



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

Red de Centros Municipales de Negocios (Estado de Colima)

A. Antecedentes

La Red de Centros Municipales de Negocios (CMN) es un proyecto estratégico que tiene por objeto conformar una red de 10 centros, uno en cada municipio de Colima, para agilizar los trámites gubernamentales federales, estatales y municipales, que emprendedores, micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) deben realizar para operar, dotándolos de infraestructura física y tecnológica avanzada para generar un impacto que impulse a Colima a niveles de competitividad internacional.

Los objetivos específicos de este proyecto son los siguientes:

- Dotar a los municipios del estado de la infraestructura física y tecnológica necesaria para realizar trámites eficientes y servicios que fomenten el desarrollo económico.
- Brindar servicios y programas gubernamentales a las MIPYMES del estado con calidad, eficacia, transparencia, eficiencia, rapidez y calidez para elevar su productividad e incidir en el crecimiento económico de Colima.
- Implementar una plataforma tecnológica (software) en los 10 municipios que permita estandarizar y controlar los procesos de los trámites y servicios que ofrecen a las MIPYMES, con los siguientes beneficios:
 - Accesar a información geográfica para toma de decisiones.
 - Ofrecer servicios por Internet.
 - Contar con información estadística de la actividad económica en tiempo real.
 - Elevar los niveles de recaudación de ingresos.
- Poner al servicio de las empresas tecnologías de procesos y sistemas de clase mundial, para agilizar las respuestas a sus necesidades en materia de trámites, permisos, licencias y servicios.
- Orientar a emprendedores y MIPYMES sobre la mejor manera de abrir, operar, impulsar, consolidar o fortalecer su negocio con servicios como trámites federales, estatales y municipales; capacitación y asesoría; opciones de financiamiento y bolsa de trabajo.
- Mover a Colima del último lugar que obtuvo en materia de apertura de empresas en el estudio Doing Business 2009, a un lugar compatible con el sexto lugar en materia de mejor administración para hacer negocios.
- Lograr que la red de CMN transmita la información que la economía local está generando al Gobierno del Estado, a fin de desarrollar e implementar políticas públicas en tiempo real.

Antes de la existencia de los CMN, un empresario que pretendía instalar una empresa en Colima tardaba en promedio 15 días en los trámites municipales, sobre todo si su licencia no correspondía a un giro comprendido en el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE). Adicionalmente, el tiempo de resolución era de entre 5 y 90 días para los trámites de las dependencias federales y estatales. Además, el empresario tenía que trasladarse a diversas oficinas de los diferentes órdenes de gobierno, ya que los trámites se encontraban dispersos, lo que implicaba costos adicionales. Por tanto, el número de trámites,

los costos de traslado y los tiempos de respuesta resultaban en costos administrativos para los empresarios. Dado que el 90% de los negocios en Colima son microempresas, los mismos dueños son quienes los atienden y se veían en la necesidad de cerrar mientras atendían la tramitología.

Figura 1. Procesos de trámites antes y después de los CMN



Cada CMN tiene tres requerimientos principales: obra, equipamiento y software. Cada municipio hace la licitación, contratos, supervisión y ejecución de la obra y equipamiento, mientras que un solo proveedor proporciona el software para los 10 CMN, pero cada municipio asigna un funcionario de enlace para llevar a cabo tareas de levantamiento de necesidades, programación, implementación, capacitación y supervisión del software. El financiamiento del proyecto proviene en un 50% del fondo PYME de la Secretaría de Economía, 25% del Gobierno del Estado y 25% de los gobiernos municipales. A septiembre del 2011 el proyecto se encontraba en un avance de 40%, ya que cuatro municipios ya tenían instalado su CMN y en diciembre del 2011 estarán listos los seis restantes.

El proyecto de los CMN incorpora en la operación de cada municipio el uso y difusión de los portales de apertura de empresas del orden estatal (miempresa.colim.gob.mx) y federal (tuempresa.gob.mx).



B. Impacto

Los principales procesos impactados directamente con el establecimiento de los CMN son los trámites municipales para la apertura de empresas, licencias de construcción, entre otros y los siguientes trámites de otras dependencias e instituciones:

Dependencia	Trámites
Secretaría de Salud	<ul style="list-style-type: none"> * Trámite de constancia de salubridad: Necesario para todos los giros que procesan alimentos y los que están vinculados al sector salud. * Aviso de apertura de negocios. * Solicitud de autorización de planos de construcción.
Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Colima y Villa de Álvarez (CIAPACOV)	<ul style="list-style-type: none"> * Constancia de aguas residuales: Necesario para todos los giros que manejan alimentos y que tienen vinculación directa con el uso de agua. * Información para el registro de drenaje en banqueta.
Servicio de Administración Tributaria (federal)	<ul style="list-style-type: none"> * Trámite e información del Registro Federal de Contribuyentes. * Cambio de domicilio. * Declaraciones fiscales.
Universidad de Colima	<ul style="list-style-type: none"> * Incubadora de empresas. * Capacitación en las áreas de mercadotecnia, recursos humanos, procesos, finanzas, fiscal y legal. * Asesoría en elaboración del plan de negocios, selección de financiamientos y alianzas empresariales.

El CMN del municipio de Colima, por ejemplo, cuenta con un catálogo de 491 giros de bajo, mediano y alto impacto y su tiempo de respuesta para la licencia de funcionamiento es de una hora, dos y tres días, respectivamente para cada giro.

Figura 2. Panorama del CMN del municipio de Colima



Algunos de los beneficios derivados de la implementación de la red estatal de CMN para los municipios son los siguientes:

- Mejor coordinación intermunicipal para el diseño de estrategias enfocadas al fomento a la inversión.
- Mayor comunicación entre los municipios y el Gobierno del Estado.
- Integración de los municipios para compartir experiencias y retroalimentación de su actividad económica, a través de encuentros coordinados por el Gobierno del Estado.
- Asesoría y capacitación a los municipios en materia de mejora regulatoria y fomento económico.
- Generación de nuevas empresas y crecimiento de las actuales.
- Generación y conservación de empleos.
- Disminución de la informalidad económica.
- Incremento en la recaudación municipal.
- Mayor productividad a través de la mejora en los procesos internos, lo que se reflejará en servicios más eficientes y eficaces a los empresarios.
- Información económica oportuna para la toma de decisiones.
- Mayor coordinación entre las dependencias del mismo ayuntamiento.

La principal innovación de este proyecto es el concepto de red, es decir, que el software especializado integra a todas las áreas que tienen que ver con la expedición de licencias en una plataforma que permite la interoperatividad, así como la administración de información, la eliminación de inspecciones y el control de tiempos de respuesta a los ciudadanos. El software que se está diseñando para los 10 municipios, además de permitirles controlar sus procesos al interior, podrá en un corto plazo ofrecer sus servicios en línea y sumarse a los portales estatal (miempresa.col.gob.mx) y federal (tuempresa.gob.mx) de apertura de empresas, de manera que todo el proceso se pueda gestionar por medios electrónicos.

El software que se está diseñando para la red de CMN permitirá administrar los procesos de apertura de empresas, licencias de construcción, alineamiento y número oficial, y trámites catastrales, entre otros, así como hacerlos más eficientes en cuestión de minutos. Algunos de los objetivos de esta red tecnológica son los siguientes:

- Ser en el país el primer sistema estadístico de la actividad económica que reporta en tiempo real para la totalidad de los municipios de un estado.
- Generar estadísticas sobre la actividad económica del Estado.
- Mejorar la coordinación administrativa entre el Estado y los municipios para la atención oportuna y eficiente al sector empresarial en los servicios de apertura de empresas.
- Establecer políticas para apoyar al sector productivo mediante la evaluación de indicadores de desempeño de la actividad económica.

Cabe mencionar que el software es transferible, por lo que el modelo que se está desarrollando en Colima podría tener un impacto nacional.

C. Clientes y/o usuarios

Los principales beneficios de este proyecto para la comunidad empresarial son los siguientes:

- Más y mejores servicios y programas gracias a la coordinación entre órdenes de gobierno.



- Disminución de visitas a las dependencias para la realización de trámites para la apertura de empresas. Además, los empresarios no tendrán que desplazarse fuera de su municipio para realizarlos, no tendrán necesidad de viajar a la capital del estado o de moverse a diversas dependencias.
- Obtención de licencias en menos de 72 horas.
- Transparencia en los costos de trámites para los usuarios.
- Aumento de la formalidad económica, lo que permitirá a las empresas acceder a programas federales y estatales enfocados a las MIPYMES.

D. Impacto en los servidores públicos

El nivel de participación de los servidores públicos en el proyecto es alto, ya que reciben capacitación y asesoría por parte del personal de la Secretaría de Fomento Económico para mejorar sus procesos, diseñar el flujo de servicios y proponer programas adicionales para el desarrollo y consolidación de las empresas. Además, el proyecto ha permitido que los funcionarios municipales accedan a mejores equipos, software que facilita su trabajo y capacitación especializada. Un ejemplo de ello es el municipio de Minatitlán, que es de los más alejados de la capital y cuyos funcionarios han recibido capacitación de instituciones como el Sistema Estatal de Financiamiento para el Desarrollo de Colima (SEFIDEC), la Incubadora de Empresas de la Universidad de Colima y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Lo anterior ha generado un mejor ambiente laboral, motivación entre los empleados e incentivos para hacer bien su trabajo, además de que acerca los programas a la población de municipios distantes de la capital.

E. Gestión del compromiso con el ciudadano

Los CMN son espacios que están diseñados para la comodidad de los ciudadanos de manera que puedan realizar en menos de 72 horas la apertura de una empresa. Cada CMN que se instala debe implementar un SARE, el cual es validado por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), lo que implica que sus procesos estén documentados y que se cuente con catálogos de giros SARE, tiempos de respuesta y costos aprobados por el Cabildo. Asimismo, cuentan con manuales de procedimientos que indican cómo se debe expedir una licencia municipal. El proceso de validación también implica la medición de la satisfacción del usuario mediante encuestas de salida, sondeos, y otros medios.