



Tula de Allende

Gobernando por el esplendor Toluca 2020-2024

**Desarrollo
Económico**

**Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente**

Anexo 2

Manual de Operación,
formatos y diagramas
de flujo del SARE
TULA



1 Introducción.

Este documento tiene como propósito el proporcionar una guía detallada para llevar a cabo la operación cotidiana del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), además de apoyar para alcanzar un nivel de desempeño suficiente y con ello, lograr la permanencia del mismo. El presente manual de operación describe las actividades que se realizan en el SARE del municipio de Tula de Allende del Estado de Hidalgo, las cuales se apegan totalmente a la normatividad federal, estatal y municipal vigentes.

Para cumplir con lo anterior, la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) ha establecido políticas de operación y procedimientos específicos que orientan de manera eficaz el funcionamiento del SARE, permitiendo que las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPYME) *cuyas actividades no impliquen ningún riesgo a la salud o al medio ambiente, citadas como actividades de bajo o nulo riesgo*, puedan recibir su permiso para la apertura rápida en un tiempo máximo de 72 horas, realizando todos los tramites en un mismo lugar de forma ágil, transparente y honesta. Esta iniciativa se debe a que este tipo de empresas son uno de los principales estímulos de la economía Municipal.

Bajo este contexto y aunado a una operación eficiente y sencilla combinada, y con la implementación de una ventanilla única, no solo se promoverá la inversión privada, sino la transparencia y honestidad en el servicio público.

Si bien es cierto que con la implementación del SARE, se posicionó al Municipio de Tula de Allende a la vanguardia en materia de apertura de empresas de bajo riesgo, también se considera necesaria una evaluación de los procedimientos para alcanzar la mejora continua en la operación.

2 Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE).

2.1 Objetivo general.

Establecer un proceso que permita el otorgamiento de permisos comerciales para la apertura de micro, pequeñas y medianas empresas, clasificadas como de bajo riesgo, en el municipio de Tula de Allende del Estado de Hidalgo, en un tiempo no mayor a 72 horas, sustentado en el marco regulatorio vigente.

2.2 Misión.

Gestionar y facilitar los tramites necesarios para la apertura de micro, pequeñas y medianas empresas en Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) nivel suficiente con un tiempo de respuesta no mayor a 72 horas.

2.3 Visión.

Ser un Módulo único que facilite la apertura de negocios de bajo riesgo en un tiempo mínimo, impulsando y fomentando la economía del municipio y de todo el estado y la generación de empleo.



3 Objetivo del manual.

El objetivo del presente manual es el de proveer una guía y procedimientos específicos de operación del SARE, que permita el efectivo y ágil otorgamiento de permisos comerciales para la apertura de micro, pequeñas y/o medianas empresas de bajo riesgo.

4 Alcance del manual.

El alcance del presente manual contempla las actividades comprendidas desde la recepción de una solicitud de información para la apertura de una empresa de bajo riesgo hasta su resolución correspondiente.

5 Marco jurídico.

5.1 Leyes.

- Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 25 último párrafo
- Constitución Política del Estado del Hidalgo. Artículo 141 fracción II
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo. Artículo 7, 56 fracción I inciso b) y 60 fracción I inciso a).
- Ley de Ingresos del Municipio de Tula de Allende, Hidalgo. Artículos 18 y 20
- Decreto de Modificación de la Ley de Ingresos del Municipio de Tula de Allende, Hidalgo.

5.2 Reglamentos.

- Bando de Policía y Gobierno de Tula de Allende, Hidalgo. Artículos: 115, fracciones XXXVIII, XXXIX y XLV; 145; 191 fracción VII; 193, fracción IX; 211, fracción I; 212; 231, fracción XI; 304, fracción XIII.
- Reglamento de Construcción del Municipio de Tula de Allende, Hidalgo. Artículos 1, 2, 6, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 21, 30, 32, 37, 39, 40, 41, 43, 50, 51, 67, 68, 88, 100, 108 Y 109
- Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Tula de Allende, Hidalgo. Artículos 1, 2, 3, 5, 15, 26, 17, 18, 20, 21, 23, frac. I, II, III, IV, VII, XI, XVI, XIX, XXXIX, XL, XLI, XLII XLV, XLVI, XLVII, XLVIII, XLIX, L, LI, LII, 39, 40, 41, 42, 43, 48, 49 y 50.
- Reglamento Comercio, Prestación de Servicios y Espectáculos Públicos, del Municipio de Tula de Allende, Hidalgo. Artículo 4.



5.3 Convenios.

- Convenio de Coordinación para el desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa que celebran la Secretaría de Economía y el estado de Hidalgo.
- Convenio de Colaboración en Materia de Mejora Regulatoria y para Implementar y Operar el Sistema de Apertura Rápida de Empresas “SARE”.

5.4 Programas.

- Plan Municipal de Desarrollo Tula de Allende 2016-2020.

6 Sistema de Gestión de la Operación.

6.1 Generalidades.

Para cumplir con el objetivo de este manual es indispensable que sea conocido y usado permanentemente por todos los funcionarios que colaboran en el SARE, a la vez que demanda el establecimiento de un marco de actuación que permita:

- a) Asegurar la vigencia y actualización permanente de este documento, lo cual requiere:
 - Que los siguientes documentos estén identificados: Manual de Operación, Catálogo de giros de Bajo Riesgo, Formato Único de Apertura (FUA) y **Acuerdo de Cabildo**.
 - Que los documentos anteriores estén disponibles en su lugar de uso.
 - Que los documentos sean legibles y se encuentren en buenas condiciones.
 - Publicar y actualizar el Catálogo de giros y el FUA en el sitio de internet municipal.
- b) Generar evidencia de que el sistema opera de manera efectiva. Para tal propósito, los registros son establecidos y se mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y apropiadamente almacenados.

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

- Expedientes de los ciudadanos, los cuales contienen:
 - Formato Único de Apertura (FUA).
 - Identificación oficial del ciudadano (para personas físicas).
 - Documento que acredita la legal existencia (para personas morales).
 - Contrato de arrendamiento o documento que demuestre la legal posesión del inmueble.
 - Copia reciente de comprobante de domicilio.
- Lista de verificación de entrega de documentos.
- Licencia de funcionamiento para la apertura de empresas SARE otorgada (en su caso).
- Respuesta de resolución negativa (en su caso).



6.2 Responsabilidad de la Dirección.

6.2.1 Política de Operación del SARE.

Existe el compromiso de cumplir con lo estipulado en los lineamientos de operación del SARE, la resolución a las solicitudes de Autorización en un plazo no mayor a tres días hábiles y en un máximo de dos visitas, contados a partir de que el solicitante acumule los requisitos, entregue los mismos a la Autoridad Municipal y ésta resuelve al usuario;

Este compromiso:

- Es conocido.
- Es entendido por todas las personas que colaboran en el Módulo del SARE del municipio de Tula de Allende, Hidalgo.

6.2.2 Planificación del Sistema de Operación.

6.2.2.1 Objetivos del Sistema de Operación.

Los objetivos de operación del Módulo SARE son medibles y coherentes con los compromisos adquiridos previos a su apertura.

Congruentes con los anteriores compromisos y con los propósitos para los cuales el SARE fue creado, los objetivos de operación del mismo, en el Municipio de Tula de Allende son:

- Cumplir con una duración real del trámite de expedición de la licencia de funcionamiento para la apertura de empresas de bajo riesgo en un período máximo de 72 hrs.
- Lograr que los trámites municipales requeridos para obtener el licencia de funcionamiento para la apertura de empresas de bajo riesgo se realicen en el mismo lugar; ventanilla única.
- Lograr que la respuesta a la solicitud de apertura de empresas de bajo riesgo se otorgue en un máximo de 2 visitas del ciudadano; estas son:
 - Entrega de documentos.
 - Obtención de respuesta.

El SARE cuenta con indicadores para evaluar los procesos con el fin de demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo las correcciones según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.



**Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente**

La forma de evaluar el cumplimiento de los objetivos anteriores es:

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta / rango
1	Otorgamiento expedito de la licencia de funcionamiento para la apertura de empresas de bajo riesgo.	Ciudadano	Eficacia	Porcentaje de solicitudes que fueron tramitadas en un tiempo máximo de 72 horas. Ver nota 1	≥ 80%
			Agilidad	Tiempo promedio de respuestas a las solicitudes de permiso comerciales para la apertura de empresas (hrs). Ver nota 1.	≤ 72 hrs.
<p>Nota 1: El tiempo de otorgamiento incluye desde el momento en que el ciudadano llega al módulo por primera vez con la documentación completa, hasta el instante en el que la resolución del trámite está disponible para el ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuente de medición: Expedientes de los ciudadanos. • Responsable de la medición: Encargado del módulo SARE. • Reportar medición a CONAMER: Mensualmente. • Reportar medición a Secretaría de Desarrollo Económico, a través de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria: Mensualmente (en los tres primeros días de cada mes y el reporte será el del mes inmediato anterior). 					
2	Entrega de la resolución de la licencia de funcionamiento para la apertura de empresas de bajo riesgo en un solo lugar; ventanilla única.	Ciudadano	Conveniencia	Número de oficinas visitadas por el ciudadano para obtener el permiso comercial de apertura de empresas. Ver nota 2	1 oficina (ventanilla única)
<p>Nota 2: Corresponde al número total de oficinas visitadas por el ciudadano desde que inicia el trámite de su permiso comercial de apertura, hasta su recepción; en el municipio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuente de medición: Expedientes de los ciudadanos. • Responsable de la medición: Encargado del módulo SARE. • Reportar medición a CONAMER: Mensualmente. • Reportar medición a la Secretaría de Desarrollo Económico, a través de la Unidad de Mejora Regulatoria: Mensualmente (en los tres primeros días de cada mes y el reporte será el del mes inmediato anterior). 					
3	Entrega de la resolución de la licencia de funcionamiento para la apertura de empresas de bajo riesgo en dos visitas.	Ciudadano	Conveniencia	Número de visitas del ciudadano para realizar el trámite. Ver nota 3	2 visitas (La primera entrega de documentos y la segunda obtención de resolución)
<p>Nota 3: El valor promedio de visitas realizadas al módulo SARE por los ciudadanos para obtener su permiso comercial de apertura, se calcula a partir de que entregan su documentación completa.</p>					



**Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente**

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta / rango
			<ul style="list-style-type: none"> • Fuente de medición: Expedientes de los ciudadanos. • Responsable de la medición: Encargado del módulo SARE. • Reportar medición a CONAMER: Mensualmente. • Reportar medición a la Secretaría de Desarrollo Económico, a través de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria: Mensualmente (en los tres primeros días de cada mes y el reporte será el del mes inmediato anterior). 		

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

Objetivo	Resultado esperado	Beneficiario	Indicador de desempeño		
			Características de calidad	Índice	Meta/rango
4	Funcionamiento eficaz del Módulo SARE.	Ciudadanía	Eficacia	Número de solicitudes para la apertura de empresas de giro SARE atendidas. Ver nota 4	>=10
<p>Nota 4: Se deben contabilizar las solicitudes atendidas una a una, entre el día primero y el día último del mes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuente de medición: Registros de solicitudes para la apertura atendidas (en expedientes de cada empresa) • Responsable de la medición: Encargado del módulo SARE. • Reportar medición a CONAMER: Mensualmente. • Reportar medición a la Secretaría de Desarrollo Económico, a través de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria: Mensualmente (en los tres primeros días de cada mes y el reporte será el del mes inmediato anterior). 					

6.2.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

Las responsabilidades y autoridades del personal que colabora en el SARE deberán estar definidas y ser conocidas por todos los involucrados. Dichas responsabilidades y autoridades se describen en el procedimiento de operación del Módulo SARE. En relación con este punto se describe la responsabilidad y autoridad mediante el organigrama, así como las facultades legales previstas en el marco jurídico vigente.



6.3 Gestión de los recursos.

6.3.1 Infraestructura.

Se requiere de la infraestructura indispensable para cumplir con los objetivos del SARE. Asimismo, los empleados del módulo deberán contar con los recursos necesarios para la realización eficaz de sus funciones. La infraestructura incluye, al menos, un local dedicado cuando la situación lo amerita o compartido con otras dependencias municipales.

6.3.1.1 Espacio físico.

La infraestructura incluye, al menos, un espacio físico para atención de los solicitantes, en buenas condiciones, mobiliario de oficina básico, equipo de cómputo (hardware y software) y servicio de comunicación, así como papelería requerida para su operación eficaz.

Se recomienda tener un área de espera con servicios básicos para atención a la ciudadanía.

6.3.1.2 Mobiliario.

Se requiere mobiliario de oficina básico, es decir escritorio, sillas, archivero.

6.3.1.3 Equipamiento.

Se requiere del siguiente equipamiento:

- Computadora de escritorio.
- Teléfono.
- Impresora.
- Copiadora.
- Escáner.
- Acceso a Internet.

6.4 Prestación del servicio.

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

Tal como se describe en el alcance del sistema de operación del SARE, el proceso inicia con la solicitud entregada por el ciudadano al funcionario del Módulo SARE, finaliza con el otorgamiento de la correspondiente licencia de funcionamiento para la apertura de empresas. A través de este proceso se miden y se controlan las actividades necesarias con el fin de cumplir con los objetivos establecidos, evaluados mediante los indicadores de desempeño indicados en el presente manual.



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

- Licencias de construcción.
- Dictamen de uso de suelo.
- Inscripción en los registros federal y estatal de contribuyentes.
- Constitución de sociedades mercantiles (personas morales o jurídico colectivas).
- Visto bueno de Salud.

6.4.1 Sistema de operación de un SARE.

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

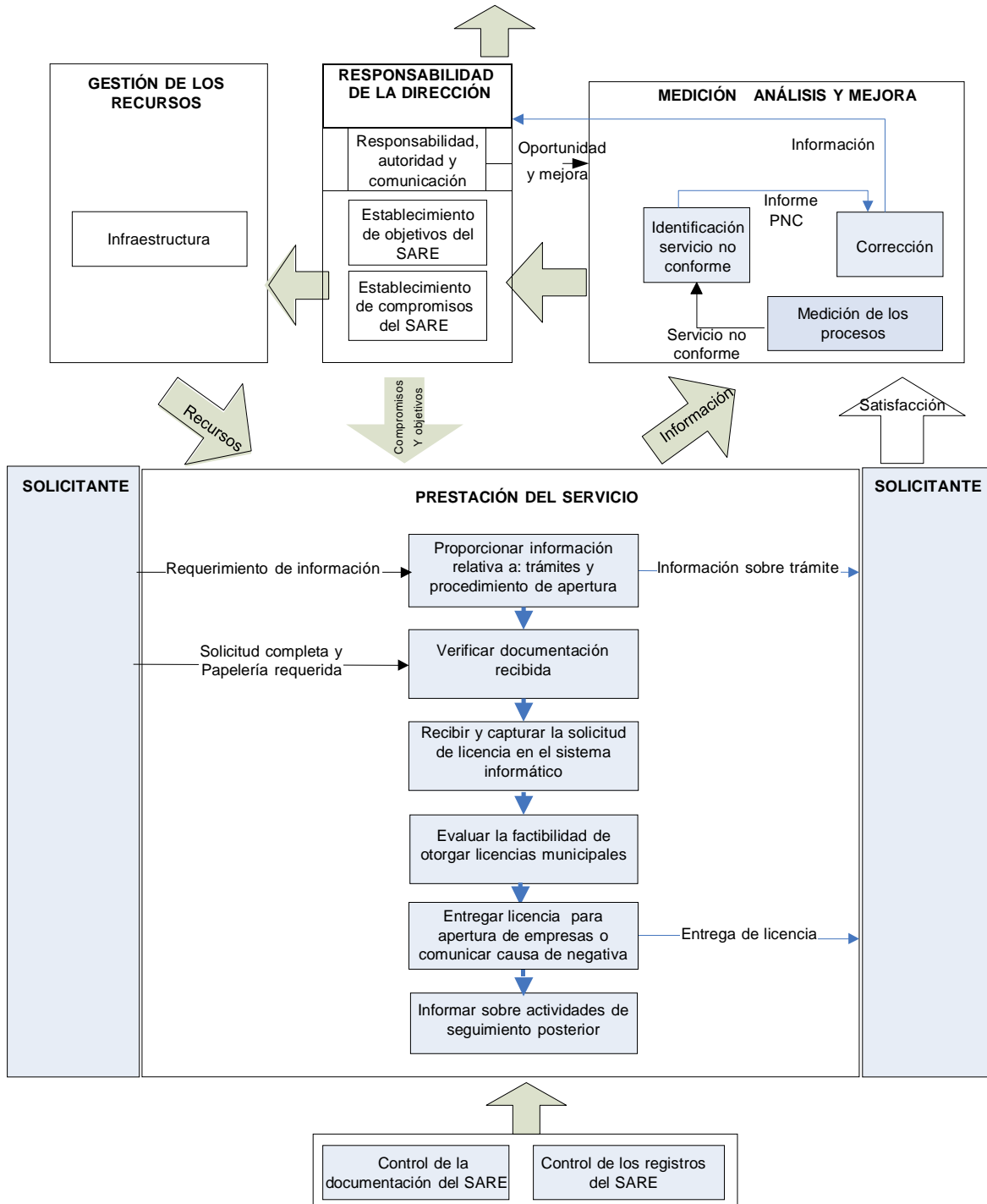
- a) Identifica los procesos necesarios para cumplir con los requerimientos del ciudadano, de CONAMER y los legales que le aplican, tales como: la recepción de solicitud de apertura y documentos anexos, procesos relacionados con dicho trámite y su respectiva resolución.
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos.

A continuación se muestran los procesos identificados y su interacción:



Municipio de Tula de Allende, Hidalgo Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente

SISTEMA DE OPERACIÓN DE UN SARE





**Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente**

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

Etapa del proceso	Objetivo de operación / requisito del servicio	Procedimiento o documento que aplica	Seguimiento y medición		Registros que aplican
			Actividad de verificación, validación o inspección requerida	Criterio de aceptación	
Proporcionar información relativa a trámites y procedimiento de apertura	Asegurar la entrega de información clara y precisa sobre el proceso y los trámites a cubrir	Diagrama de proceso: Información al ciudadano sobre el proceso SARE	Número total de visitas del ciudadano para conocer el proceso de trámite.	1 visita	Solicitud de apertura
Verificar documentación recibida	Asegurar que los requisitos solicitados estén completos	Diagrama de proceso: Recepción de documentos	Verificación de documentación completa	Cumplimiento al 100%	Lista de verificación de entrega de documentos
Recibir y capturar solicitud de licencia de funcionamiento					Expediente del ciudadano
Evaluar factibilidad de otorgar permisos comerciales municipales	Asegurar una respuesta en un término máximo de 72 horas	Diagrama de proceso: Dictamen, resolución y entrega de solicitud de apertura de empresas.	Verificación de plazo de apertura	Plazo máximo de 72 horas	Registro de permisos comerciales otorgados (incluye ciudadano, fecha de entrega, vo.bo. de recibido, plazo de apertura)
Entregar licencia de funcionamiento o comunicar causa de negativa					

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



6.5 Modelo de gobierno.

El SARE está bajo un modelo de gobierno que regula la estrategia, políticas, actividades y servicios que ofrece.



6.6 Relación con otras dependencias municipales.

El módulo de SARE tendrá relación con la Dirección de Reglamentos, Espectáculos y Comercio; la Subdirección de Desarrollo Urbano y Catastro; la Dirección de Protección Civil y Bomberos; la Tesorería Municipal y la Dirección de Protección Ambiental.

A continuación se muestra las principales áreas y el objetivo de su relación con SARE

Table with 2 columns: Nombre and Relación. It lists 'Reglamentos, Espectáculos y Comercio' and 'Protección Civil y Bomberos' with their respective functions related to SARE.

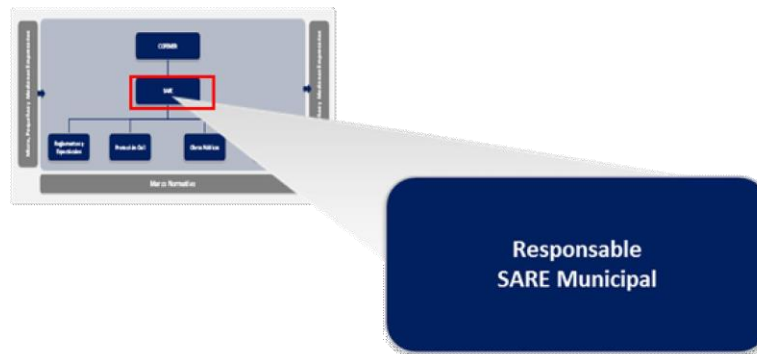


Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente

Table with 2 columns: Area (Protección Ambiental, Desarrollo Urbano y Catastro) and Description (Es el área que verifica que el Establecimiento se encuentre de acuerdo a las normas ambientales...)

6.7 Organigrama.

El personal realizará las actividades, trámites y gestión necesaria para la obtención de la licencia de funcionamiento y sus renovaciones.



6.8 Puestos y perfiles.

A continuación se detalla el perfil y descripción de los puestos requerido para SARE.

Encargado del módulo SARE

Perfil del Puesto:

Table with 4 columns: Requirement (Escolaridad mínima, Experiencia requerida, Sexo), Description (Licenciatura afín al área Económico-Administrativa, preferentemente, N/A, Indistinto), and Range (Rango de Edad, NA).

Descripción de puesto:

- Objetivo general:

Gestionar, organizar, controlar los trámites necesarios para la obtención de la licencia de funcionamiento de acuerdo a las especificaciones y requerimientos del SARE nivel suficiente.



- Funciones específicas:

Planear de manera global las actividades de SARE de acuerdo con los objetivos del SARE:

- Proporcionar información relativa a los trámites y procedimiento de aperturas.
- Validar la documentación recibida.
- Recibir y capturar la solicitud.
- Gestionar los trámites correspondientes con cada una de las áreas involucradas.
- Entregar licencia de funcionamiento para apertura de empresas o comunicar causa de negativas.
- Informar actividades de seguimiento posterior.



7 Procesos.

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

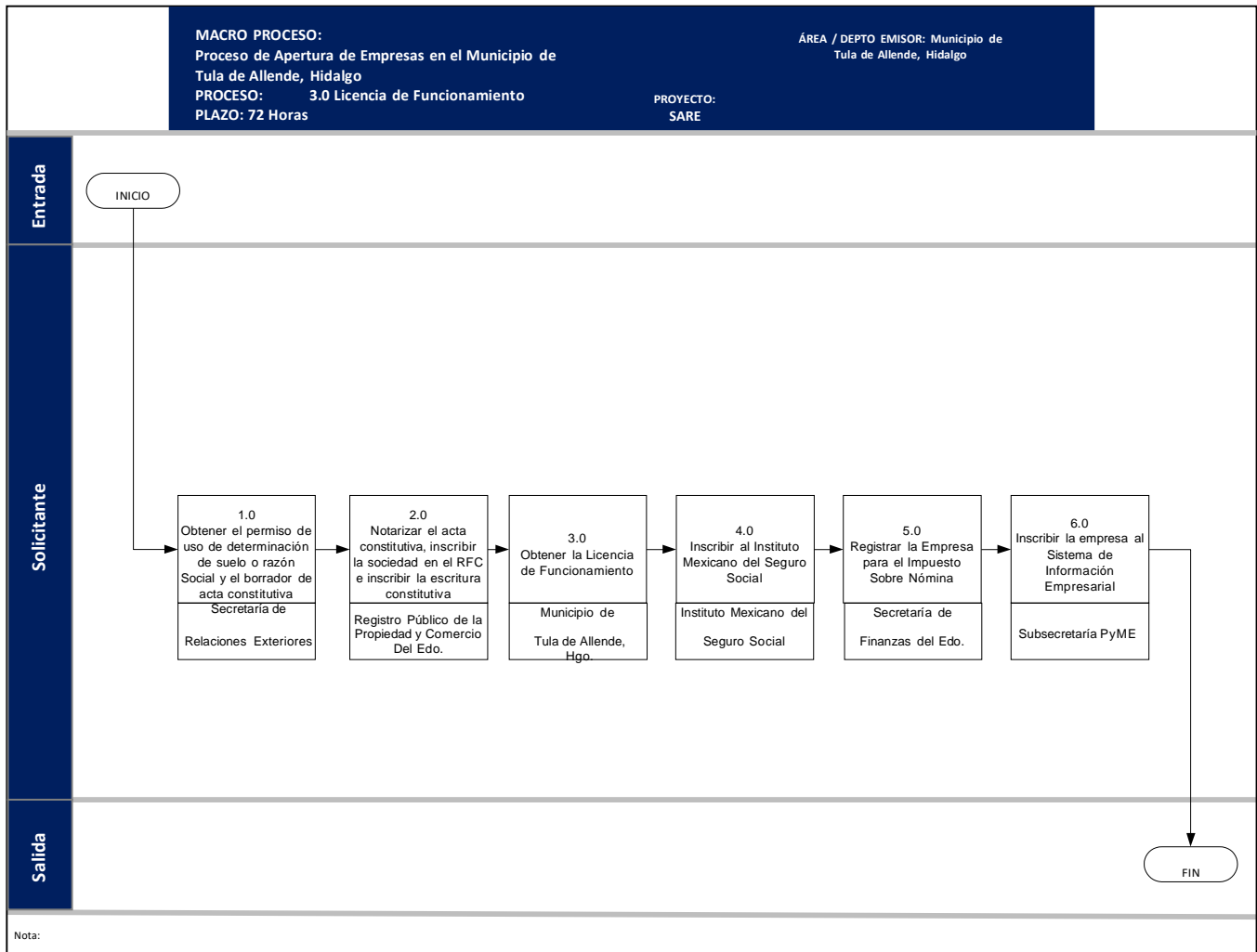
7.1 Documentación de Símbolos.

	INICIO Representa el inicio y/o entrada de un proceso o subproceso		REFERENCIA DE PÁGINA Representa la conexión o continuidad del flujo, ya sea de entrada o de salida, en una misma hoja. Ambas etapas deben estar unidas a una referencia con el mismo número
	FIN Representa la finalización de un proceso o subproceso		CONTINUIDAD DEL FLUJO EN OTRA PÁGINA Representa la conexión del flujo en otra página. Ambas etapas deben estar unidas a una referencia con la misma letra
	PROCESO / ACTIVIDAD Representa las actividades o tareas a realizar durante el proceso (la descripción de actividad comienza con un verbo en infinitivo). El recuadro inferior especifica el rol (puesto del participante) que realiza la actividad o tarea		DOCUMENTO REGULATORIO DE CONTROL Indica un marco de control o lineamientos a cumplir dentro del proceso o actividad. Ejemplo: Políticas, reglas del negocio, procedimientos, etc.
			SISTEMAS / APLICACIONES Representa el sistema u aplicación donde se ejecuta un proceso o actividad. Se debe de indicar dentro del símbolo el nombre de la aplicación o sistema que corresponda
	DECISIÓN SIMPLE Representa una decisión dentro del proceso o subproceso, la cual puede direccionar o enlazar dos caminos alternativos del proceso. El texto escrito dentro de la figura debe aparecer en forma de pregunta y los conectores que lo acompañan deben indicar la respuesta a la que hace referencia la siguiente etapa del proceso		ANOTACIÓN Representa notas, comentarios, observaciones o información importante y de referencia
	CONTINUIDAD DE OTRO PROCESO O SUBPROCESO Representa la conexión o continuidad de otro proceso o subproceso. Se debe indicar dentro del símbolo el código que corresponda al otro proceso o subproceso		COMUNICACIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO Representa la recepción o envío de información vía correo electrónico, dentro del proceso o actividad
	FORMATO O DOCUMENTO MANUAL Representa cualquier tipo de documento que se generan durante el proceso de forma manual. Ejemplo: Formatos, contratos, etc.		DETALLE DE ACTIVIDAD (NOTA O ACOTACIÓN) Representa el detalle de la actividad que requiere ser puntualizada dentro de un proceso o subproceso
	DOCUMENTO ELECTRÓNICO Representa el documento o la consulta electrónica de información durante el proceso. Ejemplo: Reportes, informes electrónicos, etc.		



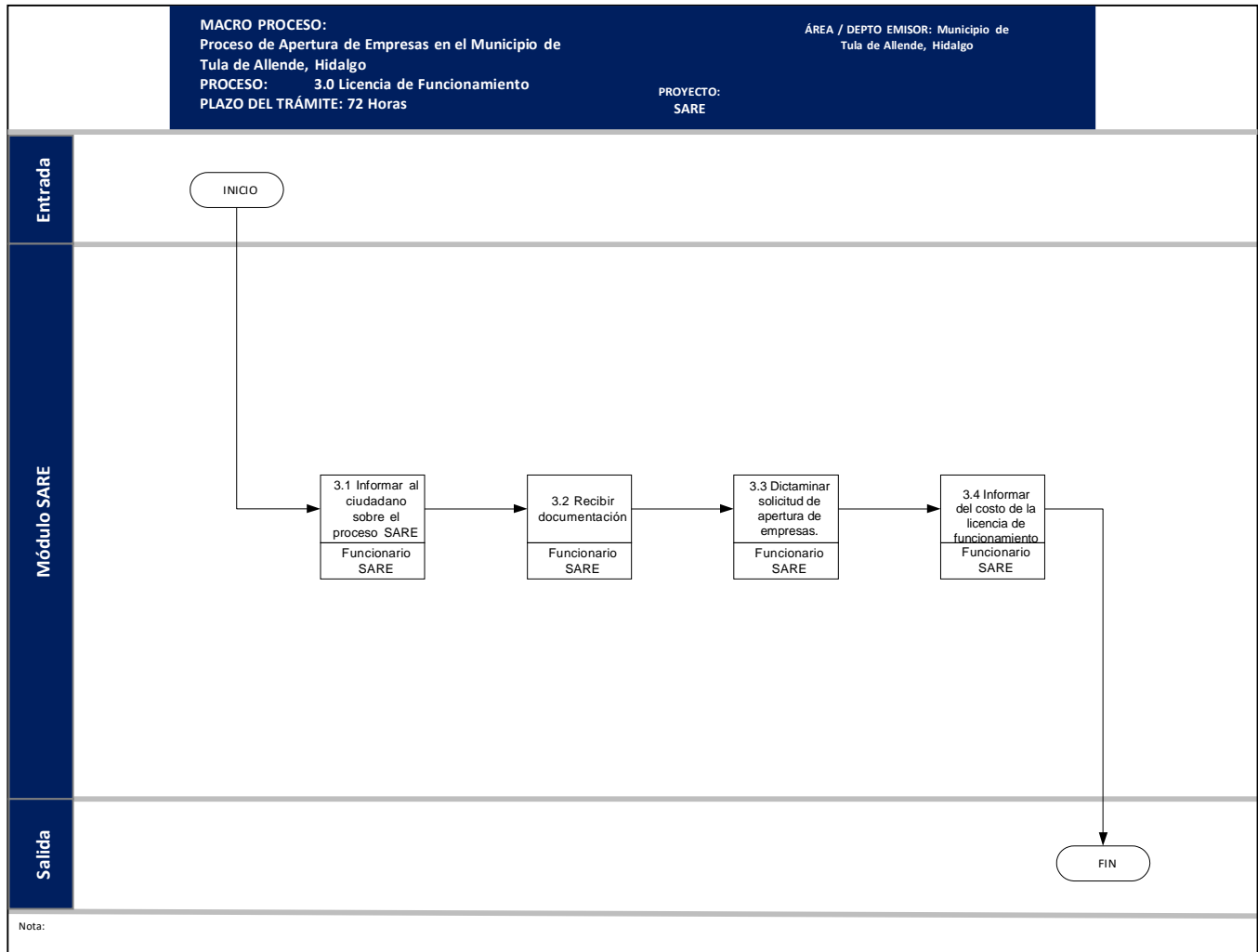
Municipio de Tula de Allende, Hidalgo Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente

A continuación se muestra los trámites que se requieren para la apertura de una empresa en el municipio de Tula de Allende del Estado de Hidalgo; se incluyen trámites federales y estatales, así como trámite de la licencia de funcionamiento que se tramita a nivel municipal.



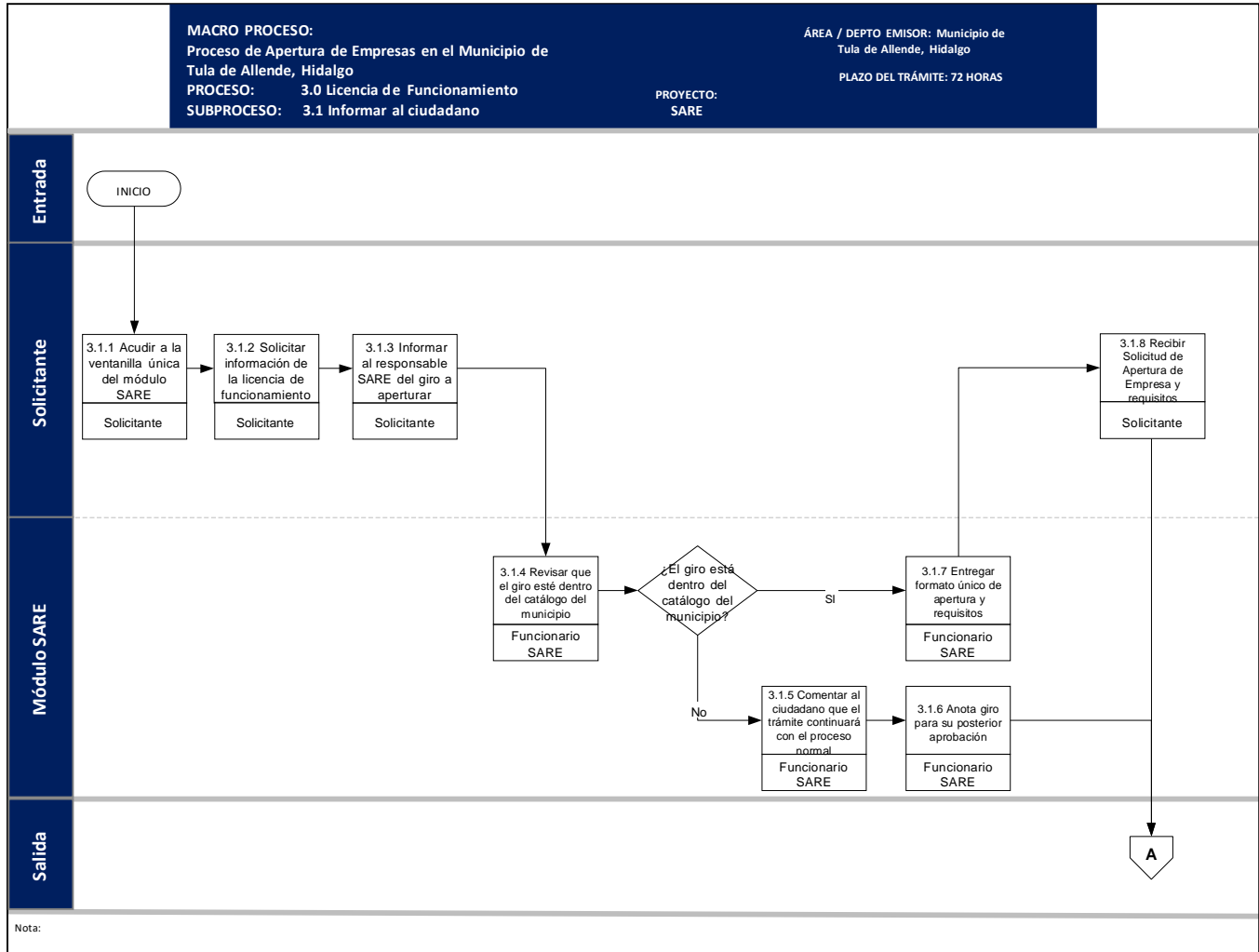


Municipio de Tula de Allende, Hidalgo Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente



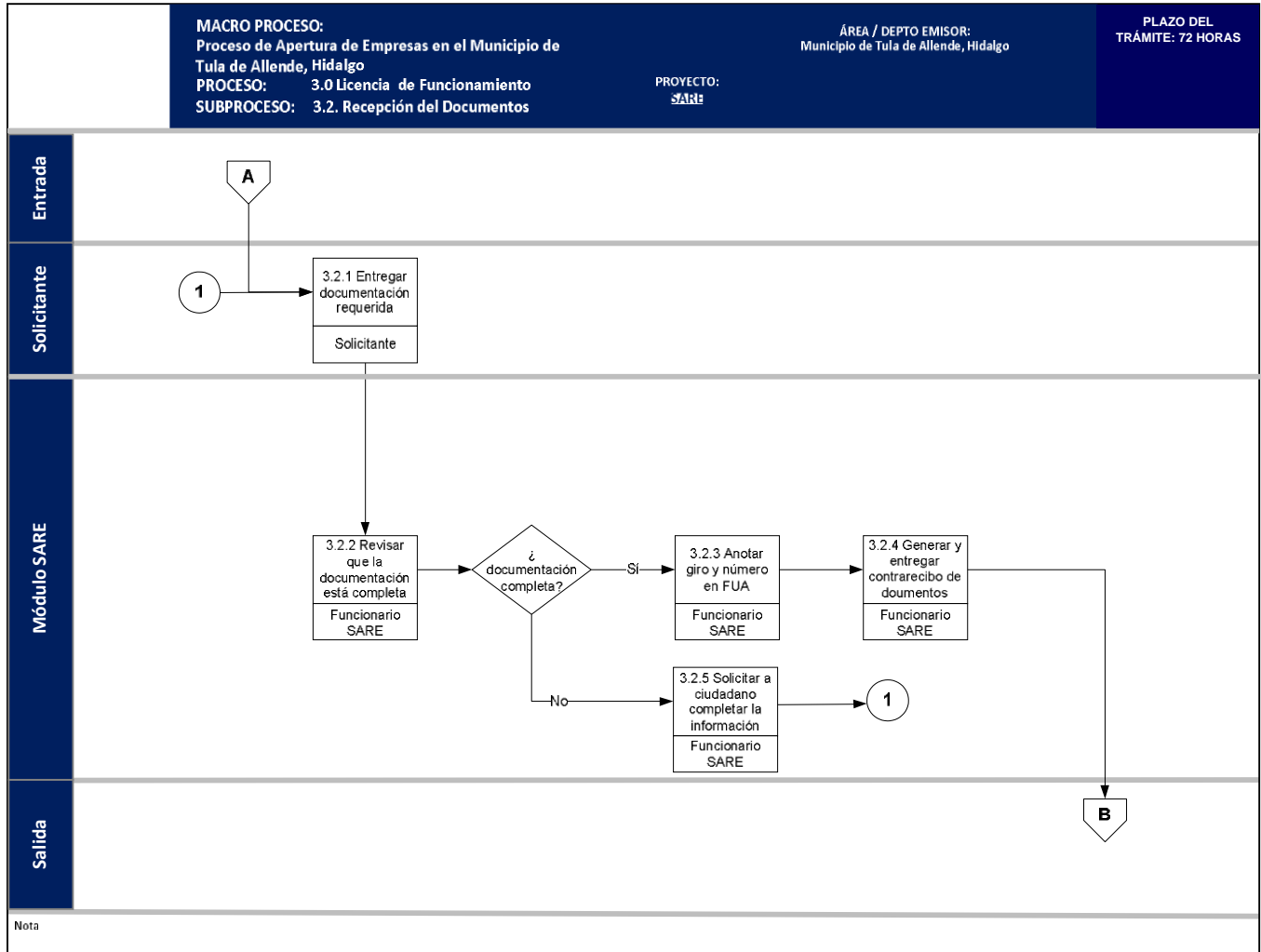


Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente



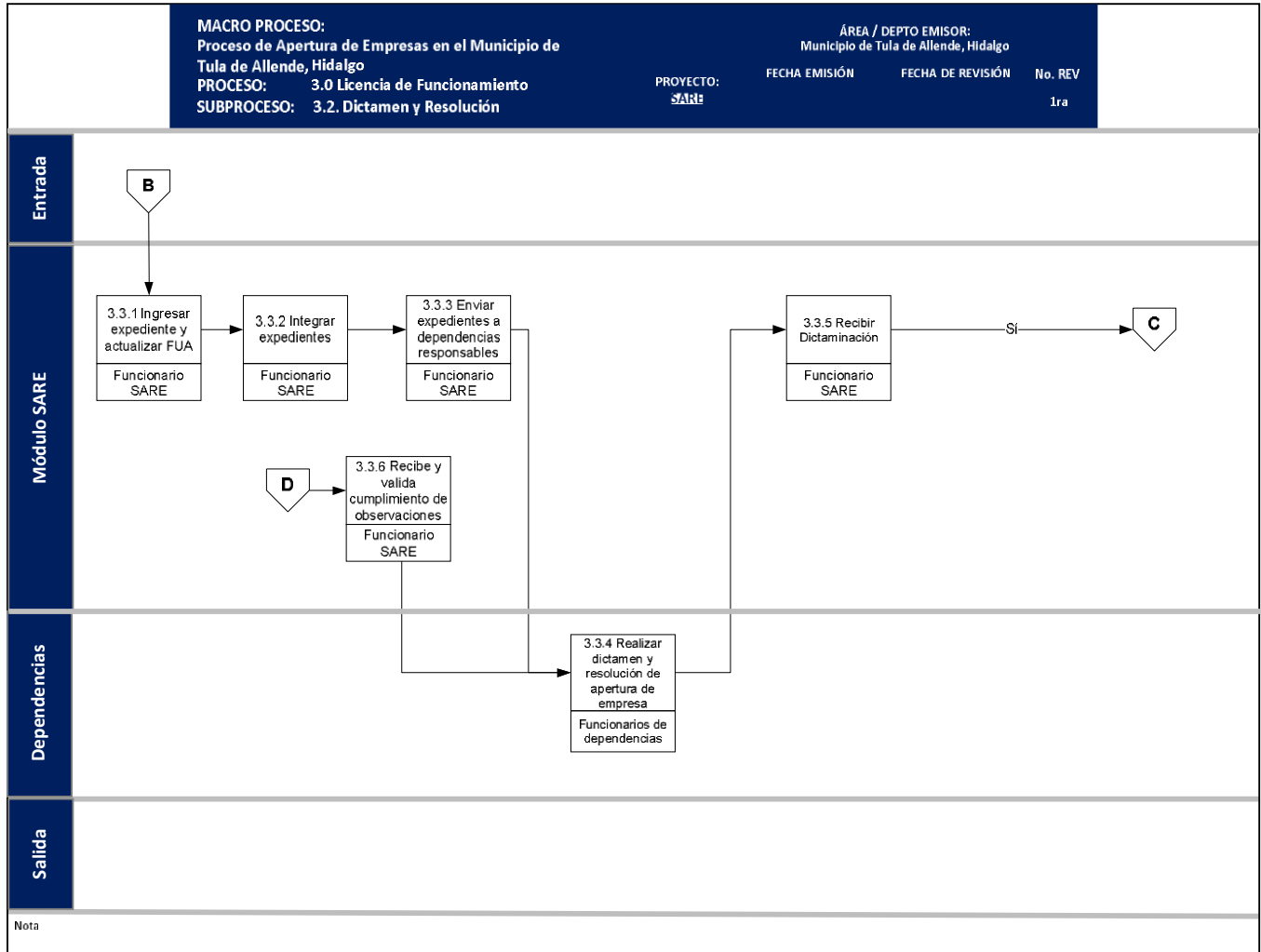


Municipio de Tula de Allende, Hidalgo Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente



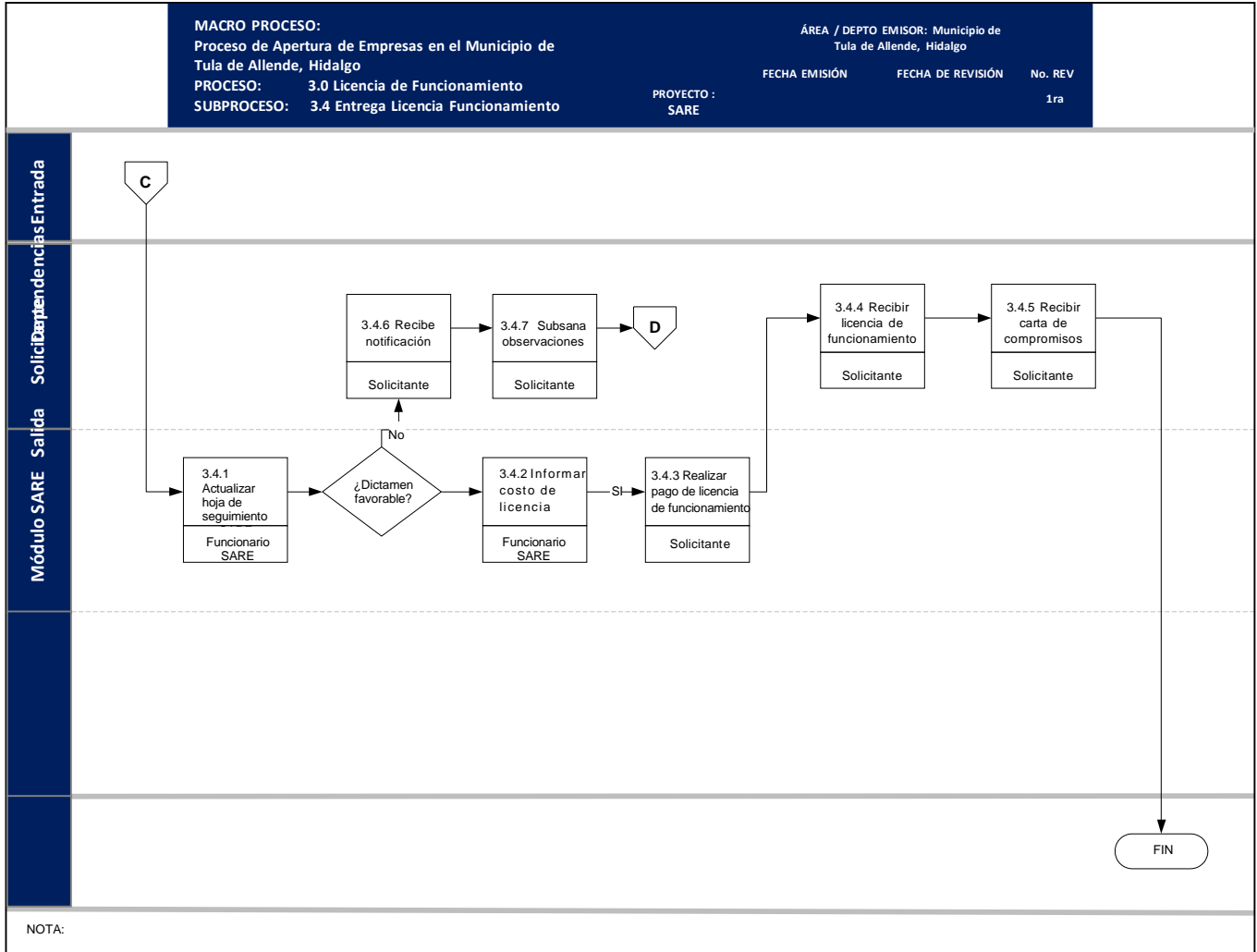


Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente





Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente



NOTA:



8 Otras actividades relacionadas con el ciudadano.

8.1 Comunicación con el ciudadano.

El SARE proporciona documentos impresos que contienen información para el ciudadano con el fin de:

- Dar a conocer los requisitos para realizar el trámite para la apertura de empresas.
- Avisar el tiempo de respuesta a la solicitud de apertura de empresas.
- Informar las medidas de seguridad requeridas por Protección Civil y Bomberos.
- Informar los requerimientos de Salud (De ser necesario)
- Informar los requerimientos de Protección Ambiental (De ser necesario)

8.2 Prestación del servicio.

8.2.1 Control de la prestación del servicio.

El SARE planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen:

- El uso de documentos estandarizados para:
 - Presentar la solicitud de la licencia de funcionamiento de apertura, ésta se presenta en el Formato Único de Apertura (FUA).
 - Otorgar la licencia de funcionamiento de apertura. El formato de este documento corresponde al autorizado previamente por el municipio de Tula de Allende.
 - Informar al ciudadano de los trámites posteriores que podría requerir, así como sus requisitos.
- La disponibilidad y uso de este manual de operación y documentos relacionados.

8.2.2 Identificación y trazabilidad.

El SARE identifica a través de un número de folio las solicitudes, así como las actividades necesarias a realizarse como parte del trámite de apertura de empresas. Además, cuenta con los procesos necesarios para un adecuado seguimiento de los permisos comerciales que indica el estado en el que se encuentra cada una de ellos.

8.2.3 Documentos e información del ciudadano.

La información y documentación proporcionada por el ciudadano como parte del proceso del trámite para la apertura, tales como: copia de contrato de arrendamiento, copia de identificación oficial, son mantenidos y salvaguardados de manera apropiada por el SARE para evitar su daño o extravío.



Tula de Allende

Gobernando por el esplendor Toluca 2020-2024

**Desarrollo
Económico**

**Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente**

9 Medición, análisis y mejora.

9.1 Control del servicio no conforme.

El servicio que no cumple con los requisitos del ciudadano o de CONAMER se identifica con el fin de tomar acciones para corregir las no conformidades.

Serán considerados servicios no conformes, aquellos que incumplan los objetivos definidos.

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

Cuando se presenta un servicio no conforme, se registra en el informe correspondiente donde se describe el servicio referido y la acción tomada posteriormente.

9.2 Satisfacción del ciudadano.

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



Tula de Allende

Gobierno por el esplendor Toluca 2020-2024

**Desarrollo
Económico**

**Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente**

ANEXO 1. Requisitos para apertura de empresa de bajo riesgo en el municipio de Tula de Allende, Hidalgo.

REQUISITOS:

- Formato Único de Apertura (FUA) debidamente llenado.
- Copia de documento que acredite legítimamente la propiedad o posesión del inmueble.
- Copia de Identificación oficial del ciudadano.
- Copia de comprobante de domicilio reciente.
- Visto Bueno de Salud (En caso de aplicar).

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

- 6) Copia de alta ante Hacienda o bien Forma R1.
- 7) Copia del Acta Constitutiva u otro documento que acredite la legal constitución de la empresa.
- 8) Copia de la identificación oficial del representante legal.

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



ANEXO 2 – Encuesta de servicio.

Página 1/2

Encuesta de calidad en el servicio

En el modulo SARE estamos trabajando para brindarle un servicio de calidad, por ello nos interesa conocer su opinión con relación a la experiencia al ser atendido por nuestros servidores públicos.

Nombre del solicitante _____

Teléfono/ E-Mail _____

Giro _____

Nombre del Negocio _____

1. ¿Se dio solución a la solicitud o trámite?

SI NO

2. ¿Se encontró algún acto de deshonestidad o corrupción por parte del servidor público?

SI NO Comentarios _____

3. ¿La información que le proporcionó el responsable del modulo SARE fue clara y suficiente?

SI NO ¿Por qué? _____



**Municipio de Tula de Allende, Hidalgo
Manual de Operación SARE – Nivel Suficiente**

Página 2/2

4. El trato que le brindaron fue :

Malo Regular Bueno Excelente

5. ¿Se cumplió con el tiempo establecido (máximo 72hr), una vez entregada completa la documentación?

SI NO

6. ¿Cuántas veces visitó el modulo una vez entregada la documentación completa?

7. ¿Recibió asesoría de otros trámites?

SI NO ¿DeCuál? _____

8. ¿La Asesoría cumplió con sus expectativas?

SI NO ¿Por qué? _____

9. En general, ¿qué tan satisfecho está con el servicio?

Malo Regular Bueno Excelente

10. ¿Volvería a realizar un trámite en este módulo?

SI NO ¿Por qué? _____

I