



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativas

La Mejora Regulatoria en el Municipio de Benito
Juárez

TRABAJO MONOGRÁFICO
En la modalidad de

Para obtener el grado de
LICENCIADA EN DERECHO

Presenta
Viridiana Rodríguez Salmerón

Asesores:

Lic. Ignacio Zaragoza Angeles
Lic. Yendi Gabriela Martin Canche
Lic. Salvador Bringas Estrada

Chetumal, Quintana Roo, México, Enero de 2013.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económicas Administrativas



Trabajo Monográfico elaborado bajo la supervisión del comité del programa de Licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADA EN DERECHO

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

Asesor:


Lic. Ignacio Zaragoza Angeles

Asesor:


Lic. Yendi Gabriela Martin Canche

Asesor:


Lic. Salvador Bringas Estrada

Chetumal, Quintana Roo, México, Enero de 2013

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una Monografía es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellas, expresándoles mis agradecimientos.

Debo agradecer de manera especial y sincera al Profesor Ignacio Zaragoza Ángeles por aceptarme para realizar esta Monografía bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta monografía, sino también en mi formación como investigadora.

Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las ideas propuestas durante el desarrollo de esta Monografía. Muchas gracias Profesor y espero verlo pronto como colega Abogado.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento a la Licenciada Yendi Gabriela Martín Canché su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta Monografía. Debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y amistad que sin duda han enriquecido el trabajo realizado y, además, ha significado el surgimiento de una sólida amistad. A ti también espero verte como colega y amiga por muchos años.

Y por último pero no menos importante, dedico con todo el corazón éste trabajo a Dios y a mis padres, porque sin ellos no hubiera sido capaz de haber logrado este y otros los logros en mi vida personal y profesional en los momentos de adversidad, y quiero que sepan que siempre son parte de mi éxito ya que cada día me esfuerzo por tratar de ser una mejor persona y profesional, espero se sientan orgullosos de mí.

INDICE

Capítulo I

Normatividad de la Mejora Regulatoria en México

1.1. Nivel federal

1.1.1. La constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

1.1.2. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

1.1.3. Ley Federal del procedimiento administrativo

1.2. Nivel estatal

1.2.1. Ley de Desarrollo Económico y Competitividad para el Estado de Quintana Roo.

1.2.2. Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Quintana Roo

1.2.1. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo

1.3. Nivel municipal

1.3.1. Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada del Municipio de Benito Juárez.

1.3.2. Reglamento Interior del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación de Benito Juárez

1.3.3. Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez

Capítulo II

La Actividad Regulatoria y el Desarrollo de Actividades Económicas en el Municipio de Benito Juárez.

2.1 Estructura del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

2.1.1 Dirección General

2.1.2 Dirección de Mejora Regulatoria

- 2.1.3 Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación
- 2.1.4 Dirección de Comunicación Interinstitucional
- 2.1.5 Unidad Jurídica
- 2.1.6 Dirección de ventanilla Única de Trámites y Servicios

2.2 Procedimiento que surge para llevar a cabo el impulso de la mejora regulatoria.

- 2.2.1 Elaboración de la Manifestación de Impacto Regulatorio
- 2.2.2 Elaboración del Catálogo de Giros Comerciales
- 2.2.3 Elaboración y Control del Registro Municipal de Trámites y Servicios
- 2.2.4 Elaboración de proyectos para creación ó modificación de Reglamentos
- 2.2.5 Recepción y seguimiento de quejas
- 2.2.6 Administración del Sistema de Medición Gubernamental
- 2.2.7 Gestión para la apertura y renovación de licencias de funcionamiento
 - 2.2.7.1 Tramites de la Dirección de Ingresos
 - 2.2.7.2 Tramites de la Dirección de Gobierno
 - 2.2.7.3 Tramites de la Dirección de Catastro
 - 2.2.7.4 Tramites de la Dirección de Protección Civil

Capítulo III

Balance de los Resultados del instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e innovación

- 3.1 Descripción de las acciones
 - 3.1.1 Manifestaciones de Impacto Regulatorio para proyectos de creación de nuevos Reglamentos
 - 3.1.2 Implementación del catalogo de giros comerciales
 - 3.1.3 Elaboración y Control del Registro Municipal de Trámites y Servicios
 - 3.1.4 Elaboración de proyectos para creación ó modificación de Reglamentos
 - 3.1.5 Recepción de quejas

- 3.1.6 Administración del Sistema de Medición Gubernamental
- 3.1.7 Gestión para la apertura y renovación de licencias de funcionamiento
 - 3.1.7.1 Tramites de la Dirección de Ingresos
 - 3.1.7.2 Tramites de la Dirección de Gobierno
 - 3.1.7.3 Tramites de la Dirección de Catastro
 - 3.1.7.4 Tramites de la Dirección de Protección Civil

Introducción

En el presente trabajo se busca determinar la existencia de un marco legal que permita justificar la existencia del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, analizando los tres ámbitos de competencia; Dar a conocer si en éste marco legal están justificadas las facultades y atribuciones que ejerce, de manera que los procedimientos que sigue estén fundamentados y motivados para desembocar en el fin que pretende alcanzar ésta dependencia Municipal para así poder concluir si con ellas se puede lograr la mejora regulatoria a través de procedimientos determinados que tengan como fin la simplificación administrativa, aunado a lo anterior se describirá las facultades y obligaciones de las Direcciones que conforman el Instituto, en general las acciones seguidas para que a través de la aplicabilidad de la simplificación administrativa, el Municipio de Benito Juárez se vea beneficiado con la apertura de la Ventanilla Única de Trámites y Servicios, con la cual se pretenden acortar tiempos de entrega, al hacer mas sencillo y ágil el proceso de solicitud del contribuyente a la Administración Pública Municipal, al concentrar en un solo lugar las Direcciones involucradas para la apertura o renovación de Licencias de Funcionamiento, y permisos relacionados a ésta, con lo cual veremos si efectivamente la ciudadanía se beneficia con la aplicación de la mejora regulatoria y la Ventanilla Única como instrumento eficaz y eficiente para el acortamiento de tiempos de entrega.

Se pretende describir la forma como se desarrolla la mejora regulatoria de las reglamentaciones que promueven y fomentan el desarrollo económico del municipio de Benito Juárez y de su simplificación.

En el podemos encontrar tres capítulos los cuales se contempla en el primero de ellos la normatividad que regula la parte de la mejora regulatoria en los tres niveles del gobierno mexicano, desglosando desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, hasta la Reglamentación Municipal que rige al

órgano encargado de ejecutar la mejora regulatoria en el Municipio de Benito Juárez.

En el capítulo segundo describe la actividad regulatoria y el desarrollo de actividades económicas en el municipio de Benito Juárez, describiendo la estructura del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, así como cada área que lo conforma dejando en claro las facultades y atribuciones del personal para la ejecución de sus actividades institucionales; De igual manera, describe el procedimiento que surge para llevar a cabo el impulso de la mejora regulatoria en el Municipio de Benito Juárez, describiendo en específico la elaboración de la Manifestación de Impacto Regulatorio, como herramienta para determinar el costo beneficio de las nuevas reglamentaciones que se proponen para la Administración Pública Municipal; Elaboración del Catálogo de Giros Comerciales, como instrumento para poder calificar los negocios de acuerdo al tipo de riesgo que representan y así poder determinar los tipos de requisitos que necesita cada uno; Elaboración y Control del Registro Municipal de Trámites y Servicios como instrumento para poder enlistar los diversos trámites y servicios justificados de conformidad a la Reglamentación Municipal, la fundamentación para su cobro y los requisitos que la legislación Estatal o Municipal establece, para poder ser determinante en cuanto a la certeza de lo que el servidor público puede solicitarle al contribuyente; Elaboración de proyectos para creación ó modificación de Reglamentos como sistema para la aplicación de la metodología jurídica con la cual debe de cumplir las iniciativas de modificación o creación de los preceptos jurídicos que impactan el marco jurídico municipal ; Recepción y seguimiento de quejas como política para la atención y seguimiento de inconformidades ciudadanas para lograr una acercanía del Gobierno Municipal y los ciudadanos, enfocado a verlo como área de oportunidad para poder implementar mejoras continuas en beneficio de los Benito juarenses; Administración del Sistema de Medición Gubernamental como herramienta para verificar el avance de los proyectos a través de indicadores que las diversas Dependencias determinen; Gestión para la apertura y renovación de licencias de funcionamiento como política Nacional para poder acortar tiempos de entrega para impulsar la economía del Municipio; Tramites de la Dirección de Ingresos; Tramites de la

Dirección de Gobierno; Tramites de la Dirección de Catastro; Tramites de la Dirección de Protección Civil.

En el último capítulo, se establece el balance de los resultados del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, mediante la descripción de las acciones, y los obtenidos a través de la elaboración de las Manifestaciones de Impacto Regulatorio para proyectos de creación de nuevos Reglamentos, implementación del catálogo de giros comerciales, elaboración y Control del Registro Municipal de Trámites y Servicios, elaboración de proyectos para creación ó modificación de Reglamentos, de igual forma sobre la política para la recepción de quejas, administración del Sistema de Medición Gubernamental, evaluar la metodología para la gestión para la apertura y renovación de licencias de funcionamiento, y los obtenidos sobre la tramitación de los diversos trámites de las Direcciones que colaboran con el Instituto antes citado

Objetivo General

Describir la forma como se desarrolla la mejora regulatoria de las reglamentaciones que promueven y fomentan el desarrollo económico del municipio de Benito Juárez y de su simplificación.

Objetivos Particulares

Describir marco jurídico administrativo para la mejora regulatoria en sus niveles federal, estatal y municipal.

Examinar la estructura orgánica que conforma el instituto municipal de desarrollo administrativo e innovación.

Especificar los medios jurídicos-administrativos con los que cuenta el instituto municipal de desarrollo administrativo e innovación.

Determinar las modalidades de resultados jurídico-administrativos y económicos obtenidos de la aplicación de la mejora regulatoria instituto municipal de desarrollo administrativo e innovación.

Justificación del Tema

Se explicará la importancia de la aplicación de la mejora regulatoria como política pública para regular la normatividad municipal al crear el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, como organismo que impulsa y alienta el fomento de la actividad económica, y a la vez incluye la participación ciudadana en el proceso legislativo para lograr la credibilidad de la ciudadanía hacia el gobierno.

Aportara una descripción las facultades y atribuciones del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, las cuales aportan bases económicas para eficientar los procesos que logren la apertura de empresas, señalando que la actividad regulatoria permite que se den las condiciones propicias para la diversificación de giros comerciales que permitan el desarrollo de la economía del municipio.

En términos de la disciplina jurídica es evidenciar la importancia del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, como organismo encomendado a proponer las reformas a la normatividad aplicable en el Municipio, con la cual se puedan hacer más eficientes los procesos al considerar el costo beneficio que implica la creación ó modificación de un reglamento previo a su emisión, a su vez se expondrán la metodología con el cual crea un escenario que permite acortar tiempos en la respuesta a los trámites y servicios, y que funge como ente para darle certeza y transparencia al otorgamiento de permisos y licencias relacionados con la apertura de nuevos comercios, eliminando así, la corrupción al subsanar vacíos jurídicos existentes u originados por los cambios económicos, sociales y tecnológicos.

Capítulo I

Normatividad de la mejora regulatoria en México

1.1. Nivel federal

La legislación en el ámbito federal, es de orden e interés públicos, encargada de regular la estructura orgánica de los sectores federales y se aplicarán a los actos, procedimientos y resoluciones de la Administración Pública Federal centralizada, sin perjuicio de lo dispuesto en los Tratados Internacionales de los que México sea parte.

1.1.1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

En el Título Tercero, Capítulo I, artículo 49 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece que el Supremo Poder de la Federación se divide para su ejercicio en Legislativo, Ejecutivo y Judicial y que no podrán reunirse dos o más de estos Poderes en una sola persona o corporación, ni depositarse el Legislativo en un individuo, salvo el caso de facultades extraordinarias al Ejecutivo de la Unión, conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En ningún otro caso, salvo lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 131 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se otorgarán facultades extraordinarias para legislar.

1.1.2. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

En cumplimiento a lo establecido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se crea una Nueva Ley denominada Ley Orgánica de la Administración Pública Federal la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976 y reformada el 07 de junio de 2009; Dentro del Título Segundo, que habla de la Administración Pública Centralizada y dentro del Capítulo I, establece que para el ejercicio de las funciones se dividirán en Secretarías de Estado y los Departamentos Administrativos, y en específico en el artículo 26 de la Ley Orgánica de la Administración Pública

Federal establece claramente que para el despacho de los asuntos del orden administrativo, el Poder Ejecutivo de la Unión contará con las distintas secretarías siendo la que nos interesa la Secretaría de Economía y cuyas facultades se encuentran establecidas y delimitadas claramente dentro del artículo 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que para el caso del presente proyecto nos atañen los contemplados dentro de las fracciones X y XXIII, facultades que consisten en fomentar la organización y constitución de toda clase de sociedades cooperativas, cuyo objeto sea la producción industrial, la distribución o el consumo; Así como el promover, orientar, fomentar y estimular la industria nacional.

1.1.3 Ley Federal del Procedimiento Administrativo

Cuando el tamaño de la Administración centralizada se redujo y el sector paraestatal decreció de 1155 entidades en 1982 a 412 entidades al año de 1988. La reforma adoptó el nombre de **Simplificación Administrativa**, para reducir, agilizar y dar transparencia a estructuras, trámites y procedimientos administrativos, así como descentralizar y desconcentrar atribuciones hacia los gobiernos locales, por ello dentro de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo existe el capítulo Tercero-A que habla de la Mejora Regulatoria, el cual es aplicable a los actos, procedimientos y resoluciones de la administración pública federal centralizada y de los organismos descentralizados de la administración pública federal en términos del segundo párrafo del artículo 1 de la Ley Federal del procedimiento administrativo, a excepción de los actos, procedimientos o resoluciones de las Secretarías de la Defensa Nacional y de Marina, y dentro del Capítulo segundo habla de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria la cual funge como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, el cual promoverá la transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y que éstas generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad. Para ello la Comisión cuenta con autonomía técnica y operativa, y tiene diversas atribuciones, por mencionar algunas el Registro Federal de Trámites y Servicios, y la elaboración de la

Manifestación de Impacto Regulatorio, donde requiere que los anteproyectos de disposiciones jurídicas de carácter general elaborados por la administración pública federal sean remitidos a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), para su revisión y dictamen, junto con una manifestación de impacto regulatorio (MIR) en los casos en que impliquen costos de cumplimiento para los particulares. Tanto los anteproyectos como las MIRs son públicos en el momento en que las recibe la COFEMER, y se ponen a disposición del público en la sección Anteproyectos el Portal de la MIR.

Todo lo anterior son acciones que desembocan en la desregularización de los trámites y en especial los referentes a la apertura y fomento de las empresas en cuales quiera sus variantes.

Dentro de esa orientación, los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) -a la cual México se integró en 1994- implementaron una serie de reformas a la administración pública, las cuales en términos generales pueden agrupar en dos generaciones, a saber: la primera para controlar el gasto gubernamental; y la segunda, con objeto de mejorar los servicios y las relaciones con los ciudadanos. La idea de que el gobierno debería *'hacer más con menos'*, en un contexto presupuestario estrecho, guió el primer movimiento de este tipo de reformas, que incluyeron la reducción del tamaño del sector público y la privatización de empresas públicas, seguidas de restricciones fiscales que continúan en la mayoría de los países. La segunda ola de reformas, ha tenido por objeto un *'mejor gobierno'*. Esto es, principalmente, mejorar la prestación de servicios, una regulación de mejor calidad, devolver responsabilidades a los niveles cercanos a los ciudadanos, mejor acceso a la información gubernamental, y mayor transparencia.

1.2 Nivel estatal

En el nivel Estatal la legislación es la encargada de regular la estructura organizacional del Gobierno del Estado de Quintana Roo y al mismo tiempo especializa el marco normativo por cada sector y a su vez por cada materia.

1.2.1 Ley de Desarrollo Económico y Competitividad para el Estado de Quintana Roo.

Debido a la necesidad de encontrar un equilibrio que estuviera alineado al orden federal, el Congreso del Estado de Quintana Roo, somete a consideración una nueva ley que viene a sumar esfuerzos para alcanzar el fin común del país, es por ello que se aprueba la Ley de Desarrollo Económico y Competitividad para el Estado de Quintana Roo, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 17 de diciembre de 2007 y tiene por objeto promover y fomentar el desarrollo económico del Estado mediante políticas de apoyo a la competitividad que propicien el aprovechamiento sustentable de los recursos y los mercados, fortalezcan las vocaciones regionales y sectoriales, así como el establecimiento de estímulos a la inversión en sectores y regiones estratégicas, por conducto de la Secretaría de Desarrollo Económico, sin perjuicio de las atribuciones que en la materia otorguen otros ordenamientos legales a las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo y a los municipios, donde la Secretaría de Desarrollo Económico, se coordinará con las demás Dependencias del Estado, Ayuntamientos y Entidades Paraestatales, cuyas atribuciones incidan en el cumplimiento del objeto de esta Ley.

1.2.2 Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Quintana Roo

Al igual que en el ámbito Federal esta Ley es de observancia general para las Dependencias, Entidades de la Administración Pública Estatal y Órganos Administrativos Desconcentrados, así como los municipios; y tiene por objeto la mejora continua, integral y permanente de la regulación que contribuya al desarrollo social y económico del Estado, así como establecer los términos en que la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria ejercerá la supervisión de lo dispuesto en la ley, al mismo tiempo las disposiciones de esta ley se aplican a los actos, procedimientos y resoluciones de los sujetos obligados respecto a sus actos de autoridad y a los servicios que presten de manera exclusiva.

1.2.3 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo

Dentro de ésta Ley se asignan las facultades y obligaciones para la atención de los asuntos del orden administrativo entre las diferentes unidades de la Administración Pública del Estado, por lo que dentro del artículo 35 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, faculta a la Secretaría de Desarrollo Económico para conducir, en coordinación con las dependencias y entidades involucradas, las acciones de la Administración Pública del Estado, relacionados con la mejora regulatoria y la simplificación administrativa de aquellos trámites e instrumentos normativos, de carácter estatal, destinados a regular y promover el desarrollo económico de la entidad, entre otros,

1.3 Nivel Municipal

La reglamentación municipal tiene la característica de ser más específica en la normatividad de la estructura orgánica de cada municipio, determinando las facultades de los puestos así como de los supuestos en específico que establece la Legislación Estatal.

1.3.1 Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada del Municipio de Benito Juárez.

Para el ejercicio de la operatividad de la administración pública municipal, y en virtud de que se atravesaba un proceso de reestructura organizacional de las Direcciones centralizadas, se crea el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 30 de junio de 2009, el cual contempla como organismo descentralizado el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, el cual viene a fungir como instrumento de creación del Instituto en comento al cual se le atribuyen facultades y encomiendas específicas que vienen a cerrar el círculo entre los tres niveles de gobierno para el sumar esfuerzos al

cumplimiento de una política nacional de fomento a la inversión, la transparencia y desregularización de los trámites y servicios.

1.3.2 Reglamento Interior del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación de Benito Juárez

Para la operatividad de Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo se crea el reglamento interior¹ del mismo el cual es de interés público y de observancia general y tiene por objeto, establecer las disposiciones que regulan la organización, funcionamiento y facultades del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, como un organismo público descentralizado de la administración pública municipal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, responsable de los procesos de desarrollo administrativo e innovación y de mejora regulatoria del Municipio.

Dentro del artículo 7, establece que además de las facultades establecidas en el acuerdo de creación, tendrá las siguientes:

I. Promover el proceso de Mejora Regulatoria y la simplificación administrativa en la Administración Pública Municipal;

II. Analizar de forma continua el marco regulatorio municipal y elaborar la manifestación de impacto regulatorio y hacer las propuestas de modificación o actualización que considere necesarias, al Presidente Municipal, para que las mismas sean presentadas a la consideración del Ayuntamiento;

III. Emitir los dictámenes de manifestación de impacto regulatorio presentados por la administración pública municipal de conformidad al reglamento de la materia y demás disposiciones legales aplicables;

IV. Dar seguimiento a los programas municipales de mejora regulatoria, desarrollo administrativo e innovación;

V. Opinar, asesorar y apoyar a la administración pública municipal, en la implementación de sus programas de mejora regulatoria, desarrollo administrativo e innovación;

VI. Previa autorización del Ayuntamiento, celebrar acuerdos interinstitucionales en materia de mejora regulatoria, desarrollo administrativo e innovación, así como

¹ publicado en el Periódico Oficial del Estado/www.Cancun.gob.mx/01 de junio de 2011.

convenios y demás actos jurídicos necesarios para cumplir su objeto y fines programáticos;

VII. En atención a su capacidad presupuestal, directamente promover, organizar y participar en foros, seminarios y demás actividades orientadas a impulsar los procesos de mejora regulatoria, desarrollo administrativo e innovación en el municipio.

Para lograr la transparencia de sus actos, se contempla la figura de un consejo directivo como órgano de gobierno, el cual señala, deberá estar integrado por personal de la Administración Pública Municipal, así como de representantes de organismos sociales, técnicos, culturales y económicos, afines al objeto del Instituto

1.3.3. Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez

Que el Plan Municipal de Desarrollo 2008–2011, estableció entre otros aspectos la política municipal de simplificación administrativa e impulso a la actividad económica del municipio, así como la implementación de estándares de calidad en los procesos de atención ciudadana y la desregulación de la normatividad interna del gobierno municipal, el uso de tecnología que haga más eficaz la labor de la Administración Pública Municipal y más simple el cumplimiento de las obligaciones para la ciudadanía, las acciones tendientes a eliminar bajo un proceso de mejora continua las estructuras ineficientes y costosas, y en una palabra, al ahorro para el ciudadano en el uso de recursos públicos y de su tiempo.

Asimismo, y en atención al necesario cumplimiento de disposiciones de leyes y reglamentos federales y estatales, y para encontrarse alineado a la estructura normativa de los dos ámbitos de gobierno, el reglamento por sus características y funciones, asume el cumplimiento de las tareas relacionadas con la mejora regulatoria en el municipio de Benito Juárez.

El Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez² es de orden público e interés social y de observancia general para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Centralizada y Descentralizada del Municipio de Benito Juárez, y tiene por objeto la mejora continua, integral y permanente de la regulación, la simplificación administrativa, y garantizar la transparencia y difusión que permita incentivar el desarrollo económico y competitivo del Municipio.

Se establece que lo que no se encuentre contemplado se aplicará de manera supletoria la Ley de los Municipio y la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo.

Contempla además que para la ejecución de las acciones, que en materia de mejora regulatoria realice la Administración Pública Municipal, el Consejo y el Comité de mejora regulatoria, deberán observar además de los lineamientos establecidos en el presente reglamento, los criterios y compromisos señalados en los acuerdos o convenios de colaboración y aportación de recursos que el Ayuntamiento haya celebrado en esta materia con otros niveles de gobierno; Para garantizar el cumplimiento de lo que establece el Reglamento, establece en su contenido que el municipio deberá contar con un Consejo de Mejora Regulatoria para que funja como un órgano de participación ciudadana y vinculación para la expresión de opinión en los temas de mejora regulatoria y simplificación administrativa, debiéndose instalar dentro de los primeros tres meses de cada administración municipal y permanecerá por el tiempo que dure la misma, el cual creará comisiones de trabajo por cada área de la Administración Pública Municipal para recabar, analizar y transmitir cada vez que así lo requieran periódicamente las opiniones de los sectores público, social y privado.

Para el análisis, y evaluación de las propuestas, proyectos y programas de mejora regulatoria y simplificación administrativa para las diferentes áreas de la

² Cancún, Quintana Roo/Periódico Oficial del Estado/www.Cancun.gob.mx/01 de junio de 2011.

administración pública, contempla de integración de un Comité Interno de Mejora Regulatoria, cuyo trabajo se avocará al análisis, estudio y dictamen de cada propuesta, y del impacto regulatorio, jurídico y operativo.

En este Reglamento se contemplan figuras claves para el desarrollo de sus objetivos y que son el Estudio de Impacto Regulatorio; La promoción y coordinación del Programa Municipal de Mejora Regulatoria; La Manifestación de Impacto Regulatorio como una herramienta para promover la claridad, sencillez, transparencia, eficacia y eficiencia de las regulaciones, así como para acotar la discrecionalidad administrativa, incrementar los beneficios y reducir los costos regulatorios, estableciendo que los Titulares de la Administración Pública Municipal, al emitir regulaciones que impliquen en términos de costo – beneficio de la creación o modificación de regulación, acuerdos, circulares, formatos, instructivos, manuales o cualquier acto de carácter general, que incida en el establecimiento de obligaciones y procedimientos adicionales a la ciudadanía, deberán realizar una manifestación de impacto regulatorio, y no menos importante, el Registro Municipal de Trámites y Servicios el cual tiene como finalidad el registrar y dar a conocer a la ciudadanía en general los; Requisitos, Costos, Tiempos de respuesta, Horarios, Formatos, entre otros; de la totalidad de los Trámites y Servicios de cada área de las Dependencias .de la Administración Pública Municipal.

De igual forma deja la puerta abierta para la implementación de mecanismos tecnológicos que permitan recibir por medio del uso de medios electrónicos, la recepción y pagos de trámites y servicios municipales que realicen los ciudadanos, con el objeto de mejorar los tiempos de atención, disminución de costos, oportunidad para elevar la eficiencia y transparencia e incrementar la productividad o mejorar la calidad de los servicios que se prestan en el municipio.

Pero sobre todo se establece por primera vez el Sistema de Apertura Rápida de Empresas, como una política municipal, cuyo objeto es la de unificar y sumar esfuerzos de las dependencias y entidades de la Administración Pública

Municipal, Estatal y Federal, para que en el ámbito de sus respectivas atribuciones, se fomente que principalmente las micro, pequeñas y medianas empresas, que impliquen bajo riesgo para la salud y el medio ambiente, puedan constituirse e iniciar operaciones en un máximo de 24 horas hábiles.

Capítulo II

La actividad regulatoria y el desarrollo de actividades económicas en el municipio de Benito Juárez.

2.1 Estructura del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

Uno de los pilares del proceso de mejora regulatoria es la creación de un órgano consultivo y de toma de decisiones, en donde su principal objetivo será evaluar las regulaciones vigentes y recomendar alternativas regulatorias que mejoren las condiciones para el desarrollo tanto social como económico del municipio. Pudiendo ser presidida por un regidor, por el titular de la Presidencia Municipal o por el titular de la contraloría municipal. En donde el éxito dependerá de la creación de reglas en el interior de la administración municipal para operar el programa de mejora regulatoria.

Que en la Décimo Cuarta Sesión Extraordinaria, de fecha 28 de mayo del 2009, en el quinto punto del orden del día, se aprobó el acuerdo de creación del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, como un organismo público descentralizado de la administración pública municipal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, mismo acuerdo que fue publicado en el periódico oficial del gobierno del estado, el 05 de junio del 2009.

2.1.1 Dirección General

La Dirección General del Instituto, se encuentra a cargo de un titular, quien es el ejecutor de las propuestas, políticas, acuerdos, planes y programas previstos en el reglamento interior del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación y demás disposiciones emitidas por el Consejo Directivo, y cuyo nombramiento y remoción estará a cargo del Presidente Municipal.

Para el desarrollo de sus funciones el titular de la Dirección General, cuenta con los elementos técnicos y administrativos necesarios que para tales efectos autorice, según corresponda el Ayuntamiento, el Presidente Municipal o el Consejo Directivo, y en consideración al presupuesto del propio Instituto, dentro de las facultades que le otorga el reglamento interior en comento, se encuentran las siguientes:

- I. Representar legalmente al Instituto, con facultades para actos de administración, pleitos y cobranzas. Los actos de dominio serán facultad exclusiva del Ayuntamiento;
- II. Fungir como Secretario Técnico del Consejo Directivo;

- III. Celebrar y otorgar toda clase de actos y documentos inherentes a sus funciones;
- IV. Organizar y dirigir técnica y administrativamente al Instituto, de conformidad a lo establecido en el Reglamento interior y el acuerdo de creación;
- V. Nombrar y remover a los servidores públicos del Instituto y los que sean asignados a éste, conforme a los ordenamientos legales aplicables;
- VI. Ejecutar los planes, programas, proyectos y demás acuerdos y resoluciones aprobadas por el Consejo Directivo;
- VII. Proponer al Consejo Directivo la modificación a la estructura orgánica del Instituto, así como el contenido de los manuales de organización y procedimiento del mismo, siempre y cuando no contravengan los lineamientos, y en general todas las disposiciones inherentes a éste;
- VIII. Elaborar el presupuesto anual de ingresos y egresos del Instituto y presentarlo a la consideración del Consejo Directivo;
- IX. Realizar el manejo y administración de los recursos humanos, técnicos, financieros y materiales asignados al Instituto, de conformidad al presupuesto de egresos aprobado;
- X. Interpretar para efectos Administrativos el Reglamento interior del Instituto;
- XI. Atender y orientar a la Ciudadanía con oportunidad y eficiencia, sobre la información que se le solicite;
- XII. Elaborar los programas e informes de Mejora Regulatoria, Desarrollo Administrativo e Innovación, para el Municipio y someterlos a la consideración del Consejo Directivo;
- XIII. Presentar al Consejo Directivo, los asuntos que deban someterse a la consideración de éste;
- XIV. Asistir a las sesiones del Consejo, a las reuniones del Instituto, y promover reuniones de trabajo con los titulares de la Administración Pública Municipal, para cumplir con sus atribuciones;
- XV. Someter a consideración del Consejo Directivo, las propuestas de anteproyectos de leyes, decretos, reglamentos de carácter general, acompañando de la Manifestación de Impacto Regulatorio;
- XVI. Inscribir al Instituto en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como un organismo municipal descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, según corresponda;
- XVII. Interponer denuncias y querrelas de acuerdo a los intereses del Instituto;
- XVIII. Elaborar y proponer al Consejo Directivo las políticas, lineamientos y manuales para la implementación y desarrollo de las distintas vertientes del Plan Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación;
- XIX. Mantener el adecuado resguardo y archivo de los documentos e información que por cualquier medio le proporcione la administración municipal y lo que genere el propio Instituto; y
- XX. Las demás inherentes a sus funciones, así como las que le sean asignadas en otros ordenamientos y por el Consejo Directivo;

Para poder acreditar la personalidad el Director General podrá exhibir una certificación expedida por el Secretario General del Ayuntamiento, del nombramiento otorgado por el Presidente Municipal, lo anterior generalmente se usa en actos externos a los que incumben a la Administración Pública Municipal, como es el caso de los trámites para poder inscribir al instituto ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Las facultades para actos de administración, pleitos y cobranzas, aun aquéllas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales; Emitir, avalar y negociar títulos de crédito, previa autorización del órgano de gobierno y de conformidad con las disposiciones de leyes y reglamentos aplicables; Emitir, avalar y negociar títulos de crédito, previa autorización del órgano de gobierno y de conformidad con las disposiciones de leyes y reglamentos aplicables; Formular querellas y otorgar perdones, previa autorización del órgano de gobierno; Ejercitar y desistirse de acciones judiciales inclusive del juicio de amparo, previa autorización del órgano de gobierno; Otorgar poderes generales y especiales con las facultades que les competan, entre ellas las que requieran autorización o cláusula especial, previa autorización del órgano de gobierno; Inscribir al Instituto ante la Secretaria de Hacienda del Gobierno del Estado de Quintana Roo; así como todas aquellas facultades que el Ayuntamiento le pueda conferir o que estén directamente relacionadas con el cumplimiento de los objetivos o al acuerdo de creación.

2.1.2 Dirección de Mejora Regulatoria

Esta Dirección de área tiene como funciones el poder elaborar y proponer al Director General, el programa anual de su área, esto en apego al Plan Municipal de Desarrollo; Puede brindar asesoría técnica en materia de Mejora Regulatoria y proporcionar su opinión sobre nuevos proyectos de regulación que las dependencias municipales, organizaciones empresariales sometan a consideración por escrito al Instituto; Se encuentra facultado para proponer al Director General la regulación, ejecución, supervisión y vigilancia del proceso de mejora regulatoria del Municipio; Emitir opiniones sobre normatividad vigente en el Estado y el Municipio; Revisar permanentemente el marco jurídico municipal, y elaborar propuestas de actualización y reformas al Director General; Compilar, administrar y mantener actualizado el Registro Municipal de Trámites y Servicios; Opinar sobre la Manifestación de Impacto Regulatorio; Promover, organizar y participar en foros, seminarios y demás actividades orientadas a impulsar la mejora regulatoria en el Municipio; Elaborar informes sobre el estado que guarda la mejora regulatoria el Municipio; Desarrollar,

mantener actualizado en coordinación con la Administración Pública Municipal el Registro Único de Personas Acreditadas; Participar y opinar sobre las políticas y lineamientos con las instituciones públicas y privadas para elaborar los programas y acciones para la mejora de los procesos de la Administración Pública Municipal; Establecer un proceso de mejora continua en los programas de capacitación, a través del diseño de servicios integrales que coadyuven al desarrollo personal y profesional de los servidores públicos; Atender y orientar a la Ciudadanía con oportunidad y eficiencia, sobre la información que se le solicite; Proponer al Director acciones y programas encaminados a la racionalidad y modernización de la Administración Pública Municipal, así como de las políticas, normas y servicios que regulan o prestan la Administración Pública Municipal respecto a la mejora regulatoria; y por supuesto las demás inherentes a sus funciones, así como las que le sean asignadas en otros ordenamientos y por el Director General.

Para poder alcanzar los objetivos y cumplir con las facultades que le fueron encomendadas, cuenta con cuatro jefaturas de departamento que son:

- a) Departamento de Impacto Regulatorio
- b) Departamento del SARE.

2.1.3 Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación

Ésta Dirección de área tiene las siguientes funciones:

Es la responsable de elaborar y proponer al Director, el programa anual de su área, lo anterior en apego al plan municipal de desarrollo; Brindar asesoría técnica en materia de Desarrollo Administrativo e Innovación y proporcionar su opinión sobre nuevos proyectos de regulaciones que las dependencias municipales, organizaciones empresariales sometan a consideración por escrito al Instituto; Se encuentra facultada para realizar propuestas al Director General de las políticas y lineamientos estratégicos para las acciones y programas de modernización, innovación, Desarrollo Administrativo en la Administración Pública Municipal; Participar y opinar sobre las políticas y

lineamientos con las instituciones públicas y privadas para elaborar los programas y acciones de investigación y desarrollo, que permitan modernizar e innovar los procesos de los servicios de la Administración Pública Municipal; Proponer, organizar y apoyar en la implementación de las políticas y acciones para el establecimiento del gobierno electrónico en los casos y áreas en que resulte factible; Elaborar, proponer y apoyar con apego a las disposiciones en la materia, el programa de modernización tecnológica gubernamental; Planear el diseño, establecimiento, coordinación y supervisión de los programas de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio; Realizar el análisis y evaluación de las estructuras orgánicas y ocupacionales de la Administración Pública Municipal con el objeto de proponer mecanismos para efficientarlas y optimizar y racionalizar los recursos humanos, financieros y materiales; Proponer la implementar los mecanismos y procedimientos de medición y evaluación de la gestión pública Municipal; Auxiliar a las dependencias municipales facultadas en la implementación de estrategias y políticas en los programas de profesionalización de los servidores públicos; Proporcionar asesoría y apoyo técnico para la elaboración, presentación y actualización de los manuales de organización y de procedimientos a la Administración Pública Municipal, con estricto apego a los lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal; Formular las observaciones a las deficiencias que se detecten en los proyectos de manuales organización y procedimientos de la Administración Pública Municipal y notificar de los incumplimientos al Director General; Atender y orientar a la Ciudadanía con oportunidad y eficiencia, sobre la información que se le solicite; Elaborar informes sobre los avances de los programas de Desarrollo Administrativo e Innovación; y las demás inherentes a sus funciones, así como las que le sean asignadas en otros ordenamientos y por el Director General.

Para poder alcanzar los objetivos y cumplir con las facultades que le fueron encomendadas, cuenta con cuatro jefaturas de departamento que son:

- a) Departamento de desarrollo organizacional
- b) Departamento de evaluación de desempeño
- c) Departamento de gobierno electrónico

d) Departamento de calidad.

2.1.4 Dirección de Comunicación Interinstitucional

Esta Dirección de área se encuentra facultada para poder elaborar y proponer al Director General, el programa anual de su área, siempre y cuando no contravenga lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo; Puede además proponer estrategias de difusión sobre las acciones y programas que se realicen en materia de desarrollo administrativo e innovación, mejora regulatoria, simplificación administrativa y trámites y servicios; Opinar y asesorar en su caso, a las organizaciones y particulares que así lo soliciten, respecto a los proyectos de difusión y promoción a la ciudadanía en general y a los agremiados de los propios organismos, de acciones generadas por el Instituto y la Administración Pública Municipal; Proponer al Director General la celebración de acuerdos interinstitucionales de comunicación social relacionados con el objeto del Instituto; Proponer la implementación de acciones encaminadas a estructurar un sistema expedito para la captación y atención a la Ciudadanía; Proponer mecanismos para mantener una continua coordinación y retroalimentación en materia de comunicación interinstitucional; Atender y orientar a la ciudadanía con oportunidad y eficiencia, sobre la información que se le solicite; Elaborar informes sobre el estado que guarda su dependencia; y las demás inherentes a sus funciones, así como las que le sean asignadas en otros ordenamientos y por el Director General.

En ésta Dirección de área no se cuenta con jefaturas de departamento, sin embargo operativamente se puede apoyar en el personal del Instituto si el desarrollo de los proyecto así lo amerita.

2.1.5 Unidad Jurídica

Esta unidad se encuentra al nivel de una Dirección de área por consiguiente está facultada para poder elaborar y proponer al Director General, el programa anual de su área, en apego al Plan Municipal de Desarrollo; Puede además

asesorar a la Dirección General y coadyuvar en la elaboración de propuestas de proyectos de disposiciones jurídicas y administrativas así como programas para mejorar la regulación en actividades o sectores económicos específicos; Coadyuva en la dictaminación de los anteproyectos de la Reglamentación Municipal a través de las Manifestaciones de Impacto Regulatorio correspondientes; Puede elaborar, revisar, dictaminar y proponer todos los actos y documentos jurídicos necesarios para la organización y funcionamiento del Instituto, la salvaguarda de su patrimonio, cumplimiento de sus obligaciones, defensa de sus intereses y consecución de su objeto; Promueve a través del Director General la colaboración y apoyo de las unidades jurídicas de la Administración Pública Municipal, para la realización de las Manifestaciones de Impacto Regulatorio y proyectos que busquen el mejoramiento de la gestión gubernamental, la automatización de trámites y procesos, así como la descentralización y desconcentración de funciones; Propone al Director General las políticas y lineamientos estratégicos para la elaboración de normatividad Municipal; Elabora informes sobre el estado que guarda su unidad; Atiende y orienta a la ciudadanía con oportunidad y eficiencia, sobre la información que se le solicite; y las demás inherentes a sus funciones, así como las que le sean asignadas en otros ordenamientos y por el Director General.

2.1.6 Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios

Además de las facultades para poder Recibir, gestionar, y dar seguimiento de los principales servicios y trámites de la Administración Pública Municipal, y el poder brindar asesoría, orientación, y capacitación a los empresarios para la apertura de empresas y desarrollo de las actividades económicas en el Municipio; entre otras, destaca la de mayor relevancia que es el Coordinar, Regular, Supervisar y Desarrollar el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE).

El SARE es un programa permanente de la Administración Pública, cuyo objetivo es facilitar el establecimiento e inicio de operaciones de nuevas

empresas consideradas de bajo, mediano y/o alto riesgo, promoviendo la resolución ágil y expedita de las solicitudes de apertura y la simplificación de trámites, para ello la federación clasificó este sistema en 4 modalidades que son:

1) **SARE Nivel Suficiente:**

Sus procesos permiten dar respuesta a las solicitudes de apertura de **empresas de bajo riesgo** en un plazo no mayor a **72 horas**.

2) **SARE Nivel Confiable:**

Permite dar respuesta a las solicitudes de apertura de **empresas de bajo riesgo** en un plazo no mayor a **72 horas**. Adicionalmente, se caracteriza por contar con un **servicio de calidad**.

3) **SARE Nivel Competitivo:**

Sus procesos permiten dar respuesta a las solicitudes de apertura de **empresas de bajo** (en un plazo no mayor a **48 horas**) **y empresas de mediano riesgo**.

4) **SARE Nivel CTC (Calidad Total COFEMER):**

Permiten dar respuesta a las solicitudes de apertura de **empresas de bajo** (en un plazo no mayor a **24 horas**) **y empresas de mediano y alto riesgo**.

Un SARE tipo CTC implementa un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos establecidos en la norma SARE-01.

El Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) busca que las micro, pequeñas y medianas empresas (MPYME), que no impliquen ningún riesgo a la salud o al medio ambiente, puedan constituirse e iniciar operaciones en un máximo de setenta y dos horas a partir del ingreso de su solicitud, y considerando que el catálogo de los giros comerciales, y cuyo objetivo fue que el establecimiento del Sistema de Apertura Rápida de Empresas se concibiera

como un programa de apoyo permanente de la Administración Pública Municipal, cuyo objetivo es identificar los trámites mínimos para el establecimiento e inicio de operaciones de las empresas, facilitar su realización, y promover su resolución de manera ágil y expedita por las autoridades involucradas.

Como todo instrumento de gobierno, implica tanto modificaciones administrativas como reformas jurídicas que se realizaron antes de llevarse a cabo su diseño e implementación, lo que permite asegurar su éxito. Básicamente en este contexto tener las funciones siguientes:

- Proporcionar a los particulares, en forma gratuita los servicios de orientación, gestoría y resolución de los trámites que se realicen ante las dependencias municipales para la instalación, inicio y operación los giros autorizados.
- Atender y resolver los trámites cuyo giro esté establecido como giro SARE y el local donde se instalará sea menor o igual a 150 m², y no integre a su giro venta de bebidas alcohólicas.
- Entregar previo cumplimiento de requisitos, a través del ejecutivo de ventanilla única la Autorización del Uso de Suelo y Licencia de Funcionamiento Municipal y renovaciones de las mismas, a las micro, pequeñas y medianas empresas, consideradas de bajo y nulo riesgo para la salud o el medio ambiente, en el Municipio de Benito Juárez.
- Imprimir y difundir el Uso del Formato Único
- Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus objetivos;

Que en cumplimiento al punto cuarto del acuerdo del SARE³, se instruyó a la Comisión de Mejora Regulatoria del H. Ayuntamiento, para someter a consideración del H. Cabildo, el Manual de Operación para el establecimiento del Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, en su modalidad SARE Calidad Total COFEMER.

³ aprobado en la Cuadragésima Sesión Ordinaria del H. Ayuntamiento de fecha 30 de Noviembre del 2009

El cual tiene como objetivo proveer una guía y procedimientos específicos de operación del SARE a través de la Ventanilla Única, que facilite la ejecución estandarizada de sus actividades para el efectivo y ágil otorgamiento de licencias para la apertura de micro, pequeñas y/o medianas empresas de bajo, mediano y alto riesgo en los tiempos señalados tanto en el acuerdo como en el manual, sustentado en un marco regulatorio claro, eficiente y transparente que brinde condiciones de certidumbre y seguridad jurídica para los diferentes grupos de interés, a la vez que fomente la inversión productiva.

2.2 Procedimiento que surge para llevar a cabo el impulso de la mejora regulatoria.

En el año 2008 la simplificación administrativa como parte del proceso de modernización de la Administración Pública Municipal y como responsabilidad de todos los servidores públicos, se tomo conciencia de que debe proporcionar agilidad y eficiencia en la prestación de los servicios municipales, con una gestión responsable y democrática mediante la revisión de los sistemas y estructuras con los que venía operando desde varias administraciones.

Se concluyó que la simplificación y desregulación administrativa busca reducir tiempos de entrega, agilizar y dar transparencia a los trámites y procedimientos que se llevan a cabo ante las distintas dependencias de la Administración Pública Municipal con el objeto de servir mejor a los ciudadanos e impulsar el desarrollo económico y social del Municipio.

Que en este esfuerzo de simplificación y desregulación administrativa fue fundamental la participación ciudadana para un conocimiento preciso de la problemática e identificación de prioridades ya que la consulta a la ciudadanía induce soluciones concretas y de mayor beneficio social.

Que en ese sentido el Honorable Ayuntamiento de Benito Juárez, impulso y propuso todas aquellas medidas de modernización y simplificación

administrativa para coadyuvar en el cumplimiento de los programas de simplificación administrativa implementados Gobierno Federal y Estatal.

Por ello dentro del Plan Municipal de Desarrollo 2008 – 2011 se estableció la política municipal de simplificación administrativa e impulso a la actividad económica del municipio, así como la implementación de estándares de calidad en los procesos de atención ciudadana y con profundo sentido de servicio y ejercicio responsable de las funciones públicas se establecieron medidas de desregulación y simplificación administrativa de común acuerdo con los titulares de las dependencias y organismos municipales, entre ellas destaca la aprobación del tabulador de cobros para los Dictámenes emitidos por la Dirección de Protección Civil, quedando de la siguiente manera:

NÚMERO	CONCEPTO	MONTO EN DIAS DE SALARIOS MINIMOS
17	Anuencia para instalaciones con Afluencia menor a 49 personas con Uso de Suelo Comercial.	5 a 10 DSM
17 BIS	Anuencia para instalaciones con Afluencia menor a 49 personas con Constancia de Uso de Suelo Condicionado.	10 a 15 DSM

2.2.1 Elaboración de la Manifestación de Impacto Regulatorio

La Manifestación de Impacto Regulatorio es la herramienta pública que permite que las decisiones gubernamentales y los respectivos instrumentos regulatorios en que éstas se plasman, sean más transparentes y racionales.

La MIR es un análisis ex-ante que permite identificar el problema de política pública que debe resolverse y conocer los efectos, en términos de los costos y beneficios esperados, que provocará la nueva regulación. Asimismo, permite analizar las alternativas regulatorias al proyecto original del regulador.

La MIR es un instrumento de uso generalizado en los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), con el

fin de apoyar el diseño y elaboración de las regulaciones para que sirvan al interés público de la manera más eficiente posible.

Que el desarrollo de la MIR ayuda a mejorar la elaboración y la calidad de los anteproyectos regulatorios que implican costos de cumplimiento para los particulares y hace posible la discusión objetiva de las ventajas y desventajas de un anteproyecto, también facilita la participación efectiva de los sectores productivos y del público en general en la formulación y revisión de los anteproyectos.

Apoyando a esclarecer y hacer explícitos cuales son los objetivos de la regulación, cual es el problema que supuestamente se quiere solucionar, se debe de determinar si hubo algún análisis de riesgo, cual es el fundamento legal para expedir la regulación, así como si se exploraron otras alternativas regulatorias o no regulatorias, y por último la descripción y justificación, por separado, de las nuevas obligaciones, prohibiciones o estándares.

El Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación adoptó los criterios establecidos por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria considerándose que la regulación genera costos de cumplimiento para los particulares, cuando:

- ia) Crea nuevas obligaciones.
- ib) Hace más estrictas las obligaciones existentes.
- ic) Crea o modifica trámites.
- id) Reduce o restringe derechos o prestaciones.
- ie) Establece definiciones o clasificaciones que, conjuntamente con otra disposición vigente o futura, afecten o puedan afectar los derechos, obligaciones, prestaciones o trámites.

La MIR es el mecanismo a través del cual las dependencias y organismos descentralizados que elaboran nuevas propuestas de regulación dan a conocer el problema o situación que se pretende resolver; los fundamentos jurídicos; la justificación de las acciones regulatorias; los costos y beneficios de la

regulación; las alternativas al anteproyecto analizadas y desechadas; y los trámites que la regulación propuesta crea, modifica o elimina.

La presentación de una Manifestación de Impacto Regulatorio se visualiza mejor con el siguiente diagrama:



2.2.2 Elaboración del Catálogo de Giros Comerciales

En meses pasados se llevaron a cabo reuniones con las dependencias involucradas en el proceso para la expedición de licencia de funcionamiento. Con el propósito de clasificar los giros de acuerdo al riesgo que implica su operatividad. Así como los costos y procedimientos de los mismos.

Que el objeto de coordinar las acciones necesarias para el establecimiento del Sistema de Apertura Rápida de Empresas en el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, se autorizó la suscripción de un convenio colaboración con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) y la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo⁴; donde se instruyó a la Comisión de

⁴ Cuadragésima Sesión Ordinaria de este Honorable Ayuntamiento, de fecha 30 de Noviembre del 2009.

Mejora Regulatoria del Honorable Ayuntamiento, para que en la Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria de Cabildo, se sometiera a la consideración de este Órgano Colegiado de Gobierno, los acuerdos relativos a la determinación de los giros comerciales e industriales de bajo riesgo, de las micros, pequeñas y medianas empresas (CATALOGO GIRO SARE) y el Manual de Operación para el establecimiento del Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

Que para la determinación del catálogo de los giros comerciales e industriales de bajo riesgo del municipio, este Honorable Ayuntamiento no sólo tomo como base el elaborado por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática en el 2002, sino que considero criterios en materia de salud, ecología, protección civil y seguridad.

Que desde el punto de vista de la ecología y el medio ambiente, los giros de bajo riesgo, son aquellos que representen un posible riesgo de contingencia ambiental con residuos peligrosos, contaminantes al medio ambiente, emisión de gases, olores o ruidos, así como el vertimiento de líquidos infecciosos.

Que desde el punto de salud, los giros se pueden clasificar como de bajo riesgo cuando no generan residuos biológicos-infecciosos peligrosos como serían material de curación, sangre u otros desechos quirúrgicos;

Que en lo tocante a la protección civil y la seguridad, los criterios que normaron la determinación de los giros de bajo riesgo, respondió a que la actividad comercial o industrial no genere riesgos a la integridad física de las personas por el manejo de explosivos, químicos y gas; que su afluencia de personas sea menor a cuarenta y nueve o el espacio físico tenga una dimensión menor a los ciento cincuenta metros cuadrados.

Que en virtud de lo anterior, el catálogo de los giros comerciales e industriales de bajo riesgo del municipio, lo conformaran un total de 227 giros, de un padrón de 508, mismos que tendrán la posibilidad de generar de manera inmediata diferentes fuentes de empleo e impulsar diversas actividades productivas de nuestra comunidad, de ahí la importancia de la simplificación administrativa.

Que asimismo, y en el entendido de que el programa del Sistema de Apertura Rápida de Empresas en el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo está conformado por el conjunto de acciones de las administraciones públicas

estatales y municipales para que en sus respectivos ámbitos de competencia, las empresas y principalmente, las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) que impliquen bajo riesgo, de acuerdo a los criterios antes especificados, puedan constituirse e iniciar operaciones en un máximo de 24 horas (Día Hábil) a partir del ingreso de su solicitud, se hace necesaria la validación del Manual de Operación del mencionado Sistema de Apertura Rápida de Empresas;

2.2.3 Elaboración y Control del Registro Municipal de Trámites y Servicios

La excesiva acumulación de normativas en los tres órdenes de gobierno ha implicado que los particulares se vean obligados a cumplir con una gran cantidad de trámites. Por si esto fuera poco, ni el proceso formal de solicitud ni los mecanismos y criterios de resolución están claramente definidos para la mayoría de los trámites.

Por otra parte, la difusión de los trámites y sus requisitos es, sin duda, insuficiente, además de que es práctica común que se cambien continuamente los requisitos de los trámites. Todo esto ocasiona que los particulares perciban la gestión pública como confusa, lenta y repetitiva, y que, con frecuencia, realicen actividades sin apearse estrictamente a la regulación. La evasión de las disposiciones normativas, a su vez, afecta negativamente el potencial del gobierno municipal para incrementar su recaudación.

Los prolongados periodos que usualmente tarda el municipio en la resolución de trámites son originados fundamentalmente por la carencia de archivos o registros especialmente diseñados para capturar y dar seguimiento a la información que involucran las diferentes áreas de regulación municipal. Esta deficiencia también ocasiona la exigencia recurrente de la misma documentación por parte de la autoridad municipal, provocando así un acumulamiento excesivo de documentos.

Ejemplos de ello podrían ser la presentación de recibos de pago anteriores para realizar un nuevo pago, o de identificación personal, comprobantes de domicilio, etcétera.

Que es necesario que el marco normativo interno de las entidades paraestatales tenga calidad y brinde a los sujetos obligados certeza jurídica y transparencia, para contribuir a una gestión pública más eficiente y eficaz, que permita una adecuada autonomía de gestión y una oportuna y efectiva acción gubernamental.

Cabe añadir que el Catálogo de Trámites cumple con otros objetivos de mejora regulatoria. Al definir claramente cuándo, cómo y en dónde deben los particulares presentar sus solicitudes a la autoridad, se estará promoviendo la transparencia de la gestión gubernamental del municipio y, en consecuencia, restringiendo la discrecionalidad por parte de la autoridad municipal. Asimismo, ahorraría contratiempos y esfuerzo a los particulares en la obtención de autorizaciones y prestación de servicios. Sin embargo, la efectividad del Catálogo, en términos de transparencia, depende en gran medida de su difusión y formalización.

La formalización del Catálogo, mediante su aprobación en Cabildo y su publicación en la *Tabla de Avisos del Palacio Municipal* o en la *Gaceta Oficial del Estado*, es muy importante en términos de mejorar la regulación, ya que propiciará la certidumbre jurídica entre los particulares sobre las reglas para la realización y resolución de los distintos trámites.

A continuación se presenta la metodología específica para elaborar el *Catálogo de Trámites*, en el cual se incorporan las fichas correspondientes de todos y cada uno de los trámites. Las *fichas de trámite* incluyen la información referente a las personas que deben realizar el trámite, la oficina donde se realiza, su costo, el tiempo de respuesta máximo de la autoridad, los requisitos que deben presentarse y su fundamento jurídico, entre lo más relevante.

Antes de proseguir con la metodología para crear el catálogo, es necesario definir el concepto de trámite y sus diferentes modalidades. Convencionalmente, un trámite es cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una

resolución o cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar. Los documentos (o productos finales de los trámites) más comunes son: (1) licencias, (2) permisos, (3) constancias, (4) recibos de pago, o (5) contratos de prestación de servicios.

Cabe señalar que los particulares pueden solicitar estos documentos varias veces (copias o renovaciones periódicas), y también pueden solicitar que se haga algún cambio en la información contenida en el documento o su cancelación. Por lo tanto, los trámites deben ser concebidos como *movimientos* o cambios dentro de los registros públicos (con la información de los particulares y de las autorizaciones otorgadas).

La elaboración del Catálogo de Trámites implica un proceso mediante el cual se revisarían y organizarían los trámites que se resuelven en el gobierno municipal. El proceso para elaborar el catálogo permite identificar requisitos que no están fundamentados jurídicamente y/o que no están contribuyendo a la función regulatoria del municipio, y plantear por lo tanto su eliminación. En el sentido opuesto, también es una oportunidad para proponer la introducción de requisitos que contribuyan a mejorar la función regulatoria. En muchos casos, todo esto lleva directamente a la identificación de cambios necesarios en la reglamentación municipal (para dar fundamento legal o para eliminar el fundamento legal de los requisitos de los trámites), los cuales se deberán proponer.

Para la creación del catálogo o registro municipal de trámites y servicios, se determinaron los trámites municipales vigentes y los diferentes requerimientos normativos y administrativos relativos a la solicitud, procesamiento y resolución de éstos. Se consideró importante que los trámites se clasificaran por grandes grupos de usuarios, ya sean empresas, ciudadanos o inmuebles. Es decir, se dividió en segmentos especializados de información homologados. Siendo además indispensable la interconexión a fin de poder administrar y compartir la información en las distintas oficinas municipales que intervienen en la resolución de los trámites.

Los pasos del proceso para desarrollar el catálogo de trámites es el siguiente:

Se identificará el universo de trámites que se realizan en el municipio es necesario llevar a cabo un inventario de los trámites efectuados en cada dependencia o unidad administrativa municipal. Para ellos se recomienda hacer un formato u hoja de control de trámites con la que se podría recabar dicha información. El formato deberá por lo menos integrar las siguientes piezas de información:

- a) Identificación de trámite. Incorpora información sobre la oficina que realiza el trámite, su costo, el producto o documento que se expide y la vigencia de éste, los tiempos de resolución y los formatos de solicitud aplicables.
- b) Requisitos del trámite: Incorpora la información documental que se solicita al promovente, así como la forma en que debe ser entregada.
- c) Fundamento jurídico del trámite. Incorpora la especificación de las leyes, códigos, reglamentos y normas que fundamentan el trámite. Asimismo, se incorpora un espacio para incluir las referencias necesarias de articulado.

Validación de la información. Esta parte se utiliza para identificar a las personas que intervinieron, tanto en la elaboración como en la supervisión de la especificación del trámite, y que validaron la información contenida en la hoja de control.

Para crear el inventario de trámites, la unidad administrativa del municipio que se hubiese designado para llevar a cabo el proceso de mejora regulatoria realizará el levantamiento de la información directamente o a través de las dependencias y entidades del municipio; El segundo paso de la metodología consiste en identificar y sistematizar la información relativa al tipo de promovente de cada trámite, tipo de trámite, tipo de modalidad o movimiento, la secuencia con que se realizan los trámites.

Este cuadro de formato libre se podrá modificar de acuerdo con las características específicas de los trámites que se deseen resaltar en la clasificación que utilice el municipio en cada categoría. Con lo cual se entiende que el promovente identifica el tipo de solicitante del trámite. En términos generales puede clasificarse con relación a si es para personas físicas, personas morales o ciudadanía en general.

También podrá clasificarse con relación al tipo de actividad empresarial (industria, comercio, servicios, agropecuario), o al tamaño de la empresa (micro, pequeña, mediana o grande).

Se propone una clasificación respecto a si se trata de un trámite para una autorización o para la prestación de un servicio. Las autorizaciones se refieren a los trámites que involucran la emisión de documentos probatorios, tales como licencias o permisos, para que el particular pueda realizar algo. Estos trámites se relacionan con la facultad del municipio de verificar el cumplimiento de cierta norma. Los trámites de servicios son los que el particular realiza de manera voluntaria para que el municipio le proporcione algún servicio público (agua potable, limpieza, poda de árboles, vigilancia policiaca, etc.), le extienda alguna constancia (número oficial, manifestación de no adeudo, etc.), o le dé respuesta por escrito a alguna petición de obra pública (topes, cierre de calle, etcétera).

Cabe señalar que muy probablemente no se recibirá la información de todas las modalidades o movimientos de los trámites en la primera recopilación de información. Por lo general, sólo se envían las altas (generalmente denominadas simplemente como “licencias” o “permisos”) y no así las solicitudes para darlas de baja o para cambiar la información respecto al dueño o a cualquier otro asunto. Una parte importante del ejercicio de elaboración del catálogo consistirá justamente en ir incorporando cada una de las modalidades o movimientos al listado de trámites.

Las formas más usuales que adoptan las modalidades de los trámites en los diferentes registros son:

Alta: Se utiliza para incluir por primera vez al promovente en un registro determinado.

Baja: Se usa para eliminar definitivamente la información y autorización del promovente en un registro determinado.

Actualización: Se emplea para cambiar o modificar la información del promovente contenida en los registros (sólo la información)

Ampliación de obligaciones: Se aplica para incrementar las autorizaciones otorgadas al promovente, las cuales quedan señaladas en el registro.

Disminución de obligaciones: Se usa para reducir las autorizaciones otorgadas al promovente, las cuales quedarán señaladas en el registro.

Renovación: Se utiliza para que el promovente pueda efectuar el pago periódico de las autorizaciones que tenga vigentes.

Suspensión: Se emplea para dar de baja temporalmente las autorizaciones otorgadas al promovente.

Reanudación: Se utiliza para reactivar la autorización otorgada al promovente que hubiese sido suspendido.

Terminación: Se aplica para que el promovente pueda notificar a la autoridad la conclusión de una solicitud temporal que hubiese hecho.

Se aplicará un orden o secuenciación la permite identificar si existen trámites que deban realizarse de manera previa o posterior al trámite analizado. Lo anterior, con el propósito de establecer una ruta crítica que ubique al ciudadano acerca de los trámites que deberán realizarse de manera previa o posterior al solicitado. Del mismo modo, la parte de secuenciación busca reconocer si no fueron erróneamente incluidos algunos trámites que en realidad sólo son una etapa o paso de un trámite general.

Por ejemplo, si se incluyó algún pago en tesorería de algún derecho correspondiente a un trámite que se iba a realizar en otra dependencia.

Otro paso importante por realizarse durante la elaboración del Catálogo de Trámites es el correspondiente a identificar la ubicación del trámite dentro de la estructura orgánica oficial del municipio. Esto, a fin de que no exista discordancia entre los nombres oficiales y los que se utilizarán en la ficha de trámites.

Para determinar el universo de requisitos que contienen los diversos trámites, se recomienda primero elaborar una relación de éstos y luego verificar cuáles se utilizan en cada trámite.

Este ejercicio, aunque un poco complicado a causa de la extensión que tendrán las hojas de cálculo, permitirá determinar si los documentos solicitados en los requisitos son repetitivos y si se están solicitando testimonios que, en principio, deberían constar en los registros del municipio. Sin duda, se encontrará que efectivamente diferentes documentos se solicitan una y otra vez en distintos trámites, lo cual inhibe la resolución expedita de las autorizaciones.

La cartera de trámites que se haya obtenido por medio de las hojas de control deberá cotejarse con el marco normativo municipal vigente, a fin de identificar y eliminar los trámites que no cuenten con fundamento jurídico e incorporar los trámites que no son aplicados, pero que las normas facultan u obligan al municipio a aplicarlos. Asimismo, este análisis permitirá validar la pertinencia de los requisitos según sus respectivos fundamentos jurídicos.

Aquí cabe mencionar que podrían encontrarse trámites sin fundamento jurídico pero que sí coadyuvan a ejercer una buena función regulatoria municipal y, por el contrario, puede haber otros fundamentados jurídicamente, pero que no contribuyen al ejercicio de una buena regulación. Esto implica que este ejercicio de análisis del marco normativo también puede servir para plantear una reforma al marco jurídico para fundamentar los primeros y para desechar el fundamento de los segundos y eliminarlos.

Una vez hecho lo anterior se aplicará la reingeniería de procesos cuyo objeto es identificar los pasos que podrán eliminarse en el proceso de desahogo de trámites; por ejemplo, las firmas que no adhieren nada a la supervisión requerida, las múltiples revisiones de documentos que deben constar en los archivos, etc. La única restricción es que la eliminación de pasos de un determinado proceso esté permitida por la ley; de ahí la importancia de que el análisis normativo preceda a la reingeniería de procesos. No obstante, en caso de que exista la restricción legal, el gobierno municipal podría proponer y promover los cambios legales necesarios en sus propios reglamentos e incluso ante la autoridad estatal

Una vez realizada la reingeniería de procesos y ordenada y sistematizada la información municipal, se podrán formular iniciativas de reforma a los reglamentos municipales para eliminar, o establecer en su caso, los trámites municipales y sus requisitos.

La guía “Técnica para la elaboración de regulaciones municipales” presenta los elementos que deberán cumplirse para elaborar las iniciativas de creación o reforma a los reglamentos municipales.

Una de las salvedades que debe tenerse en cuenta es que no es recomendable que las leyes incluyan los requisitos de los trámites, ya que éstos deben quedar únicamente en el nivel de los reglamentos municipales.

Se recomienda crear el código de identificación para cada trámite, este paso consiste en asignarle un código de identificación a cada trámite, a fin de poderlos identificar y administrar de manera más fácil.

Una vez concluida la lista con todos los trámites, se procederá a elaborar las fichas de cada trámite, las cuales conformarán el *Catálogo de Trámites Municipales*.

Se recomienda que el formato que se elabore contenga por lo menos los siguientes puntos

Una sección para la colocación del escudo del municipio; encabezado para identificar el municipio; una sección para la información del trámite, el documento que se expedirá y el formato de solicitud que se requiere; una sección para determinar a cuáles promoventes y giros de actividad económica está dirigido, y cuál es su aplicabilidad; una sección para informar sobre el costo del trámite; una sección para identificar la oficina que realiza el trámite, así como el tiempo de respuesta; una sección para informar sobre los requisitos que se requiere anexar a la solicitud; una sección para informar sobre el fundamento jurídico del trámite; una sección para anotaciones relevantes sobre el trámite; pie de página que incluye la codificación del trámite.

Una vez que se hayan elaborado las fichas de trámite y los formatos de solicitud correspondientes, se estima conveniente que éstos sean discutidos con las diferentes áreas administrativas, a fin de llegar a un acuerdo para su adopción. Una vez alcanzado este acuerdo entre las áreas administrativas, se turnará a los miembros del Cabildo para su análisis y aprobación. En caso de ser aprobado el Catálogo de Trámites (constituido por las fichas de trámite y los formatos de solicitud) podrá ser publicado en la *Gaceta del Estado* o en la *Tabla de Avisos del Palacio Municipal*; a partir de ahí, se podrá proceder a su implementación dentro de las oficinas administrativas. Asimismo, será necesario que se efectúen y aprueben los ajustes a la reglamentación municipal que resulten pertinentes para su adecuada implantación.

Es recomendable que en el documento que se publique se contemple la obligatoriedad por parte de las dependencias y entidades de la administración pública municipal para llevar a cabo los trámites en los términos que hubiesen sido acordados, así como la restricción para no generar nuevos trámites o modificaciones sin que sigan previamente un proceso de validación.

Las fichas de trámites podrán difundirse a través de Internet, para lo cual sería necesario que el municipio dispusiera de una página propia, en cuyo caso será necesario habilitar los dispositivos de consulta que resulten procedentes. De acuerdo con la clasificación aquí propuesta, se pueden establecer o habilitar menús de consulta que permitan al usuario ver la información, ya sea a través de equipos que se localicen en las oficinas municipales o bien a través de Internet.

En la publicación se establecerá que los formatos serán de libre reproducción.

2.2.4 Elaboración de proyectos para creación ó modificación de Reglamentos.

La elaboración y aplicación de regulaciones es indiscutiblemente una de las funciones centrales de cualquier gobierno. De manera específica a nivel municipal, y según lo reflejado en el estudio de competitividad “Doing Business” que realiza el Banco Mundial a través del Instituto Mexicano para la

Competitividad (IMCO) y en el cual se evalúan los mejores y peores lugares del país en esa materia dada la facilidad en la tramitología y certeza normativa que se brinda al inversionista.

Observando que el primer punto de contacto que tiene un ciudadano con la autoridad es el Municipio y encontrando carencias de reglamentación municipal en materias específicas se presenta la incertidumbre jurídica entre todos los ciudadanos; toda vez que, estos ignoran cuales son las formas conforme a las cuales la autoridad realizará sus verificaciones para el cumplimiento de la ley, cuáles son los trámites que debe cumplir o las situaciones específicas motivo de sanción; por lo que en la mayoría de los casos los ciudadanos consideran que los procedimientos son demasiado confusos, complicados, repetitivos y muchas veces sin sentido, ante la carencia de criterios explícitos; situación que genera abusos de autoridad, corrupción y reclamos consecuentes.

El proceso sugerido de mejora regulatoria en el ámbito municipal incluye tres grandes esferas de acción, de la cual la que nos incumbe en este apartado es la:

Esfera Normativa se entiende como las acciones que implican cambios en leyes, reglamentos, o disposiciones administrativas de carácter general que regulan la actividad de los particulares. En donde el objetivo estratégico de estas acciones es mejorar la calidad e incrementar la eficiencia de la regulación a través de la disminución de los costos de cumplimiento a los particulares.

Este procedimiento consiste en hacer un análisis minucioso de la reglamentación municipal vigente, para poder emitir las propuestas para modificaciones ó proyectos de creación de reglamentos tienen como objeto principal el poder cubrir las deficiencias legales que puedan apoyar al mejoramiento y simplificación de las organizaciones y los procedimientos administrativos.

Actualmente la metodología ó procedimiento que se sigue para la elaboración del escrito con las observaciones de estos proyectos, consta de 6 partes, que son:

En la exposición de motivos se realiza una redacción de considerandos de manera concreta de por que debería realizarse la modificación al reglamento existente o bien por que debería de crearse el reglamento que se propone, aquí pueden mencionarse brevemente los antecedentes del reglamento ó situación que dio origen a la reforma.

Aunque en la exposición de motivos se tiene mayor libertad de redacción que en el cuerpo normativo, pues no debe ser una simple repetición de éste, ello no significa que el estilo de cada iniciativa pueda variar significativamente. En este sentido, cabe señalar que la exposición de motivos se debe caracterizar por ser reducida, clara e inteligible para el ciudadano medio.

Para el nombre del Reglamento generalmente es la frase que identifica la disposición normativa que se desea expedir. Este nombre es parte constitutiva de la propia disposición, por lo que tiene un significado explícitamente jurídico. Esto significa que puede ser utilizado en un futuro para interpretar el cuerpo normativo de la iniciativa. Un nombre adecuado identifica el ámbito de validez, la jerarquía normativa y describe brevemente el contenido de la nueva disposición jurídica. En éste caso no hay problema en distinguir el nuevo Reglamento por que no se harán iniciativas de normas de mayor jerarquía.

Para el contenido se deben señalar los preceptos de la Ley o Reglamento que faculta al H. Ayuntamiento para poder realizar la labor legislativa, así como los que señalen el ámbito de competencia en cuales quiera de sus modalidades que aplican al tema de que se trate el proyecto.

La esencia del Reglamento es su contenido, ya que aquí se detallan las facultades que tendrán los órganos del gobierno municipal, sus interacciones y obligaciones, así como las reglas que deberán seguir los particulares en la realización de sus actividades. Por lo anterior, si se elabora correctamente el

contenido del Reglamento, se podrá tener una mejor aplicación de éste, en otras palabras, se podrá asegurar la eficacia de la norma jurídica.

Una de las finalidades de la mejora regulatoria es procurar la calidad en las disposiciones jurídicas. Puesto que en las diversas disposiciones normativas, en particular en las de carácter administrativo, existen elementos recurrentes, conviene revisarlos con detalle, para que sean objeto de un tratamiento técnico homogéneo.

El ámbito de validez es el espacio donde una norma puede ser aplicada. Existen cuatro dimensiones para determinar el ámbito de validez de una norma: territorial, temporal, material y personal. El ámbito territorial de validez es el lugar físico donde un precepto es aplicable; el temporal está constituido por el lapso durante el cual conserva su vigencia; el material, por la materia que regula; y el personal, por los sujetos a quienes obliga.

Como se mencionó anteriormente, el nombre de la disposición normativa puede identificar algunas dimensiones del ámbito de validez del ordenamiento. Sin embargo, en nuestro sistema jurídico es común que dediquemos el primer artículo a la precisión de los ámbitos de validez espacial, material y personal.

La fundamentación y motivación constituyen la garantía constitucional que asegura la exacta aplicación de la ley. Estos principios jurídicos han sido incorporados en nuestro sistema jurídico a través del Artículo 16 constitucional, el cual establece que:

*Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.*⁵

Considerando lo anterior, tenemos que la fundamentación se realiza cuando se mencionan o citan los artículos de la ley que son aplicables al acto que se emite; mientras que la motivación implica citar o referir los hechos, circunstancias o situaciones que han ocurrido en el caso en particular con base

⁵ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos/ 05 de febrero de 1917/electrónico/México D.F./Diario Oficial de la Federación/www.Diputados.gob.mx/01 de junio de 2011.

en los cuales se explicará o justificará el proceder de la autoridad de manera clara y concisa.

A diferencia de las leyes, los reglamentos sí deben estar fundados en la Constitución y en la ley que reglamentan. Esto se hace precisando los artículos constitucionales que otorgan las facultades para expedirlos, así como haciendo referencia a la ley que reglamentan (o, en caso de ser necesario, a los artículos específicos de la ley que reglamentan).

El objeto de la norma es el conjunto de fines que se busca alcanzar con la promulgación de ésta. Se acostumbra precisarlos en el primer o segundo artículo de la disposición jurídica que se emite. La utilidad de esto radica en que funcionan como auxiliares para la futura interpretación de la disposición.

En algunas disposiciones normativas se puede precisar que pueden ser complementadas por otro ordenamiento jurídico, en caso de que se encontrase alguna laguna normativa. Esta situación es lo que se denomina supletoriedad. La mención de supletoriedad se establece por lo general en el segundo o tercer artículo de la iniciativa.

Caber mencionar que, cuando una norma es supletoria, esto no significa que se deban aplicar todas sus disposiciones de modo absoluto, sino únicamente aquellas que estén acordes con la naturaleza de la norma complementada. Esto implica que la norma supletoria sólo es aplicable cuando en ella se encuentren previstas normas íntimamente relacionadas con la cuestión en disputa y no cuando la norma suplida ni siquiera las prevea.

Los significados de los términos técnicos o fundamentales que se utilizan con mayor frecuencia deben señalarse en uno de los primeros artículos del reglamento, a fin de asegurar su uso de manera constante y evitar así futuros problemas de interpretación.

En algunos casos se puede considerar prudente o necesario establecer la obligación de crear órganos auxiliares o de asignar nuevas funciones a los ya existentes. Esto implica la reforma o emisión de reglamentos internos que

regulen el funcionamiento de dichos órganos. Estos órganos auxiliares pueden ser:

- Órganos administrativos desconcentrados
- Comisiones interdireccionales
- Comisiones consultivas

Es importante mencionar que la estructura lógica de toda norma consta de dos elementos claramente diferenciados: el supuesto de hecho y el efecto jurídico. El supuesto de hecho es la previsión (general y abstracta) que precisa cierta circunstancia, la cual, al ser realizada por una persona jurídica, genera una situación jurídica particular (efecto jurídico). Esta estructura lógica debe ser seguida por todos los instrumentos que se detallan a continuación, ya que el rompimiento de esta estructura implicaría la imposibilidad de aplicación de dichos instrumentos. Pudiendo ser estos: Etapa de imposición de la obligación; Etapa de Verificación; Etapa de aplicación de sanciones;

La garantía de audiencia es la obligación de las autoridades municipales de oír las solicitudes o reclamos de una persona frente a algún acto administrativo que la privó de algún derecho.

Esta garantía es respetada cuando se establece en el Reglamento la institución del recurso administrativo, el cual permite una mayor seguridad jurídica para el particular y coadyuva a disminuir la carga que tienen las instancias regulatorias como son los juzgados.

Los artículos transitorios son los que se incorporan al texto normativo del Reglamento para regular las situaciones especiales originadas con motivo de la expedición, reforma, derogación o abrogación de un Reglamento. Estos artículos prevén o resuelven diversos supuestos que, con carácter temporal, provocan las innovaciones legislativas. Por lo tanto, en las normas transitorias se deben establecer reglas que precisen el régimen jurídico aplicable a las situaciones jurídicas existentes sustentadas en las normas que son sustituidas. Así, su finalidad es la de favorecer el tránsito de una legislación a otra.

Considerando lo anterior, las normas transitorias pueden tratar los siguientes cuatro aspectos:

- Vigencia del Reglamento
- Abrogación o derogación de Reglamentos o cualquier norma anteriores
- Reformas a otros Reglamentos o normas
- Normas intemporales
- Otras disposiciones provisionales.

Para realizar el envío y análisis, una vez que está listo el proyecto de creación ó modificación del reglamento, se elabora atento oficio dirigido al Presidente Municipal, Secretario General de H. Ayuntamiento de Benito Juárez, al Director de Asuntos Jurídicos, a los Regidores siguientes: presidente de la comisión de mejora regulatoria, reglamentación, y de la comisión de la que trate el proyecto que se somete a consideración, una vez remitido para el análisis se esperan las observaciones realizadas por cada uno de ellos, para poder elaborar un proyecto final, en el caso de que las observaciones sean contrarias entre ellas, se deja abierto el punto en discrepancia ó se señalan las posibles alternativas, una vez que se elabore el borrador, se remite a todos los órganos del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

Para el pre cabildeo, previamente se debió acordar la fecha para la revisión final, los integrantes del H. Ayuntamiento de Benito Juárez, exponen las observaciones realizadas al proyecto en ese momento el personal de la Secretaría General, levanta una minuta con las modificaciones, posteriormente se fija fecha de sesión en la cual se tocará la aprobación del proyecto final.

El Secretario General después del protocolo de las sesiones solemnes, procede a leer el orden del día en el cual menciona que uno de los temas a tratar es la aprobación del multicitado proyecto, posteriormente procede a la lectura del documento, en el caso de que alguno de los miembros del H. Cabildo solicite se exente de la lectura, el secretario general antes de dar por leído el documento, somete a votación ésta decisión, una vez dado por leído el

documento se realiza la votación para la aprobación ó rechazo del proyecto de modificación ó creación.

Una vez aprobada la reforma ó creación del reglamento municipal, se remite para su publicación a la gaceta municipal, una vez que confirmen la publicación, se envía de manera electrónica el nuevo reglamento a la dirección de sistemas de información para que a la brevedad se suba a la página institucional.

2.2.5 Recepción y seguimiento de quejas

El departamento de Centro de llamadas (call center) con la que cuenta la Ventanilla Única de Trámites y Servicios, tiene como principal función la de atender a los ciudadanos que no puedan ir a las instalaciones de la ventanilla para pedir informes sobre requisitos, costos, estados de cuenta y en general sobre trámites de la Administración Pública Municipal, siempre y cuando ésta información se encuentre en la página oficial, para ello el personal del Centro de llamadas proporciona de manera pronta y expedita la información solicitada, además, puede recibir quejas y sugerencias llenando una boleta en la cual entre otros datos resaltan el nombre, teléfono, domicilio, correo electrónico, dirección involucrada y una narración breve de los hechos o peticiones, a ésta boleta se le asigna un número de folio y se registra en la bitácora de seguimiento para después mediante atento oficio turnarla a la Dirección responsable y estar pendiente de la resolución que se le dio para notificarle al ciudadano. Cabe resaltar que la recepción y monitoreo de quejas y peticiones ciudadanas que se reciben en la Ventanilla Única de Trámites y Servicios, es una obligación que tienen las Direcciones de la Administración Pública Municipal.

2.2.6 Administración del Sistema de Medición Gubernamental

Este sistema es un programa adquirido mediante licitación pública en el cual a través de la activación de usuarios y contraseñas, las Direcciones interesadas pueden tener acceso para poder ver gráficamente el estatus de cumplimiento

de las metas propuestas o proyectadas y con la finalidad de que los resultados no fueran ventajosos para algunas Direcciones o no contribuyeran al cumplimiento de Plan Municipal, previamente cada Dirección General de la Administración Pública Municipal se reunió con personal del Instituto para poder determinar los indicadores de medición que se ingresarían al sistema pudiendo ser indicadores de aumento o decremento de manera que se fijen metas mas solidas que las de una Administración anterior.

2.2.7 Gestión para la apertura y renovación de licencias de funcionamiento

Por ser el trámite de mayor importancia dentro de la Administración Municipal, para llevar a cabo el proceso de recepción, control y entrega de Licencias de Funcionamiento se lleva a cabo una metodología apegada al Manual SARE Calidad Total aprobado por la comisión Federal de Mejora Regulatoria y que consta de lo siguiente:

El manual operativo del sistema de apertura rápida de empresas modalidad calidad total, es un documento que tiene como propósito el proporcionar una guía detallada para llevar a cabo la operación cotidiana del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), a través de la ventanilla única de trámites y servicios, además de apoyar para alcanzar un nivel de desempeño Calidad Total COFEMER y con ello, lograr la permanencia del mismo. De igual forma se describen las actividades que se realizan en el SARE del municipio de Benito Juárez, Q. Roo, las cuales se apegan totalmente a la normatividad federal, estatal y municipal vigente.

Para cumplir con lo anterior, la COFEMER ha estableció políticas de operación y procedimientos específicos que orientan de manera eficaz el funcionamiento del SARE a través de la Ventanilla Única de Trámites y Servicios del Municipio, permitiendo de esta manera que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) de bajo, mediano y alto riesgo puedan recibir su licencia para la apertura de empresas en los tiempos señalados en el manual, realizando todos los trámites de forma ágil, transparente y honesta.

El objetivo del manual en comento es el de proveer una guía y procedimientos específicos de operación del SARE a través de la Ventanilla Única, que facilite la ejecución estandarizada de sus actividades para el efectivo y ágil otorgamiento de licencias para la apertura de micro, pequeñas y/o medianas empresas de bajo, mediano y alto riesgo en los tiempos señalados en el presente manual, sustentado en un marco regulatorio claro, eficiente y transparente que brinde condiciones de certidumbre y seguridad jurídica para los diferentes grupos de interés, a la vez que fomente la inversión productiva; Ver Formato 1, parte 1 “Formato de Requisitos para empresas de Bajo Riesgo”; Formato 1 , parte 2 “Formato de Requisitos para empresas de Bajo Riesgo”; Formato 2 “Formato Único de Uso de Suelo”, Formato 3 “Carta Compromiso de Bomberos”, Formato 4 “Carta Compromiso de Documentos Faltantes”, Formato 5 “Cuestionario para Clasificación de Riesgos”, Formato 6 “Formato de Requisitos para el Dictamen Aprobatorio para Locales Comerciales”, Formato 7 “Formato de Solicitud del Permiso de Operación Ecológica”; Todos del Apartado de Formatos.

El alcance que tiene, contempla las actividades comprendidas desde la recepción de una solicitud de información para la apertura de una empresa de bajo, mediano y alto riesgo hasta su resolución correspondiente.

Las Leyes y Reglamentos que se revisan constantemente para la operar la ventanilla única de trámites y servicios son las siguientes:

- Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Quintana Roo, Artículo 147 y en el Código Fiscal Municipal Artículo Seis-A.
- Ley de Hacienda de los Municipios, Artículo , fracción
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Artículo 147. Periódico Oficial del Estado: 17 de Marzo del 2006.
- Reglamento de Ecología y de Gestión Ambiental del Municipio de Benito Juárez (P.O.E. Benito Juárez) Artículos , , , y 84.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada Artículo , fracción XXIV.
- Reglamento Interior de la Tesorería Municipal Artículo , fracción .

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez Artículo , inciso C, fracción VI.
- Reglamento del Sistema Municipal de Protección Civil, Artículo

Convenio de colaboración para el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE)⁶

Para poder cumplir con el objetivo del manual fue indispensable que se diera a conocer y que sea usado permanentemente por todos los funcionarios que colaboran en Ventanilla Única, a la vez que demanda el establecimiento de un marco de actuación que permita:

Asegurar la vigencia y actualización permanente del multicitado documento. Esto requiere atender lo establecido en el procedimiento de Control de la Documentación, en el cual se establece:

1. La forma de aprobación de documentos, antes de su emisión;
2. La forma de revisar y actualizar documentos cuando sea necesario y su nueva aprobación;
3. La forma en que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
4. Que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso;
5. Que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables;
6. La forma de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y su identificación adecuada en el caso de que se retengan por cualquier razón;
7. La forma de identificar documentos de origen externo y el control de su distribución.

⁶ Sic. Cuadragésima Sesión Ordinaria del H. Ayuntamiento de Benito Juárez de fecha 30 de Noviembre del 2009.

El procedimiento de Control de la Documentación deberá ser aplicado a todos aquellos documentos controlados que el sistema requiera. Estos documentos incluyen:

1. La política de operación.
2. Los objetivos de operación.
3. Los procesos que forman parte del sistema de operación y su interacción
4. Los procedimientos incluidos en el plan de operación y los relativos al control de documentos y registros, además del servicio no conforme.
5. Los registros incluidos en el plan de operación.

El procedimiento de Control de la Documentación Ver Procedimiento 1 “Procedimiento de Control de la Documentación”, del Apartado de Procedimientos; Con el cual se pretende 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 recuperables. En el procedimiento Control de Registros, se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros que deben existir y que son al menos:

1. Resultados de la retroalimentación del solicitante sobre los servicios que presta Ventanilla Única;
2. Evidencia del desempeño de los procesos, y
3. Reportes de servicios no conformes.

El procedimiento de Control de Registros; Ver Procedimiento 2 “Procedimiento de Control de Registros”, del Apartado de Procedimientos; Por lo expuesto con anterioridad se desprende que la política de operación del SARE ejecutado por la Ventanilla Única de Trámites y Servicios es:

“El Sistema de Apertura Rápida de Empresas del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo, está comprometido a brindar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas de nuestros solicitantes, facilitando la apertura de empresas de bajo, mediano y alto riesgo en los plazos contemplados como parte de nuestros objetivos de operación y a través de la mejora continua”⁷

Esta política es adecuada al propósito del SARE, ya que se enfoca a la apertura rápida de empresas, incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y expectativas de los solicitantes, así como la mejora continua, proporciona un marco de referencia para cumplir con los objetivos de operación del SARE, es comunicada y entendida por el personal de Ventanilla Única.

Los objetivos de operación, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el servicio, están establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de Ventanilla única. Los objetivos son medibles y coherentes con la política del SARE.

Congruentes con la anterior política de operación y con los propósitos para los cuales Ventanilla Única fue creada, los objetivos de operación del mismo, en el Municipio de Benito Juárez, Q. Roo son:

1. Proporcionar información de manera satisfactoria relativa a trámites y procedimiento de apertura.
2. Cumplir con una duración real del trámite de expedición de licencias para la apertura de empresas de bajo riesgo en un período máximo de 24 hrs. (1 día hábil).
3. Lograr que los trámites municipales requeridos para obtener una licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo se realicen en el mismo lugar.
4. 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.
5. Proporcionar un servicio cordial, en un espacio funcional, ergonómicamente bien diseñado y de fácil acceso al solicitante.

⁷ Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, 2008-2011

6. Cumplir con una duración real del trámite de expedición de licencia para la apertura de una empresa de mediano riesgo en un período máximo 7 días hábiles.
7. Cumplir con una duración real del trámite de expedición de licencia para la apertura de una empresa de alto riesgo en un período máximo de 15 a 30 días hábiles.
8. Mejorar la eficiencia en la operación de Ventanilla única.

La Ventanilla Única cuenta con indicadores para evaluar los procesos con el fin de demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando éstos no se logran, se llevan a cabo correcciones o acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio. Ver Tabla 1 del Apartado de Tablas

Adicionalmente a los objetivos anteriores, Ventanilla Única monitorea su nivel de operación, cuantificando el número de solicitudes de apertura de empresas atendidas mensualmente. Ver Tabla 2 del Apartado de Tablas

Las responsabilidades y autoridades del personal que colabora en Ventanilla Única están definidas y son conocidas por todos. Dichas responsabilidades y autoridades se describen más adelante. En relación con este punto se describe la responsabilidad mediante el organigrama autorizado, así como las facultades legales previstas en el marco jurídico vigente.

El Titular de Ventanilla Única y los involucrados en el mismo, revisan el desempeño global de la operación con una periodicidad mínima semestral, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Como resultado de esta revisión se emite un informe, el cual se entrega al Presidente Municipal con los resultados de desempeño de Ventanilla Única, al menos semestralmente.

La información de entrada para la revisión de Ventanilla Única incluye:

- a) Resultados de auditorías realizadas a Ventanilla Única;
- b) Retroalimentación del solicitante sobre los servicios que presta Ventanilla Única, incluyendo las quejas.
- c) Desempeño de los procesos y servicio.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas aplicadas;
- e) Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la revisión incluyen acciones para:

- a) Mejorar la operación de Ventanilla Única.
- b) Mejorar el servicio al solicitante.
- c) Asignar mejores y mayores recursos.

La Administración Municipal provee la infraestructura indispensable para cumplir con los objetivos de Ventanilla Única. Asimismo, los empleados del Módulo cuentan con los recursos necesarios para la realización eficaz de sus funciones.

La infraestructura y recursos incluyen:

- Un módulo identificado para el servicio de Ventanilla Única, en un espacio funcional, ergonómicamente bien diseñado y de fácil acceso al solicitante.
- Mobiliario de oficina.
- Equipo de cómputo (hardware y software).
- Servicio de comunicación (teléfono, internet, intranet, red local, entre otros).
- Papelería requerida para su operación eficaz.
- Sistema Computacional de Apoyo a la Administración de Ventanilla Única (seguimiento del trámite), que permita:
 - Imprimir solicitud de trámite de licencia para la apertura de empresas y consulta del estatus del mismo, vía internet.

- Cálculo automático de indicadores de desempeño de Ventanilla Única.
- Consulta de carta urbana digitalizada para verificación de derecho de uso de suelo.

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 de Ventanilla Única y finaliza con el otorgamiento de la correspondiente licencia para la apertura de empresas (en su caso). A través de este proceso se miden y se controlan las actividades necesarias con el fin de cumplir con los objetivos establecidos y evaluados mediante los indicadores de desempeño señalados.

La prestación de este servicio también incluye la orientación, asesoría y gestión en algunos de los siguientes trámites:

- Licencias de construcción
- Anuncios
- Inscripción en los registros federal y estatal de contribuyentes.
- Constitución de sociedades mercantiles (personas morales o jurídico colectivas).
- Ecología y/o impacto ambiental.
- Otros



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

- ✓ Identifica los procesos necesarios para cumplir con los requerimientos del ciudadano, de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (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.

- ✓ Determina la secuencia e interacción de estos procesos

Ver Tabla 3 “Sistema de Operación de un SARE” del Apartado de Tablas y Tabla 4, “Etapa según Documento” del Apartado de Tablas

Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio:

En virtud de que es la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) el organismo que promueve, incentiva y da seguimiento a la apertura, operación, certificación y mejora continua del SARE, El Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, a adoptado el compromiso de cumplir con los requisitos de servicio mínimos requeridos por ella.

Por lo anterior, la Ventanilla Única identifica:

- a) Los requisitos especificados por COFEMER para las empresas de bajo riesgo son:
 - Cumplimiento de plazo para la entrega de la resolución de la solicitud de apertura.
 - Reducción de desplazamientos físicos que debe realizar el ciudadano.
 - Realización de trámites ágiles y transparentes.
- b) Los requisitos no establecidos por COFEMER pero necesarios para atender al ciudadano y sus necesidades, tales como:

- Requisitos para la apertura de empresas de mediano y alto riesgo.
- Entrega de información clara y precisa sobre el proceso y los trámites a cubrir.
- Los requisitos legales (marco jurídico) y reglamentarios relacionados con el servicio.
- Calidad en el servicio.

La Ventanilla Única revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de que el Ventanilla Única se comprometa a proporcionar el servicio al solicitante y se asegura de que:

- a) Se entregue información clara y precisa al solicitante.
- b) El plazo para la resolución del trámite de apertura sea menor al establecido en los objetivos
- c) Se brinde un servicio que cumpla con los requerimientos del solicitante.

La solicitud de apertura de empresas se mantiene como evidencia de la revisión de los requisitos. Este registro es controlado de acuerdo al Procedimiento de Control de Registros.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, la Ventanilla Única se asegura de que la documentación pertinente es modificada de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Control de la Documentación y de que el personal involucrado es consciente de los cambios realizados.

La Ventanilla Única proporciona, a través de documentos impresos y de la página en internet del Municipio, información relacionada con el trámite de licencias para la apertura de empresas de bajo, mediano y alto riesgo, dirigida al ciudadano con el fin de:

- a) Dar a conocer los requisitos para realizar el trámite de dichas licencias.
- b) Avisar el tiempo de respuesta a la solicitud de apertura de empresas.

Además, la Ventanilla Única:

- a) Da a conocer el catálogo de empresas de bajo, mediano y alto riesgo.
- b) Proporciona un mecanismo para retroalimentarse, incluyendo la forma para canalizar sus quejas.
- c) Proporciona al solicitante los medios para consultar y dar seguimiento a su trámite de solicitud de apertura.
- d) Proporciona información de al menos, los siguientes trámites:
 - Licencias de construcción
 - Anuncios
 - Inscripción en los registros federal y estatal de contribuyentes.
 - Constitución de sociedades mercantiles (personas morales o jurídico colectivas).
 - Ecología y/o impacto ambiental.
 - Otros.
- e) Evalúa la calidad en el servicio proporcionado.
- f) Publica los resultados de la retroalimentación del solicitante (estadísticas de percepción de satisfacción del solicitante y manejo de sus quejas y/o sugerencias de mejora).

La Ventanilla Única planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen:

- a) El uso de documentos estandarizados para:
 1. Informar al ciudadano sobre el servicio que se ofrece y sus requisitos.
 2. Presentar solicitud de licencia para la apertura.
 3. Otorgar la licencia para la apertura o, en su caso, el documento en el que se comunica la prevención o la negativa a su solicitud y sus causas.

4. Solicitar, en caso de ser requerido, las visitas de inspectores.
5. Evidenciar la realización de las distintas actividades señaladas en el presente manual.
6. Reportar el estatus de los indicadores de desempeño.

b) La disponibilidad y uso de este manual de operación y documentos relacionados.

La Ventanilla Única identifica cada servicio de tramitación de apertura rápida de empresas por medios adecuados, a través de toda la realización del servicio. Esto incluye la identificación de expedientes de los distintos solicitantes.

En todo momento, la Ventanilla Única identifica el estado que guarda cada solicitud a través del Sistema Integral de la Ventanilla Única, el cual indica la etapa en la que se encuentra el trámite, el cual puede ser consultado por personal de Ventanilla Única y por los solicitantes, a través de internet.

Los expedientes de cada servicio brindado son controlados con base en lo establecido en el Procedimiento de Control de Registros.

La información y documentación proporcionada por el solicitante como parte del proceso de trámite de apertura, tales como: copia de contrato de arrendamiento, copia de identificación oficial, etc., es mantenida y salvaguardada por la Ventanilla Única y las dependencias involucradas en el proceso. Cualquier información o documento que sea propiedad del ciudadano que se extravíe, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso es registrado en la bitácora de seguimiento a trámites de acuerdo al Procedimiento de Control de Registros.

En la Ventanilla Única se planifican e implementan procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio con los estándares establecidos,
- b) Asegurar la conformidad del sistema de operación y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del mismo.

La Ventanilla Única aplica encuestas de satisfacción en el servicio al solicitante como una medida de desempeño. La Encuesta de Servicio se aplica al ingreso y/o a la conclusión de los trámites a cada solicitante. Los resultados de las encuestas son analizados con el fin de establecer las acciones más apropiadas (correcciones, acciones correctivas y/o preventivas). Esta se encuentra disponible en el Sistema Integral de Ventanilla Única y los resultados son publicados.

Las encuestas del servicio de Ventanilla Única se encuentran en Ver Formato 8 “Encuesta de Servicio para Empresas de Bajo, Mediano y Alto riesgo” del Apartado de Formatos.

Auditorías Externas que se realizan a la Ventanilla Única

Audidores externos validados por Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), se encuentran facultados para realizar auditorías a Ventanilla Única, con el fin de demostrar que se cumplen y mantienen los requisitos y los lineamientos de operación establecidos en el presente manual y documentos relacionados.

Además, se programan auditorías adicionales considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

El Procedimiento de Auditorías Externas incluye las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las auditorías; para informar de los resultados y mantener los registros de las mismas. El informe de resultados es controlado de acuerdo al Procedimiento de Control de Registros.

Las No Conformidades detectadas durante la auditoría, son eliminadas a través de correcciones y acciones correctivas llevadas a cabo por el personal involucrado. El Titular de Ventanilla Única se asegura de que dichas acciones sean aplicadas en los plazos convenidos con los auditores externos, sin demora injustificada. La verificación de las acciones es realizada conforme al Procedimiento de Acciones Correctivas.

El procedimiento de Auditorías Externas se encuentra en el Ver Procedimiento “Procedimiento de Auditorías Externas”, del Apartado de Procedimientos.

Además ver Formato “Formato de Programa Semestral de Auditoría F-SARE- ”; Formato “Formato de Planeación de la Auditoría F-SARE-12”; Formato “Formato de Lista de Auditorías F-SARE- ” ; Formato de Lista de Auditores F-SARE- ”; Formato “Formato de Lista de Verificación F-SARE- ”; Formato “Formato de Informe de Resultados de Auditorías F-SARE- ”; Todos del Apartado de Formatos de Auditorías.

El servicio que no cumple con los requisitos del solicitante o de COFEMER, se identifica de acuerdo al Procedimiento de Control de Servicio No Conforme, el cual incluye los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de un servicio no conforme.

Cuando se presenta un servicio no conforme, se registra en el Informe de Servicio No Conforme, donde se describe el servicio referido y la acción tomada posteriormente. El reporte es controlado de acuerdo al Procedimiento de Control de Registros.

El Procedimiento de Control del Servicio No Conforme se encuentra en el Ver Procedimiento “Procedimiento de Control de Servicio No Conforme” del Apartado de Procedimientos.

La Ventanilla Única mejora continuamente la eficacia de su funcionamiento a través de los resultados en los objetivos de operación, las auditorías externas,

las acciones correctivas, las acciones preventivas y las decisiones tomadas como parte de las revisiones por el Titular de Ventanilla Única.

Además se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

En el Procedimiento de Acciones Correctivas se definen los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los solicitantes y las recomendaciones de COFEMER);
- b) Determinar las causas de las no conformidades;
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) Registrar los resultados de las acciones realizadas, y
- f) Revisar las acciones correctivas realizadas.

El Procedimiento de Acciones Correctivas se encuentra en el Ver Procedimiento “Procedimiento de Acciones Correctivas” del Apartado de Procedimientos.

Con la acción preventiva se determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, con lo cual son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

En el Procedimiento de Acciones Preventivas se definen los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias;
- d) Registrar los resultados de las acciones realizadas, y
- e) Revisar las acciones preventivas realizadas.

El Procedimiento de Acciones Preventivas se encuentra en el Ver Procedimiento “Procedimiento de Acciones Preventivas” del Apartado de Procedimientos.

2.2.7.1 Tramites de la Dirección de Ingresos

Para llevar a cabo el proceso de recepción de documentos y entrega de permisos, el personal de la Ventanilla Única debe de revisar que el contribuyente presente los requisitos que previamente estableció la Dirección de Ingresos, de manera inmediata se registra en el Sistema Integral de Ventanilla Única, solo para el caso de expedición o renovación de licencia de funcionamiento se deja correr el proceso establecido en el sistema SARE, posteriormente se imprime una relación de los expedientes ingresados para enviarlo a la Dirección de Ingresos, y a su vez recibir las Licencias de funcionamiento de la misma manera, ésta relación se turna a la Dirección de Centro de Llamadas de la Ventanilla Única para que notifique a los contribuyentes que ya pueden pasar por sus documentos y el adeudo en caso de existir, una vez entregada la Licencia de funcionamiento se concluye en el Sistema Integral de Ventanilla Única.

2.2.7.2 Tramites de la Dirección de Gobierno

Para llevar a cabo el proceso de recepción de documentos y entrega de constancias de vecindad y residencia, el personal de la Ventanilla Única debe de revisar que el contribuyente presente los requisitos que previamente estableció la Dirección de Gobierno, de manera inmediata se registra en el Sistema Integral de Ventanilla Única, posteriormente se imprime una relación de los expedientes ingresados para enviarlo a la Secretaría General del H. Ayuntamiento para la firma del Secretario, y a su vez recibir las constancias de vecindad y residencia de la misma manera, ésta relación se turna a la Dirección de Centro de Llamadas de la Ventanilla Única para que notifique a los contribuyentes que ya pueden pasar por sus documentos, una vez entregadas las Constancias se concluye en el Sistema Integral de Ventanilla Única.

2.2.7.3 Tramites de la Dirección de Catastro

Para llevar a cabo el proceso de recepción de documentos y entrega de cédulas catastrales y cambio de propietario en el sistema, el personal de la Ventanilla Única debe de revisar que el contribuyente presente los requisitos que previamente estableció la Dirección de Catastro, de manera inmediata se registra en el Sistema Integral de Ventanilla Única, se revisa el sistema de ingresos para poder determinar el cobro, se realiza el cobro de los derechos posteriormente se imprime una relación de los expedientes ingresados para enviarlo a Dirección de Catastro para la firma o en el caso de cambio de propietario realizar las modificaciones en el sistema, cabe resaltar que para éste trámite no se expide documento alguno y a su vez recibir las cédulas catastrales de la misma manera, ésta relación se turna a la Dirección de Centro de Llamadas de la Ventanilla Única para que notifique a los contribuyentes que ya pueden pasar por sus documentos, una vez entregadas las Cédulas catastrales se concluye en el Sistema Integral de Ventanilla Única.

2.2.7.4 Tramites de la Dirección de Protección Civil

Para llevar a cabo el proceso de recepción de documentos y entrega de Dictámenes de riesgo, el personal de la Ventanilla Única debe de revisar que el contribuyente presente los requisitos que previamente estableció la Dirección de Protección Civil, de manera inmediata se registra en el Sistema Integral de Ventanilla Única, se realiza el cobro de los derechos, y para el caso de Giros contemplados como de bajo riesgo, la ventanilla cuenta con formatos pre firmados que entrega la Dirección de Protección Civil, para lo cual se capturan los datos, se imprime y en ese momento se entrega el Dictamen, para el caso de los giros de mediano y alto riesgo se imprime una relación de los expedientes ingresados para enviarlo a Dirección de Protección Civil, a su vez recibir los Dictámenes de la misma manera, ésta relación se turna a la Dirección de Centro de Llamadas de la Ventanilla Única para que notifique a los

contribuyentes que ya pueden pasar por sus documentos, una vez entregado el Dictamen se concluye en el Sistema Integral de Ventanilla Única.

CAPITULO III

Balance de los resultados del instituto municipal de desarrollo administrativo e innovación

3.1 Descripción de las acciones

Actualmente, el SARE implementado en la Ventanilla Única de Trámites y Servicios es a nivel Confiable. Lo que significa, que al estar en el segundo nivel, el municipio debe propiciar mas empleos.

De esta manera, el objetivo primordial es lograr que el municipio de Benito Juárez sea el 1º en certificarse a nivel nacional como SARE Calidad Total COFEMER, a través de la Norma SARE-01, llegando a ser uno de los municipios más competitivos en simplificación administrativa.

3.1.1 Manifestaciones de Impacto Regulatorio (MIR) para proyectos de creación de nuevos Reglamentos

Durante el periodo 2008 al 2011 se han revisado un total de 10 Reglamentos entre ellos:

A) Reglamento Municipal de la Juventud; El cual fue rechazado debido a que según la reestructura de la Administración Pública Municipal quedaría como Dirección de Área y no como Dirección General, ya que dependería de la Secretaría Municipal de Desarrollo Social y Económico.

B) Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada; El cual resulto favorable ya que por la premura de iniciar la administración pública y las acciones para dar cumplimiento al Plan Municipal, se aprobó primeramente lo tocante a la Administración Pública Centralizada, por lo que la parte que le corresponde a los organismos descentralizados cumplió el proceso y metodología que establece la MIR, realizando algunas observaciones de fondo de manera que no se alejara a la idea que el legislador plasmo originalmente el Bando.

C) Reglamento Municipal de Instituto del Deporte; Se aprobó favorablemente al cumplir con los requisitos de forma y fondo y al no contravenir el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada.

D) Reglamento Municipal del Instituto de Desarrollo Administrativo e Innovación; Se aprobó favorablemente al cumplir con los requisitos de forma y fondo y al no contravenir el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada.

E) Reglamento Municipal del Instituto de la Mujer; Se aprobó favorablemente al cumplir con los requisitos de forma y fondo y al no contravenir el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada.

F) Reglamento de Firma Electrónica; Se realizó la MIR, cumpliendo con los requisitos de forma sin embargo la única observación de fondo que no se puso dar cumplimiento fue la relación con alguna Ley Estatal que manejara en ese entonces el Uso de Medios Electrónicos.

G) Ley de Uso de Medios Electrónicos; Se realizó la MIR sin embargo por ser competencia del Congreso del Estado, se remitió a través de la Secretaría General y al Superior jerárquico que es la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER).

H) Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo; Se aprobó favorablemente al cumplir con los requisitos de forma y fondo y al no contravenir alguna otra normatividad.

I) Reglamento Interior de la Dirección de Ecología; Se realizaron observaciones de forma y fondo, sin embargo la Dirección General no le dio seguimiento.

J) Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF; Se realizaron observaciones de forma y fondo, sin embargo la Dirección General no le dio seguimiento.

3.1.2 Implementación del Catálogo de Giros Comerciales

Actualmente la Ventanilla Única de Trámites y Servicios, verifica las características que declaran los contribuyentes únicamente para el ingreso de los trámites relacionados con la apertura o renovación Licencia de Funcionamiento de manera que actualmente no se ingresan negocios clasificados como de alto riesgo, éste catálogo no se ha modificado desde su aprobación.

3.1.3 Elaboración y Control del Registro Municipal de Trámites y Servicios

Este proyecto aún no se culmina en su totalidad, solo lleva un avance del 80% al haber sido recabada la información que pide el formato implementado; En la página oficial se abrió un link en el cual se publicaron los trámites y servicios que se realizan en la Administración Pública Municipal, sin embargo algunos de ellos no fueron publicados por faltar el fundamento legal para el cobro de los derechos, por lo que a su vez se están realizando trabajos para modificar los Reglamentos y Leyes Fiscales.

3.1.4 Elaboración de proyectos para creación ó modificación de Reglamentos

A la presente fecha se ha presentado y aprobado el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada, Reglamento Interior del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, Reglamento Interior del Instituto Municipal de la Mujer, Reglamento Interior del Instituto Municipal del Deporte, ya que de las modificaciones a otros Reglamentos, solo se realizo la Manifestación de Impacto Regulatorio.

3.1.5 Recepción de Quejas

Este proyecto sigue funcionando ya que sirve como intermediario entre el Ciudadano y la Administración Pública Municipal ya que se reciben y canalizan las quejas y peticiones ciudadanas a las Direcciones competentes, en promedio se reciben 5 quejas por mes.

3.1.6 Administración del Sistema de Medición Gubernamental

La única etapa que se culminó fue la definición de indicadores que las Direcciones propusieron y que previo a la captura de éstos en el Sistema el IMDAI revisó e hizo modificaciones; Actualmente el sistema no se implementa toda vez que no se terminó de cubrir el costo del Sistema por lo que el proveedor canceló los derechos reservados y demás accesos.

3.1.7 Gestión para la apertura y renovación de licencias de funcionamiento

A la presente fecha se ha llevado a cabo el procedimiento aprobado por la COFEMER, en lo tocante a la recepción y control interno de la documentación, sin embargo no se lleva a cabo en su totalidad ya que no se hacen auditorías externas con lo cual no se han aplicado modificaciones al procedimiento, tampoco se aplican las encuestas de salida al ciudadano por falta de personal dedicado exclusivamente a la atención hacia éste objetivo.

Por otro lado no se han cumplido los tiempos estándares de entrega de permisos y licencias, debido a retraso de las áreas involucradas.

3.1.7.1 Trámites de la Dirección de Ingresos

Se han realizado satisfactoriamente el cobro del impuesto predial en el mes de diciembre, además en el resto del año la Contraloría Municipal ha implementado programas en combate a la corrupción lo cual conlleva al descuento en algunas multas y recargos sobre el impuesto por los Derechos de Recolección de Residuos Sólidos, es así, que la Ventanilla Única de Trámites y Servicios ha colaborado con la Dirección de Ingresos para poder realizar estos

cobros, además se siguen realizando las modificaciones en el sistema de ingresos respecto a la generación de estados de cuenta de estos impuestos.

3.1.7.2 Tramites de la Dirección de Gobierno

Se reciben alrededor de 70 solicitudes de Constancia de Residencia de manera mensual y en tiempo de procesos electorales incrementa llegando a gestionarse alrededor de 120 y de las Constancias de Vecindad alrededor de 30 de manera mensual y en época de proceso electoral incrementa hasta el doble; El tiempo de resolución es de 24 a 48 horas ya que depende de la firma y tiempos del Secretario General.

3.1.7.3 Tramites de la Dirección de Catastro

Actualmente la resolución a los trámites para ésta Dirección se está haciendo en un lapso de 48 horas, en promedio ingresan entre cambios de propietario en el sistema de ingresos y expedición de cédulas catastrales alrededor de 20 trámites mensuales.

Para el trámite consistente en expedición de cédulas catastrales la Dirección de Catastro emite una cédula catastral la cual es entregada a previo pago de los derechos al contribuyente y tiene una vigencia de dos años o menos siempre y cuando se modifique el valor catastral por metro cuadrado.

3.1.7.4 Tramites de la Dirección de Protección Civil

Actualmente los Dictámenes de riesgo se emiten en un lapso de 2 días, por lo que con la implementación de la Ventanilla Única se han acortado tiempos de entrega, a partir del año 2011 se ha abatido el rezago de las inspecciones, además la Administración Pública Municipal, mediante la Contraloría Municipal ha implementados programas como la llamada “Feria de Regularización de Trámites y Servicios” para poder regularizar aquellos trámites regularizados, facilitándose además la tramitación de los Dictámenes de giros para bajo riesgo.

CONCLUSIONES

- 1.- La Normatividad en México en lo tocante a la Mejora Regulatoria, presenta un sistema regulado armónicamente con los tres niveles de Gobierno lo cual ha permitido tener sustentos legales sólidos que permitan desregularizar trámites y procedimientos que beneficien principalmente a la apertura de empresas.
- 2.- Hay una continuidad entre la Constitución Política y las Leyes Secundarias Estatales y Municipales, las cuales permitieron la creación del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, como propulsor de la Mejora Regulatoria en el Municipio de Benito Juárez.
- 3.- En el ámbito económico efectivamente con la existencia con la Normatividad se permite que se pueda garantizar que las actividades económicas sean más atractivas para las inversiones, al haber simplificado el proceso de apertura y renovación de permisos y Licencias Municipales.
- 4.- En el caso de la normatividad de este Municipio permite que sea eficaz ya que permite simplificar los trámites, haciendo más transparente el proceso de recepción, generación, y entrega de permisos.
- 5.- La forma como se constituye el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, es resultado de la estructura simplificada y organizada con procedimientos que permiten efectuar de manera ágil su forma de trabajo.
- 6.- Que el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, está facultado para desarrollar proyectos que apliquen directamente la Mejora Regulatoria en el Municipio de Benito Juárez.
- 7.- Con la creación de la Ventanilla Única de Trámites y Servicios, se busca hacer más sencillo el procedimiento para que el ciudadano cumpla con sus obligaciones ante el Municipio, al reducir tiempos de entrega.
- 8.- Que con el Manual SARE Calidad Total, se han visto beneficiados las micro, pequeñas y medianas empresas al obtener de forma sencilla los permisos, con

lo cual no se ven afectados por actos de corrupción y arbitrarios por parte de las autoridades.

9.- El resultado de las acciones que desarrollo la Ventanilla Única de Trámites y Servicios, trae beneficios a la ciudadanía en general al recibir, gestionar y entregar varios trámites que son facultad de la autoridad Municipal.

10.- La Manifestaciones de Impacto Regulatorio, han reducido la excesiva Reglamentación Municipal, al dar una opinión técnico-jurídica.

11.- Al fungir como una oficialía de partes para la apertura y refrendo de Licencias de Funcionamiento, han disminuido filas de espera de los contribuyentes.

Bibliografía

- 1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos/ 05 de febrero de 1917/electrónico/México D.F./Diario Oficial de la Federación/www.Diputados.gob.mx/01 de junio de 2011.
- 2.- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal/29 de diciembre de 1976/ electrónico/México D.F./Diario Oficial de la Federación/www.Diputados.gob.mx/01 de junio de 2011.
- 3.- Ley Federal del procedimiento administrativo/ 04 de agosto de 1994/ electrónico/México D.F./Diario Oficial de la Federación/www.Diputados.gob.mx/01 de junio de 2011.
- 4.- Ley de Desarrollo Económico y Competitividad para el Estado de Quintana Roo/ 17 de diciembre de 2007/ electrónico/Chetumal, Quintana Roo/Periódico Oficial del Estado/http://www.qroo.gob.mx/qroo/01 de junio de 2011.
- 5.- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Quintana Roo/18 de mayo de 2010/ electrónico/Chetumal, Quintana Roo/Periódico Oficial del Estado/http://www.qroo.gob.mx/qroo/01 de junio de 2011.
- 6.- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo/ 17 de marzo de 1995/ electrónico/Chetumal, Quintana Roo/Periódico Oficial del Estado/http://www.qroo.gob.mx/qroo/01 de junio de 2011.
- 7.- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada del Municipio de Benito Juárez/ 30 de junio de 2009/ electrónico/Cancún, Quintana Roo/Periódico Oficial del Estado/www.Cancun.gob.mx/01 de junio de 2011.
- 8.- Reglamento Interior del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación de Benito Juárez/ electrónico/Cancún, Quintana Roo/Periódico Oficial del Estado/www.Cancun.gob.mx/01 de junio de 2011.

9.- Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez/ electrónico/Cancún, Quintana Roo/Periódico Oficial del Estado/www.Cancun.gob.mx/01 de junio de 2011.

10.- Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo/ Décima Cuarta Sesión Extraordinaria de fecha 28 de mayo de 2009/ Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo 2008-2011/ electrónico/ cancun.gob.mx/ 15 de junio de 2011.

11.- Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo/ Séptima Sesión Ordinaria de fecha 18 de Julio de 2008/ Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo 2008-2011/ electrónico/ cancun.gob.mx/ 15 de junio de 2011.

12.- Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo/ Sexagésima Sexta Sesión Ordinaria de fecha 31 de enero de 2011/ Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo 2008-2011/ electrónico/ cancun.gob.mx/ 15 de junio de 2011.

13.- Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo/ Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria de fecha 31 de agosto de 2009/ Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo 2008-2011/ electrónico/ cancun.gob.mx/ 15 de junio de 2011.

14.- Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo/ Trigésima Primera Sesión Ordinaria de fecha 16 de julio de 2009/ Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo 2008-2011/ electrónico/ cancun.gob.mx/ 15 de junio de 2011.

15.- Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo/ Trigésima Sesión Ordinaria de fecha 30 de junio de 2009/ Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo 2008-2011/ electrónico/ cancun.gob.mx/ 15 de junio de 2011.

16.- Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo/ Trigésima Tercera Sesión Ordinaria de fecha 24 de agosto de 2009/ Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo 2008-2011/ electrónico/ cancion.gob.mx/ 15 de junio de 2011.

17.- Comisión Federal de Mejora Regulatoria/ 22 de septiembre de 2010/ Institucionalización de la mejora regulatoria/ Sistema Internet de la COFEMER/ <http://www.cofemer.gob.mx/contenido.aspx?contenido=115> / México, D.F.

18.- Noticias Cancún/ 07 de marzo de 2006/ Simplifica Comuna Trámites para Creación de Empresas/ <http://www.noticiascancun.com/547/simplifica-la-comuna-trmites-para-creacin-de-empresas/> Cancún, Quintana Roo.

19.- Notimex/ 05 de mayo de 2010/México debe avanzar en mejora regulatoria/ El economista/México D.F.

20.- Alberto Moreno Cobos/ 29 de junio de 2011/ Crece a 30% proveeduría de PYMES a gobierno/ el economista/México D.F.

21.- Ángel Gurría/11 de enero de 2011/ Guía para mejorar la calidad regulatoria de los trámites estatales e Impulsar la competitividad en México/ Conferencia OCDE/ México D.F.

22.- Noticias / Grupo SIPSE/ 2:00 am/ 16 de Mayo de 2011/ transmisión semanal/Cancún Quintana Roo.

23.- Noticias / Grupo SIPSE/ 2:00 am/ 22 de Noviembre de 2010/ transmisión semanal/Cancún Quintana Roo.

24.- Noticias / Grupo SIPSE/ 2:00 am/ 13 de enero/ transmisión semanal/Cancún Quintana Roo.

25.- Noticias / Grupo SIPSE/52:00 am/ 03 de agosto/ transmisión diaria/Mérida Yucatán.

26.- Carrillo Castro, Alejandro. *La reforma Administrativa. Base Metodológica, Antecedentes e Institucionalización del Proceso (1821-1971)*. México. Miguel Ángel Porrúa. 1980.

27.- *Política*. Mé i co Editorial Porrúa “SEPAN CUANTOS...” No 99

28.- Aristóteles. *Moral, a Nicómaco*. México. Espasa-Calpe Mexicana. 1986.

APARTADO DE TABLAS

TABLA 1 “Indicador de Desempeño”

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta/rango
1	Otorgamiento de información	Solicitante	Eficacia	Número de solicitantes atendidos/mes	>=70
				Porcentaje de solicitantes a los que se les otorgó información satisfactoriamente. Ver nota 1	>95%
<p>Nota 1: Porcentaje de solicitantes a los que se les proporciona información y atiende satisfactoriamente en su visita al módulo. La manera en la que se obtiene dicha calificación es a través de la aplicación de una encuesta incluida en la parte inferior de la hoja de información previa.</p> <p>Fuente de medición: Encuesta de servicio (incluida en la parte inferior del anexo 5) Responsable de la medición: Titular de Ventanilla Única Reportar medición: Mensualmente</p>					
2	Otorgamiento expedito de la licencia para la apertura de empresas de bajo riesgo.	Solicitante	Eficacia	Porcentaje de solicitudes que fueron tramitadas en menos de 24 horas. Ver nota 2	≥ 9 %
			Agilidad	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes. Ver nota 2.	≤ 24 hrs.
<p>Nota 2: El tiempo de otorgamiento incluye desde el momento 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.</p> <p>Fuente de medición: Sistema Integral de Ventanilla Única. Responsable de la medición: Titular de Ventanilla Única Reportar medición: Mensualmente.</p>					
3	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 3	1 oficina
				<p>Nota 3: Corresponde al número total de oficinas visitadas por el solicitante desde que inicio el trámite de su licencia para la apertura, hasta su recepción.</p> <p>Fuente de medición: Sistema Integral de Ventanilla Única. Responsable de la medición: Titular de Ventanilla Única Reportar medición: Mensualmente.</p>	

4	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 4	2 visitas (La primera entrega de documentos y la segunda obtención de respuesta)
	<p>Nota 4: El número total de visitas realizadas por el solicitante a Ventanilla Única para obtener su licencia.</p> <p>Fuente de medición: Sistema Integral de Ventanilla Única. Responsable de la medición: Titular de Ventanilla Única Reportar medición: Mensualmente.</p>				
5	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 5	>= 90%
	<p>Nota 5: Cada vez que se hace entrega de una licencia para la apertura, el solicitante debe llenar una encuesta de servicio, misma que deberá ser procesada para obtener una calificación de percepción del solicitante en relación con el servicio recibido.</p> <p>Fuente de medición: Encuesta de servicio (ver anexo 5) que se aplica cada vez que se tramita y/o entrega una licencia. Responsable de la medición: Titular de Ventanilla Única Reportar medición: Mensualmente.</p>				
6	Otorgamiento expedito del trámite de licencia para la apertura de empresas de mediano riesgo.	Solicitante	Eficacia	Porcentaje de solicitudes que fueron tramitadas en menos de 7 días hábiles. Ver nota 6	≥ 9 %
			Agilidad	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de licencias. Ver nota 6.	<= 7 días hábiles.
	<p>Nota 6: El tiempo de otorgamiento incluye desde el momento en el 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.</p> <p>Fuente de medición: Sistema Integral de Ventanilla Única. Responsable de la medición: Titular de Ventanilla Única Reportar medición: Mensualmente</p>				
7	Otorgamiento expedito del trámite de licencia para la apertura de empresas de alto riesgo.	Solicitante	Eficacia	Porcentaje de solicitudes que fueron tramitadas en menos de 30 días hábiles. Ver nota 7	≥ 9 %
			Agilidad	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de licencias. Ver nota 7.	<= 15 días hábiles.

Nota 7: El tiempo de otorgamiento incluye desde el momento en el 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 medición: Sistema Integral de Ventanilla Única.

Responsable de la medición: Titular de Ventanilla Única

Reportar medición: Mensualmente

TABLA 2 “Indicador de Desempeño”

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta/rango
8	Funcionamiento eficaz de Ventanilla Única para solicitudes de apertura de empresas de bajo riesgo.	Ciudadanía	Eficacia	Número de solicitudes de apertura de empresas de bajo riesgo atendidas. Ver nota 8	>=70
	<p>Nota 8: Se deben contabilizar las solicitudes de apertura atendidas entre el día primero del mes y el día último.</p> <p>Fuente de medición: Sistema Integral de Ventanilla Única.</p> <p>Responsable de la medición: Titular de Ventanilla Única</p> <p>Reportar medición a COFEMER: Mensualmente.</p>				
9	Funcionamiento eficaz de Ventanilla Única para solicitudes de apertura de empresas de mediano riesgo.	Ciudadanía	Eficacia	Número de solicitudes de apertura de empresas de mediano riesgo atendidas. Ver nota 9	>=15
	<p>Nota 9: Se deben contabilizar las solicitudes de apertura atendidas entre el día primero del mes y el día último.</p> <p>Fuente de medición: Sistema Integral de Ventanilla Única.</p> <p>Responsable de la medición: Titular de Ventanilla Única</p> <p>Reportar medición a COFEMER: Mensualmente.</p>				
10	Funcionamiento eficaz de Ventanilla Única para solicitudes de apertura de empresas de alto riesgo.	Ciudadanía	Eficacia	Número de solicitudes de apertura de empresas de alto riesgo atendidas. Ver nota 10	>=10
	<p>Nota 10: Se deben contabilizar las solicitudes de apertura atendidas entre el día primero del mes y el día último.</p> <p>Fuente de medición: Sistema Integral de Ventanilla Única.</p> <p>Responsable de la medición: Titular de Ventanilla Única</p> <p>Reportar medición a COFEMER: Mensualmente.</p>				

TABLA 3 “Sistema de Operación de un SARE”

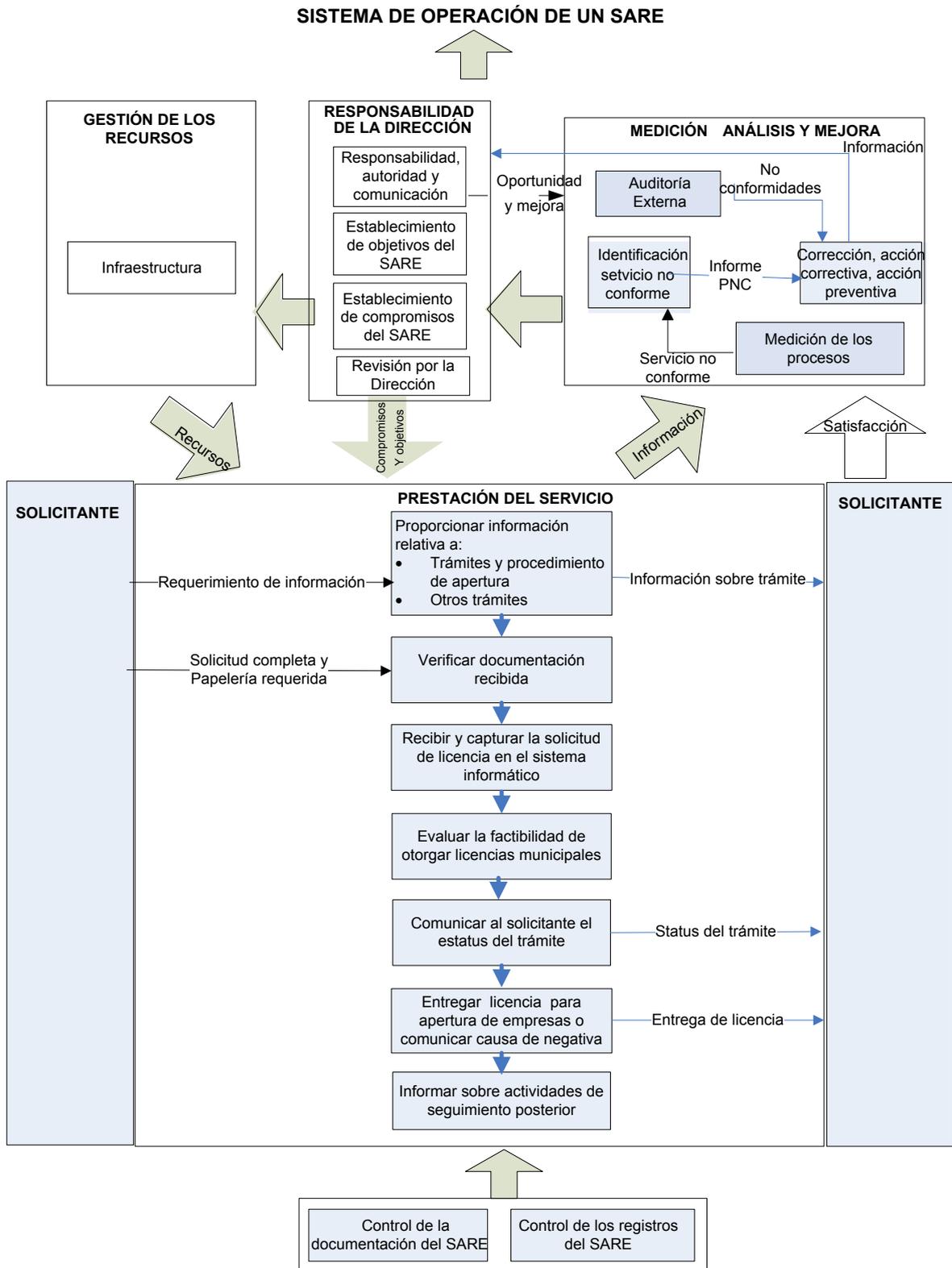


TABLA 4 “Etapa según Documento”

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 requisitos de apertura de empresas de: a) bajo riesgo b) mediano riesgo y c) alto riesgo. Documento informativo (folleto, tríptico, página de	Número Total de visitas del solicitante para conocer el proceso de trámite.	1 visita	Solicitud de apertura

		internet, etc.)			
Verificar documentación recibida	Asegurar que los requisitos solicitados estén completos	Diagrama de proceso: Recepción de documentos de solicitud de apertura de empresas de: a) bajo riesgo b) mediano riesgo y c) alto riesgo.	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 los plazos establecidos en los objetivos.	Diagrama de proceso: Dictamen y resolución de solicitud de apertura de empresas de: a) bajo riesgo b) mediano riesgo y c) alto riesgo.	Verificación de plazo de apertura	Plazo máximo de 24 horas para empresas de bajo riesgo.	Registro de licencias 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 un servicio cordial, en un			Plazo máximo de 7 días hábiles para empresas	

	espacio funcional, ergonómicamente bien diseñado y de fácil acceso al solicitante			de mediano riesgo Plazo máximo de 15 a 30 días hábiles para empresas de alto riesgo	
Entregar licencia o comunicar causa de negativa		Diagrama de proceso: Entrega de resolución del trámite de: a) bajo riesgo b) mediano riesgo y c) alto riesgo.	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	Diagrama de proceso: Información de trámites posteriores a la apertura de empresas de: a) bajo riesgo b) mediano		Información entregada junto con cada licencia expedida.	Acuse de recibo de documento informativo.

	<p>posterior es. Esta debe ser clara y precisa</p>	<p>riesgo y c) alto riesgo.</p> <p>Documento informativo (Carta Compromiso) que describe las actividades de seguimiento posteriores (Ejemplo: inspecciones pendientes a realizarse).</p>			
--	--	--	--	--	--

APARTADO DE FORMATOS

FORMATO 1. “Formato para Licencia de Funcionamiento para empresas de Bajo Riesgo”

Parte 1

Inscripción al Padrón Municipal de Comercio y trámite de la licencia de funcionamiento Ley de Hacienda de los Municipios Art. 88 al 90.		Aviso de Movimientos Fiscales del contribuyente al Padrón Municipal de Comercio Artículos 20 Fracción I y II del Código Fiscal Municipal.	
Inscripción al Padrón Municipal de Comercio y Solicitud para la Licencia de Funcionamiento para empresas de bajo y nulo riesgo		Refrendo a la Licencia de Funcionamiento para empresas de bajo y nulo riesgo	
Cambio de Domicilio Fiscal para empresas de bajo y nulo riesgo			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato lleno (proporcionado por ventanilla única) 2. Identificación oficial persona ó del representante legal (IFE, Pasaporte ó cartilla militar) 3. Alta de hacienda R-1, y en caso movimiento al RFC formato R-2 4. Recibo de pago del impuesto predial actualizado 5. Escritura pública ó Contrato de comodato (ó de la figura jurídica que corresponda) 6. Pago de basura actualizado 7. Fotografías a color del interior y exterior del local (actualizadas y engrapadas o pegada en hojas blancas, las cuales deberán de ser tomadas desde un ángulo en el que se visualicen los vecinos laterales) 8. Croquis de localización del predio dentro de la manzana 9. En caso de persona moral, acta constitutiva 10. Visto bueno de bombero 11. Licencia de construcción y terminación de obra, en el caso de que aplique. <p>En el supuesto de no contar con los numerales 10 y 11 deberá firmar formato de carta compromiso, que para tales efectos le proporcione el recepcionista de ventanilla.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato lleno (proporcionado por ventanilla única) 2. Original y copia de identificación oficial persona ó del representante legal (IFE, Pasaporte ó cartilla militar) 3. Pago de basura actualizado 4. Copia del uso de suelo vigente 5. Recibo de pago del impuesto predial actualizado 	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato lleno (proporcionado por ventanilla única) 2. Copia del cambio de domicilio en Secretaría de Hacienda 3. Copia del cambio de domicilio en Secretaría de Hacienda 4. Copia del nuevo uso de suelo 5. Identificación personal 6. Copia del pago del predial actualizado <p>Devolver Licencia original anterior</p>			

***Todos los requisitos deberán presentarse en copia simple por triplicado junto con los originales los cuales son únicamente para el cotejo.**

LEY DE HACIENDA DE LOS MUNICIPIOS
Artículo 88.- Las personas físicas o morales que realicen actividades comerciales, industriales, de servicios y de inversión de capitales, salvo disposición expresa en contrario, deberán de solicitar su inscripción en el Padrón Municipal de Contribuyentes dentro de los treinta días siguientes a partir de que se realicen las situaciones jurídicas o de hecho, u obtengan oervidos de sus actividades en el municipio. Las licencias deberán tenerse en lugar visible en el establecimiento o local para el cual fueron expedidas.
Artículo 89.- las personas que se hace referencia en el artículo anterior, deberán solicitar dentro del mismo plazo la expedición de Licencias de Funcionamiento, para lo cual deberán acompañar a su solicitud los siguientes documentos.

Código fiscal municipal
Artículo 20.- los contribuyentes además de las obligaciones contenidas en este código, deberán cumplir con las siguientes:

I.- inscribirse en el Padrón Municipal de contribuyentes y obtener la licencia de funcionamiento municipal ante la tesorería municipal que le corresponda, dentro del mes siguiente contado a partir de la fecha de inicio de sus operaciones, y proporcionar la información relacionada con su identidad, su domicilio y su actividad preponderante, y en su caso el nombre y domicilio del representante legal, mediante los avisos que para tal efecto establezca la tesorería municipal.
 II.- Presentar el aviso correspondiente y la licencia de funcionamiento ante la Auditoría Municipal en los casos de suspensión de actividades, cambio de giro, o actividad preponderante, cambio de domicilio fiscal, cambio de domicilio fiscal, cambio de nombre o razón social, y cancelación de su registro en el Padrón Municipal de Contribuyentes, dentro del mes siguiente a la fecha en que ocurra cualquiera de los supuestos anteriores.

FORMATO 1. "Formato de Licencia de Funcionamiento para empresas de Bajo Riesgo"

Parte 2

VENTANILLA ÚNICA

Licencia de Funcionamiento para empresas de bajo y nulo riesgo



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO
H. Ayuntamiento 2008 - 2011
Gobernando con la fuerza de la gente

Ciudad Juárez, Alvaro O. Rosillo, Central Juárez, Loma Vieja, Puerto México

Fecha: _____ No. de Trámite: _____

Padrón municipal _____ Folio _____

R.F.C. _____

Clave Catastral _____

Persona Física: _____ Persona Moral: _____

Sello y firma de recepción

Datos Generales

Nombre Comercial _____

Contribuyente _____

Domicilio Smz. _____, Mza. _____, Lote _____, Ext. _____, Int. _____

Referencias _____

Actividad _____

Teléfono _____ E-mail _____

Fecha de inicio de operaciones _____

Tipo de Movimiento

Inscripción al padrón _____ Uso de Suelo _____

Licencia de funcionamiento _____ Renovación de licencia de funcionamiento _____

Datos particulares del Contribuyente o Representanta Legal

Nombre del Contribuyente _____

Domicilio _____

Teléfono _____ Identificación _____ Firma _____

FORMATO 2. "Formato para Uso de Suelo"

	VENTANILLA ÚNICA FORMATO TRAMITE DE USO DE SUELO SARE			
DATOS DEL CONTRIBUYENTE O RAZÓN SOCIAL				
NOMBRE: _____				
DIRECCIÓN: _____				
SMZA.	MZA.	LOTE(S)	CALLE	PLAZA
TELÉFONO: _____			LOCAL: _____	
GIRO O ACTIVIDAD DEL NEGOCIO: _____			Mts2: _____	
NOMBRE DEL COMERCIO: _____			Mts2: _____	
REQUISITOS GENERALES				
1	Carta compromiso de Bomberos. (tramite realizado en Ventanilla Unica)			
2	Copia del pago del impuesto predial actualizado.			
3	Copia del contrato de arrendamiento ó Carta de comodato con copia de las identificaciones del arrendador y arrendatario; Escrituras (En caso de que el predial no este a nombre del propietario ó el contrato no sea notariado, o presente carta de comodato).			
4	Croquis de ubicación con Mza., Lote, Calle, Número y referencias.			
5	Fotografía a color del interior y exterior del negocio habilitado, en donde se aprecie el predio completo, con banqueta, área de estacionamiento y vecinos colindantes(Impresas o pegadas en hojas blancas).			
6	Copia del aviso al Registro Federal del Contribuyente (R-1, R-2).			
REQUISITOS ADICIONALES				
7	Acta constitutiva (En caso de ser persona moral).			
8	Firma de vecinos con dirección y teléfono(mínimo 8), ó Anuencia del Comité de Vecinos para las SMZ. 02, 02-A, 03, 04, 15, 17, 18, 19, 20, 30, 201, 501, 528, 529.			
9	Copia de la Anuencia de la Comisión de Transporte y Vialidad para los casos de encierro vehicular, Transportadoras, Arrendadoras de vehículos (A partir de 4 vehículos).			
10	Copia de la apertura ante Salubridad y Asistencia(S.S.A.) / Aviso de funcionamiento de Salubridad (Liberado).			
11	Copia de la Licencia de construcción y la Terminación de Obra.			
12	Copia de la autorización del Registro del Sistema Estatal de Seguridad Privada, para oficinas de Seguridad Privada.			
13	En Plazas Comerciales, Mercados, Hoteles y Condominios, Anuencia original de la administración (así mismo, deberá presentar copia de identificación del que firma la anuencia).			
14	Para los negocios ubicados en Bonfil que paguen predial, presentar Anuencia del Delegado y en caso contrario presentar además Anuencia del Comisariado Ejidal.			
15	Para los negocios ubicados en Puerto Morelos y Leona Vicario que no paguen predial, presentar Anuencia del delegado.			
NOTAS				
* Para la entrega del tramite solicitado, en caso de que la persona que lo recoja sea distinta al titular del tramite, debera presentar carta poder con copias de su identificacion y la del titular.				
* Antes de entregar o recibir la documentacion, verificar que los datos sean correctos.				
Nota: La presentación del total de los documentos y anexos, así como la autenticidad de los mismos serán responsabilidad del que suscribe la presente.				
_____ Nombre y Firma del contribuyente y/o Representante Legal.				

FORMATO 3. “Carta Compromiso para Dictamen de Bomberos”



**COMANDANTE MARIO CASTRO MADERA
DIRECTOR DEL H.CUERPO DE BOMBEROS**

P R E S E N T E:

El suscrito C. _____
con domicilio comercial ubicado en _____

_____ teléfono: _____

Y con actividad comercial como _____

(SEÑALAR DATOS DE IDENTIFICACIÓN) declaro bajo protesta de decir verdad que con el objeto de llevar a cabo el proceso administrativo de solicitud de autorización de uso de suelo para empresas de bajo riesgo previstas en el programa del Sistema de Apertura Rápida de Empresas, me comprometo a dar debido cumplimiento a las indicaciones y medidas que en materia de seguridad establece la Dirección del H. Cuerpo de Bomberos, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Construcción vigente para el Municipio de Benito Juárez, Título V relacionado con proyectos arquitectónicos, Capítulo IV requerimientos de comunicación y prevención de emergencias secc-1ra, y en apego a las NOM-002-STPS-2000 Publicada en el D.O.F. El 08 de diciembre del 2000, NOM-004-SEDE-2003 Publicada en el D.O.F. El 31 de mayo del 1999, NOM-026-STPS-1998 Publicada en el D.O.F. El 13 de octubre del 1998, NOM-003-SEGOB-2002 Publicada en el D.O.F. El 05 de septiembre del 2003, aprobada en el mes de septiembre del 2002, NOM-001-SEDE-2005 Publicada en el D.O.F. El 30 de noviembre del 2005, NOM-154-SECFI-2005 Publicada en el D.O.F. El 26 de diciembre del 2005, en la clasificación de locales de bajo riesgo; en las cuales se establece la colocación de extintores ABC, BC a una altura mínima reglamentaria de 10 cm antes de la base del suelo y una máxima de 1.50 mts. (NOM.002.STPS-2000), botiquín de primeros auxilios (NOM-025-STPS-2005), señalización de rutas de escape y salidas de emergencia (NOM-002-SEGOB-2003), revisión anual del sistema eléctrico integral (NOM-001-SEDE-2005) y disposiciones generales de almacenamiento y utilización de materiales combustibles tipo A en áreas ventiladas.

Así mismo declaro que no cuento con ningún tipo de instalación de Gas LP.

La presente carta responsiva se firma de forma voluntaria responsabilizándome de cualquier omisión que tuviera a las indicaciones emitidas por la Dirección del H. Cuerpo de Bomberos y deslindándolos de cualquier responsabilidad en caso de su incumplimiento, aceptando cualquier sanción pecuniaria y/o administrativa a que haya lugar, a los _____ días del mes de _____ del año _____ para todos los efectos jurídicos, y administrativos a que haya lugar.

C. _____

ACEPTO.

NOTA: LA PRESENTE CARTA COMPROMISO TIENE VIGENCIA HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2009.

FORMATO 4. "Formato de carta compromiso de documentos faltantes"



**DIRECTOR DE DESARROLLO URBANO
DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ**

Presente

Cancún, Quintana Roo, a ___ de _____ de 20__.

El _____ suscrito
C _____, con
domicilio comercial ubicado en _____

_, declaro bajo protesta de decir verdad que he iniciado operaciones comerciales de

(SEÑALAR LA CLASIFICACIÓN SEGÚN EL CATÁLOGO DE EMPRESAS DE BAJO RIESGO) el día, ___ DE
_____ DEL 20__, y por voluntad propia me adhiero al Sistema de Apertura Rápida de
Empresas (SARE) del Municipio de Benito Juárez, Y ME COMPROMETO a cumplir con todas y cada una
de las obligaciones y requisitos establecidos en la normatividad vigente y por la autoridad municipal en
un plazo improrrogable de 30 días naturales a partir de la presente fecha las cuales son:

<input type="checkbox"/>	Licencia de construcción
<input type="checkbox"/>	Terminación de obra
<input type="checkbox"/>	Salubridad
<input type="checkbox"/>	Anuencia del presidente del comité de vecinos para la Sm 2, 2A3, 3, 4, 15, 17, 19, 20, 30, 50, 51, 56, 201, 501.
<input type="checkbox"/>	Cambio de propietario
<input type="checkbox"/>	Copia IFE del propietario
<input type="checkbox"/>	Fotografía del interior (en caso de no ser legible la que presenta)
<input type="checkbox"/>	Fotografía del exterior panorámica (banqueta, vecinos ambos lados y cajón de estacionamiento) (en caso de no ser legible la que presenta)
<input type="checkbox"/>	Copia Anuencia de la Comisión de Transporte y Vialidad
<input type="checkbox"/>	Anuencia de la Plaza Comercial
<input type="checkbox"/>	Firmas de Vecinos
<input type="checkbox"/>	Anuencia del Delegado (Bonfil, P. Morelos, L. Vicario) o Comisario Ejidal.
<input type="checkbox"/>	Otros _____

En ese sentido estoy consciente y acepto previamente las sanciones administrativas y económicas a que haya lugar, en caso de incumplimiento a lo estipulado en el presente escrito.

El presente documento solo aplica para el trámite de Licencia Municipal de giros de bajo riesgo SARE.

ATENTAMENTE

FIRMA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

Número teléfono: _____

Correo electrónico: _____

FORMATO 5. "Cuestionario para Clasificación de Riesgos"



CUESTIONARIO DE CLASIFICACION DIRECCION DE VENTANILLA ÚNICA



NOMBRE _____

DIRECCION _____

TELEFONO _____ M2 _____

GIRO O ACTIVIDAD DEL NEGOCIO _____

MANEJA GAS (ESTACIONARIO O CILINDRO) NO () SI () Cual _____

TIENE CAMARAS FRIAS NO () SI ()

MANEJA QUIMICOS (SOLVENTES, GASOLINA, ACEITES, PINTURAS, ETC.) NO () SI ()

CUENTA CON EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL NO () SI ()

CUENTA CON UN PROGRAMA INTERNO DE PROTECCION CIVIL NO () SI ()

CUENTA CON LA CERTIFICACION DE USO Y MANEJO DE EXTINGUIDORES NO () SI ()

CUENTA CON BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS NO () SI ()

CUENTA CON SEÑALIZACIONES DE RUTA DE EVACUACION Y SALIDA DE EMERGENCIA NO () SI ()

CUENTA CON BREAK INDEPENDIENTE EN LA INSTALACION ELECTRICA. NO () SI ()

ALMACENA EXPLOSIVOS O PIROTECNIA NO () SI ()

CUENTA CON BODEGA O NO () SI ()

ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS

CARACTERISTICAS DEL NEGOCIO

ALTURA DEL EDIFICIO O LOCAL menor a 7mts () de 7 A 25 mts () mas de 25 mts ()

CAPACIDAD TOTAL DE PERSONAS (EMPLEADOS Y VISITANTES) menor a 30 per. () de 30 a 100 per () mas de 100 per ()

M2 DEL NEGOCIO menor a 150 m2 () de 150 a 300m2 () mas 300 m2 ()

DE HABITACIONES DE ALOJAMIENTO menor a 100 hab () mas de 100 hab ()

SI MANEJA QUIMICOS, ESPECIFIQUE:

CUALES _____

CANTIDAD EN Lts., o Kgs. _____

FORMATO 6. “Formato de Requisitos para el Dictamen Aprobatorio para Locales Comerciales”



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ
DIRECCIÓN DE INGRESOS
DIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA



PROTECCION CIVIL

DICTAMEN APROBATORIO PARA LOCALES COMERCIALES

OBJETIVO GENERAL DE LA DIRECCION: Planear, coordinar y ejecutar las tareas y acciones orientadas a los sectores público, privado y social en materia de prevención, mitigación, auxilio y recuperación de la población del Municipio de Benito Juárez contra los peligros y riesgos que se presenten ante una eventualidad o contingencia mayor.

DESCRIPCION DEL TRAMITE: Este Dictamen es un documento administrativo que se otorga a aquellas personas físicas o morales que posean un establecimiento o negocio y que cumplan con la normatividad vigente en materia de Protección Civil.

AREA RESPONSABLE: SUBDIRECCION DE REGULACION TECNICA

ANTE EL SILENCIO DE LA AUTORIDAD PROCEDE: NEGATIVA FICTA

TIPO DE PERSONA: FISICA O MORAL

TIPO DE TRÁMITE: TRAMITE

CASOS EN LOS QUE APLICA: DICTAMEN APROBATORIO

DOCUMENTO A OBTENER: DICTAMEN APROBATORIO

TIEMPO DE RESPUESTA:

VIGENCIA:

COSTO:

FUNDAMENTO JURIDICA: art.43 del Reglamento del Sistema Municipal de Protección Civil.

REQUISITOS:

- COPIA DE USO DE SUELO PERMANENTE O VIGENTE
- COPIA DE RFC Y ALTA DE HACIENDA, ACTA CONSTITUTIVA Y PODER NOTARIAL DEL REP. LEGAL (PERSONA MORAL)
- COPIA DEL TITULO DE PROPIEDAD, CONTRATO DE ARRENDAMIENTO O EQUIVALENTE
- CROQUIS DE LOCALIZACION
- COPIA DE PLANOS ESPECIFICANDO UBICACIÓN DE EXTINGUIDORES, HIDRANTES Y RUTAS DE EVACUACION

EL NEGOCIO DEBE CONTAR CON:

- EXTINTORES
- BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS
- ACREDITAR CONSTANCIA DE USO Y MANEJO DE EXTINGUIDOR Y PRIMEROS AUXILIOS
- SEÑALIZACIONES PREVENTIVAS, PROHIBITIVAS Y RESTRICTIVAS
- CUMPLIR CON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE SE DERIVEN DE LA INSPECCION

PARA ESTABLECIMIENTOS CON UN AFORO POBLACIONAL DE IGUAL O MAYOR A 30 PRSONAS, SE REQUIERE DE UN **PROGRAMA INTERNO DE PROTECCION CIVIL.**

DATOS DEL NEGOCIO:

NOMBRE COMERCIAL _____

DIRECCION DEL NEGOCIO _____

GIRO COMERCIAL _____

DOMICILIO FISCAL _____

REPRESENTANTE LEGAL _____

TELEFONOS _____ **HORARIOS** _____

FORMATO 8. “Encuesta de Servicio para Empresas de Bajo, Mediano y Alto Riesgo”

 <p>MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO H. Ayuntamiento 2008 - 2011 Gobernando con la fuerza de la gente Ciudad Cancún :: Alfredo V. Bonfil :: Central Vallarta :: Leona Vicario :: Puerto Morelos</p>	<p>Encuesta de Servicio para Empresas de Bajo, Mediano y Alto Riesgo</p> <p>F-SARE-09</p>
--	---

Calidad en el Servicio y Atención de la Ventanilla Única

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

Nombre:

Folio de la solicitud:

Correo:

Respuestas:

1 - Por favor, proporcione el nombre del Ejecutivo que le atendió:

2 - ¿Cómo calificaría la atención brindada por el ejecutivo que le atendió?

- 1 - Excelente
- 2 - Muy buena
- 3 - Buena
- 4 - Regular
- 5 - Mala

3 - En cuanto al asesoramiento recibido, usted esta:

- 1 - Muy satisfecho(a)
- 2 - Satisfecho(a)
- 3 - Poco satisfecho(a)
- 4 - Nada satisfecho(a)

4 - ¿Cómo calificaría el tiempo de atención al momento de realizar su trámite?

- 1 - Rápido
- 2 - Aceptable
- 3 - Lento
- 4 - Muy lento

5 - En cuanto a las instalaciones, usted esta:

- 1 - Muy satisfecho(a)
- 2 - Satisfecho(a)
- 3 - Poco satisfecho(a)
- 4 - Nada satisfecho(a)

6 - De manera general, ¿Cómo calificaría a la Ventanilla Única?

- 1 - Excelente
- 2 - Muy buena
- 3 - Buena
- 4 - Regular
- 5 - Mala

7 - Por favor proporcione sus comentarios: _____

APARTADO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 1 “Procedimiento de Control de la Documentación”

 <p>MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO H. Ayuntamiento 2008 - 2011 Gobernando con la fuerza de la gente Ciudad Cancún :: Alfredo V. Bonfil :: Central Vallarta :: Leona Vicario :: Puerto Morelos</p>	<h3>Procedimiento de Control de la Documentación</h3> <p>Fecha de revisión: (día-mes-año)</p>
--	---

Datos del Documento	
Código del documento:	P-SARE-01
Tipo de documento:	Procedimiento
Responsable del documento:	Jefe de Ventanilla
Versión:	01
Revisado y aprobado por:	Titular de Ventanilla Única

OBJETIVO

Definir los lineamientos para estandarizar el formato y contenido de los documentos de Ventanilla Única en el sistema de operación, así como determinar la forma en que serán aprobados, distribuidos, modificados y controlados.

ALCANCE

Este documento aplica a todos los documentos Ventanilla Única del sistema de operación del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

DEFINICIONES

Documento: Descripción de manera impresa o electrónica de un manual, procedimiento, instructivo, plan de operación, plano, dibujo o lineamiento para realizar alguna actividad o función específica.

Registro: Documento que proporciona evidencia objetiva del cumplimiento del sistema de operación de Ventanilla Única.

Documento controlado: Documento cuya distribución se controla para asegurar que la versión más reciente del mismo sea utilizada por las personas apropiadas. Se distingue por llevar la leyenda: “Documento Controlado” y el número de copia.

Documento no controlado: Documento cuya distribución no se controla. Se le distingue usando un rótulo o sello que lo recorre transversalmente con la leyenda "Documento No Controlado".

Documento obsoleto: Documento que ha perdido vigencia, por lo que no debe ser usado para la operación y es mantenido solamente por el Jefe de Ventanilla para efectos de consulta. Este documento se identifica como tal utilizando un rótulo o sello que lo recorre transversalmente, para evitar su uso no intencional.

Documento externo: Documento que proviene de una entidad ajena a la Ventanilla Única y que es utilizado como parte del sistema de operación.

DESARROLLO

1. Proceso de Elaboración de Documentos

1.1 Necesidad de Crear un Documento

El Personal de la Ventanilla Única o de la Dependencia correspondiente son responsables de identificar la necesidad de emitir un nuevo documento controlado. Esta necesidad puede surgir como consecuencia de propuestas de mejora, acciones correctivas o preventivas, revisiones y auditorías, entre otras.

Para elaborar un nuevo documento, el Jefe de Ventanilla designará a la persona encargada de desarrollar el contenido del mismo.

La persona designada como responsable de la elaboración de un nuevo documento deberá solicitar al Jefe de Ventanilla la asignación de un código, así como su alta en la Lista Maestra para el Control de Documentos.

1.2 Identificación de Documentos

La identificación de documentos se realizará de acuerdo a la siguiente codificación:

Tipo de documento-SARE-número consecutivo

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

Tipo de documento	Código a utilizar
Procedimiento	P
Instrucción de trabajo	IT
Plan de calidad	PL
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.

Con el fin de que no se repitan los códigos, se cuenta con una Lista Maestra de Control de Documentos (F-SARE-07), la cual es resguardada por el Jefe de Ventanilla.

1.3 Formato y Contenido de Documentos

El responsable de la elaboración de un nuevo documento debe asegurarse de usar el formato y contenido especificado en este apartado. Una vez que haya elaborado el documento (previo a su revisión y aprobación), deberá mostrarlo impreso al Jefe de Ventanilla y dependencia correspondiente para que éste revise el cumplimiento del formato y demás requisitos y, en caso de ser necesario, realice las adecuaciones correspondientes.

Encabezado. El encabezado a utilizar en la primera página de todo documento es el siguiente:

 <p>MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO H. Ayuntamiento 2008 - 2011 Gobernando con la fuerza de la gente <small>Ciudad Cancún :: Alfredo V. Bonfil :: Central Vallarta :: Leona Vicario :: Puerto Morelos</small></p>	<p>Nombre del documento</p> <p>Fecha de revisión: (día-mes-año)</p>
---	--

<p><i>Datos del Negocio</i></p> <p>Nombre Comercial:</p> <p>Contribuyente:</p> <p>Domicilio: Smz. _____ Mza. ____ Lote. _____, Referencias _____</p> <p>Giro o Actividad:</p> <p>Mts²:</p> <p>Teléfono:</p> <p>Tipo de documento:</p> <p>Responsable del documento:</p> <p>Versión:</p> <p>Revisado por:</p> <p>Aprobado por:</p>
--

Contenido. Es donde se presenta la información que describe el propósito del documento. Para el caso de procedimientos e instrucciones de trabajo, el contenido del documento debe incluir los siguientes campos, los cuales no se deben numerar:

<p>Requisitos Generales:</p> <p>Requisitos Adicionales:</p> <p>Notas:</p> <p>Tiempo de Respuesta:</p> <p>Vigencia:</p> <p>Costo:</p> <p>Nombre y firma del Contribuyente y/o Representante Legal:</p>
--

OBJETIVO

Describe el propósito o fin que persigue el documento en cuestión.

ALCANCE

Representa los límites dentro de los cuales aplica el documento (dónde inicia y dónde termina).

DEFINICIONES

En este apartado se incorpora un glosario de términos de uso poco frecuente que son utilizados en el presente documento.

DESARROLLO

Describe las actividades a realizar en forma secuencial. El procedimiento o la Instrucción de trabajo deben dejar claro qué se hace, quién lo hace, cómo lo hace, dónde se hace, cada cuándo se realiza la actividad y cita los recursos necesarios para efectuar la misma. Se debe asegurar la incorporación de actividades previas a la realización de la actividad central (actividades de preparación o de planeación), actividades de ejecución y de toma de datos (medición o inspección), actividades de evaluación (verificación de cumplimiento de criterios de aceptación) y actividades de ajuste (corrección, prevención o mejora según aplique).

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Establece los documentos (internos o externos) que se citan en este documento. Incluye los registros de operación que muestran la evidencia de que el sistema está funcionando. Los documentos relacionados se deben referir de la siguiente manera:

Código	Nombre del documento relacionado

HISTORIAL DE CAMBIOS

Describe los cambios realizados al presente documento (el número de la versión, la fecha y una breve explicación de los cambios realizados)

Versión	Fecha	Descripción del cambio

2. Proceso de Revisión y Aprobación de Documentos

La revisión y aprobación de documentos debe ser realizada por el Jefe y el Titular de Ventanilla Única.

3. Control de Documentos Internos

3.1 Reproducción

El Jefe de Ventanilla es el responsable de la reproducción de cualquier tipo de documento impreso. Cualquier impresión de documentos no realizada por el Jefe de Ventanilla se considera una “copia no controlada”.

3.2 Distribución y Control

El Jefe de Ventanilla es el encargado de la distribución en papel de cualquier tipo de documento controlado, la cual se registrará en la Lista Maestra de Control de Documentos (F-SARE-07). El Jefe de Ventanilla debe recuperar y destruir los documentos obsoletos del sistema de operación de la Ventanilla Única, exceptuando el documento original de la versión anterior a la vigente, para fines de respaldo, el cual debe conservar e identificar con la leyenda evidentemente visible: “Documento Obsoleto”

3.3 Modificación de Documentos

Todo el personal que colabora en Ventanilla Única es responsable de identificar la necesidad de modificar un documento del sistema de operación de la Ventanilla Única. Estas necesidades pueden surgir como consecuencia de propuestas de mejora, acciones correctivas y/o preventivas, revisiones y auditorías externas o de seguimiento, según aplique. El responsable de la modificación de algún documento debe apegarse a lo establecido en este procedimiento. El Jefe de Ventanilla debe asegurarse de comunicar oportunamente a su personal los cambios realizados en la documentación.

4. Control de Documentos Externos

Los documentos externos deben ser registrados en la Lista Maestra para el Control de Documentos (F-SARE-07) e identificados en su primera hoja con el sello de “Documento Controlado”. Es responsabilidad del solicitante de dichos documentos externos dar aviso al Jefe de Ventanilla de la existencia de los mismos, así como de su actualización.

5. Disposición de Documentos

Los documentos originales en sus distintas versiones son mantenidos por el Jefe de Ventanilla.

El personal que tiene responsabilidades definidas en los documentos del sistema de operación de la Ventanilla Única, tiene acceso a los mismos según se describe en el apartado 3.2 del presente procedimiento.

DOCUMENTOS APLICABLES

Código	Nombre
F-SARE-07	Lista Maestra de Control de Documentos

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
----------------	--------------	-------------------------------

Procedimiento Control de la Documentación		Código: P-SARE-01	
Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Documento
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[El formato actual es deficiente] A --> B[El personal de ventanilla o de la dependencia propone actualizaciones al formato] B --> C[El Jefe de Ventanilla y la dependencia revisa y autoriza las nuevas actualizaciones al formato] C --> D{¿Autoriza?} D -- No --> E((1)) D -- Si --> F[En su caso, se estandariza el nuevo formato con el esquema establecido en el Manual de Operación] F --> G[Se enlista el nuevo formato en la Lista Maestra de Control de Documentos] G --> H[Se agrega al formato el código correspondiente] H --> I[Comenzar a utilizar nuevo formato] I --> J((1)) J --> Fin([Fin]) </pre>	<p>En la operatividad, el personal de ventanilla o de la dependencia encuentra deficiente el formato actual del trámite.</p> <p>El personal de la ventanilla o de la dependencia proponen actualizaciones que pueden mejorar la operatividad del trámite.</p> <p>El Jefe de Ventanilla y la Dependencia correspondiente revisan las propuestas de actualización y realizan observaciones.</p> <p>En caso de que el Jefe de Ventanilla y la dependencia autorice las actualizaciones, se revisa el esquema establecido en el Manual de Operación del SARE para estandarizar formato nuevo, en caso de que se agregue un nuevo formato.</p> <p>Si no se autoriza el cambio, finaliza el procedimiento.</p> <p>Después de estandarizar el formato, se enlista el nuevo en la Lista Maestra de Control de Documentos, o en su caso, se quita o se sustituye el formato.</p> <p>Se anota en el nuevo formato su código correspondiente, se informa al personal del cambio y se destina fecha para comenzar a operar con éste.</p> <p><u>Finaliza el Procedimiento.</u></p>	<p>Personal de Ventanilla o de la Dependencia correspondiente</p> <p>Personal de Ventanilla o de la Dependencia correspondiente</p> <p>Jefe de Ventanilla y Dependencia</p> <p>Jefe de Ventanilla y Dependencia</p> <p>Jefe de Ventanilla</p> <p>Jefe de Ventanilla</p> <p>Jefe de Ventanilla</p> <p>Jefe de Ventanilla</p>	<p>Formato de trámite actualizado</p>

<p>MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO H. Ayuntamiento 2008 - 2011 Gobernando con la fuerza de la gente Ciudad Cancún :: Alfredo V. Bonfil :: Central Vallarta :: Leona Vicario :: Puerto Morelos</p>	<p>Lista Maestra de Control de Documentos</p> <p>F-SARE-07</p> <p>Fecha de revisión: día-mes-año</p>
--	--

Última actualización: día-mes-año

TIPO DE DOCUMENTO					
Código	Nombre del documento	Versión	Fecha	Copia número	Entregada a:
Manual					
M-SARE-01	Manual de Operación.				
Procedimientos					
P-SARE-01	Procedimiento de Control de la				

	Documentación				
P-SARE-02	Procedimiento de Control de Registros				
P-SARE-03	Procedimiento de Control de Servicio No Conforme				
P-SARE-04	Procedimiento de Acciones Correctivas				
P-SARE-05	Procedimiento de Acciones Preventivas				
P-SARE-06	Procedimiento de Auditorías Externas				
Formatos					
F-SARE-01	Acuerdo de Cabildo.				
F-SARE-02	Catálogo de giros				
F-SARE-03	Lista de Verificación Documental.				
F-SARE-04	Licencia de Apertura.				
F-SARE-05	Resolución Negativa.				
F-SARE-06	Informe de Servicio No Conforme				
F-SARE-07	Lista Maestra de Control de Documentos				
F-SARE-08	Lista Maestra de Control de Registros.				
F-SARE-09	Encuesta de Servicio para Empresas de bajo, mediano y alto riesgo				
F-SARE-10	Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva				
F-SARE-11	Programa Semestral de Auditorías				
F-SARE-12	Planeación de la Auditoría				
F-SARE-13	Lista de Auditorías				
F-SARE-14	Lista de Auditores				
F-SARE-15	Lista de Verificación				
F-SARE-16	Informe de Resultados de Auditoría				
F-SARE-17	Carta Compromiso de Bomberos				
F-SARE-18	Carta Compromiso de Documentos Faltantes por Dependencia				
F-SARE-19	Documento de Requisitos				
F-SARE-20	Formato de Licencia de Funcionamiento				
F-SARE-21	Formato de Uso de Suelo				
F-SARE-22	Dictamen de Aprobación de Locales Comerciales				
F-SARE-23	Formato de Permiso de Operación				

PROCEDIMIENTO 2. “Procedimiento de Control de Registros”

 <p>MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO H. Ayuntamiento 2008 - 2011 Gobernando con la fuerza de la gente Ciudad Cancún :: Alfredo V. Bonfil :: Central Vallarta :: Leona Vicario :: Puerto Morelos</p>	<h3>Procedimiento de Control de Registros</h3> <p>Fecha de revisión: día-mes-año</p>
--	--

Datos del Documento	
Código del documento:	P-SARE-02
Tipo de documento:	Procedimiento
Responsable del documento:	Jefe de Ventanilla
Versión:	01
Revisado y aprobado por:	Titular de Ventanilla Única

OBJETIVO

Establecer y mantener los lineamientos para la identificación, almacenamiento, protección, acceso, archivo, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de operación.

ALCANCE

Este documento es aplicable a todos los registros generados como parte de la documentación del sistema de operación de la Ventanilla Única. El control de los formatos queda establecido en el Procedimiento de Control de la Documentación (P-SARE-01).

DEFINICIONES

Registro de operación: contiene y proporciona la evidencia objetiva del cumplimiento del sistema de operación de la Ventanilla Única.

DESARROLLO

1. Identificación y Llenado de Registros de Operación

Los registros son identificados por medio de su nombre y/o código, de acuerdo al Procedimiento de Control de la Documentación (P-SARE-01). El formato y diseño de los registros queda a libertad del área que lo elabore, sin descuidar que éste contenga la información que permita obtener la evidencia objetiva requerida conforme a lo especificado en los procedimientos del sistema de operación de la Ventanilla Única.

Los registros pueden ser llenados a máquina, computadora o a mano, siempre y cuando éstos sean legibles y sean almacenados en papel y/o medios electrónicos.

2. Control de Registros

Con el fin de controlar los registros de operación, se cuenta con la **Lista Maestra de Control de Registros** (F-SARE-08) donde se especifica lo siguiente:

<i>Registro:</i>	Código del registro (si aplica) y/o nombre.
<i>Responsable:</i>	Persona responsable de mantener el registro.
<i>Tiempo de retención</i>	Tiempo establecido para almacenar los registros.
<i>Medio:</i>	Especifica si son documentos impresos o electrónicos.
<i>Localización:</i>	Especifica la forma en que pueden ser localizados.

El almacenamiento de los registros queda bajo la responsabilidad del Jefe de Ventanilla. Se deberá cuidar que el almacenamiento sea el adecuado para proteger los registros de un posible extravío, daño o deterioro de los mismos.

3. Respaldo de los Registros de Operación que están en medios electrónicos (Recuperación)

El responsable de los registros realiza mensualmente un respaldo de los mismos o cada vez que se modifiquen, el cual deberá estar debidamente identificado, de manera que permita recuperar los archivos si se llegan a perder o dañar.

4. Disposición de Registros

Cuando el tiempo de retención de los registros ha terminado, el Jefe de Ventanilla asegura el destino final de los mismos conforme a la normatividad vigente.

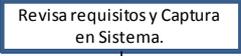
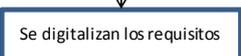
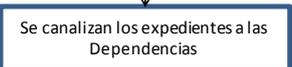
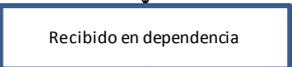
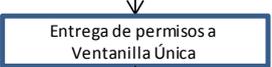
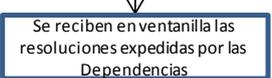
DOCUMENTOS APLICABLES

Código	Nombre
F-SARE-08	Lista Maestra de Control de Registros
P-SARE-01	Procedimiento de Control de la Documentación.

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	Día-mes-año	Documento original

Procedimiento Control de Registros

Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Documento
	<p>Captura la solicitud con los datos del tramitador, revisa requisitos, genera turno</p>	Ejecutivo de Informes	Turno
	<p>Recibe turno, revisa datos en requisitos, captura tramite, imprime solicitud de servicios</p>	Ejecutivo de Ventanilla	Solicitud y Recibo de pago
	<p>Digitaliza y resguarda archivo que contiene los requisitos, genera reporte</p>	Ejecutivo de Digitalización	Corte de Trámites
	<p>Se entrega los expedientes y se reciben los permisos de las dependencias previa firma de acuse correspondiente.</p>	Diligenciero	Acuse de recibo de corte de trámites
	<p>Las dependencias reciben los expedientes, firman reporte</p>	Enlace de la Dependencia	Acuse de recibo de corte de trámites
	<p>Se lleva acabo el proceso interno de revisión para emitir la resolución de los tramites</p>	Enlace de la Dependencia	Resoluciones
	<p>Lleva las resoluciones emitidas por las dependencias a ventanilla para su entrega</p>	Diligenciero	Acuse de recibo de corte de trámites
	<p>Recibe resoluciones, registra en el sistema, y resguarda en espera para la entrega</p>	Jefe de Ventanilla	Registro en Sistema
			

Procedimiento Control de Registros

Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Documento
 <pre> graph TD A{{A}} --> B[Se genera pase de caja] B --> C[finalizado] C --> D{{Fin}} </pre>	<p>Se realiza el cobro del tramite según monto proporcionado por las dependencias, se entrega resolución y recibo de pago y se marca de entregado en el sistema</p> <p>Indica que el tramita ha concluido</p>	<p>Ejecutivo de Ventanilla</p>	<p>Se registra en los sistemas correspondientes</p>



Lista Maestra de Control de Registros

F-SARE-08

Fecha de revisión: día-mes-año

Última actualización: día-mes-año

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	Licencia de Apertura.				
F-SARE-05	Resolución Negativa.				
F-SARE-06	Informe de Servicio No Conforme				
F-SARE-07	Lista Maestra de Control de Documentos				
F-SARE-08	Lista Maestra de Control de Registros.				
F-SARE-09	Encuesta de Servicio para Empresas de bajo, mediano y alto riesgo				
F-SARE-10	Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva				
F-SARE-11	Programa Semestral de Auditorías				
F-SARE-12	Planeación de la Auditoría				
F-SARE-13	Lista de Auditorías				
F-SARE-14	Lista de Auditores				
F-SARE-15	Lista de Verificación				
F-SARE-16	Informe de Resultados de Auditoría				

PROCEDIMIENTO 3. “Procedimiento de Control de Servicio No Conforme”

 <p>MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO H. Ayuntamiento 2008 - 2011 Gobernando con la fuerza de la gente Ciudad Cancún - Alfredo V. Bonfil - Central Vallarta - Leona Vicario - Puerto Morelos</p>	<h3>Procedimiento de Control de Servicio No Conforme</h3> <p>Fecha de revisión: día-mes-año</p>
--	---

Datos del Documento	
Código del documento:	P-SARE-03
Tipo de documento:	Procedimiento
Responsable del documento:	Jefe de Ventanilla
Versión:	01
Revisado y aprobado por:	Titular de Ventanilla Única

OBJETIVO

Describir el método utilizado para la identificación y tratamiento de los servicios no conformes.

ALCANCE

Este documento aplica al servicio ofrecido por la Ventanilla Única.

DEFINICIONES

Servicio No Conforme: Se considera servicio no conforme aquel que no cumple con las especificaciones establecidas en el presente manual.

DESARROLLO

1. Detección de un Servicio No Conforme

Cualquier persona que tenga relación con los servicios y/o procesos de la Ventanilla Única, puede detectar un servicio no conforme. Por lo general, los servicios no conformes se detectan durante la inspección y control de los procesos, así como a través de las reclamaciones y quejas realizadas por los solicitantes.

2. Identificación de un Servicio No Conforme

Un servicio no conforme se documenta en el formato de **Informe de Servicio No Conforme** (F-SARE-06).

3. Informe de Servicio No Conforme

El informe de servicio no conforme incluye:

- 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 un servicio no conforme sea repetitivo, será necesaria la aplicación del procedimiento de Acciones Correctivas (P-SARE-04) y/o procedimiento de Acciones Preventivas (P-SARE-05).

4. Archivo del Registro de Servicio No Conforme

El Jefe de Ventanilla se asegura que los informes de servicio no conforme se archiven y controlen de acuerdo al Procedimiento de Control de Registros.

DOCUMENTOS APLICABLES

Código	Nombre
P-SARE-04	Procedimiento de Acciones Correctivas
P-SARE-05	Procedimiento de Acciones Preventivas
F-SARE-06	Informe de Servicio No Conforme

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	Día-mes-año	Documento original

Procedimiento de Servicio No Conforme

Código: P-SARE-03

Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Documento
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Jefe de Ventanilla identifica los servicios No Conformes y los informa a Titular de Ventanilla Única] A --> B[Titular realiza reunión con personal de ventanilla para retroalimentar los servicios no conformes e implementa acciones correctivas] B --> C[Jefe de ventanilla llena formato de servicio no conforme y se comunica con el interesado para comunicar soluciones a sus quejas.] C --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Jefe de ventanilla identifica los servicios no conformes de acuerdo a los reportes generados de las encuestas de servicio.</p> <p>Titular realiza reunión con el personal para retroalimentar el servicio de la ventanilla e implementa acciones correctivas.</p> <p>Jefe de ventanilla llena formato de servicio no conforme, comunica al interesado las soluciones a su queja correspondiente y archiva.</p> <p><u>Finaliza el Procedimiento.</u></p>	<p>Jefe de Ventanilla</p> <p>Titular de Ventanilla Única</p> <p>Jefe de Ventanilla Única</p>	<p>Informe de Servicio No Conforme</p>



Informe de Servicio No Conforme

F-SARE-06

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:	FIRMA:
FECHA:	

PROCEDIMIENTO 4 “Procedimiento de Acciones Correctivas”

 <p>MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO H. Ayuntamiento 2008 - 2011 Gobernando con la fuerza de la gente Ciudad Cancún :: Alfredo V. Bonfil :: Central Vallarta :: Leona Vicario :: Puerto Morelos</p>	<h3>Procedimiento de Acciones Correctivas</h3> <p>Fecha de revisión: día-mes-año</p>
--	--

Datos del Documento	
Código del documento:	P-SARE-04
Tipo de documento:	Procedimiento
Responsable del documento:	Jefe de Ventanilla Única
Versión:	01
Revisado y aprobado por:	Director de Ventanilla Única

OBJETIVO

Establecer las directrices para implantar las acciones correctivas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades.

ALCANCE

Este documento aplica a todas las acciones para la eliminación de No Conformidades.

DEFINICIONES

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado en los procedimientos contenidos en el Manual de Operación del SARE, la norma SARE-01 o Requisitos Legales y Regulatorios.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, defectos u otra situación indeseable a fin de prevenir su recurrencia.

SAC/P: Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva. (F-SARE-10).

DESARROLLO

1. Detección de la No Conformidad

Cualquier persona de Ventanilla Única puede identificar No Conformidades en su área de trabajo, y es su responsabilidad registrarlas en el formato F-SARE-10 Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva y reportarlas al Jefe de Ventanilla Única.

Los requisitos bajo los que se determinan las no conformidades se encuentran en:

- Los documentos del sistema de operación de Ventanilla Única.
- La norma SARE-01.

Ejemplos de fuentes de información para la identificación de no conformidades son:

- Las reclamaciones de los solicitantes.
- Los informes de servicios no conformes.

- Los registros de operación.
- Los informes de auditorías.
- Las revisiones de la Dirección.

Una vez detectada la No Conformidad, se deberá identificar si se requiere una acción inmediata, misma que deberá describirse en el espacio para ello en el formato F-SARE-10.

2. Acción Correctiva

El Jefe de Ventanilla Única o autoridad requerida asigna a una persona para llevar a cabo el análisis de la causa raíz y, cuando sea necesario, se forma un equipo de análisis que auxilia a la persona asignada. Esto con el fin de eliminar la causa de la No Conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.

La metodología de análisis queda a libertad del responsable del mismo. Se deberá registrar en la SAC/P correspondiente la causa raíz, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir y, en caso de ser necesario, determinar e implementar las acciones a realizar incluyendo los controles que aseguren que estas acciones sean efectuadas y efectivas.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Las acciones serán llevadas a cabo por el personal designado, registrando la fecha de cumplimiento. Asimismo, deberán acordar con el Jefe de Ventanilla Única la fecha programada de verificación.

Una vez concluida, se registran los resultados de las acciones tomadas en la SAC/P y se entregan al Titular de Ventanilla Única para su verificación y cierre.

3. Verificación y Cierre

El Titular de Ventanilla Única designa a una persona para llevar a cabo la verificación de la efectividad de la acción correctiva.

La persona designada como responsable de la verificación revisa las acciones tomadas, corrobora los resultados registrados y determina la efectividad de la acción correctiva. Si el responsable de la verificación determinó que la acción correctiva fue efectiva, declara el cierre de la SAC/P y lo registra en la SAC/P correspondiente.

En el caso de que no haya sido efectiva:

- El responsable de la verificación indica la razón por la que no fue efectiva en el apartado de observaciones de la SAC/P.
- El responsable de la verificación se asegura que ha sido abierta una nueva SAC/P por el responsable del área en la que ocurre la No Conformidad. En el campo de Descripción de la No Conformidad (de la nueva SAC/P) se coloca el número de la SAC/P anterior, indicando además que se abre debido a que la acción anterior no fue efectiva.

DOCUMENTOS APLICABLES:

Código	Nombre
F-SARE-10	Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	Día-mes-año	Documento original

Procedimientos correctivos			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Documento
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[Personal de ventanilla detecta una posibilidad de mejora en el proceso] B1 --> B2[Se informa al Jefe de Ventanilla] B2 --> B3[Se analiza la situación para eficientar el proceso] B3 --> B4[Se presenta al Titular de Ventanilla la alternativa para la corrección del proceso] B4 --> D1{¿afecta el proceso interno de las dependencias?} D1 -- No --> C1((1)) D1 -- Si --> B5[se presenta para validación la propuesta de mejora al enlace de la dependencia] B5 --> B6[La dependencia evalúa la propuesta] B6 --> C2{{A}} </pre>	<p>Durante la implementación del proceso, cualquier área puede detectar deficiencias ó proponer alternativas para lograr un mejor resultado</p> <p>Se comunica al jefe de ventanilla la propuesta del cambio en el proceso</p> <p>El personal de ventanilla única se reúne para realizar la propuesta final de mejora en el proceso</p> <p>La propuesta final se presenta al titular para que la remita a la dependencia y realice los fines administrativos a que haya lugar</p> <p>Valorar si la mejora en el proceso repercute en una decisión que debe tomar la dependencia dueña del proceso</p> <p>Se expone al enlace de la dependencia la justificación y ventajas que tendría la modificación al proceso actual</p> <p>El enlace de la dependencia evalúa la propuesta final con su superior jerárquico para la toma de decisiones</p>	<p>Todo el personal de Ventanilla Única</p> <p>Todo el personal de Ventanilla Única</p> <p>Todo el personal de Ventanilla Única</p> <p>Jefe de departamento de Ventanilla Única</p> <p>Titular de la Ventanilla Única</p> <p>Titular de la Ventanilla Única</p> <p>Dependencia dueña del proceso</p>	<p>Propuesta por escrito</p> <p>Propuesta por escrito</p> <p>Propuesta por escrito</p>

Procedimientos correctivos			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Documento
<pre> graph TD A[A] --> D{¿valida la propuesta?} D -- No --> B[Ratifica el proceso actual] D -- Si --> C[El enlace Informa al titular de ventanilla que la propuesta fue aceptada] B -- 2 --> F((2)) C -- 1 --> D1[El titular instruye al personal acerca del cambio en el proceso] D1 --> D2[Se realizan los cambios en el manual y de ser necesario en el sistema] D2 --> D3[Se realiza la implementación de la mejora en el proceso] D3 --> F F --> G([Fin]) </pre>	<p>La dependencia dueña del proceso autoriza el cambio</p> <p>No: Ratifica el proceso para que se siga aplicando de la misma manera</p> <p>Si: Después de realizar una valoración a la propuesta la Dependencia dueña del proceso autoriza el cambio el cual se verá reflejado en una mejora del resultado final</p> <p>El titular de ventanilla única realiza una reunión con el personal para instruir la nueva política de cambio en el proceso</p> <p>El administrador del Sistema Integral de Ventanilla Única, realiza los cambios necesarios en el sistema, y en el manual de procedimiento SARE.</p> <p>Se lleva a cabo la implementación de los cambios que se hicieron en el proceso</p>	<p>Dependencia dueña del proceso</p> <p>Dependencia dueña del proceso</p> <p>Dependencia dueña del proceso</p> <p>Titular de la Ventanilla Única</p> <p>Administrador del Sistema de la Ventanilla Única</p> <p>Todo el personal de Ventanilla Única</p>	<p>Oficio</p> <p>Oficio</p> <p>Modificación al manual de procedimientos</p>



Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva

F-SARE-10

1 No. SAC/P _____ Fecha de llenado: _____

Nombre de quien llena esta solicitud: _____

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

2 Descripción de la No Conformidad

Acción inmediata (si aplica)

INSTRUCCIONES

1 **Número de SAC/P:** Acuda con el Responsable del Módulo para que le asigne un número consecutivo.

Descripción de la no conformidad: Explicar qué fue lo que ocurrió, cuál requisito no se cumplió, quién

2 detectó la no conformidad, cuándo se detectó, dónde o en qué área fue detectada la no conformidad y/o cómo se detectó la no conformidad.

Causa Raíz y Evaluación de necesidad de tomar acción correspondiente

Acción Correctiva y/o Preventiva

Actividad <i>(Listar las actividades que eliminan la(s) causa(s) raíz)</i>	Responsable <i>(Nombre de la(s) persona(s) que realizará(n) las actividades)</i>	Fecha <i>(Fecha en que la actividad estará terminada)</i>

Fecha final de la implantación:	Fecha programada de verificación:
---------------------------------	-----------------------------------

Resultados de las acciones realizadas

Acudir con el Responsable del Módulo para determinar la fecha de verificación y entregarle esta SAC/P para su posterior cierre.

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:

PROCEDIMIENTO 5 “Procedimiento de Acciones Preventivas”

	Procedimiento de Acciones Preventivas Fecha de revisión: día-mes-año
---	--

Datos del Documento	
Código del documento:	P-SARE-05
Tipo de documento:	Procedimiento
Proceso:	Acción preventiva
Responsable del documento:	Jefe de Ventanilla
Versión:	01
Aprobado por:	Titular de Ventanilla Única

OBJETIVO

Establecer las directrices para implantar las acciones preventivas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades potenciales.

ALCANCE

Este documento aplica a todas las acciones para la eliminación de no conformidades potenciales.

DEFINICIONES

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado en los procedimientos contenidos en el Manual de Operación de Ventanilla Única, Requisitos Legales y Regulatorios o Norma SARE-01.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas potenciales de no conformidades, defectos u otra situación a fin de prevenir su ocurrencia.

SAC/P: Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva. (F-SARE-10).

DESARROLLO

1. Detección de la No Conformidad Potencial

Cualquier persona de Ventanilla Única puede identificar no conformidades potenciales en su área de trabajo y es su responsabilidad registrarlas en el formato F-SARE-10 Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva y reportarlas al Jefe de Ventanilla.

Ejemplos de fuentes de información para la identificación de no conformidades potenciales son:

- Las reclamaciones de los solicitantes.
- Los informes de servicios no conformes.
- Los registros de operación.
- Los informes de auditorías.
- Las revisiones de la Dirección.

Una vez detectada la No Conformidad, se identifica si se requiere una acción inmediata, misma que se describe en el espacio para ello en el formato F-SARE-10.

2. Acción Preventiva

El Jefe de Ventanilla Única o la autoridad requerida asigna a una persona para realizar el análisis de las fuentes de información con el fin de detectar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Se debe evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades y de ser necesario, determinar e implementar las acciones.

Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Cuando sea necesario, se formará un equipo de personas que apoyen el análisis. La persona que lleve a cabo el análisis deberá registrar la acción preventiva en el apartado correspondiente de la SAC/P incluyendo los controles que aseguren su efectividad.

Las acciones serán llevadas a cabo por el personal designado registrando la fecha de cumplimiento. Asimismo, deberán acordar con el Jefe de Ventanilla la fecha programada de verificación.

Una vez concluida, se registran los resultados de las acciones tomadas en la SAC/P y se entrega al Titular de Ventanilla Única para verificación y cierre.

3. Verificación y Cierre

El Titular de Ventanilla Única designa a una persona para llevar a cabo la verificación de la efectividad de la acción preventiva.

La persona designada como responsable de la verificación revisa las acciones tomadas, corrobora los resultados registrados y determina la efectividad de la acción preventiva. Si el responsable de la verificación determinó que la acción preventiva fue efectiva, declara el cierre de la SAC/P y lo registra en la SAC/P correspondiente.

En el caso de que no haya sido efectiva:

- El responsable de la verificación indica la razón por la que no fue efectiva en el apartado de observaciones de la SAC/P.
- El responsable de la verificación se asegura que ha sido abierta una nueva SAC/P por el responsable del área en la que ocurre la No Conformidad. En el campo de descripción de la No Conformidad (de la nueva SAC/P) se coloca el número de la SAC/P anterior, indicando además que se abre debido a que la acción anterior no fue efectiva.

DOCUMENTOS APLICABLES:

Código	Nombre
--------	--------

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	Día-mes-año	Documento original

Procedimiento de Acciones Preventivas			Código: P-SARE-10
Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Documento
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Personal de Ventanilla identifica posibles problemas futuros] A --> B[Se informa a Jefe de Ventanilla] B --> C[Jefe de Ventanilla analiza observaciones] C --> D{¿Necesita consultar?} D -- No --> E((1)) D -- Si --> F[Realiza junta con personal y en su caso, con dependencias correspondientes] F --> G[Se implementan acciones correctivas] G --> H[Se informa al personal de ventanilla las acciones] H --> I[Se llena solicitud de Acción Preventiva y se archiva] I --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Personal de ventanilla identifica posibles problemas futuros en la operatividad del programa.</p> <p>Se informa al Jefe o Titular de Ventanilla las observaciones encontradas.</p> <p>Jefe o Titular de Ventanilla analiza observaciones y posibles soluciones.</p> <p>En caso de que se necesite hacer una reunión para solucionar dichas observaciones, se realiza con el personal y en su caso, con las dependencias correspondientes. Se implementan acciones correctivas previa autorización del Titular de la Ventanilla única.</p> <p>Si no es necesario realizar reunión, el Jefe o Titular de Ventanilla toma la decisión e informa al personal de la ventanilla.</p> <p>El Jefe de Ventanilla llena solicitud de acción preventiva y archiva.</p> <p><u>Finaliza el Procedimiento.</u></p>	<p>Personal de Ventanilla</p> <p>Jefe o Titular de Ventanilla Única</p> <p>Jefe de Ventanilla</p>	<p>Procedimiento actualizado</p>

PROCEDIMIENTO 6 “Procedimiento de Auditorías Externas”

 <p>MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO H. Ayuntamiento 2008 - 2011 Gobernando con la fuerza de la gente Ciudad Cancún :: Alfredo V. Bonfil :: Central Vallarta :: Leona Vicario :: Puerto Morelos</p>	<h3>Procedimiento de Auditorías Externas</h3> <p>Fecha de revisión: día-mes-año</p>
--	---

Datos del Documento

Código del documento:	P-SARE-06
Tipo de documento:	Procedimiento
Responsable del documento:	Lic. Patricia López
Versión:	01
Revisado y aprobado por:	COFEMER

OBJETIVO

Determinar la forma de planear, ejecutar, registrar y dar seguimiento a auditorías a los procesos internos de la Ventanilla Única para determinar si las actividades realizadas por ésta, así como los resultados alcanzados por la misma cumplen con los criterios preestablecidos y con base en:

1. Otorgar una certificación de SARE CTC.
2. Extender la validez del certificado de SARE CTC.
3. Retirar o condicionar la certificación de un SARE CTC.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las auditorías que se realicen a un SARE CTC.

DEFINICIONES

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia objetiva y determinar el grado de cumplimiento de las políticas, procedimientos o requerimientos planeados en el presente manual.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Lista de Verificación: Documento que se utiliza durante la auditoría para guiar al auditor en la recopilación de información relevante de Ventanilla Única a auditar.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado en los procedimientos contenidos en el Manual de Operación de Ventanilla Única, requisitos Legales o Normas de Operación de Ventanilla Única.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, defectos u otra situación indeseable a fin de prevenir su recurrencia.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial, defectos u otra situación indeseable a fin de prevenir su ocurrencia.

Ver Norma Mexicana Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario- (NMX-CC-9000-IMNC-2000) y Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad (NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002).

DESARROLLO

1. Planeación de la Auditoría

1.1. Programa Semestral de Auditorías

Es responsabilidad del Jefe de Ventanilla elaborar un programa semestral de auditorías para recomendaciones de COFEMER, los períodos de vencimiento de las certificaciones previamente otorgadas, así como los resultados de auditorías anteriores. Dicho Coordinador es responsable de llenar el formato F-SARE-11 Programa Semestral de Auditorías.

Las auditorías a la operación de Ventanilla Única podrán realizarse verificando el cumplimiento de los requisitos contenidos en el presente Manual de Operación y los requisitos legales que aplican al mismo.

El Titular de Ventanilla Única se asegura de que se realice al menos una auditoría semestral completa al sistema de operación de un SARE CTC para verificar el cumplimiento a los requisitos establecidos y así extender el período de su certificación. De acuerdo a los resultados de auditorías realizadas, el Coordinador podrá programar auditorías adicionales cuando así se requieran.

Si por alguna razón justificada, una auditoría no se llevó a cabo en la fecha estipulada en el programa semestral, ésta podrá ser reprogramada en un plazo no mayor de 30 días hábiles.

1.2. Auditorías

Es responsabilidad del Auditor Externo planear la realización de cada auditoría. Para ello, debe registrar los resultados de dicha planeación en el formato F-SARE-12 Planeación de la Auditoría. Asimismo, confirmará la realización de la misma a la Ventanilla a auditar con al menos 15 días de anticipación, enviándole copia de la notificación al Coordinador General de Estados y Municipios de la COFEMER. Este aviso se hará a través de correo electrónico, el cual describirá lo siguiente:

- **Número de auditoría:** Número consecutivo de la auditoría. Este número se obtiene de la Lista de Auditorías (F-SARE-13).

Datos de la Auditoría:

- **Objetivo y Alcance de la Auditoría:** Registrar el propósito de la auditoría, así como los requisitos, el área o proceso a auditar.
- **Audidores:** Registrar el o los nombres de los auditores externos que participarán en la auditoría, de acuerdo a la Lista de Auditores Validados por COFEMER (F-SARE-14).

Organización de la Auditoría:

- Señalar los nombres de los auditores que acudirán a cada área; y cuando sea factible, también indicar a quién auditarán, el día y la hora. Esta información deberá plasmarse en el Plan de Auditoría (F-SARE-12 Planeación de la Auditoría)

2. Preparación de la Auditoría

Es responsabilidad del (los) auditor (es) externo(s) preparar una guía de la auditoría a realizar por medio de una lista de verificación. Las Listas de Verificación serán elaboradas por cada auditor de acuerdo al formato F-SARE-15, tomando como referencia los resultados de auditorías anteriores, los documentos del Manual de Operación, así como los reportes de cierre de no conformidades.

3. Ejecución de la Auditoría

3.1 Obtención de Información

La obtención de información se hará mediante entrevistas, revisión de documentos, y/o observaciones de actividades o situaciones en Ventanilla Única auditada. Si el auditor lo considera necesario, podrá verificar la información obtenida a través de información proveniente de otras fuentes independientes, tales como: la observación física, entrevistas con los solicitantes de los servicios de Ventanilla Única, mediciones y registros.

Es responsabilidad de los auditores externos:

- Efectuar la auditoría en las fechas programadas, apoyándose en las listas de verificación.
- Registrar todas las observaciones, documentar las no conformidades y oportunidades de mejora.
- Actuar con objetividad.
- Mantener una conducta ética e imparcial.
- Emitir conclusiones con base en evidencia objetiva.

3.2 Documentación de las Observaciones y No Conformidades

Los auditores deben documentar todas las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas en la Lista de Verificación (F-SARE-15). Al final de la auditoría, se informará al Titular de Ventanilla Única auditado las no conformidades y observaciones encontradas para asegurar que se comprenden los resultados de la auditoría y se tomarán las medidas conducentes.

Una vez que la auditoría ha concluido, será responsabilidad de cada auditor externo elaborar un informe de los resultados de la auditoría realizada.

4. Informe de Resultados de Auditoría

Es responsabilidad del auditor externo, elaborar el Informe de Resultados de Auditoría en el formato F-SARE-16, tomando en cuenta los resultados obtenidos durante la misma.

El Informe de Resultados de Auditoría incluye:

- Fecha de Auditoría: Fecha de realización de la auditoría.
- Número de Auditoría: Registrar el número de auditoría de acuerdo a la Lista de Auditorías (F-SARE-13)
- Auditor Externo: El nombre de la persona asignada como auditor.

- Equipo Auditor: La(s) persona(s) asignada(s) como apoyo al auditor (Opcional. Es decir, no necesariamente tendrá que haber colaboradores para la ejecución de una auditoría).
- Auditado(s): Persona(s) que fue (ron) auditada (s)
- Objetivo y Alcance de la Auditoría: De acuerdo a la Planeación de la Auditoría (F-SARE-12)
- Listado de No Conformidades y Observaciones: Describir las no conformidades encontradas durante la auditoría de acuerdo al requisito correspondiente, así como las oportunidades de mejora que a criterio del auditor no son “no conformidades” pero que tienen la capacidad de afectar la efectividad del sistema.
- Documentos de Referencia: Documentos de referencia a la no conformidad.
- Resultados / Conclusiones de la Auditoría: Aquí se describe el resultado de la auditoría (cumple o no cumple con los criterios de auditoría), se resume el número y tipo de no conformidades y oportunidades de mejora identificadas y se expresa una conclusión en la cual se recomienda o no se recomienda al SARE para su certificación o el mantenimiento de la misma, cuando ya está certificado. Se hace la misma recomendación condicionada al cumplimiento de ciertos compromisos.
- Compromisos: En este espacio se documentan los compromisos adquiridos por el auditado, la realización de la acción correctiva y/o preventiva, el nombre del responsable o responsables y las fechas límite para cumplirlos.
- Distribución del Informe. Registrar el nombre de la persona de Ventanilla Única a la que se le entregará el informe de la auditoría.
- Auditor Externo: Se registra el nombre y firma del auditor externo.
- Fecha: Se registra la fecha de elaboración del Informe de Resultados de Auditoría.

Dicho informe se envía a la Coordinación General de Estados y Municipios de COFEMER, así como a las personas indicadas en la lista de distribución del informe.

5. Seguimiento de Acciones Correctivas

Las no conformidades encontradas serán tratadas de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas (P-SARE-04). El responsable del área auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones realizadas y el informe de los resultados de la auditoría (cierre de no conformidad), de acuerdo a lo establecido en el propio procedimiento P-SARE-04.

DOCUMENTOS APLICABLES

Código	Nombre
P-SARE-04	Procedimiento de Acciones Correctivas
F-SARE-11	Programa Semestral de Auditorías
F-SARE-12	Planeación de la Auditoría
F-SARE-13	Lista de Auditorías
F-SARE-14	Lista de Auditores
F-SARE-15	Lista de Verificación
F-SARE-16	Informe de Resultados de Auditoría

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	Día-mes-año	Documento original

Auditorías Externas del IMDAI en coordinación con la COFEMER			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Documento
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Auditores revisan cumplimiento de políticas y objetivos SARE] A --> B[Los auditores proceden a levantar el acta] B --> C[El titular de la Ventanilla Única, procede a dar cumplimiento a las observaciones] C --> D[El personal de la Ventanilla Única, da cumplimiento a las deficiencias detectadas] D --> E[Los auditores revisan cumplimiento a las observaciones] E --> Fin{{A}} </pre>	<p>Los auditores conformados por personal del IMDAI y la COFEMER revisan resultados y aplicación de las políticas SARE, de conformidad con el programa de auditoría que para tales efectos implementen ambas dependencias</p> <p>Los auditores previa revisión de los objetivos, proceden a levantar el acta con las formalidades mínimas previstas por la COFEMER.</p> <p>El titular de la Ventanilla Única, una vez leída y recibida la notificación, procede a realizar un plan de trabajo para subsanar las deficiencias detectadas en el procedimiento, en tiempo y forma</p> <p>El personal de la Ventanilla Única, procede a implementar las mejoras en el procedimiento para cumplimentar al acta levantada por los auditores</p> <p>Los auditores una vez vencido el término para que personal de la Ventanilla Única subsane las deficiencias en el procedimiento, realiza una visita de verificación de deficiencias</p>	<p>El IMDAI y la COFEMER</p> <p>El IMDAI y la COFEMER</p> <p>Titular de la Ventanilla Única</p> <p>Todo el personal de Ventanilla Única</p> <p>El IMDAI y la COFEMER</p>	<p>Programa de auditoría</p> <p>Acta de auditoría</p> <p>Acciones correctivas</p> <p>Programa correctivo</p> <p>Acta de Verificación</p>

Auditorías Externas del IMDAI en coordinación con la COFEMER			
Actividad	Descripción	Responsable	Registro/Documento
<pre> graph TD A[A] --> D1{¿Se subsanaron deficiencias?} D1 -- Si --> B[Se levanta acta de cumplimiento] D1 -- No --> C[Se levanta acta y se fija nuevo término] B -- 1 --> D[El personal de la Ventanilla Única, da cumplimiento a las deficiencias detectadas] C --> D D --> D2{¿Se subsanaron deficiencias?} D2 -- Si --> E[Se levanta acta de cumplimiento] D2 -- No --> F[Se inicia procedimiento correctivo] E -- 2 --> G[Se realiza la implementación de la mejora en el proceso] F --> G G --> H[Fin] I((1)) --> H J((2)) --> H </pre>	<p>Los auditores, valoran si se subsanaron las deficiencias encontradas en la visita</p> <p>Si se da cumplimiento a las observaciones realizadas se levanta acta de cumplimiento y finaliza proceso; Si no se dieron cumplimiento se fija nuevo término para que el Titular de la Ventanilla Única de cumplimiento a las observaciones realizadas con anterioridad</p> <p>El personal de la Ventanilla Única, procede a implementar las mejoras en el procedimiento para cumplimentar al acta levantada por los auditores</p> <p>Los auditores, valoran si se subsanaron las deficiencias encontradas en la visita</p> <p>Si se da cumplimiento a las observaciones realizadas se levanta acta de cumplimiento y finaliza proceso; Si no se dieron cumplimiento se inicia procedimiento correctivo</p> <p>Se lleva a cabo la implementación de los lineamientos para la implementación de mejora continua con el objetivo de subsanar el procedimiento correcto implementado por el IMDAI y la COFEMER</p>	<p>El IMDAI y la COFEMER</p> <p>El IMDAI y la COFEMER</p> <p>Todo el personal de Ventanilla Única</p> <p>El IMDAI y la COFEMER</p> <p>El IMDAI y la COFEMER</p> <p>El IMDAI y la COFEMER</p>	<p>Acta de verificación de las observaciones realizadas</p> <p>Programa de trabajo de mejora continua</p>

APARTADO DE FORMATOS DE AUDITORIAS

FORMATO DE AUDITORIAS 1. “Formato de Programas Semestrales de Auditorias F-SARE-11”

Número y alcance de la auditoría	Semestre MES –MES AÑO					
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6

FORMATO DE AUDITORIAS 2. “Formato de Planeación de la Auditoría F-SARE-12”

Número de Auditoría	
---------------------	--

1. DATOS DE LA AUDITORIA

OBJETIVO DE LA AUDITORIA	
ALCANCE DE LA AUDITORIA	
AUDITORES	
PERSONAS A AUDITAR	

2. ORGANIZACIÓN DE LA AUDITORIA

EQUIPO DE AUDITORES	FECHA	HORARIO	AREA/REQUISITO A AUDITAR	PERSONA A AUDITAR

FORMATO DE AUDITORIAS 3. "Formato de Lista de Auditorias F-SARE-13

"



Lista de Auditorías

F-SARE-13

NÚMERO DE AUDITORÍA	TIPO DE AUDITORÍA	FECHA DE REALIZACIÓN	AREA O ACTIVIDAD AUDITADA

NOTA: Solamente las auditorías programadas dentro del plan semestral serán enumeradas.

FORMATO DE AUDITORIAS 4. "Formato de Lista de Auditores F-SARE-14"

 <p>MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO H. Ayuntamiento 2008 - 2011 <i>Gobernando con la fuerza de la gente</i></p> <p><small>Ciudad Cancún :: Alfredo V. Bonfil :: Central Vallarta :: Leona Vicario :: Puerto Morelos</small></p>	<p>Lista de Auditores</p> <p>F-SARE-14</p>
--	--

Nombre del auditor	Cumplimiento con competencias como auditor

FORMATO DE AUDITORIAS 5. "Formato de Lista de Verificación F-SARE-15"

	<p>Lista de Verificación</p> <p>F-SARE-15</p>
---	---

Número de Auditoría:	
-----------------------------	--

ÁREA O ACTIVIDAD AUDITADA	AUDITOR	FECHA

Referencia	Requisito / Pregunta	Conformidad de Actividad Sí No NA: No aplica	Documentos de Referencia / Observaciones

FORMATO DE AUDITORIAS 6. "Formato de Informe de Resultados de Auditorias F-SARE-16"

 <p>MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO H. Ayuntamiento 2008 - 2011 <i>Gobernando con la fuerza de la gente</i></p> <p><small>Ciudad Cancún : Alfredo V. Bonfil : Central Vallarta : Leona Vicario : Puerto Morelos</small></p>	<p align="center">Informe de Resultados de Auditoría</p> <p align="center">F-SARE-16</p>
--	--

	FECHA DE AUDITORÍA	NÚMERO DE AUDITORIA
EQUIPO AUDITOR	AUDITADO(S)	
OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA		
LISTADO DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES	DOCUMENTO DE REFERENCIA	