección de Desarrollo Económico
- Estancamiento del programa (por ejemplo, catálogo de Giros inicial que no se haya incrementado, que los tiempos de respuesta sigan siendo los mismos, aunque cumplan con las 72 horas)

Una vez detectada la No Conformidad, deberá identificarse si requiere una acción inmediata, a mediano o largo plazo, asimismo de existir alguna propuesta de solución deberá mencionarse, todo esto deberá registrarse (Anexo 6)

Amerita una **acción de atención inmediata** si afecta en el cumplimiento de cualquiera de los tres primeros objetivos señalados en el apartado V.2.2.1.

Amerita una **acción de atención a mediano plazo** si afecta en el cumplimiento de los dos últimos objetivos señalados en el apartado V.2.2.1.

Amerita una **acción de atención a largo plazo** si no afecta de manera significativa en el cumplimiento de los cinco objetivos, pero si indica un estancamiento del programa.

2. Acción Correctiva

El Responsable Técnico de la Dirección de Desarrollo Económico registra y en conjunto con el responsable del Módulo SARE analiza la "no conformidad" (Anexo 3) para proponer soluciones o medidas correctivas, que deberán ser reportadas al Titular de la Dirección de Desarrollo Económico con el fin de aplicar la medida correctiva y prevenir que vuelva a ocurrir o bien la acción de mejora continua para el mejor funcionamiento del programa SARE.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 23 de 45

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

- 1) Formato Único de Apertura (FUA) debidamente llenado.
- 2) Identificación oficial del titular del negocio (credencial de elector, cartilla del servicio militar, pasaporte vigente, cédula profesional). En caso de que el solicitante sea extranjero deberá presentar una autorización expedida por la Secretaría de Gobernación, que le permita realizar dicha actividad (FM3)
- 3) Carta compromiso para el cumplimiento de los requisitos de Protección Civil y Medio Ambiente con un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la entrega de la Licencia de Funcionamiento. Los requerimientos de Protección Civil y Medio Ambiente están contenidos en el Anexo 4

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

- 1) Acta constitutiva
- 2) Identificación oficial del representante legal
- 3) Poder notarial que valide la representación legal (en caso de que no se establezca en el acta constitutiva)

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 24 de 45

ANEXO 2. "Encuesta de Servicio"



Encuesta de Servicio

F-SARE-010

Mes _____ Año 20 ____

Folio: _____

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 licencia de apertura 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

	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo	Ni en desacuerdo	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 éste 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 mejora:

¡MUCHAS GRACIAS POR SUS COMENTARIOS!

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 25 de 45

ANEXO 3. "Informe de Servicio No Conforme"



Informe de Servicio No Conforme

F-SARE-011

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

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 26 de 45

➤ **ANEXO 4. “Requerimientos de la Dirección de Protección Civil y la Dirección de Ecología y Medio Ambiente”**

1. Extintor de 4.5 kg. Polvo Químico Seco (PQS) Tipo ABC, con carga vigente y señalamiento.
2. Las instalaciones eléctricas deberán estar ocultas, en canaleta o en tubo conduit y en buenas condiciones.
3. Botiquín de primeros auxilios que deberá contener al menos: gasas estériles 10 x 10, una bolsa de algodón plisado, carrete de tela adhesiva, dos vendas elásticas de 10 x 5 cm, un frasco de Isodine de 100 ml. , un frasco de alcohol de 100 ml., agua oxigenada, mertheolate.
4. Señalamientos de Salida de Emergencia, Ruta de Evacuación y Qué Hacer en caso de Incendio.
5. En caso de que el establecimiento cuente con instalaciones de Gas LP, deberán estar en un tubo de cobre o coflex especiales y exclusivas para gas, pintadas con esmalte color amarillo u ocre, en caso de contar con cilindro se deberá instalar en un lugar ventilado y no a menos de tres metros de contactos eléctricos. En el caso de tanques estacionarios se requerirá presentar el Dictamen Técnico de Instalación de la Secretaría de Energía (usualmente otorgado por la misma empresa que proporciona el servicio).
6. El inmueble deberá de contar con servicios básico de agua potable y drenaje.
7. No ocupar la vía pública ni áreas verdes de propiedad municipal.
8. Que el local no se encuentre dentro de zonas de protección, preservación o restauración ecológica.
9. Presentar y cumplir con el plan de manejo de residuos sólidos no peligrosos (Señalar destino final de los residuos).
10. Derivado de las inspecciones y dependiendo del giro que se opere, se podrán fijar requerimientos específicos adicionales de conformidad con la legislación aplicable.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 27 de 45

ANEXO 5. "Formato Único para la Apertura de Empresas"

Solicitud de Licencia de Funcionamiento y Dictamen de Protección Civil bajo la modalidad del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE)



Yautepec

Fecha de Solicitud

	Día		Mes		Año

Folio:

A. Datos del solicitante

1. Persona Física

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre (s)

Clave Única del Registro de Población (CURP)

Si la solicitud se presenta a través de un representante, por favor anexe carta poder simple que lo acredite como tal e indique su nombre:

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre (s)

2. Persona Moral

Razón Social

Representante legal (apellido paterno, materno y nombres)

Número de escritura constitutiva

Fecha de escritura constitutiva

No. de registro público de comercio

Si los datos correspondientes al poder que acredita al representante legal son distintos a los indicados por favor anótelos.

Número de escritura constitutiva

Fecha de escritura constitutiva

No. de registro público de comercio

3. Extranjero

Si el solicitante es extranjero, por favor proporcione los siguientes datos:

Forma FM2

Forma FM3

No. de R.N.E.

No. de Folio

Fecha de expedición

Vigencia

B. Clave de Registro Federal de Contribuyentes

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC

Manual de operación del sistema de apertura rápida de empresas (SARE)

Fecha: **MARZO-2017**
Página 29 de 45

Nota: En caso de que el solicitante no acuda a la ventanilla por la licencia de funcionamiento o, en su caso, por los datos de acceso necesarios para obtenerla en línea, en un periodo de 30 días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud, la misma será CANCELADA. Para su tramitación será necesario reponer el procedimiento.

G. Datos generales del predio:

¿El local donde se ubicará el establecimiento está construido?

Si

No

Superficie total del predio m²

--	--	--	--	--	--	--	--

H. Datos generales del establecimiento:

Único

Sucursal

Matriz

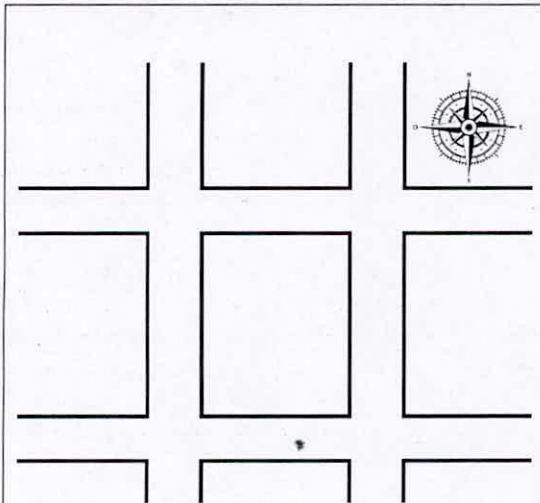
Nombre Comercial _____

No. de empleados _____ Inversión estimada \$ _____

No. de cajones de estacionamiento (habilitados en el inmueble) _____ No. de cajones en convenio de estacionamiento _____

Construcción del local: m2 _____ Pisos _____ Frente metros lineales _____ Fondo metros lineales _____

Croquis de localización del establecimiento



Requerimientos de Protección Civil para Giros Básicos

- Extintor colocado a 1.5mts. de alto, visible, accesible, vigente y certificado.
- Señalización de evacuación y qué hacer en caso de incendios y sismos.
- Botiquín de primeros auxilios abastecido con material de curación.
- Instalación eléctrica 100% oculta con canaleta o tubo conduit, cajas y tableros con tapas, interruptor de seguridad (switch) con fusibles y ductos separados 30cm. de ductos de gas.
- Instalación de gas por ductos identificados de color amarillo (ocre), retirada por lo menos 30cm. de ductos eléctricos; cilindros de gas con regulador y válvula de corte retirados por lo menos 3mts. del punto de consumo; fijos con arnés de sujeción al muro.
- Si usa tanque estacionario presentar dictamen técnico emitido por la compañía de gas o un perito certificado por la Secretaría de Energía y estar separado por lo menos 1mt. de ductos eléctricos y deberá estar aterrizado (en tierra física).

NOTA IMPORTANTE: Dependiendo del giro, tamaño y/o riesgo del establecimiento, se harán otros requerimientos.

Protección Civil teléfonos: 01 735 394 28 32

Dirección: Carretera Federal Cuautla-Cuernavaca, Atlihuayan Yautepec, Morelos.

Requisitos:

Para que un establecimiento sea elegible para obtener su licencia de funcionamiento bajo la modalidad del Sistema de Apertura Rápida de Empresas, el Municipio verificará lo siguiente:

1. Que la actividad económica esté en el Catálogo del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE)
2. Que el Uso de Suelo sea compatible para la actividad económica y ubicación solicitada, mediante la presentación de la clave catastral del predio donde se ubica el establecimiento.
3. Que el local donde funcionará el establecimiento esté previamente construido.
4. Que el contribuyente haya anotado en el campo destinado para este fin de la solicitud de licencia de funcionamiento bajo la modalidad Sistema de Apertura Rápida de Empresas, la clave del Registro Federal de Contribuyentes, asignada por el Servicio de Administración Tributaria.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 30 de 45

Documentos:

1. Solicitud de licencia de funcionamiento y Dictamen de Protección Civil bajo la modalidad del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), debidamente requisitada.
2. Para acreditar la personalidad del solicitante presentar, anexa a la solicitud, el documento que aplique según el caso de entre los siguientes:
 - 2.1. Si el solicitante fuere extranjero, copia simple de la autorización expedida por la Secretaría de Gobernación del Poder Ejecutivo Federal en la cual se le permita llevar a cabo la actividad de que se trate. (Forma migratoria FM2 o, en su caso, FM3)
 - 2.2. Si es persona moral, copia simple del acta constitutiva, del poder del representante legal que acredite sus facultades para celebrar actos de administración o de dominio e identificación oficial vigente, del representante legal.
 - 2.3. Si es persona física, presentar copia simple de identificación oficial vigente o, en su caso carta poder simple del representante.

Declaraciones finales del solicitante:

Primera: Presento esta solicitud de manera voluntaria y manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en ella son verídicos, precisos y comprobables en cualquier tiempo y que las copias simples de los documentos requeridos que adjunto a la misma son reproducción fiel y exacta de su original.

Segunda: Manifiesto que el establecimiento que es objeto de la presente solicitud está habilitado para cumplir con las funciones propias de la actividad económica que pretendo desarrollar y que, de conformidad con la normatividad de protección civil vigente, he tomado las medidas necesarias para reducir al mínimo los riesgos derivados de su operación.

Firma del Solicitante o representante legal

Para llenado exclusivo del Municipio

Registro Municipal	Fecha de Ingreso al Sistema	Fecha de Resolución	Vo. Bo. de Ingreso al SARE
Giro	según	Catálogo	SARE:

Número: _____

Requerimientos de Protección Civil para Giros Básicos

- Extintor colocado a 1.5mts. de alto, visible, accesible, vigente y certificado.
- Señalización de evacuación y qué hacer en caso de incendios y sismos.
- Botiquín de primeros auxilios abastecido con material de curación.
- Instalación eléctrica 100% oculta con canaleta o tubo conduit, cajas y tableros con tapas, interruptor de seguridad (switch) con fusibles y ductos separados 30cm. de ductos de gas.
- Instalación de gas por ductos identificados de color amarillo (ocre), retirada por lo menos 30cm. de ductos eléctricos; cilindros de gas con regulador y válvula de corte retirados por lo menos 3mts. del punto de consumo; fijos con arnés de sujeción al muro.
- Si usa tanque estacionario presentar dictamen técnico emitido por la compañía de gas o un perito certificado por la Secretaría de Energía y estar separado por lo menos 1mt. de ductos eléctricos y deberá estar aterrizado (en tierra física).

NOTA IMPORTANTE: Dependiendo del giro, tamaño y/o riesgo del establecimiento, se harán otros requerimientos.

Protección Civil : Teléfonos: 01 735 394 28 32 Dirección: Carretera Federal Cuautla-Cuernavaca, Atlihuayan
Yautepec, Morelos.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 31 de 45

ANEXO 6. "Formato de Acciones Correctivas y Mejora Continua"



Formato de Acción Correctiva y/o de Mejora Continua

F-SARE-012

No. SAC/P _____ Fecha de llenado: _____

Tipo de Acción: Correctiva Preventiva

Área a la que pertenece la no conformidad: _____

Fuente donde se detectó la no conformidad:

- Servicio no conforme
 Auditorías
 Otro: Especificar _____
 Revisión de la Dirección
 Quejas de Solicitantes

Descripción de la No Conformidad

Empty box for description of non-conformity

Propuesta de Acción

Empty box for proposed action

Fecha de la implementación de la medida	Fecha programada de verificación:

Elaboró	Revisó	Autorizó



Resultados de las acciones realizadas

--

Verificación (Revisión de las acciones realizadas)

Fecha real de verificación:
¿Fue efectiva la acción? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Breve informe de los resultados de la verificación:
Nombre y firma del responsable de la verificación:

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 33 de 45

ANEXO 7. "Cuestionarios de Evaluación SARE"



Cuestionario de Evaluación Básica SARE

F-SARE-013

Para dar seguimiento al proyecto SARE y asegurar que la información proporcionada sea conocida y usada por todas las áreas involucradas en la apertura de empresas, la Dirección de Desarrollo Económico le solicita de la manera más atenta responder el siguiente cuestionario.

Área de trabajo: _____ Puesto de trabajo: _____

Instrucciones: Lea cuidadosamente y contesta las siguientes preguntas.

1. ¿Qué es el SARE?
2. ¿Cuál es el límite de tiempo para el otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento mediante este Sistema?
3. ¿Cuáles son las áreas en el municipio que se involucran en la apertura de empresas consideradas de bajo riesgo (Giros SARE)?
4. ¿Cuáles son las condicionantes para determinar si un giro es SARE o no?
5. ¿Qué formato se usa en caso de que el Sistema falle por cualquier eventualidad (luz, fallas técnicas, etc)?

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 34 de 45



Cuestionario de Evaluación Módulo SARE

F-SARE-014

Para dar seguimiento al proyecto SARE y asegurar que la información proporcionada sea conocida y usada por todas las áreas involucradas en la apertura de empresas, la Dirección de Desarrollo Económico le solicita de la manera más atenta responder el siguiente cuestionario.

Puesto de trabajo: _____

Instrucciones: Lea cuidadosamente y conteste las siguientes preguntas.

1. ¿Qué es el SARE?
2. ¿Cuál es la finalidad principal del SARE?
3. ¿Cuáles son las condicionantes para determinar si un giro es SARE o no?
4. Menciona cuales son los requisitos que se solicitan para la apertura de empresas con giro SARE.
5. ¿Cuáles son los documentos que establece el Sistema SARE para su adecuada operación?
6. ¿Cuáles son las áreas en el municipio que se involucran en la apertura de empresas consideradas de bajo riesgo (giros SARE)?

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
**Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)**

Fecha: **MARZO-2017**
Página 35 de 45

7. ¿Qué documentos se debe consultar para saber si el giro solicitado es considerado giro SARE?

8. Menciona 5 elementos que contiene el FUA (Formato Único de Apertura).

9. ¿Qué formato se usa en caso de que el Sistema falle por cualquier eventualidad (luz, fallas técnicas, etc.)?

10. ¿Quién es la persona responsable de efectuar las mediciones mensuales correspondientes al número de solicitudes atendidas por el módulo SARE?

11. ¿Qué formato deberá llenar el solicitante al finalizar el trámite?

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yauatepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 36 de 45

ANEXO 8. "Carta Compromiso"



Carta Compromiso
F-SARE-003

**CARTA COMPROMISO
FORMATO CCMA01: "CARTA COMPROMISO"**

Yauatepec, Mor., a ____ de _____ de 20__

**DIRECTOR DE ECOLOGÍA Y PROTECCIÓN AL AMBIENTE
MUNICIPIO DE YAUTEPEC, MORELOS**

PRESENTE:

El (La) propietario _____ domicilio en calle _____

del Municipio de Yauatepec, Morelos. Con el giro _____ y razón social

A través de la presente **ME COMPROMETO** a cumplir en un plazo de 15 días hábiles con las **CONDICIONANTES** en materia de Protección al Ambiente a partir de la fecha de elaboración del presente documento por el inicio de actividades (manufactura, comercio o servicio) que son consideradas de **BAJO RIESGO** público de acuerdo al catálogo del Sistema de Apertura Rápida de Empresas de Yauatepec (SAREY).

Lo anterior con base en los artículos 3 numeral 10, 5 fracción XV, XVIII, 7 fracción IV, 22 fracción IV, 25, 27 del Reglamento de Ecología y Protección al Ambiente del Municipio de Yauatepec, Morelos. Por lo cual cumpliré con las siguientes disposiciones en materia de protección al ambiente:

1. El inmueble deberá contar con servicio básico de agua potable y drenaje.
2. No ocupar la vía pública ni áreas verdes de propiedad municipal.
3. Que el local no se encuentre dentro de zonas de protección, preservación, restauración ecológica.
4. Presentar y cumplir con el plan de manejo de residuos sólidos no peligrosos (Señalar destino final de los residuos).

Así mismo, quedo de conformidad que de acuerdo al acta de visita de inspección y conforme al giro, la Dirección de Ecología y Protección al Ambiente podrá fijar requerimientos específicos adicionales; y en caso de incumplimiento a la presente en la visita de verificación, se procederá conforme a lo establecido en el Reglamento de Ecología y Protección al Ambiente Municipio de Yauatepec, Morelos y la Ley de ingresos para el ejercicio fiscal vigente del Municipio de Yauatepec, Morelos en materia Ecológica (Medio Ambiente).

ME COMPROMETO

Nombre y firma del interesado

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 37 de 45

CARTA COMPROMISO

YAUTEPEC, MOR., A DE DE 201

DIRECTOR DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

El que suscribe C. -----con domicilio del negocio en ----- de la colonia ----- con actividad del giro ----- con razón social----- a través de la presente, me comprometo a cumplir con todas las medidas de seguridad que en materia de Protección Civil me son requeridas para la apertura de mi negocio (comercio o manufactura), en un plazo de 15 días hábiles, lo anterior con fundamento en los artículos 203, 205, 215 de la Ley de Protección Civil para el Estado de Morelos; artículos 8 fracción IX, 113, 116, 118 del Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Yautepec Morelos; 21 fracción I, 22 32, 33 del Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Yautepec, Morelos.

Todo lo anterior de acuerdo del Sistema de Apertura Rápida de Empresas de Yautepec (SAREY), considerando que mi negocio es de bajo riesgo; no obstante, reconozco que el incumplimiento de este compromiso el cual será verificado por la inspección de ley realizada por el área de Protección Civil podría acarrear consecuencias jurídicas las cuales podrían variar desde una multa, suspensión de actividades o la clausura. (Artículo 105 del Reglamento de la Ley General de Protección Civil para el Estado de Morelos)

Por lo que acepto cumplir en tiempo y en forma con las siguientes medidas de seguridad

- 1.- Un Extintor de 4.5 kg. Polvo químico seco (PQS) tipo ABC con carga y su respectivo señalamiento
- 2.- Un Botiquín de Primeros Auxilios fijo, con material de curación.
- 3.- Señalamientos de salida de emergencia, ruta de evacuación y que hacer en caso de sismos e incendio
- 4.- La instalación eléctrica debe estar oculta, en canaleta o tubo conduit y en buenas condiciones.
- 5.-En caso de que el establecimiento cuente con instalaciones de gas L.P. deberán estar en un tubo de cobre o coflex especiales y exclusivas para gas, pintadas con esmalte color amarillo u ocre, en caso de contar con cilindro se deberá instalar en un lugar ventilado y no a menos de tres metros de contactos eléctricos. En el caso de tanques estacionarios se requerirá presentar el Dictamen Técnico de Instalación de la Secretaría de Energía (usualmente otorgado por la misma empresa que proporciona el servicio).

No obstante, lo anterior, derivado de la inspección realizada por la Dirección de Protección Civil y dependiendo de las características particular de mi giro se me podrán requerir algunas otras medidas de seguridad más específicas, las cuales cumpliré, conforme a los tiempos señalados.

Nombre y firma del interesado

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 38 de 45

ANEXO 9. "Lista Maestra de Control de Documentos"



Lista Maestra de Control de Documentos

F-SARE-008

Código – Nombre del documento	Versión	Fecha
M-SARE-001 Manual de Operación	2	Marzo 2017
F-SARE-001 Catálogo de Giros SARE	2	Marzo 2017
F-SARE-002 FUA	2	Marzo 2017
F-SARE-003 Carta Compromiso	2	Marzo 2017
F-SARE-004 Hoja de Seguimiento	2	Marzo 2017
F-SARE-005 Forma de Pago	2	Marzo 2017
F-SARE-006 Licencia de Apertura	2	Marzo 2017
F-SARE-007 Resolución Negativa	2	Marzo 2017
F-SARE-008 Lista Maestra de Control de Documentos	2	Marzo 2017
F-SARE-009 Lista Maestra de Control de Registros	2	Marzo 2017
F-SARE-010 Encuesta de Servicio	2	Marzo 2017
F-SARE-011 Informe de Servicio No Conforme	2	Marzo 2017
F-SARE-012 Formato de Acción Correctiva y/o Mejora Continua	2	Marzo 2017
F-SARE-013 Cuestionario de evaluación básica SARE	2	Marzo 2017
F-SARE-014 Cuestionario de evaluación Módulo SARE	2	Marzo 2017
FJ-SARE-001 Acuerdo de Cabildo	2	Marzo 2017
FJ-SARE-002 Fundamento Jurídico	2	Marzo 2017
I-SARE-001 Tríptico SARE *	2	Marzo 2017
I-SARE-002 Cartel SARE *	2	Marzo 2017
SC Oficio de improcedencia del trámite	2	Marzo 2017

*Documentos de libre diseño por el municipio

Nota: Se manejan las letras SC (Sin Código) porque estos documentos están fuera del área de operación del SARE.

Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
Manual de operación del sistema de apertura
rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 39 de 45

ANEXO 10. "Lista Maestra de Control de Registros"



Lista Maestra de Control de Registros

F-SARE-009

Lista Maestra de Control de Registros			
Código - Registro	Responsable	Medio	Localización
F-SARE-001 Catálogo de Giros SARE	Operador Módulo SARE	Impreso y Electrónico	Módulo SARE
F-SARE-002 FUA (contiene verificación de documentos entregados)	Operador Módulo SARE	Impreso y Electrónico	Módulo SARE
F-SARE-003 Carta Compromiso	Operador Módulo SARE	Impreso y Electrónico	Módulo SARE
F-SARE-004 Hoja de seguimiento	Operador Módulo SARE	Impreso y Electrónico	Módulo SARE
F-SARE-005 Orden de Pago	Módulo SARE	Impreso y Electrónico	Módulo SARE
F-SARE-006 Licencia de Apertura	DLYR	Impreso	DLYR
F-SARE-007 Resolución Negativa	DLYR	Electrónico	DLYR
F-SARE-008 Lista Maestra de Control de Documentos	DMR	Impreso y Electrónico	DDE
F-SARE-009 Lista Maestra de Control de Registros	DDE	Electrónico	DDE
F-SARE-010 Encuesta de Servicio	Módulo SARE	Impreso y Electrónico	Módulo SARE
F-SARE-011 Informe de Servicio No Conforme	DDE	Impreso y Electrónico	DDE
F-SARE-012 Formato de Acción Correctiva y/o Mejora Continua	DDE	Impreso y Electrónico	DDE
F-SARE-013 Cuestionario de evaluación básica SARE	DDE	Impreso y Electrónico	DDE
F-SARE-014 Cuestionario de evaluación Módulo SARE	DDE	Impreso y Electrónico	DDE

DLYR: Dirección de Licencias y Reglamentos

DDE: Dirección de Desarrollo Económico

Elaboró	Revisó	Autorizó

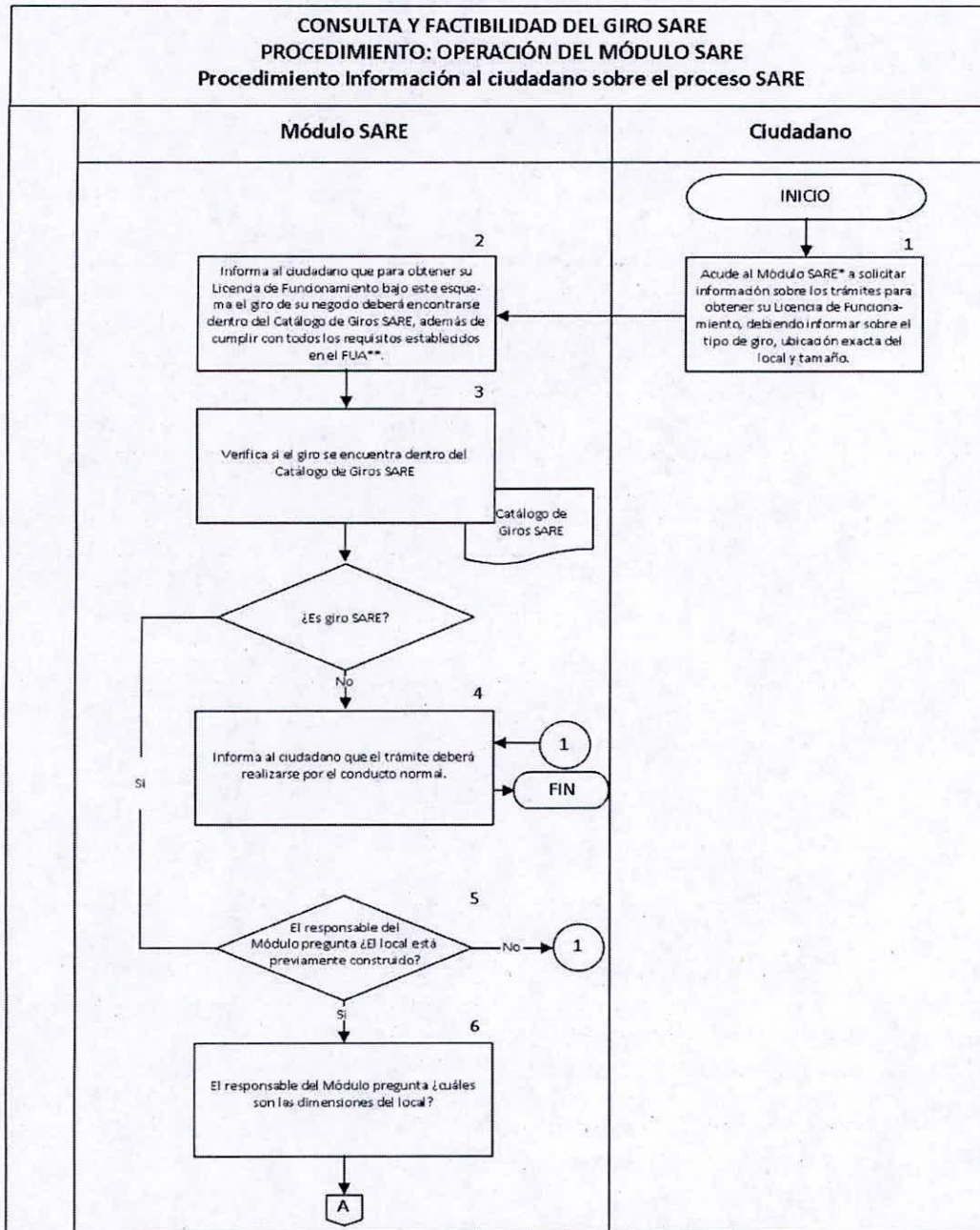


Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC Manual de operación del sistema de apertura rápida de empresas (SARE)

Fecha: MARZO-2017
Página 40 de 45

ANEXO 11. "Diagramas de Flujo"



*SARE: Sistema de Apertura Rápida de Empresas
**FUA: Formato Único para la Apertura de Empresas

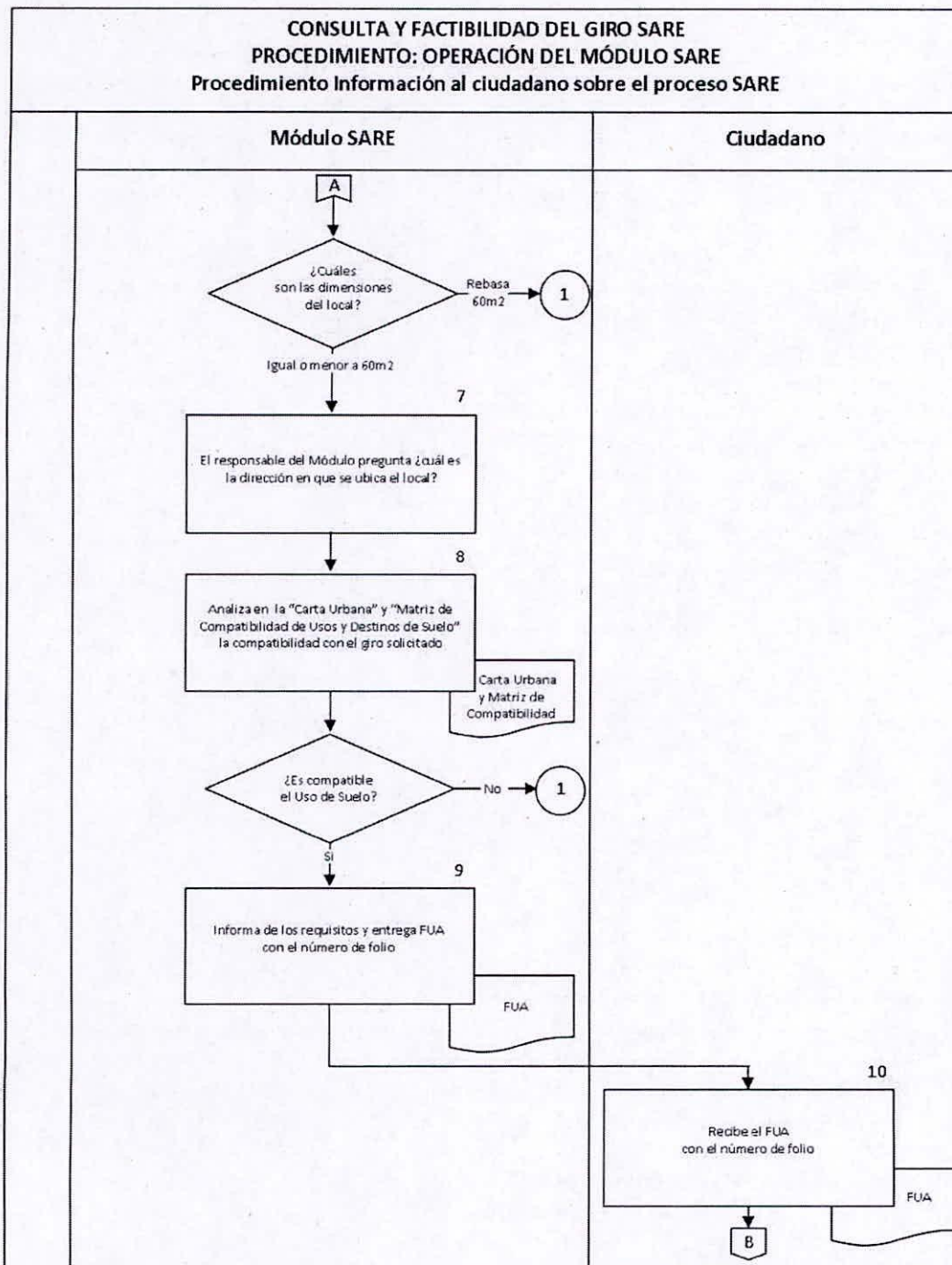
Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC Manual de operación del sistema de apertura rápida de empresas (SARE)

Fecha: **MARZO-2017**
Página 41 de 45

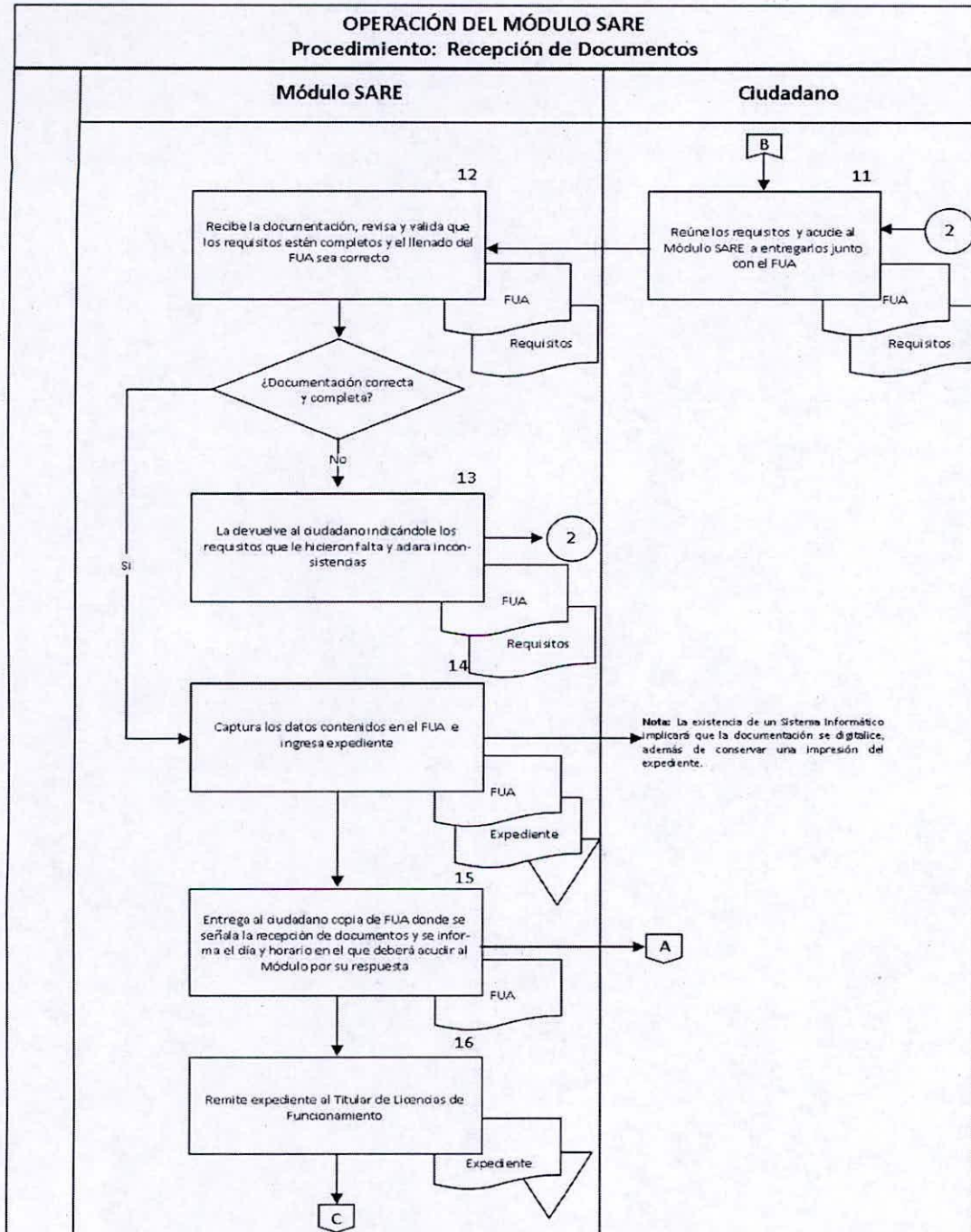


Elaboró

Revisó

Autorizó

--	--	--



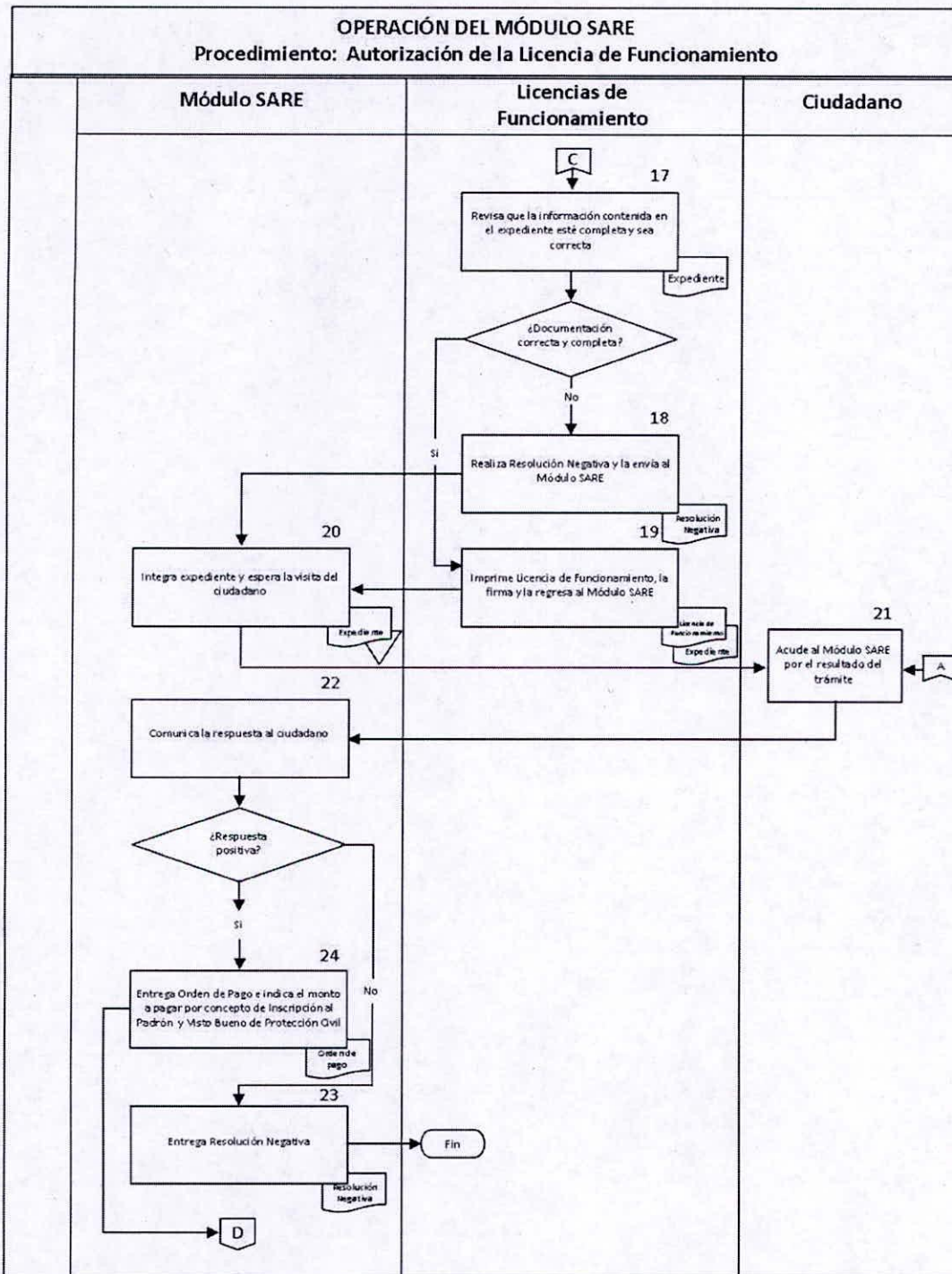
Elaboró	Revisó	Autorizó



Yauteppec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC Manual de operación del sistema de apertura rápida de empresas (SARE)

Fecha: **MARZO-2017**
Página 43 de 45



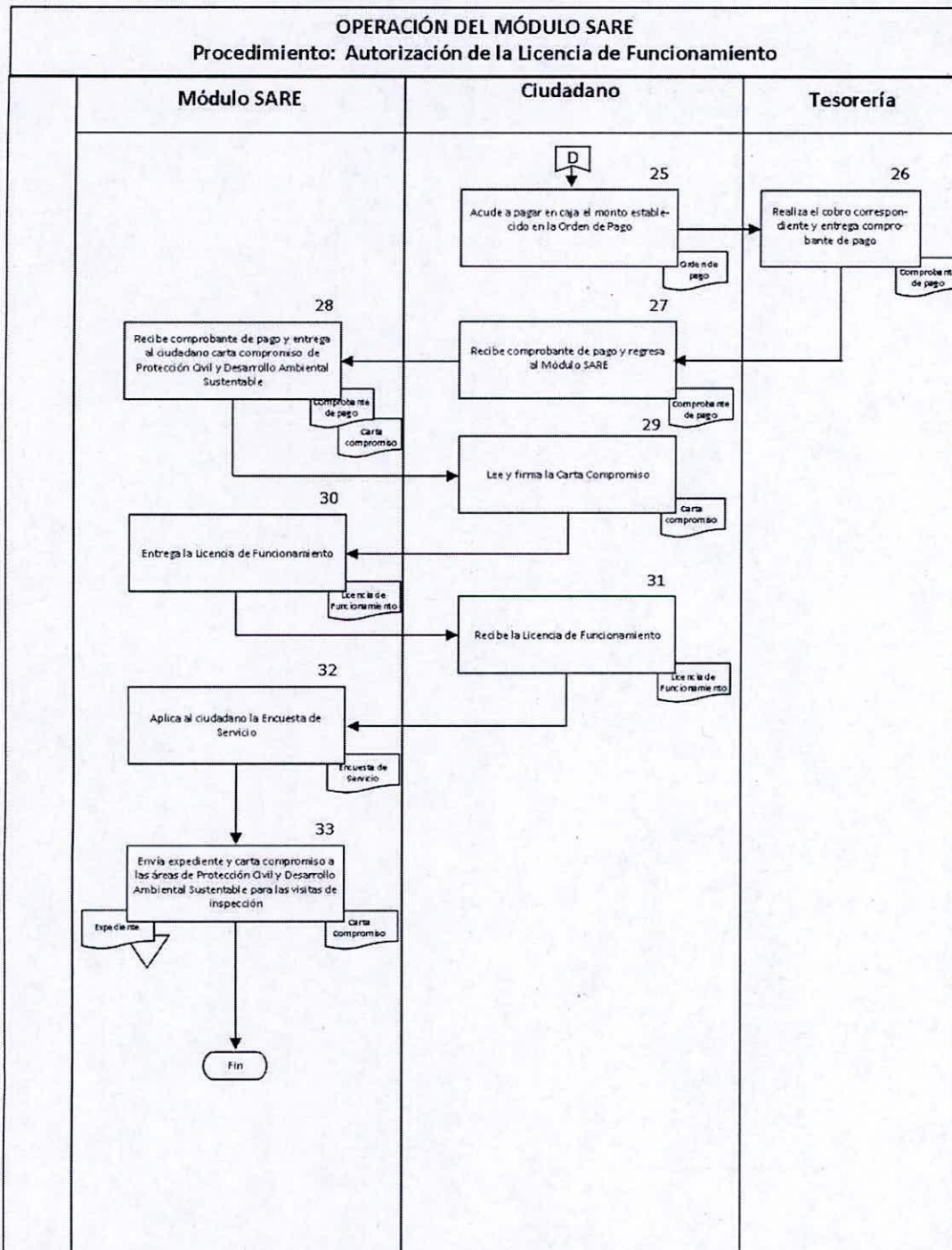
Elaboró	Revisó	Autorizó



Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC Manual de operación del sistema de apertura rápida de empresas (SARE)

Fecha: **MARZO-2017**
Página 44 de 45



Elaboró	Revisó	Autorizó

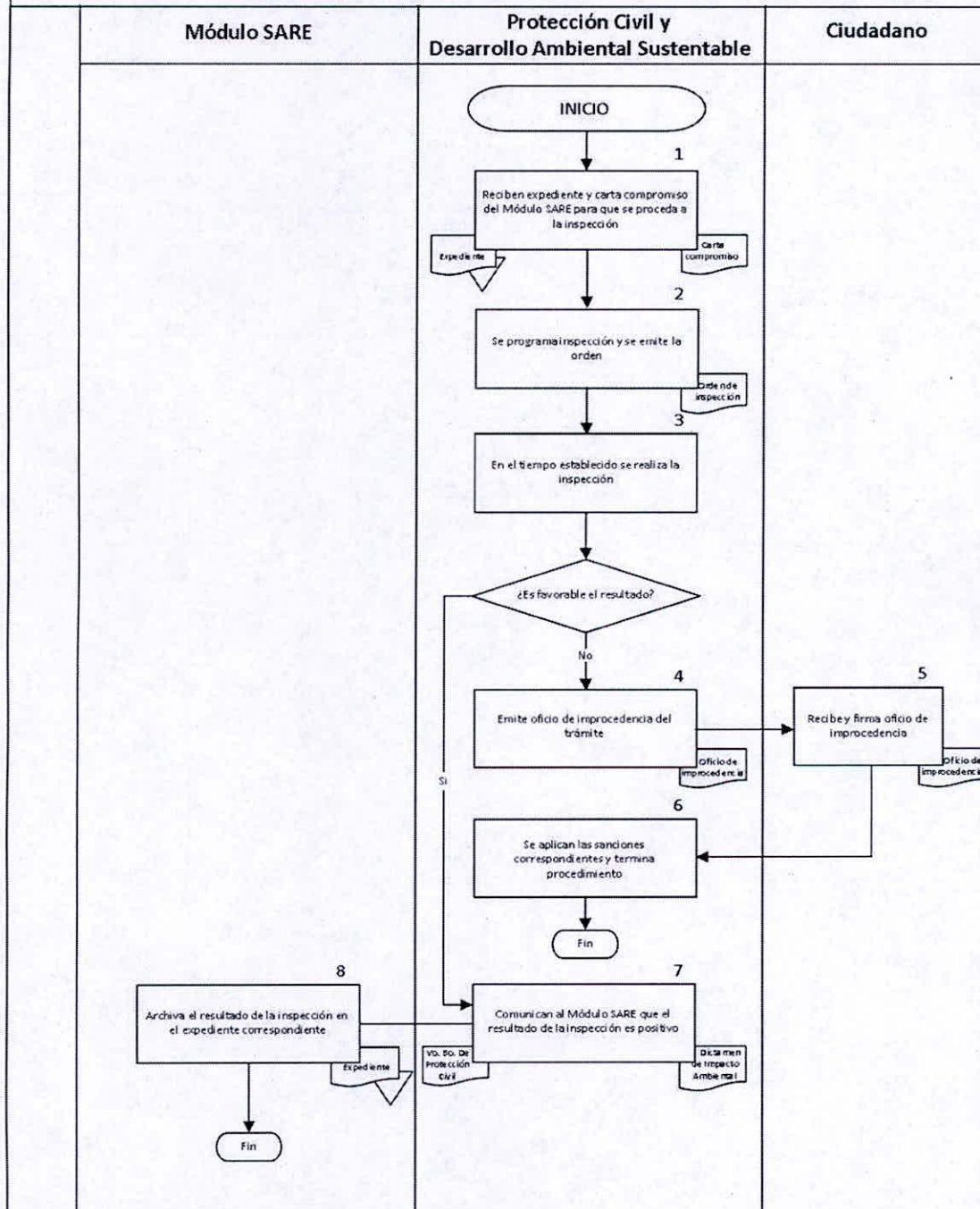


Yautepec

AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC Manual de operación del sistema de apertura rápida de empresas (SARE)

Fecha: **MARZO-2017**
Página 45 de 45

INSPECCIONES DE PROTECCIÓN CIVIL Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE Procedimiento: Autorización de la Licencia de Funcionamiento



Elaboró	Revisó	Autorizó