



Buenas prácticas en la implementación de las recomendaciones de la Guía para Mejorar la Calidad Regulatoria de Trámites Estatales y Municipales e Impulsar la Competitividad de México

SARE en línea (municipio de Colima)

A. Antecedentes

En junio de 2009, el municipio de Colima puso en funcionamiento una herramienta digital denominada Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) en línea, la cual contiene, administra y proporciona información precisa e indispensable para la toma de decisiones para la apertura de una empresa. El emprendedor puede localizar este sistema en la página Web del municipio (www.colima.gob.mx) y desde la comodidad de su casa o de cualquier lugar que tenga acceso a la red, podrá saber si está o no permitido iniciar un negocio de un giro en específico en cualquier predio del municipio (figura 1).

Figura 1. Resultados de la verificación de uso de suelo

Resultado de la Verificación - Servicios Municipales en Línea - Mozilla Firefox

Giro y predios seleccionados

Giro: **OFICINA ADMINISTRATIVA**
Zona: CC-2 COMERCIAL Y DE SERVICIOS CENTRAL INTENSIDAD MEDIA
Ubicación: VENUSTIANO CARRANZA # 90 CENTRO

De conformidad al Reglamento de Zonificación y al Programa de Desarrollo Urbano Vigente para el Municipio de Colima, la factibilidad de instalación del establecimiento comercial es la siguiente:

Resultado de la Verificación

Validación: **PERMITIDO**
Grupo: **OFICINAS DE PEQUEÑA ESCALA**
Categoría: **COMPATIBLE**

Cerrar

El objetivo general de esta herramienta es ofrecer procesos integrales que permitan la emisión inmediata de la licencia comercial, industrial y de servicios, así como de la licencia de construcción, utilizando como base el sistema integral del municipio de Colima (software) y concentrando las instancias de los tres niveles de gobierno vinculadas al desarrollo económico en instalaciones funcionales y accesibles, que se denominan Centro Municipal de Negocios (CMN). El CMN cuenta con personal altamente capacitado y con experiencia, lo cual permite la emisión de la licencia de funcionamiento mercantil de forma fácil e inmediata, a través de una ventanilla única.

Los objetivos específicos son brindar de forma sencilla información en línea sobre el vocacionamiento de predios, requisitos de los trámites, costos, descripción de los procesos, horarios de atención, responsables de los procesos y tiempos de respuesta, además de proporcionar una opción más para que el emprendedor pueda obtener el Formato Único de Solicitud de Licencia de Funcionamiento o el Formato de Licencia de Construcción y, por último, facilitar el seguimiento en línea del proceso de autorización de permisos, todo esto las 24 horas del día, los 365 días del año.

El sistema también permite tener acceso a los requisitos para obtener la Licencia de Funcionamiento mediante una Guía de Trámite, documento que puede ser visualizado y descargado de forma inmediata para su impresión, incluyendo el Formato Único de Solicitud de Licencia de Funcionamiento (Figura 2).

Figura 2. Guía de Trámite para la expedición de la licencia de funcionamiento

Reporte de Guía de Trámite - Servicios Municipales en Línea - Mozilla Firefox

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE COLIMA
Sistema de Apertura Rápida de Empresas
GUIA DE TRAMITE

EMISOR DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ... Para Otros Comercios, Establecimientos y de Servicios

1181-5-RS-01

SOLICITANTE: Juan Pérez

FOLIO: 7797

FECHA: 08/18/2011

DATOS DE LA SOLICITUD

Nivel: ALTA

Código: C-01-0023 OPCION ADMINISTRATIVA

Grupos OPCIONAS DE PESQUERA ESCALA

Parámetro: FISICA

Calificación de Anuncios: SI NO

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

Clave Catastral: 02-01-04-013-011-000

Dirección de Ubicación: VENUSTIANO CARRANZA NE 2000 CENTRO COLIMA, COLIMA

Zona: CC-2 COMERCIAL Y DE SERVICIOS CENTRAL INTENSIDAD MEDIA

DEPENDENCIA QUE TRAMITA

OS DE INSPECCION Y LICENCIAS

Información de Inspección

Municipio: Venustiano Carranza No. 80 Esq. Manuel Álvarez Col. Centro, C.P. 28000 Colima, Col. Tel. 01-60986

Horas y Días de Atención: Lunes a Viernes de 8:30 a 15:00 hrs.

TÉRMINOS ESTIMADOS DE RESPUESTA: 30 MINUTOS POR CADA SOLICITUD

Costo: 1.- Solicitud: 2.00 SMS; 2.- Dic. de Vot. de Uso del Suelo: de 0.00 a 3.15 SMS (incl. trámite); 3.- Dic. Ambiental: de 0.00 a 100.00 SMS; 4.- Dic. de Anuncio: de 1.00 a 25.00 SMS; 5.- Pago de Dependencias: de 0.0 a 15.00 SMS

REQUISITOS

1. RECOPION EN EL R.F.C. (COPIA)
Completación de IM y el establecimiento del real cédula de inscripción (CIR, Cambio de domicilio o Apertura de Establecimiento), FIDUCIATOS (Original y Copia), CURP y Acta de Nacimiento, Comprobante de Domicilio (Banco, Luz, Prodel), Credencial de Titular (Personas Físicas o Representante Legal, Acta Constitutiva (Personas MORALES)
Se realiza el trámite en esta oficina, para el régimen de pequeñas contribuyentes e intermedios.
2. IDENTIFICACION DEL CONTRIBUYENTE (COPIA)
Credencial para votar, Cédula Militar, Pasaporte o licencia de conducir.
3. ACREDITAR PROPIEDAD O POSICIÓN LEGAL DEL PREDIO
Si es propietario del terreno, acredite propiedad con el registro en el público catastro del Municipio. En caso contrario, presentar copia simple del contrato de arrendamiento, comodato o cualquier otro que acredite la posesión legal y de la identidad con copia del propietario o poseedor.
4. CROQUIS DE DISTRIBUCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
A escala legal, indicando el uso de cada espacio o área de establecimiento.

PROCESO DEL TRÁMITE

- 1.- OBTENER SOLICITUD Y REQUISITOS (Obligatorios)
- 2.- ENTREGA DE SOLICITUD Y DOCUMENTOS REQUERIDOS (Obligatorios)
- 3.- EMISIÓN DE DICTAMEN (Dirección de Desarrollo Urbano, Dirección de Ecología y Dirección de Inspección y Licencias del H. Ayuntamiento de Colima, según aplica)

COMENTARIOS ADICIONALES:
Cual inmueble esté dentro de la Zona Centro, presentar Voto Duplo del Instituto Nacional de Antropología e Historia para la construcción de anuncios. El predio ya inscrito en el catastro, debe estar en condiciones regulares ante el Municipio para realizar el trámite, en caso contrario, la Dependencia correspondiente de los establecimientos que obtiene el padrón de acuerdo a la normativa aplicable.

Este documento es propiedad del H. Ayuntamiento de Colima, por lo que se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio. Esta versión es válida si se consulta en la red o en el centro de documentación.

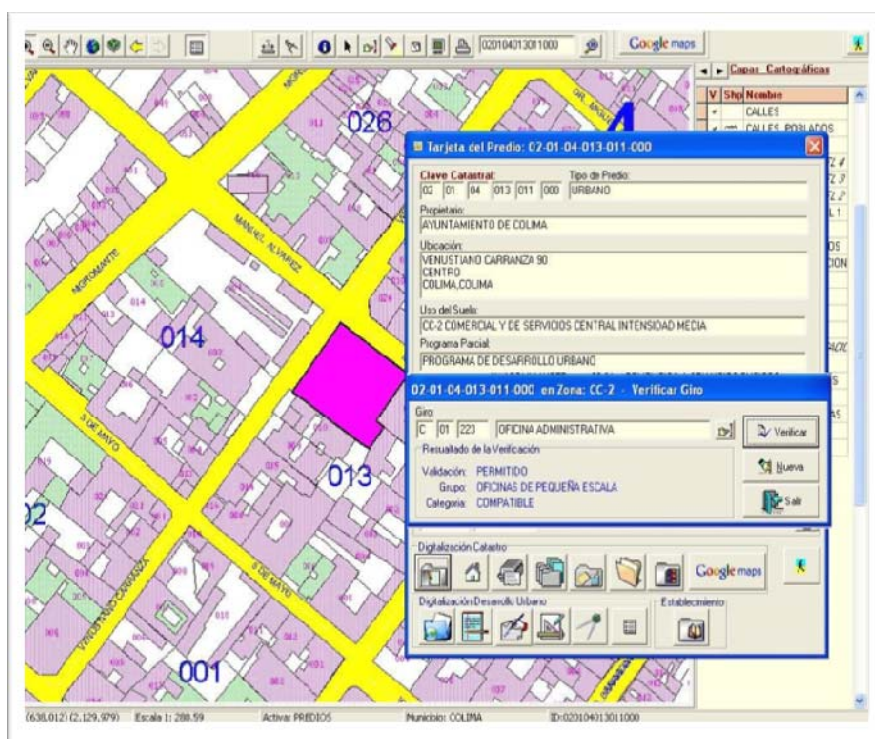
Con esta información se le da certeza jurídica al empresario y se evita la necesidad de una visita al CMN para recabar información sobre el proceso y obtener la solicitud de licencia. Además, el sistema permite dar seguimiento en línea al proceso de autorización y otorgamiento de licencias de funcionamiento, siendo una opción más que se suma al servicio telefónico COLIMATEL, línea especializada en informar sobre trámites de apertura de empresas y licencias de construcción.

En lo que toca a la licencia de construcción para obra nueva y uso comercial, el Sistema de Información de Desarrollo Urbano (SIDU) permite la consulta alfanumérica en el padrón catastral, obteniendo información de manera inmediata sobre alineamiento y número oficial, así como vocacionamiento del predio. El sistema facilita la interrelación y coordinación entre dependencias al momento de dictaminar. Esta ventaja informática hizo posible la eliminación de tres trámites, que son la constancia de alineamiento y número oficial, el informe de vocación y la licencia de uso de suelo, permitiendo la emisión inmediata y sin trámites previos de la licencia de construcción.

El SIDU contribuyó también a eliminar dos de las inspecciones contempladas en el proceso, disminuyendo a solo una visita de inspección, ya que la información concentrada en el sistema, cuya base es el padrón catastral municipal, permite la toma de decisiones de manera inmediata, puesto que se tiene acceso a

información sobre las edificaciones existentes, los números oficiales previamente cargados, el vocacionamiento del suelo, las licencias emitidas (comerciales y de construcción), las medidas completas del predio, su situación con respecto a colindantes y, en algunos casos, fotografías de fachada e interiores de las visitas de campo previas, además de información que proporciona el enlace directo a Google Maps, simplificando el proceso de autorización de licencias de construcción a la consulta en el sistema y revisión del proyecto presentado con la finalidad de verificar únicamente el cumplimiento de la normatividad vigente y la documentación presentada (figura 3).

Figura 3. Consulta en el SIDU



En la etapa de implementación del SARE en línea se involucraron las dependencias municipales directamente relacionadas con el otorgamiento de licencias comerciales y de construcción como son la Dirección de Licencias Comerciales, la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ecología y Vivienda y la Dirección de Protección Civil. También se involucró la Dirección de Desarrollo Económico y Social en la parte de coordinación de los trabajos de análisis e implementación del sistema.

Actualmente se trabaja para aumentar el alcance del SARE en línea con la intención de que el ciudadano pueda obtener su licencia de funcionamiento y de construcción a través de medios remotos. Hasta octubre del 2011 se contaba con un avance del 25%.

Antes de la existencia de estos esquemas de tramitación simplificada, en junio del 2002, se concentró en una Oficina de Servicios Múltiples a las dependencias municipales involucradas en el proceso de emisión

de la licencia comercial, industrial y de servicios y de la licencia de construcción, evitando al ciudadano trasladarse de una dependencia a otra para reunir la documentación requerida. En enero del 2005 se implementó el SARE, pero aún subsistían las problemáticas siguientes:

- Los requisitos y formatos se obtenían solo a través de ventanilla.
- Cada dependencia emitía el documento requerido de forma independiente.
- Se realizaban distintas verificaciones durante el proceso.
- El certificado de uso de suelo lo emitía exclusivamente el Departamento de Planeación y Ordenamiento Urbano, de forma manual y apoyado en planos.
- Los trámites no podían realizarse simultáneamente.

B. Impacto

El SARE en línea deriva en beneficios para diferentes actores. Para el municipio, por ejemplo, los principales beneficios son los siguientes:

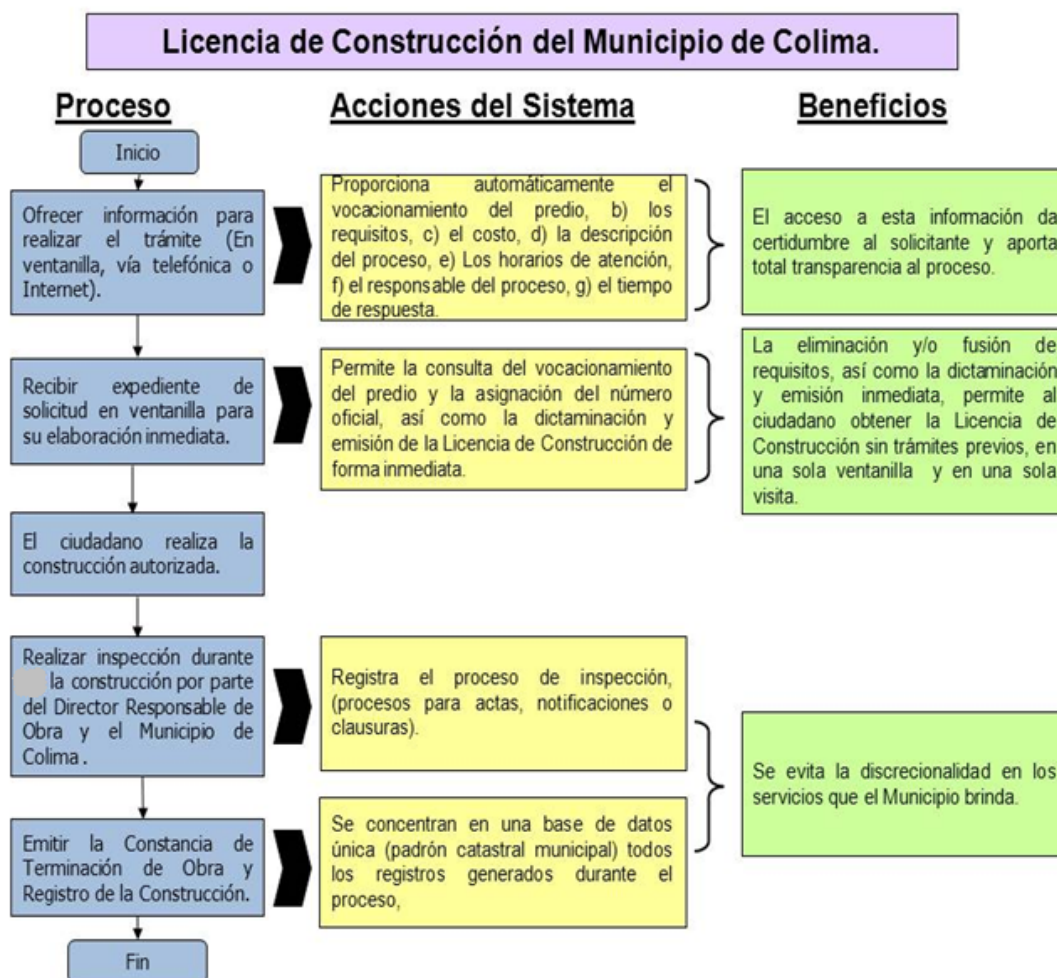
- Reducción del número de emprendedores atendidos en ventanilla para proporcionarles información sobre el vocacionamiento del predio, los requisitos de los trámites, costos, descripción de los procesos, tiempos de respuesta y estatus que guardan los trámites.
- Reducción del número de emprendedores que acuden al CMN solo para obtener el Formato Único de Solicitud de Licencia de Funcionamiento o el Formato de Licencia de Construcción, ya que ahora los pueden obtener en línea.
- Elimina la duplicidad de documentos.
- Realización del proceso de manera integral.
- Manejo de un solo expediente.
- Un solo funcionario realiza la inspección para recabar toda la información requerida por las diferentes dependencias municipales que intervienen en el otorgamiento de la licencia comercial y de construcción.
- Reducción del número de requisitos gracias a que se comparten la base de datos y al acervo informático.
- Reducción del tiempo de trabajo requerido para la autorización de la licencia comercial y de construcción, ya que se realizan trámites simultáneamente.

Por otro lado, los principales beneficios para los emprendedores son los siguientes:

- Certidumbre para el inversionista, al estandarizar y transparentar la información y al permitir el monitoreo y control de los procesos.
- Obtención de la licencia comercial y de construcción en un solo día (de 20 a 30 minutos) (ver proceso en figura 4).
- Necesidad de acudir solo a una ventanilla para realizar el trámite.
- Mínimos requisitos para la tramitación de la licencia comercial y de construcción.
- Se recibe solo a un inspector, quien recaba toda la información requerida por las diferentes dependencias municipales.
- Posibilidad de obtener información vía Internet sobre el vocacionamiento del predio, requisitos de los trámites, costos, descripción de los procesos, horarios de atención, responsables de los procesos y tiempos de respuesta.

- Posibilidad de descargar desde la página del municipio de Colima el Formato Único de Solicitud de Licencia de Funcionamiento o el Formato de Licencia de Construcción y dar seguimiento a los trámites.

Figura 4. Proceso del trámite de la licencia de construcción en el municipio de Colima



C. Clientes y/o usuarios

Casi 8 000 usuarios han obtenido guías de trámites desde el inicio de operaciones del SARE en línea. En cuanto al trámite para la obtención de la licencia de construcción, se estima que los usuarios internos del municipio suman casi 50 entre las diferentes direcciones de Desarrollo Urbano, Inspección y Licencias, Ecología, Fomento Económico y Tesorería, entre otras. En especial se beneficia a los más de 130 Directores Responsables de Obra que acuden a realizar los trámites de forma directa y a las dependencias de gobierno que requieren estadísticas que proporciona el sistema.

D. Impacto en los servidores públicos

Para la implementación del SARE en línea se organizaron equipos de trabajo para análisis de procesos y diseño de reingenierías, participando cuatro coordinadores (Tesorera, Director General de Desarrollo Económico y Social, Director General de Desarrollo Urbano, Ecología y Vivienda, y Director de Sistemas), 14 personas para análisis de procesos y captura de información (directivos, jefes de departamento, de área y personal operativo) y personal externo para el diseño y desarrollo del software.

El personal operativo realizó la captura de información con la finalidad de crear el acervo informático necesario para que de manera sistematizada se proporcionara el vocacionamiento de los predios y demás información sobre los trámites, además de proporcionar en versión electrónica el Formato Único de Solicitud de Licencia de Funcionamiento y el Formato de Licencia de Construcción.

Dado que gracias al sistema disminuyen las visitas de ciudadanos al CMN de Colima para la obtención de información, se posibilita que las dependencias se apliquen en otras actividades que lleven a la mejora de los servicios, como inspección y análisis de procesos y proyectos, sin necesidad de incrementar la planta laboral.

E. Gestión del compromiso con el ciudadano

Al contar el usuario con información sobre costos de los trámites, requisitos, vocacionamiento del suelo, procesos, horarios de atención y responsables, el municipio tiene el compromiso de emitir la licencia comercial y la licencia de construcción conforme a los datos proporcionados, evitando con esto la discrecionalidad. Las actas de inspección, multas y demás observaciones quedan ancladas a cada movimiento y todo usuario posee una clave y contraseña con atributos específicos de consulta o modificación, permitiendo el monitoreo de parte de la alta dirección de los accesos y las afectaciones que se realizan a la información, así como a tiempos efectivos de respuesta.

En cuanto a indicadores, el CMN cuenta con un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, ubicado en un lugar estratégico para que el ciudadano haga uso de este medio de comunicación. Sumado a esto se aplican encuestas de satisfacción por personal de áreas ajenas a la analizada. Un logro importante del municipio es la implementación del sistema Monitoreo Interactivo de Acciones de Gobierno (Mir@), cuyo objetivo es promover la participación ciudadana para mejorar la infraestructura municipal y hacer más eficiente la prestación de servicios públicos. A través de esta herramienta, el ciudadano comunica reportes que son turnados a las dependencias correspondientes para su seguimiento.

Figura 5. Sistema MIR@





Sumado a esto se cuenta con la certificación ISO9001:2008 del SARE como un proceso específico con todas sus interfaces y procesos soporte, teniendo que aplicar encuestas de satisfacción del cliente (figura 6).

Figura 6. Certificación ISO9001:2008 del SARE



Finalmente, cabe mencionar que el municipio contempla la instalación de una sala de internet para acercar todas estas tecnologías de información a la ciudadanía y facilitar la realización de trámites en línea de los tres órdenes de gobierno.