



UNIVERSIDAD MICHOCANA DE SAN NICOLÁS DE HIGALGO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA
EFICIENTAR EL SERVICIO EN LA EXPEDICIÓN DE
LICENCIAS COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE
SERVICIOS DE MORELIA MICHOCÁN”**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
“MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN”

PRESENTA

ISC ERICA BERENICE VILLANUEVA ESPINOSA

DIRECTOR DE TESIS

DR. GERARDO G. ALFARO CALDERÓN

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Por la oportunidad de vida en este lugar y en este tiempo.

A mi Familia

Rubén, Juanita, Carlos, Karla, David, Paulina

Por su amor y apoyo incondicional.

CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS E IMÁGENES	I
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCIÓN	VI
PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN	VII
1. TÍTULO DEL TEMA	VII
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	VII
3. JUSTIFICACIÓN	IX
4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	IX
5. OBJETIVOS	X
6. HIPÓTESIS	X
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	1
1. MUNICIPIO DE MORELIA	1
a. Un poco de Historia	1
b. Escudo de Morelia	2
c. Entorno Geográfico.	3
d. Indicadores Socio Demográficos	5
2. OBJETO DE ESTUDIO	10
a. Estructura del H. Ayuntamiento de Morelia	10
b. Organigrama General	12
c. Atribuciones de la Secretaría del Ayuntamiento	13
d. Actividades de las áreas que intervienen	15
CAPÍTULO II METODOLOGÍA CCC	17
1. CONCEPTUALIZACIÓN	17
a. Círculos de Control de Calidad	17
b. Antecedentes históricos	18
c. Una primera impresión	19
d. Estructura y proceso	21
e. Condiciones para su éxito	21
f. Factores negativos a tener en cuenta y cómo superarlos	22

g.	Su implantación	23
h.	Condiciones para ser un jefe de Círculo de Calidad eficiente	24
i.	Capacitación	25
j.	Organización de los Círculos de Calidad	26
k.	Tareas y características de un facilitador	26
2.	APLICACIÓN DE LA METOLOGÍA	27
a.	Mejora del proceso	27
b.	Primera etapa del Círculo de Control de Calidad (CCC)	27
c.	Segunda etapa del CCC	36
CAPÍTULO III DESARROLLO DEL SISTEMA		40
1.	ANÁLISIS	40
a.	Áreas que intervienen	40
b.	Situación actual de la Ventanilla Única	42
c.	Requisitos para trámites de Licencias de Funcionamiento	44
d.	Mapeo actual de procesos	45
e.	Procedimientos actuales de las áreas que intervienen con el otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento	47
2.	DISEÑO DE LA SOLUCIÓN	92
a.	Propuesta para mejorar la operación de la Ventanilla Única de Licencias de Funcionamiento	92
b.	Beneficios por área	93
c.	Beneficios para el ciudadano	94
d.	Beneficios para el municipio	94
e.	Matriz de requisitos por trámite	96
f.	f. Propuesta de procedimientos para los trámites de Licencias de Funcionamiento	97
g.	Manejador de Base de Datos	104
h.	Lenguaje de Programación	107
3.	PROGRAMACIÓN	108
a.	Pantalla de entrada	108
b.	Menús y opciones	108
c.	Pantallas de información al contribuyente	113
d.	Pantallas de Solicitudes	114
e.	Pantallas de seguimiento de dictámenes	116
f.	Reportes principales	118

g.	Reportes para las áreas dictaminadoras	119
4.	IMPLANTACIÓN	121
a.	Programa de implantación 2008	121
b.	Imágenes	124
	RESULTADOS	130
1.	PERT	130
a.	Comparativo de Sistemas PERT	131
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	137
	ANEXOS	139
	BIBLIOGRAFÍA	143

ÍNDICE DE FIGURAS E IMÁGENES

FIGURA 1. ORGANIGRAMA	VII
FIGURA 2. DIAGRAMA GENERAL	VII,43
FIGURA 3. ESCUDO	2
FIGURA 4. USO MUNICIPAL DEL SUELO	5
FIGURA 5. DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN	6
FIGURA 6. PIRÁMIDE POBLACIONAL	7
FIGURA 7. DOTACIÓN DE AGUA POTABLE	8
FIGURA 8. DISPONIBILIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA	8
FIGURA 9. PISO EN VIVIENDAS HABITADAS	9
FIGURA 10. RED SANITARIA	9
FIGURA 11. ORGANIGRAMA GENERAL	12
FIGURA 12. ORGANIAGRAMA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO	14
FIGURA 13. GRAFICA SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREA	29
FIGURA 14. DIAGRAMA ISHIKAWA DICTAMEN PROTECCIÓN CIVIL	30
FIGURA 15. MANIFIESTO	32
FIGURA 16. REVALIDACIONES	35
FIGURA 17. RESULTADOS DE ENCUESTAS	35
FIGURA 18. GRAFICA DE ENCUESTAS	36
FIGURA 19. DIAGRAMA ISHIKAWA TIEMPOS DE RESPUESTA	38
FIGURA 20. ÁREAS RELACIONADAS CON LA VENTANILLA ÚNICA	40
FIGURA 21. MAPEO ACTUAL DE PROCESOS VENTANILLA ÚNICA	45
FIGURA 22. MAPEO ACTUAL DE PROCESOS ÁREAS	46
FIGURA 23. DIAGRAMA PROPUESTO	93

FIGURA 24. ENTRADA	108
FIGURA 25. PRINCIPAL	108
FIGURA 26. MENÚ INFORMACIÓN	109
FIGURA 27. MENÚ SOLICITUDES	109
FIGURA 28. MENÚ DICTAMES	110
FIGURA 29. MENÚ CATÁLOGOS EXTERNOS	110
FIGURA 30. MENÚ CATÁLOGOS INTERNOS	111
FIGURA 31. MENÚ REPORTES	111
FIGURA 32. MENÚ REPORTES DEL PADRÓN	112
FIGURA 33. MENÚ MANTENIMIENTO	112
FIGURA 34. INFORMACIÓN DE REQUISITOS	113
FIGURA 35. INFORMACIÓN DE SOLICITUD	113
FIGURA 36. INFORMACIÓN DE SOLICITUD CONTINUACIÓN	114
FIGURA 37. CAPTURA DE SOLICITUD	114
FIGURA 38. GENERACIÓN DE ADEUDOS	115
FIGURA 39. SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES	115
FIGURA 40. SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES CONTINUACIÓN	116
FIGURA 41. SEGUIMIENTO DE DICTÁMENES	116
FIGURA 42. SEGUIMIENTO DE DICTÁMENES CONTINUACIÓN1	117
FIGURA 43. SEGUIMIENTO DE DICTÁMENES CONTINUACIÓN2	117
FIGURA 44. CONSULTA DE PADRÓN	118
FIGURA 45. REPORTE DE PADRÓN	118
FIGURA 46. REPORTE DE MOVIMIENTOS GENERADOS	119
FIGURA 47. CONSULTA DE DICTÁMENES	119
FIGURA 48. REPORTE DE DICTÁMENES	120
FIGURA 49. REPORTE DE DICTÁMENES DETALLE	120

FIGURA 50. PRESENTACION SRIA. DEL AYUNTAMIENTO	124
FIGURA 51. PRESENTACION AREAS QUE INTERVIENEN	125
FIGURA 52. PRESENTACION AREAS QUE INTERVIENEN PRINCIPAL	125
FIGURA 53. CONCURSO CCC	126
FIGURA 54. PRESIDUM CONCURSO CCC	126
FIGURA 55. PRESENTACIÓN 1 PROYECTO EN EL CONCURSO CCC	127
FIGURA 56. PRESENTACIÓN 2 PROYECTO EN EL CONCURSO CCC	127
FIGURA 57. CAPACITACIÓN VENTANILLA ÚNICA	128
FIGURA 58. CAPACITACIÓN ÁREAS QUE DICTAMINAN	128
FIGURA 59. CAPACITACIÓN REPRESENTANTES DE ÁREA	129
FIGURA 60. PRUEBAS CON OPERADORES	129

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el H. Ayuntamiento de Morelia y está encaminada a la mejora de procedimientos en el Departamento de Trámite y Control, en el otorgamiento de la Licencia Municipal de Funcionamiento, dando cumplimiento al Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios de Morelia que indica la entrega de ésta en un máximo de 20 días hábiles, además de integrar procedimientos de calidad para la satisfacción del cliente. Todo mediante un sistema informático que permita la comunicación de las dependencias que intervienen para su pronta resolución en los trámites.

Se comenzó por involucrar al Departamento de Trámite y Control en un proceso de calidad, siguiendo la metodología de los Círculos de Control de Calidad, de tal forma que se identificaron los problemas y sus causas raíz, se buscaron las soluciones adecuadas, siendo algunas sólo cuestión de cambios en la forma de abordarlos y otros más trascendentes con la implementación de un sistema informático que integre a las áreas involucradas y se convierta en una herramienta importante para lograr la satisfacción del cliente (ciudadano) la cual se concentra en:

- Menor duración del trámite
- Menores tiempos de espera para ser atendido
- Menos traslados a las oficinas públicas
- Menos documentos
- Certeza sobre requisitos y condiciones

En el estudio se muestra el escenario actual y el propuesto con el sistema, observando los cambios favorables que se esperan obtener. El proceso de investigación e implementación abarcó aproximadamente 2 años para dar la solución final que aquí se presenta. El sistema informático actualmente se encuentra ya implementado en: el Departamento de Trámite y Control, en la Dirección de Inspección y Vigilancia, en la Dirección de Protección Civil, la Dirección de Medio Ambiente y en la Dirección de Desarrollo Urbano; los resultados más sensibles para ser evaluados aún no se obtienen debido a que el periodo de revalidación que el reglamento marca son los meses de enero a marzo de cada año y en el que se evaluará el comportamiento del sistema. De tal suerte que los resultados que aquí se presentan son simulados en base a datos estadísticos registrados y proporcionados por los funcionarios competentes.

ABSTRACT

The investigation presented in this dissertation was carried out in the City Council of Morelia and focused in the improvement of procedures in the Department of process and control for granting operation municipal license in accordance to the regulation of mercantile, industrial and services establishments of Morelia which indicates that the license must be delivered in a maximum of 20 work days. In addition, quality procedures were integrated aiming to achieve the client satisfaction. In order to achieve the objectives presented above, a computer-based system was proposed as to improve the communication among the departments that are involved in the license process and therefore enhance the response time.

In the first stage the Department of process and control was involved in a quality process following the methodology of Quality Control Circles (QCC). In this process, problems and root causes were identified. Moreover, suitable solutions were proposed; for some cases problems were solve by simply changing the procedures and others by a computer-based system which integrates the involved areas and represents an important tool seeking the client satisfaction which can be concentrated as follows:

- Reduced duration of the process
- Reduced waiting times to be attended
- Less transfers to public offices
- Less documents
- Certainty about requirements and conditions

The study shows the current scenario and the proposed with the system, noting the positive changes that are expected to obtain. The investigation process and implementation spanned approximately 2 years to give the final solution presented here. The computer system is now already implemented in the Department of Process and Control, in the Directorate of Inspection and Monitoring, at the Directorate of Civil Protection, the Department of Environment and the Directorate of Urban Development; the most sensitive results have not been obtained because the period of renewal that the regulation gives are the months of January through March every year and which will assess the behavior of the system. Thus, the results presented here are simulated on the basis of statistical data recorded and provided by the appropriate officials

INTRODUCCIÓN

La informática es una herramienta ampliamente aprovechada por el gobierno, cumple una función muy útil en la organización y control de miles de procesos administrativos, pero también es usada con creatividad para el desarrollo de proyectos que tienen gran impacto en la sociedad. El gobierno Municipal de Morelia Michoacán como un gobierno moderno ha incrementado el uso de Tecnologías de información como herramientas de apoyo en sus buenas prácticas de gobierno. Lo que se demuestra en El Plan de Desarrollo Municipal 2008-2011, en el que uno de sus cinco ejes rectores es **“Un Gobierno Humanista y Transparente para Morelia”** con el cual se pretende dar atención especial a los servicios públicos en su calidad y cobertura no sólo con la prestación de los mismos, sino de hacerlo bajo altos estándares de calidad para obtener la satisfacción de los ciudadanos.

Algunas estrategias implementadas son: Simplificar y disminuir el número de trámites internos, para hacer la administración más sencilla y amable con la ciudadanía, reduciendo los tiempos de respuesta definitiva a sus solicitudes, y estableciendo esquemas de prestación de servicios a través de sistemas digitales a distancia, regularizar el Uso del Internet como medio de comunicación interna en la Administración, a efecto de disminuir traslados y utilizar el tiempo con mayor eficiencia.

Con el sistema Integral de Licencias de Funcionamiento se pretende cubrir las estrategias descritas anteriormente y dar cumplimiento a la ley de entregar la Licencia Municipal de Funcionamiento en un plazo no mayor a 20 días hábiles.

El estudio trata en su primer capítulo a cerca de las condiciones en las que se desarrolló el sistema, abarcando primeramente el municipio de Morelia y su historia, además del entorno geográfico e indicadores socio demográficos. También contiene un acercamiento al H. Ayuntamiento de Morelia, su estructura, atribuciones y actividades de las áreas que contribuyen a la entrega de la Licencia Municipal de Funcionamiento.

En el segundo capítulo se describe la metodología utilizada para el proceso de detección de problemas, causas y soluciones del área, así como la aplicación de la misma y la implementación de un Círculo de Control de Calidad (CCC) para el análisis y solución de los problemas específicos en el otorgamiento de la Licencia.

El tercer capítulo contiene las fases utilizadas para el desarrollo del sistema informático como solución generada del CCC. Pasando por cuatro fases: de Análisis, de Diseño, de Programación y de Implantación.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados esperados, conclusiones y recomendaciones.

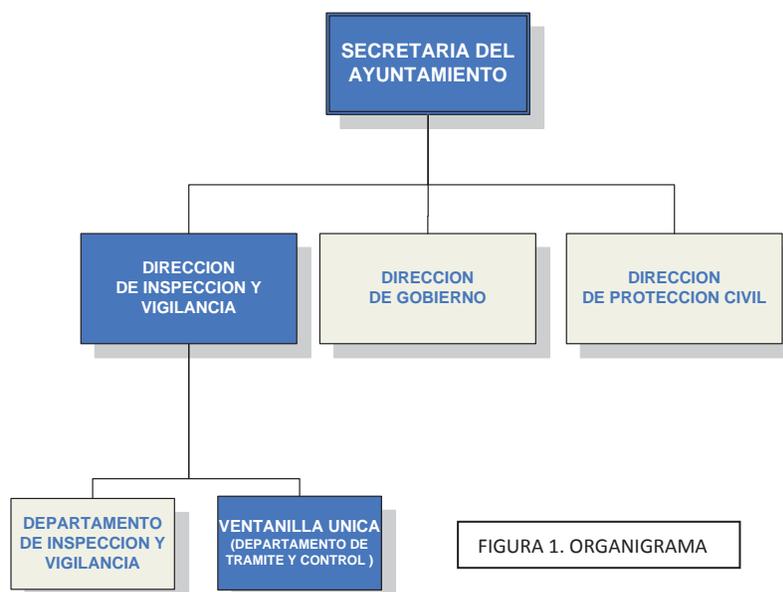
PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

1. TÍTULO DEL TEMA

“SISTEMA INTEGRAL DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO”

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La Ventanilla Única es una oficina dependiente de la Dirección de Inspección y Vigilancia y ésta a su vez pertenece a la Secretaría del H. Ayuntamiento del municipio de Morelia Michoacán.



FUENTE: Organigrama H. Ayuntamiento de Morelia

Está integrada por representantes de las áreas de Desarrollo Urbano, Medio Ambiente, Protección Civil, Inspección y Vigilancia y OOAPAS.

Las acciones de la Ventanilla Única están orientadas hacia el buen ordenamiento comercial del municipio de Morelia. Su propósito es otorgar licencias de funcionamiento para establecimientos mercantiles, industriales o de servicios en Morelia.

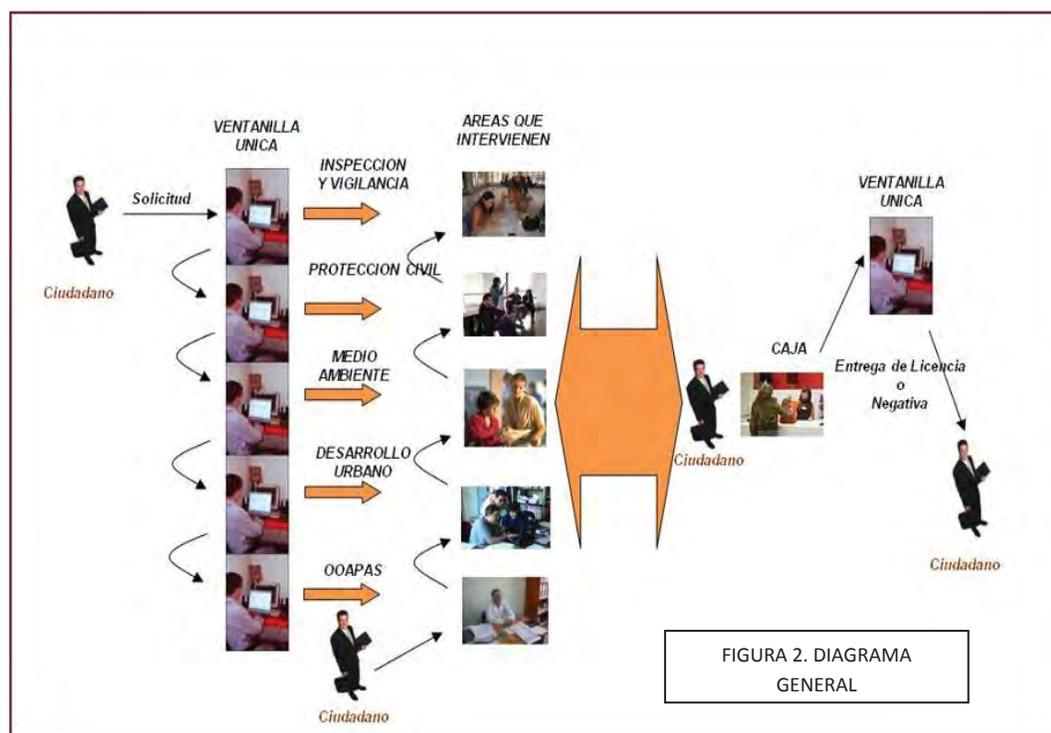
La Ventanilla Única tiene dos obligaciones fundamentalmente:

1. Generar certeza a la ciudadanía de que sus peticiones serán atendidas con apego a la normatividad vigente en el municipio de Morelia.

2. Dar respuesta a la ciudadanía en un periodo no mayor de 20 días a cualquier solicitud.

Con los controles actuales se están incumpliendo las obligaciones. La problemática surge por la falta de integración de las áreas que intervienen en el servicio que presta la Ventanilla Única, pues no cuenta con las herramientas y procedimientos adecuados para procesar la información de una manera adecuada que significa la simplificación de trámites y la reducción de los tiempos de respuesta al ciudadano.

Dicha problemática ocasiona que la operación de la Ventanilla Única sea como se ilustra en el siguiente diagrama:



FUENTE: Propia basada en el Marco Teórico de la investigación

Donde se observa:

- Falta de integración de las áreas que intervienen en el servicio.
- Gran cantidad de filas y visitas del ciudadano.
- Visitas del ciudadano a otras oficinas de gobierno que intervienen para la entrega de la licencia.
- Falta de herramientas y procedimientos adecuados para el eficiente procesamiento de información.
- Complejidad de trámites.
- Altos tiempos de respuesta.

3. JUSTIFICACIÓN

La problemática descrita se justifica con lo que se desprende del artículo 62 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles Industriales y de Servicios de Morelia.

ARTICULO 62

“Para solicitar la expedición, traspaso o cambio de domicilio de una licencia los interesados deberán de presentar ante la Ventanilla Única la solicitud correspondiente; recibida la solicitud la Autoridad Municipal deberá de expedir en un plazo no mayor de veinte días hábiles a partir de la fecha de presentación de la misma, la licencia correspondiente; o en su caso, la negativa debidamente fundada y motivada, de no ser así se entenderá que su trámite a sido aprobado.”

La presente investigación busca dar cumplimiento en tiempo y forma a las obligaciones del H. Ayuntamiento de Morelia, automatizando los procesos de trámites de licencias de las áreas que intervienen.

4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

PREGUNTA GENERAL

¿Se puede desarrollar un sistema informático que mejore el funcionamiento de la Ventanilla Única en la expedición y control de las Licencias Municipales comerciales, industriales y de servicios; otorgadas por el H. Ayuntamiento de Morelia?

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

¿Se puede organizar la operación de la ventanilla con fila única y operadores con las mismas actividades?

¿Es posible que los operadores den información verídica y uniforme en cuanto a requisitos y condiciones de trámites?

¿Cómo se pueden integrar las áreas dictaminadoras para evitar duplicidad de folios?

¿Es posible reducir los tiempos de respuesta en los dictámenes?

¿Es posible que las áreas que intervienen conozcan los resultados y observaciones de cada área dictaminadora?

¿Se pueden saber los tiempos de respuesta de cada dictamen?

¿Es posible reducir la entrega de la licencia a 20 días hábiles como marca el reglamento?

5. OBJETIVOS

GENERAL

Generar un sistema informático con controles adecuados y procesos integrales que permita otorgar la licencia de funcionamiento en un máximo de 20 días hábiles facilitando el trámite a la ciudadanía.

PARTICULARES

- Intercomunicar la Ventanilla Única con las oficinas de las diferentes áreas involucradas para tener resultados inmediatos y poder informar al ciudadano respecto al curso de su trámite.
- Proporcionar información verídica e inmediata al ciudadano en cuanto a la viabilidad en el otorgamiento de su licencia.
- Generar las consultas de requisitos y del estado actual del trámite y sus movimientos en internet para que los ciudadanos obtengan la información real desde la comodidad de su casa u oficina.
- Aumentar la atención de las necesidades sociales, dando el peso correspondiente al uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Continuar con los esfuerzos del Ayuntamiento de Morelia al capacitar a personal de la Ventanilla Única para ofrecer un servicio de calidad.

6. HIPÓTESIS

La creación de un sistema informático en el Departamento de Trámite y Control que integre las áreas que intervienen en el proceso de otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento, permitirá la buena operación de la Ventanilla Única a fin de cumplir con la normatividad vigente en el Reglamento de Establecimientos Mercantiles Industriales y de Servicios de Morelia de entregarla en máximo 20 días hábiles.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1. MUNICIPIO DE MORELIA

a. Un poco de Historia

Morelia se funda el 18 de mayo de 1541, ubicándola en el Valle de Guayangareo, y en el año de 1548, por disposición del entonces Virrey Antonio de Mendoza recibe el nombre de Valladolid. En ese mismo año la cabecera de la diócesis de Michoacán se traslada de Pátzcuaro a Valladolid, acelerando desde entonces su proceso de crecimiento.

La Catedral de Morelia se construye entre los siglos XVII y XVIII, joya arquitectónica del Municipio que hoy, restaurada e iluminada, se muestra con orgullo a todos los mexicanos y a los extranjeros que visitan Morelia.

Al final de ese último siglo, en el paisaje urbano definido por las torres y cúpulas de las múltiples iglesias y conventos, se inició y consolidó la conspiración que dio origen al Movimiento de Independencia Nacional, que ahora se acerca a su bicentenario.

En las diversas etapas de la formación de la nacionalidad a partir de la etapa de la independencia, Morelia se distingue por ser tierra de grandes hombres:

- En la lucha por la independencia como nación, el Cura Don José María Morelos y Pavón, en cuyo Honor, en el año de 1828, la antigua Valladolid cambia su nombre por el de Morelia.
- En la etapa de la Reforma, ya como capital del Estado de Michoacán, recibe como Gobernador a Melchor Ocampo, distinguido pensador y artífice de las Leyes de Reforma.
- En la época post revolucionaria, es asiento del gobierno del General Lázaro Cárdenas del Río, distinguido michoacano que ya como Presidente de la República es autor y ejecutor de la expropiación petrolera.

En los últimos lustros Morelia se integra al explosivo crecimiento urbano en el País, incrementando su número de habitantes. Su Centro Histórico sufre las consecuencias de esta situación hasta que es declarada Patrimonio de la Humanidad, y se implementa un programa especial para su rescate.

Actualmente la imagen del Centro Histórico tiene prestigio como destino turístico nacional e internacional, y se trabaja permanentemente para su mejoramiento en diversos aspectos.

b. Escudo de Morelia

El rey Carlos I de España (conocido también como el emperador Carlos V de Alemania), mediante una cédula real del 6 de febrero de 1545, determinó el cambio de nombre de la ciudad de Mechoacán a ciudad de Valladolid. Ocho años después (1553), le fue otorgado el escudo de armas (mostrado a continuación) y que conserva hasta la actualidad.

"...hecho en tres partes, y en cada uno de ellas una persona real coronada, vestida de púrpura en campo de oro, con su cetro en las manos, y por timbre y divisa una corona en oro encima de dicho escudo, y en partes con algunos colores a manera de piedras azules, encarnadas y verdes, y por orla unos alfollajes de negro y oro con sus trascoles y dependencias..."



FIGURA 3. ESCUDO

FUENTE: Portal Web del H. Ayuntamiento de Morelia

c. Entorno Geográfico.**LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA**

Latitud Norte	19° 30' y 19°45'
Longitud Poniente	Entre los meridianos 101°07' y 101°24'

LÍMITES MUNICIPALES

Norte	Tarímbaro, Copándaro, Chucándiro y Huaniqueo.
Sur	Acuitzio, Madero y Tzitzio
Oriente	Charo
Poniente	Coeneo, Quiroga, Tzintzuntzan, Lagunillas, Huiramba y Pátzcuaro

EXTENSIÓN TERRITORIAL

Superficie	1,199 km ²
Porcentaje respecto al Estado	2.03%

UBICACIÓN

Occidente de la República.	<ul style="list-style-type: none">• 315 Km. de la Cd. De México• 290 Km. de Guadalajara.• 280 Km. del Puerto Lázaro Cárdenas.• 180 Km. de León, Guanajuato.• 291 Km. de Aguascalientes.• 160 Km. de Querétaro.
----------------------------	---

HIDROGRAFÍA

Región Hidrográfica	Lerma – Santiago.
Ríos	Ríos Grande y Chiquito
Arroyos	La Zarza y La Pitaya
Cuerpos de agua	Presas de Cointzio, de Umécuaro y
Manantiales	Loma Caliente La Mintzita y alrededor de 70 más

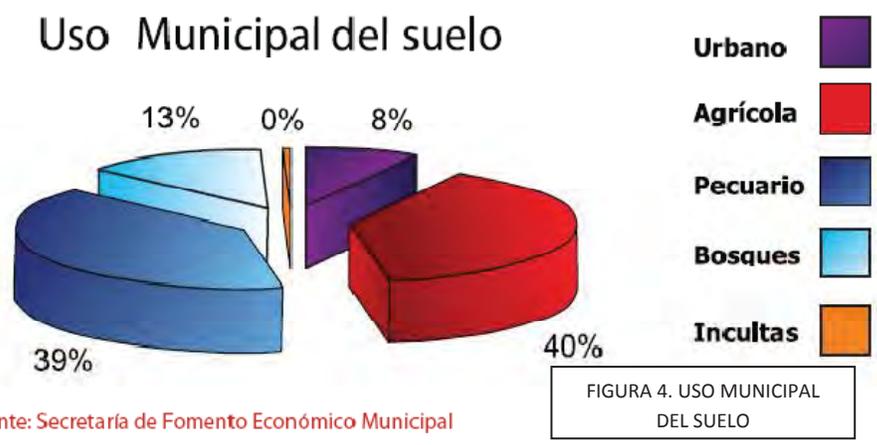
OROGRAFÍA

Tipo	Montañosa accidentada
Alturas sobresalientes	Cerros del Punhuato, Quinceo, Cuto, Uruétaro y Lomas de Santa María
Rango de Altitudes	1,640 a 2,440 msnm
De la Ciudad de Morelia	1951 msnm
Tipos de Suelo	Cantera, tepetate, Podzólicos de color café y Chernozem de color negro.
Vocación del suelo	Forestal y agrícola
Uso del suelo	2,271 ha urbano y espejo de agua. Agrícola: 37,177 ha. Pecuario: 28,584 ha. Bosque: 51,870 ha.

CLIMA

Tipo predominante	Templado sub húmedo con lluvias en verano.
Precipitación	De 700 a 1000 mm anuales
Temperatura media anual	Entra 14° y 18° C.
Vientos predominantes	Del suroeste y Noroeste, con velocidad menor a 14.5 km por hora

FUENTE: Plan de Desarrollo 2008-2011 H. Ayuntamiento de Morelia



d. Indicadores Socio Demográficos

DATOS BÁSICOS DE POBLACIÓN

La tasa de crecimiento de la población del Municipio, analizada históricamente nos indica que creció a un ritmo acelerado de 1950 a 1980 y a partir de ese año bajó su ritmo, siendo el del intervalo 2000 – 2005 únicamente del 1.7%, creciendo en 63,613 personas, en tanto que el Estado a partir del año de 1980 empezó a disminuir su ritmo de crecimiento poblacional, al grado de que el conteo de 2005 indica que la población estatal disminuyó 0.49% respecto a la del año 2000.

TENDENCIAS DE LA POBLACIÓN ESTATAL Y MUNICIPAL

Año	Población Estatal		Población Morelia						
	Absoluta	Tasa de Crecimiento %	Municipal			Urbana		Rural	
			Absoluta	Tasa de Crecimiento %	% de la población estatal	Absoluta	%	Absoluta	%
1950	1,415,197		106,722		7.5	63,248	59.3	43,474	40.7
1960	1,832,572	2.7	153,482	2.7	3.4	104,013	67.8	49,469	32.2
1970	2,312,519	2.3	218,083	3.6	9.4	161,040	73.8	57,043	26.2
1980	2,868,824	4.9	353,055	4.9	12.3	300,899	85.2	52,156	14.8
1990	3,518,199	2.1	492,901	3.1	13.9	439,608	89.2	53,293	10.8
1995	3,870,604	1.8	578,061	3.2	14.9	526,710	91.1	51,351	8.9
2000	3,985,667	0.7	620,532	1.7	15.6	567,778	91.5	52,754	8.5
2005	3,966,073	-0.49 %	684,145	2.05	17.25	631,211	92.3	52,934	7.7

Fuente: Censo y Conteo 2005 del INEGI, Consejo Estatal de Población

La participación de Morelia respecto a la población del Estado tiene tendencia creciente, ubicándose en el 17.25% para el año 2005, en parte debido a los flujos migratorios y a la oferta de servicios. Que como capital y asentamiento de los poderes del estado concentra.

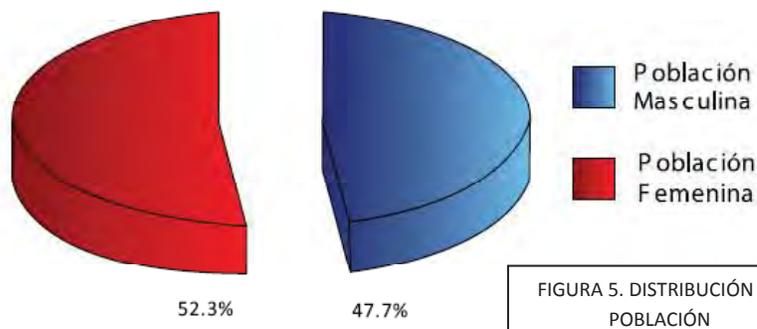
	Total	Hasta 2499	de 2500 a 14999	Mas de 500 000
Localidades	206	201	4	1
Población	684,145	52,934	23,162	608,049

El resto de la población, considerada rural, ha tenido una tendencia decreciente, también acelerada, ya que de representar el 40.7% en el año de 1950, actualmente es de solo el 7.7%.

Respecto a la composición de su población el 52.3% son Mujeres y el 47.7% son Hombres. La presencia e importancia de la participación de la mujer es cada vez mayor en los indicadores de economía y empleo, y actualmente ya participan con el 36.7% en la Población Económicamente Activa.

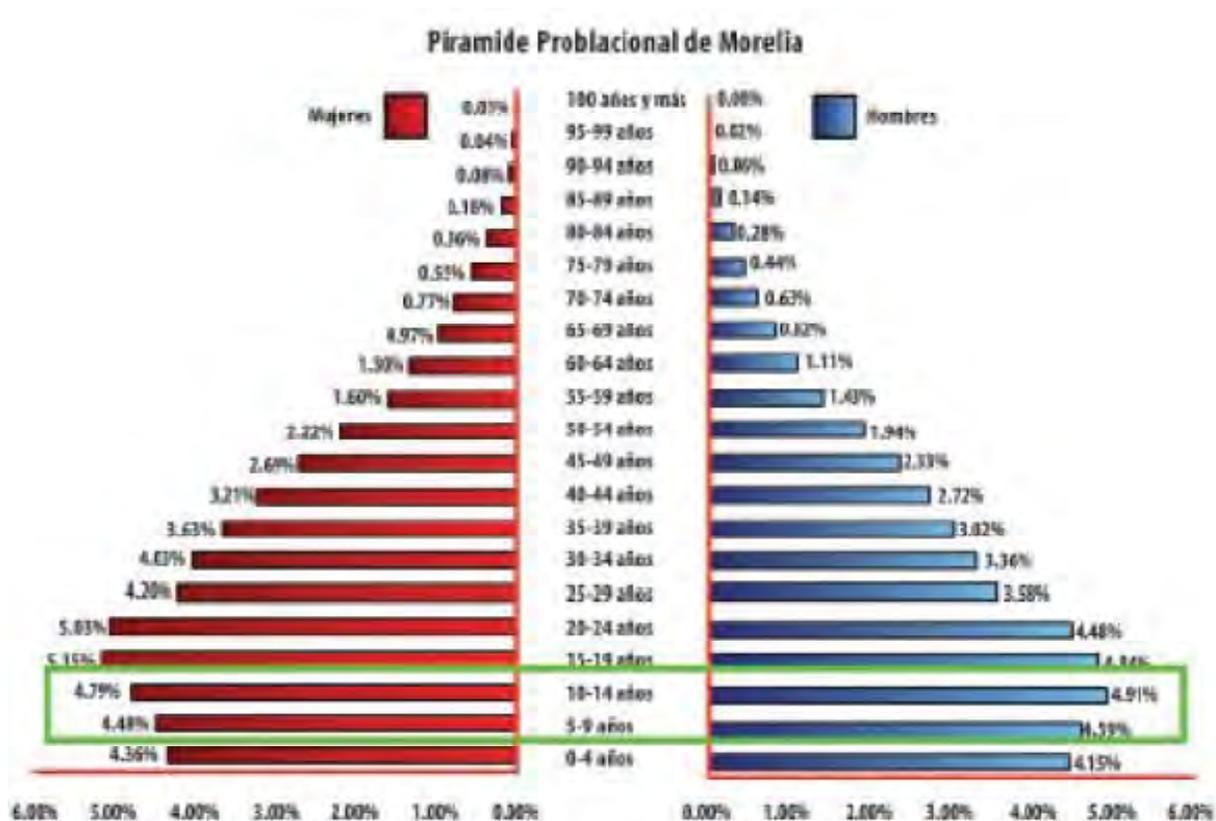
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR SEXO

Distribución de la Población por Sexo



Fuente: FIPE con Base en INEGI y Consejo Estatal de Población.

La estructura de la población del Municipio, por quinquenio y sexo, se representa en la siguiente grafica.



Fuente: FIPE con Base en INEGI y Consejo Estatal de Población.

FIGURA 6. PIRÁMIDE POBLACIONAL

Los datos del conteo de población y vivienda 2005, indican que Morelia es un municipio cuya población infantil y joven es numerosa, ya que la población menor de 35 años supera el 60%, en tanto que la mayor de 60 años representa el 7.8%.

La población indígena asentada en territorio municipal es inferior al 1%, teniendo origen en el propio Municipio, el Estado y otras entidades federativas.

En la actualidad se encuentran integrados plenamente a las localidades y colonias donde habitan, por lo que su situación en términos educativos, de salud, vivienda,

alimentación, así como sus principales actividades no se diferencian del resto de la población, mayoritariamente no indígena.

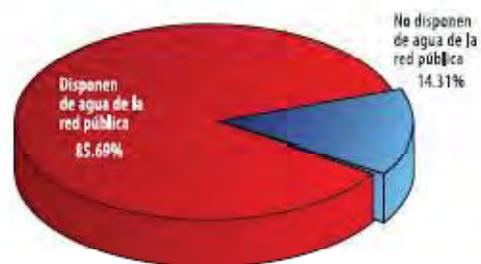
Los gráficos siguientes nos proporcionan información oficial del Censo 2005 levantado por el INEGI, en lo relativo a la dotación de algunos de los principales servicios en el municipio de Morelia:

LOS REGISTROS DE DOTACIÓN DE AGUA POTABLE SON:

Viviendas particulares habitadas según disponibilidad de agua Ciudad de Morelia, 2005



Viviendas particulares habitadas según disponibilidad de agua, Localidades de Morelia, 2005



Fuente: FIPE con base en el II Censo de Población y Vivienda, 2005.INEGI

FIGURA 7. DOTACIÓN DE AGUA POTABLE

LOS REGISTROS DE DISPONIBILIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA SON:

Viviendas particulares habitadas según disponibilidad de energía eléctrica Localidades de Morelia, 2005



Viviendas particulares habitadas según disponibilidad de energía eléctrica Localidades de Morelia, 2005



Fuente: FIPE con base en el II Censo de Población y Vivienda, 2005.INEGI

FIGURA 8. DISPONIBILIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA

LOS REGISTROS DE PISO EN LAS VIVIENDAS HABITADAS SON:

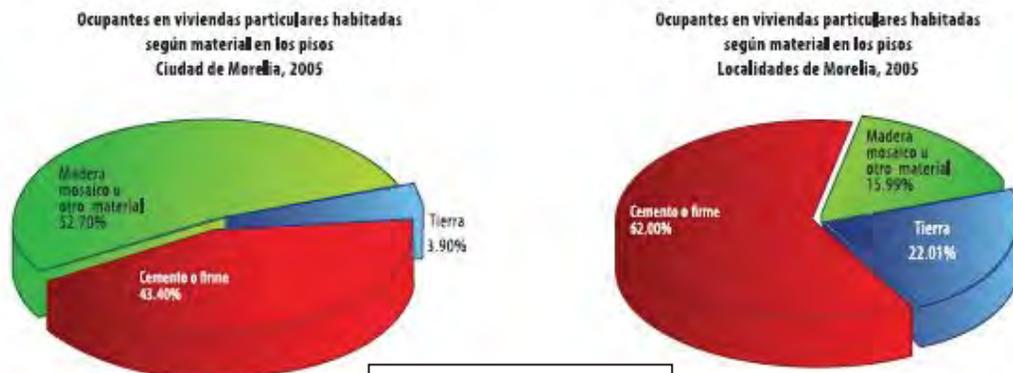


FIGURA 9. PISO EN VIVIENDAS HABITADAS

Fuente: FIDEICOMISO DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS con base en el II Censo de Población y Vivienda, 2005.INEGI

EN RELACIÓN A LA DISPONIBILIDAD DE RED SANITARIA EN MORELIA, LA INFORMACIÓN ES:



FIGURA 10. RED SANITARIA

Fuente: FIPE con base en el II Censo de Población y Vivienda, 2005.INEGI

Sin embargo, conviene señalar que en la realidad, los servicios se prestan a una población adicional importante por:

- * La gran cantidad de estudiantes que asisten a las instituciones de educación superior asentadas en el Municipio;
- * Ser la capital del Estado y sede de los poderes locales, lo que deriva en presencia diaria de autoridades municipales y población en general para efectuar trámites; y
- * Ser una Ciudad con vocación turística.

Independientemente de lo anterior, los servicios presentan un rezago importante, principalmente en las colonias, debido entre otras causas al crecimiento acelerado de nuestra población, que como ya se dijo, en el intervalo de los años 2000 al 2005 creció en 63,613 personas, además de ser un centro receptor de inmigrantes.

2. OBJETO DE ESTUDIO

a. Estructura del H. Ayuntamiento de Morelia

Funcionarios públicos:

El municipio se encuentra gobernado por el Presidente Municipal, junto con el cual se tienen también:

- 1 Síndico
- 7 Regidores de Mayoría Relativa
- 5 Regidores de Representación Proporcional
- 1 Secretario Técnico del Consejo de la Ciudad
- Secretarios de Gobierno y Administración

Principales comisiones del ayuntamiento:

- De Planeación y Programación.
- De Educación.
- Cultura y Turismo.

- De Urbanismo, Obras Públicas y Patrimonio.
- De Industria y Comercio.
- De Asuntos Agropecuarios y Pesca.
- De Salubridad y Asistencia.
- De Medio Ambiente y Ecología.
- De OOAPAS.
- De Compras.

Dependencias municipales

- Presidencia municipal.
- Sindicatura.
- Regidores.
- Secretaría del H. Ayuntamiento
- Tesorería municipal.
- Secretaría de administración.
- Secretaría de desarrollo social
- Secretaría de obras públicas.
- Secretaría de servicios públicos municipales.
- Secretaría de desarrollo urbano y medio ambiente.
- Secretaría de fomento económico.
- Secretaría de turismo.
- Contraloría municipal.
- Comité para el desarrollo integral de la familia.
- Comité de planeación para el desarrollo municipal.
- Instituto municipal de desarrollo urbano de Morelia.
- Secretaría técnica del consejo de la ciudad.
- Instituto de la juventud moreliana.
- Fideicomiso de inversiones en proyectos estratégicos.
- Coordinación ejecutiva del centro histórico y zonas monumentales de Morelia.
- Instituto municipal de la vivienda.
- Dirección general de tránsito y vialidad.

b. Organigrama General

H. Ayuntamiento Constitucional de Morelia
2008 - 2011
ORGANIGRAMA

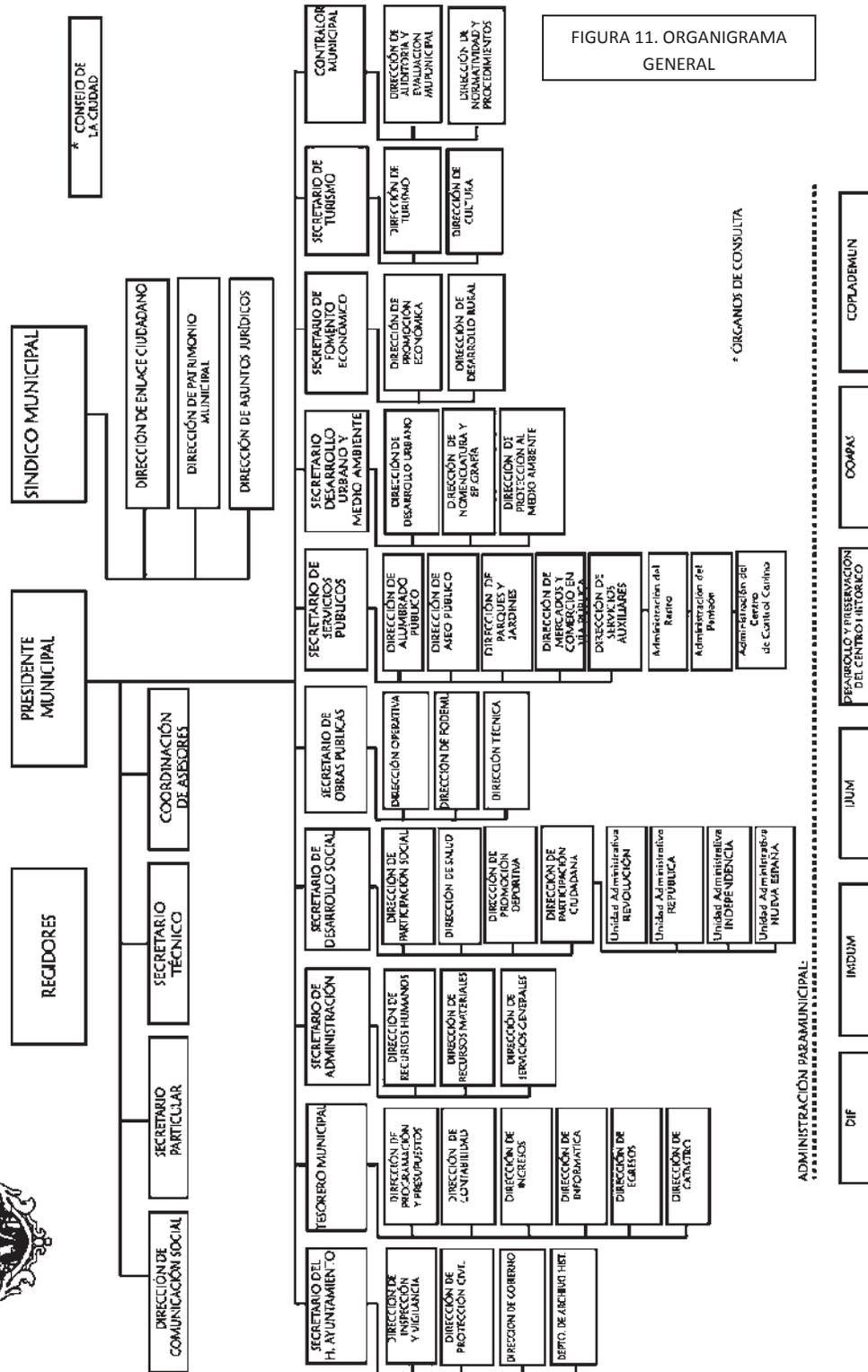


FIGURA 11. ORGANIGRAMA GENERAL

c. Atribuciones de la Secretaría del Ayuntamiento

De conformidad con lo que señala la Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo

Artículo 53. La Secretaría del Ayuntamiento dependerá directamente del Presidente Municipal y tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Auxiliar al Presidente Municipal en la conducción de la política interior del municipio;
- II. Ejecutar los programas que le correspondan en el contexto del Plan Municipal de Desarrollo y de las disposiciones municipales aplicables;
- III. Vigilar que todos los actos del Ayuntamiento se realicen con estricto apego a derecho;
- IV. Fomentar la participación ciudadana en los programas de beneficio social y en las instancias u organismos municipales que corresponda;
- V. Organizar, operar y actualizar el Archivo del Ayuntamiento y el Archivo Histórico Municipal;
- VI. Coordinar las acciones de inspección y vigilancia que realice el gobierno municipal;
- VII. Coordinar la acción de los delegados administrativos y demás representantes del Ayuntamiento en la división político territorial del municipio;
- VIII. Expedir certificaciones sobre actos y resoluciones de competencia municipal;
- IX. Coordinar la elaboración de los informes anuales y/o administrativos del Presidente Municipal;
- X. Coordinar las funciones de los titulares de las áreas administrativas de la Secretaría del Ayuntamiento; y,
- XI. Las que determinen esta Ley, el Bando de Gobierno Municipal, los Reglamentos Municipales y las demás disposiciones aplicables.

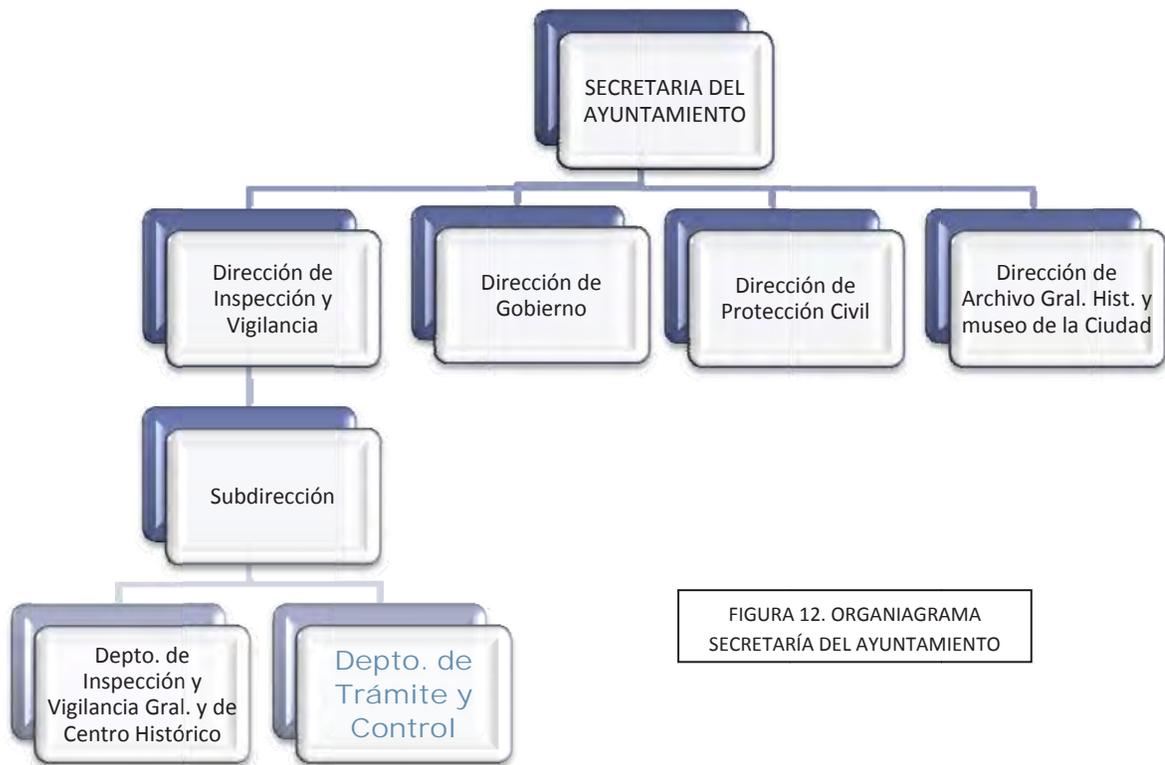


FIGURA 12. ORGANIGRAMA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

FUENTE: Organigrama H. Ayuntamiento de Morelia

La dirección de inspección y vigilancia es la dirección encargada de velar por el correcto funcionamiento de los establecimientos mercantiles, industriales y de servicios del municipio de Morelia, función que desempeña con auxilio del Departamento de Inspección y Vigilancia General y de Centro Histórico y el Departamento de Trámite y Control.

El Departamento de Trámite y Control, también conocido como “La Ventanilla Única” (VU), proporciona todos los servicios relacionados con la expedición y actualización de licencias para el funcionamiento de los establecimientos del municipio.

El Departamento de Inspección y Vigilancia, realiza verificaciones a los establecimientos para cerciorarse de que cada establecimiento cumpla con las condiciones requeridas para su apertura, y una vez iniciadas sus funciones, cumpla con la normatividad vigente aplicando sanciones a los establecimientos infractores.

Las acciones de la Ventanilla Única están orientadas hacia el buen ordenamiento comercial del municipio de Morelia. Su propósito es otorgar licencias de funcionamiento para establecimientos mercantiles, industriales o de servicios en el municipio.

La Ventanilla Única tiene dos obligaciones fundamentalmente:

1. Generar certeza a la ciudadanía de que sus peticiones serán atendidas con apego a la normatividad vigente en el municipio de Morelia.
2. Dar respuesta a la ciudadanía en un periodo no mayor de 20 días a cualquier solicitud.

d. Actividades de las áreas que intervienen

Coordinación de la Ventanilla Única

La VU Es responsable de recibir, orientar y tramitar las diferentes solicitudes de los ciudadanos referentes a las licencias municipales de funcionamiento.

Está integrada por representantes de las áreas de Tesorería, Desarrollo Urbano, Medio Ambiente, Protección Civil, Inspección y Vigilancia y OOAPAS; quienes intervienen en el otorgamiento de la licencia o del cambio solicitado al entregar el dictamen de que el establecimiento tiene las condiciones adecuadas y cumple con los requisitos del reglamento.

Dirección de Protección Civil

Es la responsable de dictaminar que los establecimientos cumplan con los requerimientos mínimos de seguridad.

Dirección de Inspección y Vigilancia

Verifica en campo que se reúnan todos los requisitos de seguridad, condiciones y obligaciones de funcionamiento señaladas en el Reglamento.

Dirección de Medio Ambiente

Dictamina que los establecimientos comerciales cumplan con lo dispuesto por las Leyes Federales, Estatales y Municipales de Protección al Medio Ambiente y las Normas Oficiales Mexicanas.

Secretaría de Desarrollo Urbano

Dictamina la viabilidad de un inmueble sujeto a actividades comerciales con lo establecido por la Carta Urbana.

OOAPAS

Otorga el permiso para descarga de aguas residuales.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA CCC

1. CONCEPTUALIZACIÓN

a. Círculos de Control de Calidad

La primera conferencia internacional sobre Control de Calidad tuvo lugar en 1969 en la ciudad de Tokio. Su programa de actividades incluía visitas a numerosas fábricas. En una de tales visitas y mientras se les presentaban a representantes occidentales las actividades de un Círculo de Control de Calidad, uno de los visitantes formuló la siguiente afirmación y pregunta: “Las actividades de mejora que usted describe deben desempeñarlas los ingenieros. No tiene sentido que los obreros se hagan cargo de ellas. ¿Cuál es su opinión al respecto?”.

A lo cual, uno de los trabajadores que había presentado uno de los círculos de control de calidad le dio la siguiente respuesta: “Comprendo por qué dice esto. Sin embargo en nuestra empresa, yo soy quien sabe más sobre un proceso específico. Fui yo quien sugirió cambios en el proceso tras descubrir que no funcionaba como era debido cuando se adoptaron mis sugerencias, el ratio de defectos disminuyó un tercio. ¿Qué tiene de malo que yo participara en estas actividades de mejora?”.

Esta respuesta refleja con precisión la filosofía de los Círculos de Control de Calidad.

El muy proverbial consultor japonés Hajime Karatsu, ganador del Premio Deming, nos dice que los círculos de control de calidad se iniciaron cuando la dirección se dio cuenta de que era necesaria la cooperación de todo el mundo, especialmente la de los trabajadores, si se quería artículos de gran calidad.

Los directivos y consultores japoneses comprendieron que no podían producir artículos de alta calidad, con solo impartir capacitación a la alta gerencia e ingenieros. Era fundamental el pleno compromiso de los trabajadores de línea encargados de manufacturar los productos, para lo cual se los hizo partícipes. De tal forma empezaron a organizarse de manera voluntaria, en los talleres y otros lugares de trabajo, grupos de trabajadores dirigidos por sus propios supervisores. Estos grupos se dieron en llamar “Círculos de Control de Calidad”. Al principio se reunían a efectos de estudiar y comentar de manera

conjunta la revista sobre Control de Calidad “FQC”, lo cual les servía de base para resolver los problemas que se presentaban en sus lugares de trabajo.

Esta forma de actividades en grupos pequeños, pasó a constituirse en uno de los sistemas fundamentales que hacen al Kaizen como sistema y filosofía de mejora continua, y por lo tanto una de las piedras fundamentales que sirven de base al TPS (Sistema de Producción Toyota).

Hoy día las actividades de los Círculos de Control de Calidad se han constituido en una de las herramientas fundamentales de las cuales hacen uso las empresas de alta competitividad a los efectos de incrementar la participación y compromiso del personal, aumentar su autoestima y motivación, mejorar la calidad de vida laboral, mejorar los niveles de calidad, incrementar la productividad y reducir los costes.

Los círculos de calidad se difundieron rápidamente como técnica de participación en Estados Unidos y Europa tras haber alcanzado amplio éxito y popularidad en Japón.

El método de los círculos de calidad contribuye a que los empleados experimenten poseer cierta influencia en su organización aun si no todas sus recomendaciones son aceptadas por la alta dirección. Además ofrece oportunidades de desarrollo, realización y reconocimiento personal. Los empleados, en fin, se comprometen con las soluciones que generan, dado que las entienden como propias.

Actualmente existen y se desarrollan círculos de calidad en empresas de todos los continentes, extendiéndose no sólo a las productoras de bienes, sino abarcando también a las de servicios. Todavía queda un enorme campo por recorrer, sobre todo en Latinoamérica y muy especialmente en materia de organizaciones estatales.

b. Antecedentes históricos

Se considera a Kaoru Ishikawa como el padre de los círculos de calidad. Su contribución es tan sencilla como genial. En efecto, él argumenta que en lugar de centralizar el control de la calidad del trabajo de producción cotidiano, para confiárselo exclusivamente a un servicio especializado, lo que se necesita es integrar ese control al proceso de fabricación. Así, la calidad de la producción se convierte en asunto de todos los servicios, en lugar de ser la carga de uno sólo.

El primer círculo de calidad se formó en Japón en 1962. Se estima que la membresía de los círculos de calidad creció en Japón de 400 en 1962 a 200.000 en 1968, y a más de 700.000 en 1978. Siendo hoy millones los trabajadores que en ellos intervienen.

En tanto que en los Estados Unidos los primeros círculos registran su presencia en el año 1974. La Lockheed Missile & Space Company y la Honeywell fueron las primeras en utilizar este método.

Después de conocerse el éxito del programa de Lockheed, muchas empresas manufactureras establecieron programas de círculos de calidad o iniciaron métodos semejantes, en equipo, de resolución de problemas. Entre ellas estaban Westinghouse, General Electric, Cincinnati Milacron, Ford Motors, Martin Marietta Corporation, General Dynamics, Bank of America, Dover Corporation y Coors Beer Company. Luego organizaciones de servicio, como hospitales, sistemas escolares y unidades estatales y federales de gobierno se sumaron a la nueva propuesta.

En 1977 se formó la Asociación Internacional de Círculos de Calidad, que ahora es la Asociación para la Calidad y la Participación.

c. Una primera impresión

El círculo de calidad es un grupo de voluntarios, empleados u obreros de una unidad específica de la empresa, que tiene una formación técnica y administrativa ad hoc (procedimientos de la fabricación, métodos, estadísticas, análisis y solución de problemas, dirección de reuniones, presentación de informes, etc.) y que se reúne periódicamente bajo la dirección de su superior jerárquico, para definir, analizar y resolver los problemas que atañen a su unidad. Aunque al principio los círculos de calidad se preocupaban exclusivamente –como lo indica su nombre- de problemas de calidad, ahora han expandido su campo de análisis a las condiciones de trabajo, a los procedimientos de producción, a la tecnología de producción y a los costes de explotación.

Así tenemos que:

- Los círculos de control de calidad son pequeños, participando generalmente entre cuatro y quince miembros, siendo entre siete y nueve el número más apropiado.
- Todos sus componentes trabajan en un mismo taller o proceso productivo básico.

- Los miembros trabajan bajo el mismo supervisor, quien a su vez forma parte del círculo.
- Aunque no siempre, generalmente el supervisor es el líder o jefe del círculo. En su función de líder del círculo el supervisor no da órdenes ni toma decisiones. Siendo adoptadas las decisiones de manera grupal.
- La participación es voluntaria, lo cual implica que todas las personas que trabajan en una fábrica u oficina tienen la oportunidad de integrarse o no a los círculos de calidad, posponiendo su ingreso, retirándose, y volviendo a reintegrarse al mismo.
- Los círculos se reúnen por lo general una vez a la semana, durante las horas de trabajo, recibiendo una remuneración por dicha actividad.
- A los efectos de sus actividades los círculos se reúnen en salas especiales, convenientemente dispuestas y alejadas de su propia área de trabajo.
- Los miembros del círculo reciben instrucción especial acerca de los reglamentos que atañen a su participación en un círculo de calidad, a la mecánica de dirigir las reuniones y a la forma de hacer las presentaciones a la administración (órganos directivos). La instrucción también cubre técnicas empleadas para solucionar problemas en grupo, tales como improvisación de ideas, análisis de causa y efecto, análisis inverso, mapas mentales, diagramas de flujo, diagrama de dispersión y análisis de Pareto, entre otros.
- Los miembros del círculo y no la gerencia, son quienes eligen los problemas y dificultades sobre los cuales desean trabajar.
- Los círculos recogen la información y reciben la ayuda que requieren para analizar un problema y llegar a una solución.
- Los expertos técnicos y la gerencia en general brindan su ayuda (apoyo) a los círculos con su información y con su experiencia siempre que los miembros así lo soliciten.
- Los círculos son aconsejados y orientados por un asesor (facilitador) que asiste a todas las reuniones pero que no es miembro del círculo.
- Las exposiciones preparadas para la gerencia son presentadas a los gerentes y los expertos técnicos que normalmente tienen la autoridad para tomar una decisión con respecto a una propuesta determinada.
- La existencia de los círculos depende de la voluntad de sus miembros para reunirse. Los integrantes pueden declararse en receso; posteriormente reiniciar labores; reunirse durante uno o dos meses o durante años, para solucionar uno, dos o centenares de problemas.

d. Estructura y proceso

La estructura de un círculo de calidad es fundamentalmente la forma como está integrado el grupo y se define de acuerdo con la posición de los miembros dentro de la organización empresarial.

En cuanto al proceso del círculo de calidad, el mismo está conformado por cuatro subprocesos:

1. Identificación de problemas, estudio a fondo de las técnicas para mejorar la calidad y la productividad, y diseño de soluciones.
2. Explicar, en una exposición para la gerencia, la solución propuesta por el grupo, con el fin de que los gerentes y los expertos técnicos que estén relacionados con el asunto decidan si se puede poner en práctica o no.
3. Ejecución de la solución por parte de la organización general.
4. Evaluación de los logros alcanzados en cuanto a las propuestas formuladas y puestas en práctica.

e. Condiciones para su éxito

A los efectos de un éxito en su gestión, los círculos de calidad deben responder a los siguientes lineamientos:

- Se les debe emplear en relación con problemas medibles y de corto plazo.
- Se debe obtener el apoyo permanente de la alta dirección.
- Las habilidades del grupo deben aplicarse a problemas correspondientes al área de trabajo del círculo.
- Los supervisores deben recibir capacitación en habilidades de facilitación.
- Los círculos de calidad deben ser considerados como un punto de partida para enfoques más participativos por utilizar en el futuro.

f. Factores negativos a tener en cuenta y cómo superarlos

Entre los diversos problemas e inconvenientes más importantes que deben ser tenidos en consideración a la hora de implantar y gestionar los sistemas de Círculos de Control de Calidad tenemos:

- Concepto equivocado de la alta gerencia acerca de lo que es un proceso de círculos de calidad.
- Oposición del nivel gerencial medio y de la supervisión a la introducción de los círculos de calidad.
- Capacitación deficiente.
- Deseo de la oficina de los círculos de calidad de convertirse en un imperio.
- Imposibilidad de llevar a la práctica las propuestas de los círculos.
- Imposibilidad de evaluar los resultados del proceso de los círculos de calidad.
- Círculos de calidad que se alejan de la estructura básica.

Es factible superar exitosamente las barreras y aspectos sombríos que acechan la implementación del sistema de círculos de calidad, aplicando los siguientes cinco pasos:

1. Obtener el apoyo y el compromiso de la gerencia, y crear una oficina para los círculos de calidad, cuyo objetivo sea promover el proceso a través de toda la empresa.
2. Desarrollar una estrategia lógica para la formación de los círculos, basada en la perfecta comprensión de las dificultades y del objetivo a largo plazo: hacer que los círculos de calidad se conviertan en una parte permanente y auto-sostenida del proceso administrativo.
3. Fomentar dentro de la empresa aquellos sistemas requeridos para dar apoyo al proceso de los círculos de calidad.
4. Preparar programas de capacitación para todos los miembros de la empresa.
5. Encargarse de todos los detalles, desde conseguir un salón de reuniones hasta codificar las reglas del proceso de los círculos de calidad.

No es posible formar el primer círculo de calidad sin antes haber tomado en su debida consideración todos los pasos antes descritos.

g. Su implantación

A continuación se describen las 17 etapas necesarias para lograr una óptima implementación y posterior funcionamiento de excelencia, de los Círculos de Calidad.

1. Seminario para la dirección. Los altos ejecutivos de una empresa deben desarrollar una percepción y una comprensión realista de la naturaleza y de las modalidades de funcionamiento de los círculos de calidad.
2. Evaluación y decisión. La dirección de la empresa decide sobre la implementación o no de los Círculos de Calidad.
3. Seminario para mandos medios. Nunca será demasiado insistir en la importancia de esta etapa. Los mandos medios deben participar activamente en la concepción y en la gestión del proyecto. En consecuencia, deben percibir claramente la naturaleza y las características de los círculos de calidad, así como la influencia de estos en su papel y en sus responsabilidades.
4. Evaluación y decisión. Los mandos medios deciden apoyar y participar activamente en el proyecto de implantación.
5. Comité de estudio. Un comité de estudio, formado por miembros de la dirección, funcionarios de nivel medio y subalterno, evalúan en qué medida la empresa está lista para Adoptar el método de los círculos de calidad. La principal actividad de este comité consiste en acometer un inventario de actitudes del personal de la empresa.
6. Inventario de actitudes. Los círculos de calidad son una aplicación de la filosofía de gerencia participativa. De ahí que sea importante evaluar la filosofía de la gerencia, el clima organizacional y la satisfacción del personal de la empresa en el trabajo.
7. Evaluación y decisión. El comité de estudio evalúa las probabilidades de éxito de los círculos de calidad en la empresa.
8. Participación del sindicato. La decisión de implantar los círculos de calidad debe comunicársele al sindicato de la empresa. Una reacción positiva de éste es importante para asegurar el funcionamiento de los círculos.
9. Enunciado de principios de la dirección. La dirección anuncia y justifica verbalmente o por escrito su intención de introducir el método de los círculos de control de calidad en la empresa.
10. Constitución de un comité directivo. El comité directivo comprende a altos ejecutivos, funcionarios de nivel medio, coordinadores y un

- miembro del sindicato. El comité debe establecer las políticas generales que rigen el funcionamiento de los círculos, la estrategia de formación de los participantes y la estrategia de desarrollo de los círculos en el seno de la empresa.
11. Comunicación de la información al personal. Con ayuda de folletos y reuniones, el comité directivo presentará el proyecto al personal y a los agentes de supervisión de la empresa.
 12. Solicitud de voluntarios. La solicitud puede hacerse mediante el envío de un formulario de adhesión libre a todos los miembros del personal.
 13. Constitución de los círculos de calidad. Los mismos registran generalmente entre cuatro y quince personas.
 14. Capacitación de los animadores. El coordinador asume la responsabilidad de la capacitación de los animadores de los círculos de calidad.
 15. Capacitación de los participantes. Conviene prever alrededor de 20 horas de capacitación para los miembros. En las empresas de alta tecnología, la duración de la misma podría ser mayor.
 16. Arranque. Puede optarse por constituir los círculos de calidad a intervalos de una o dos semanas, a fin de verse beneficiados con la experiencia adquirida en las primeras reuniones.
 17. Evaluación. Debe evaluarse tanto las actividades, como los resultados obtenidos de ellas.

h. Condiciones para ser un jefe de Círculo de Calidad eficiente

Entre los diversos aspectos a tomar debidamente en consideración por los supervisores a los efectos de lograr la mayor eficacia y eficiencia de los Círculos de Calidad podemos enumerar los siguientes:

- Dominar la técnica de los Círculos de Calidad.
- Capacitar a fondo a los miembros.
- Administrar eficientemente las reuniones del Círculo, lo cual implica:
 - Planear muy bien las reuniones.
 - Mantener al día los registros de asistencia.
 - Presentar al inicio de la reunión un resumen de lo realizado por el círculo en el tema que se va a tratar.
 - Abstenerse de decir a los miembros del Círculo lo que tienen que hacer.

- Esforzarse por mantener un estilo y espíritu democrático y plenamente participativo.

i. Capacitación

Los Círculos de Control de Calidad exigen un comportamiento especial que puede entrar en conflicto con patrones tradicionales, razón por la cual resulta fundamental capacitar formalmente a las diferentes personas sobre sus nuevas funciones.

Un buen programa de instrucción o capacitación les otorga a los participantes una descripción clara y precisa de las diversas funciones que deben desempeñar dentro del proceso de los Círculos de Calidad y de las técnicas que deben emplear para el logro de los objetivos. Por ejemplo, los miembros, el jefe del círculo y el asesor deben conocer sus funciones fundamentales dentro de una reunión del círculo. También deben aprender técnicas de resolución de problemas, de liderazgo, de negociación y de asesoría que les permitan llevar a cabo su labor con éxito.

El programa de capacitación para los círculos de calidad está dirigido a definir cuatro funciones primordiales: la de miembro de un círculo, la de jefe de un círculo, la de gerente o experto y la de asesor. Es necesario diseñar un curso específico para cada una de dichas funciones que debe ser dictado a intervalos que se ajusten al programa de introducción del proceso.

Los objetivos fundamentales de la capacitación a impartir son:

- I. Dar a conocer a los participantes el proceso de los círculos de calidad y las ventajas que conlleva tanto para ellos como para la empresa.
- II. Despejar cualquier temor o duda que puedan tener acerca de los círculos de calidad.
- III. Convencer a los participantes para que se ofrezcan como voluntarios.
- IV. Prepararlos para desempeñar su papel como miembros de su círculo de calidad.
- V. Darles a conocer las técnicas para solucionar problemas en grupo.
- VI. Estimularlos para que sientan que el círculo les pertenece y que son responsables de él.

j. Organización de los Círculos de Calidad

Dicha organización está constituida por cinco niveles:

Nivel Uno: La Alta Dirección. Fundamental a la hora de establecer el sistema de Círculos y de prestar todo su apoyo.

Nivel Dos: Comité Central. Conformado por directores de la empresa, tanto de línea como de staff, mandos intermedios y empleados que se distinguen por su talento y capacidad. Entre sus funciones y responsabilidades se tienen la preparación de los planes de implementación, diseño de los objetivos y estrategias, reclutamiento de líderes, decidir sobre recompensas, seguimiento y control del programa, relaciones con sindicatos y Alta Dirección. Informar periódicamente a la Alta Dirección sobre los avances y logros obtenidos.

Nivel Tres: Facilitador. Los mismos tienen diversas responsabilidades descritas en el siguiente punto.

Nivel Cuatro: El Líder. Las funciones del Líder son: dirigir las reuniones del Círculo, formar a los componentes en las técnicas de trabajo, servir de enlace entre los miembros del Círculo y el facilitador. Preparar el orden del día de las reuniones, y confeccionar los respectivos informes. Crear el ambiente adecuado para el buen desarrollo de las reuniones y presentar a la Dirección las sugerencias propuestas por el Círculo.

Nivel Cinco: los miembros de los círculos. Tiene participación voluntaria, con libertad de opinión y voto, limitándose a tratar temas propios del trabajo cotidiano.

k. Tareas y características de un facilitador

Entre las labores a desarrollar un facilitador pueden enumerarse por lo menos las que a continuación se detallan:

- Elaboración del plan de implementación de los círculos, conjuntamente con el Comité Central (o máximo funcionario organizacional para el caso de no existir Comité Central).
- Asistir a las reuniones del Comité Central del que forma parte, informándole de la situación y de las actividades de los Círculos.

2. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

a. Mejora del proceso

Durante la administración 2005-2007 del H. Ayuntamiento de Morelia se contrato a una empresa privada para implementar la calidad en la administración pública, se crearon 20 círculos de calidad. Los círculos fueron creados en áreas de oportunidad en la creación de procedimientos o en la modificación de los mismos. Hubo capacitación en el uso de la metodología y supervisión continua por parte de la empresa.

En el departamento de Trámite y control, mejor conocido como Ventanilla Única de Licencias de Funcionamiento, por ser un área estratégica al ofrecer un servicio a la ciudadanía se formó un Círculo de Control de Calidad (CCC). El CCC estuvo integrado por empleados de la Dirección de Inspección y Vigilancia, de la propia Ventanilla Única y de la Dirección de Informática.

b. Primera etapa del Círculo de Control de Calidad (CCC)

El CCC fue formado por un grupo de funcionarios públicos de diversas áreas que se reunieron periódicamente para identificar, analizar y resolver los diversos problemas que presentados en Ventanilla Única, integrado por personal de la Dirección de Inspección y Vigilancia, Departamento de Trámite y Control y de la Dirección de Informática.

OBJETIVO

Buscar la mejora continua en la calidad de servicio en Ventanilla Única en beneficio de la ciudadanía.

OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS

PASO 1.- Lluvia de ideas para identificar los problemas.

PASO 2.- Evaluación para seleccionar el problema mas Crónico, Medible, Retador, Alcanzable y sobre todo que fuera Orientado en utilidad para los usuarios de la ventanilla.

LISTA DE PROBLEMAS**C M R A O TOTAL**

1. Gran cantidad de filas y visitas del ciudadano.	3	2	3	4	4	16
2. Falta de integración de las áreas que intervienen en el servicio.	3	2	4	4	3	16
Falta de herramientas y procedimientos adecuado para el eficiente procesamiento de información.	3	4	2	4	4	17
4. Complejidad de trámites.	4	3	4	4	4	19
5. Altos tiempos de respuesta de las diferentes áreas involucradas.	4	4	4	4	4	20

4. mucho	3. bastante	2. poco	1. nada
----------	-------------	---------	---------

FUENTE: Propia basada en la aplicación de la metodología del CCC

Resultó como problema principal **el resolver los Altos tiempos de respuesta de las diferentes áreas involucradas.**

ANALISIS DE DATOS 2006

Se procedió a contabilizar el total de las solicitudes ingresadas en Ventanilla Única en el período 2006 que generaron dictamen a las dependencias involucradas. De las cuales participaron en 7,441 tramites.

En la gráfica de Pareto se observa que la Dirección de Protección Civil cuenta con la mayor carga de trabajo hasta en un 60.5%. Lo que indica que Protección Civil tiene 3 veces mas trabajo que la demás áreas.

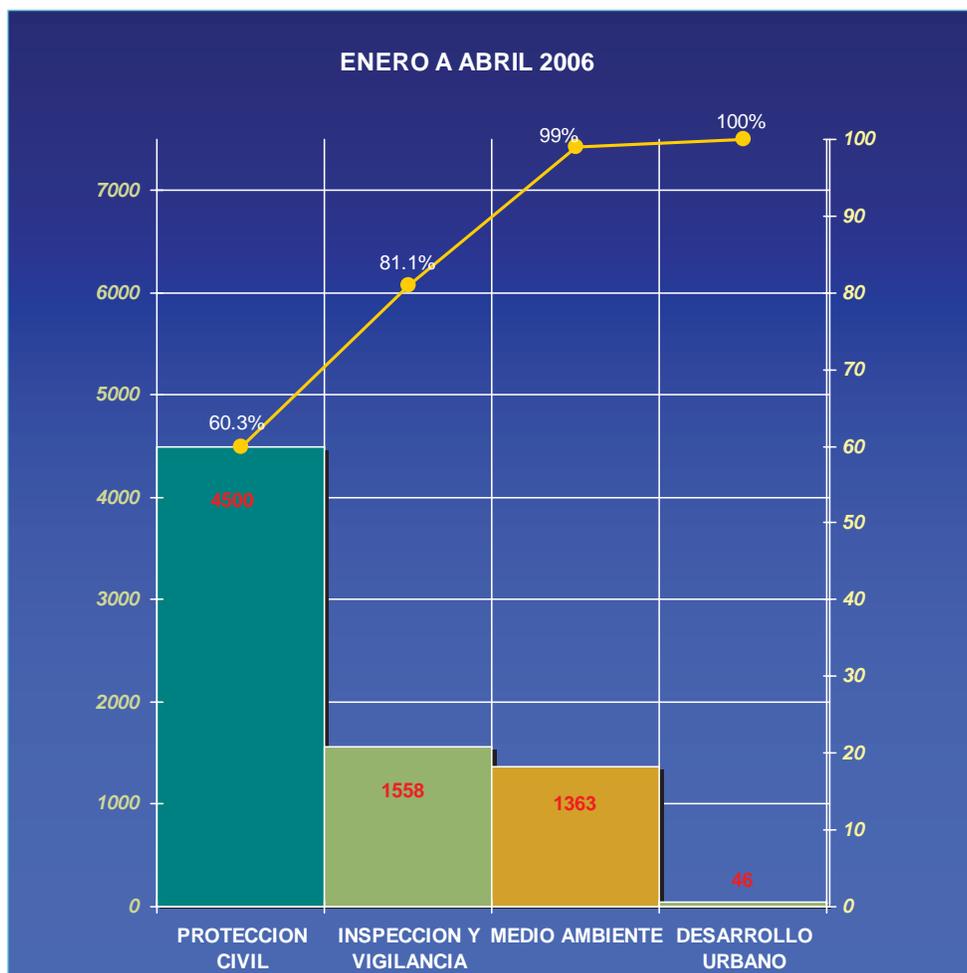


FIGURA 13. GRAFICA SOLICITUDES RECIBIDAS POR AREA

Dependencia	Solicitudes
PROTECCION CIVIL	4500
INSPECCION Y VIGILANCIA	1558
MEDIO AMBIENTE	1363
USO DE SUELO	20
TOTAL	7441

FUENTE: Propia basada en la aplicación del la metodología del CCC

META NUMERICA

Aumentar a un 100% los dictámenes contestados antes de 20 días hábiles en la Dirección de Protección Civil.

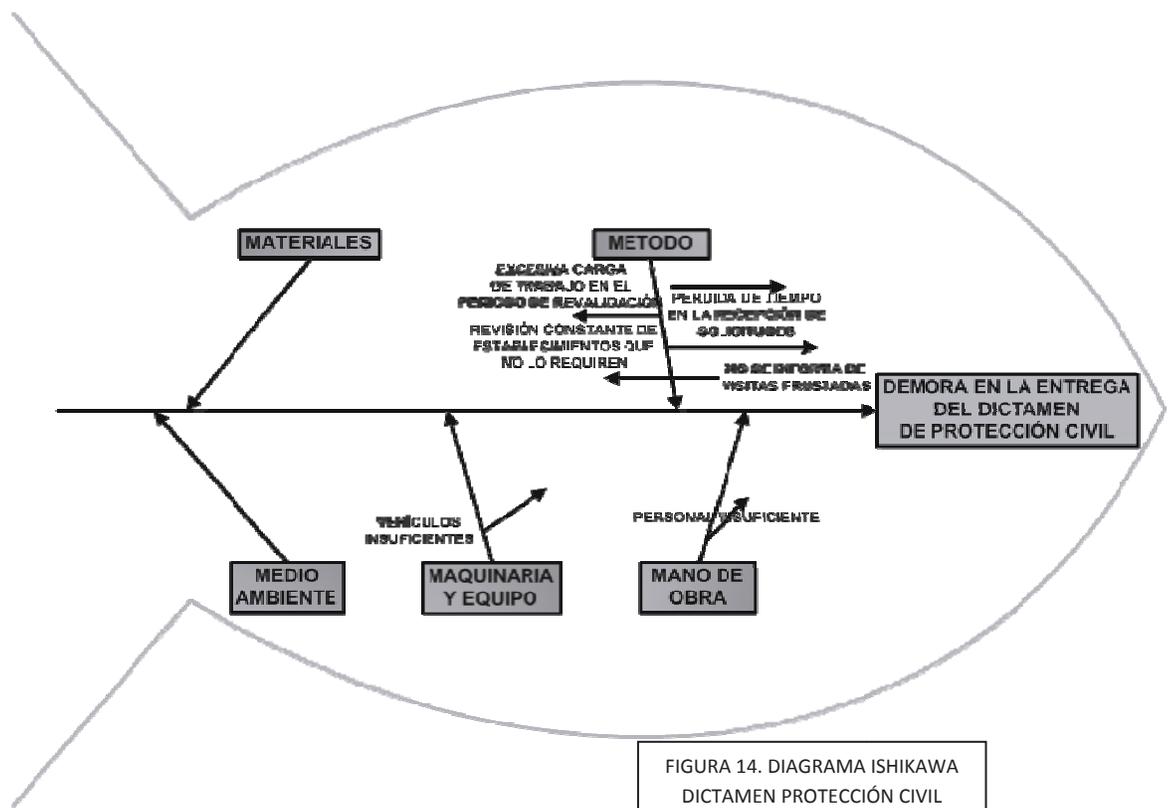
Con lo que se buscó primeramente cumplir con la obligación de contestar las peticiones de la ciudadanía, disminuir las visitas del ciudadano e incrementar la

confianza en el servicio y por último facilitar y agilizarán los trámites en Ventanilla Única.

Analizado el problema hubo reuniones con personal de la Dirección de Protección Civil para identificar los factores que producían las demoras en la entrega de los dictámenes.

ANALISIS DE CAUSAS DEL PROBLEMA

Diagrama Ishikawa de Causa-Efecto



FUENTE: Propia basada en la aplicación del a metodología del CCC

CAUSA 1.- Excesiva carga de trabajo. Causa Raíz.

Protección Civil recibe el 60 % de trabajo en los primeros 4 meses del total de solicitudes recibidas en el año por lo que SI AFECTA de manera contundente en la demora en la entrega de sus dictámenes. Por lo tanto es una causa raíz

CAUSA 2.- Pérdida de tiempo en recepción de solicitudes. Causa Raíz.

Se pierden entre 1 y 3 días en capturar y mandar la copia de la solicitud a las instalaciones de la Dirección de Protección Civil, provocando acumulación de trabajo y pérdida de tiempo.

CAUSA 3.- Revisión de establecimientos no requeridos. Causa Raíz.

Se atienden solicitudes a establecimientos como abarrotes y carnicerías que no requieren dictamen lo que provoca aún mas carga de trabajo.

CAUSA 4.- No se informa de visitas frustradas. Causa Secundaria.

Ventanilla Única no cuenta con la información de qué verificaciones no se realizaron por encontrar cerrado el establecimiento lo que genera no dar respuesta al contribuyente.

CAUSA 5.- Vehículos insuficientes. Causa Secundaria.4

Perdida de tiempo para los inspectores ya que si uno o más vehículos se descomponen no hay unidades que los reemplacen creando acumulación de trabajo.

CAUSA 6.- Personal insuficiente. Causa Secundaria.

En el año 2007 se recibieron 7100 solicitudes para Protección Civil, únicamente, para no rezagar la labor equivaldría a que cada inspector de manera individual realizara 26 solicitudes diarias trabajando de lunes a domingo

En la práctica los 7 inspectores se dividen en cuatro grupos realizando un máximo de 15 verificaciones diarias por grupo.

SOLUCIÓN DE CAUSAS

CAUSA 1.- Excesiva carga de trabajo. Causa Raíz.

SOLUCIÓN: Dado que en el periodo de enero a abril 2006 se ingresaron 11,792 trámites en Ventanilla, de los cuales el 87% fueron por concepto de revalidación y en la práctica se ha venido incorporando como requisito el Dictamen de Protección Civil y Medio Ambiente sin tener fundamento alguno que motive la obligación de solicitarlo anualmente.

Se propuso pedir al solicitante que firme el manifiesto bajo protesta de decir verdad, que las condiciones de funcionamiento no han variado con relación a las del año anterior y que cuenta físicamente con los requerimientos recomendados en la última visita de los inspectores, además de mantener los extintores en estado idóneo para su uso.

Morelia, Michoacán, a _____ de _____ de 200_____.

**LIC. SALVADOR LOPEZ ORDUÑA
PRESIDENTE MUNICIPAL DE MORELIA
P R E S E N T E.**

El que suscribe, _____ con domicilio en la calle _____ número _____ de la Colonia _____, de esta ciudad de Morelia; por mi propio derecho y a través de la presente, y en relación a mi solicitud de revalidación de una licencia municipal de funcionamiento con número _____ del giro _____, **manifiesto bajo protesta de decir verdad** que las condiciones de funcionamiento del establecimiento antes referido no han variado en relación con el año anterior, por lo que me comprometo a realizar la recarga de mi (s) extintor(es) al momento en que estos caduquen, de igual manera tengo el conocimiento de que mi establecimiento será susceptible a revisiones futuras a manera de constatar la veracidad del presente manifiesto y de la imposición de la multa correspondiente a que me haré acreedor de no resultar cierto.

A T E N T A M E N T E

(nombre y firma)

FIGURA 15. MANIFIESTO

C.c.p.- Dr. Ramón Ramírez López, Director de Protección Civil Para su conocimiento.

FUENTE: Elaborado por Funcionarios del H. Ayuntamiento de Morelia

Con fundamento en el artículo 21 del reglamento y que establece como requisitos para revalidar anualmente:

ARTICULO 21

“Las Licencias deberán de revalidarse de manera anual dentro del primer trimestre de cada año, en los términos que dispongan las Leyes de Hacienda Municipal y la de Ingresos del Municipio de Morelia, para tales efectos los titulares deberán acompañar a su solicitud de revalidación los siguientes documentos:

I.- Original de la Licencia respectiva;

II.- Escrito dirigido al Presidente Municipal en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que no se han cambiado las condiciones en que se otorgó la Licencia original; y

III.- En su caso, comprobante de pago de los derechos correspondientes expedido por la Tesorería, de conformidad a lo que establezca la Ley de Ingresos Vigente para el ejercicio fiscal del año que corresponda”.

Con lo propuesto se pretenden dos cosas:

1. Premiar al ciudadano responsable que ha revalidado año con año y castigar al ciudadano que pretenda sorprender a las autoridades.
2. Resolver el problema de la carga de trabajo en los primeros meses mediante la distribución uniforme del trabajo en el año en la Dirección de Protección Civil con apego a lo dispuesto en el artículo 22 del reglamento, el cual señala que:

ARTICULO 22

“Las Dependencias de la Administración Pública Municipal, en el ejercicio de sus atribuciones, podrán realizar las visitas de verificación que estimen pertinentes para comprobar que no han variado las condiciones originales de operación del establecimiento”.

Cabe hacer mención que con esta medida se proyectó que disminuirá la percepción anual por concepto de revalidación de Dictamen o visto bueno de Protección Civil y Medio Ambiente pero que en consecuencia se esperaba que:

- Se ajustaría a lo dispuesto por el reglamento
- Se resolvería también el problema de altos tiempos de respuesta en dictamen de Medio Ambiente.
- Se aumentaría los ingresos por las actuaciones ejercidas por Inspección y Vigilancia en respuesta a las verificaciones de incumplimiento realizadas por Protección Civil.
- Se Simplificarían los trámites.
- Se aumentaría el grado de confianza de las personas hacia Ventanilla Única

CAUSA 2.- Pérdida de tiempo en recepción de solicitudes. Causa Raíz.

SOLUCIÓN: Implementación de un programa de prestación de servicio social en ventanilla Única con uno o más meritorios que apoyen a los representantes de todas las áreas, en la recepción y captura de las solicitudes, por lo que se solicitó a la Dirección de Recursos Humanos su ayuda para la realización del mismo.

CAUSA 3.- Revisión de establecimientos no requeridos. Causa Raíz.

SOLUCIÓN: En la práctica, a petición de la Coordinación del Centro Histórico se realiza el dictamen de Protección Civil a todas las aperturas y cambios de domicilio por tratarse de instalaciones antiguas a establecimientos que por reglamento no requieren, por lo que se sugiere apagarse estrictamente a derecho.

CAUSA 4.- No se informa de visitas frustradas. Causa Secundaria.

SOLUCIÓN: Lo relativo a que la Dirección de Protección Civil no informa de las visitas frustradas se acordó con el Director del área y a partir de junio del 2007 se comenzó a dar aviso mediante oficio a Ventanilla Única de los folios de las solicitudes que no se supervisan por encontrar cerrados los establecimientos, por lo que desde entonces se tiene la posibilidades de dar respuesta a la ciudadanía.

CONCLUSION

Con la implementación de las medidas se espera mejorar los tiempos de respuesta en Protección Civil y Medio Ambiente

RESULTADOS OBTENIDOS

El objetivo del círculo fue “lograr la mejora en la atención al público”, y el compromiso fue aumentar a un 100% los dictámenes contestados antes de 20 días en la Dirección de Protección Civil.

La puesta en marcha de la solución arrojó resultados positivos, los cuales son:

- Disminuir las visitas de los ciudadanos
- Incrementar la confianza en los propietarios
- Facilitar y agilizar trámites
- Cumplir con el reglamento.

La solución implementada fue “el escrito de bajo protesta de decir verdad”, con el cual se confió en la buena fe de las personas que firmaban, por tener todas

las medidas de seguridad en buenas condiciones, logrando así programar una inspección posterior sin impactar en los tiempos de respuesta.

Con el escrito de bajo protesta de decir verdad, aumentó el número de revalidaciones, de 1064 en el año 2006 pasó a 1767 en 2007.

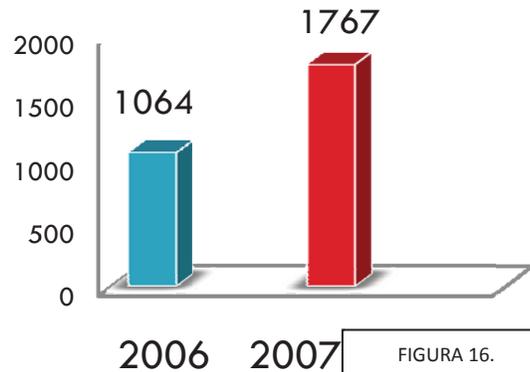


FIGURA 16. REVALIDACIONES

FUENTE: Propia basada en el estudio de la información

Con la medida se logró también incrementar la confianza de la ciudadanía lo que se reflejó en las encuestas realizadas a los contribuyentes, la Ventanilla Única recibió felicitaciones por parte de la Secretaría del Ayuntamiento por los resultados obtenidos.

TRAMITE	ENCUESTAS REALIZADAS		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN POR PERSONA		OPINIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA				
	TRAMITES SOLICITADOS	LOS QUE NO PUEDERON TRAMITAR	EN VENTANILLA	DE QUE INICIA HASTA QUE CONCLUYE EL TRAMITE	BUENA		REGULAR		
					DE VENTANILLA OPINAN QUE ES BUENA LA ATENCIÓN	DE QUE INICIA HASTA QUE CONCLUYE EL TRAMITE	DE VENTANILLA OPINAN QUE ES REGULAR LA ATENCIÓN	DE QUE INICIA HASTA QUE CONCLUYE EL TRAMITE	DE VENTANILLA OPINAN QUE ES MALA LA ATENCIÓN
REVALIDACIÓN	41		20 MINUTOS	2 días	88	88	2	0	2
PAGO DE AGUA	43	1	10 MINUTOS	8 MINUTOS					
LICENCIA DE NEGOCIOS	6		15 MINUTOS	15 DÍAS					
INFORMACION DE LICENCIA	2		1 MINUTO	15 DIA					

ENCUESTAS QUE SE REALIZARON CORRESPONDIENTES AL PERIODO 92 EN TOTAL DEL 03 AL 31 DE ENERO DEL 2007

EN CUESTION DE LA HONESTIDAD 4 PERSONAS OPINAN QUE ESTA REGULAR.

FUENTE: Ventanilla Única de Licencias de Funcionamiento

FIGURA 17. RESULTADOS DE ENCUESTAS

c. Segunda etapa del CCC

OBJETIVO

La mejora en atención al público

OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS

Mediante encuestas realizadas en el primer trimestre del año 2007 se obtuvieron los siguientes resultados: de 217 encuestas, el 94% de los encuestados contestó que era bueno el servicio que se brindaba en Ventanilla Única y el 6% restante opinó que era malo o regular.



FIGURA 18. GRAFICA DE ENCUESTAS

FUENTE: Ventanilla Única de Licencias de Funcionamiento

Evaluando y calificando el porcentaje de encuestados inconformes se listaron y calificaron los problemas, la mayor puntuación obtenida para el problema más Crónico, Medible, Retador, Alcanzable y Orientado fue para: Mejorar los tiempos de respuesta y No pedir tantas copias, sumando la misma calificación.

LISTA DE PROBLEMAS	C	M	R	A	O	TOTAL
1. Que mejoren los tiempos de respuesta	4	4	4	4	4	20
2. Que no se pidan tantas copias	4	4	4	4	4	20
3. Que no pidan tantos requisitos	3	3	4	4	4	18
4. Que mejore la atención al público	3	2	1	4	4	14
5. Que sea mas rápido la entrega de PC y MA	3	2	2	3	3	13
6. Que los pagos de las licencias se hagan en V.U.	2	2	2	3	4	13

4. mucho	3. bastante	2. poco	1. nada
-----------------	--------------------	----------------	----------------

FUENTE: Propia basada en la aplicación de la metodología de los CCC

Se Observó que la mayor parte del tiempo de respuesta del trámite, lo consumen las áreas que intervienen en dictaminar las medidas indicadas requeridas para la entrega de la licencia, por lo que el problema elegido para solucionar fue: “Que mejoren los tiempos de respuesta”.

En los trámites que generan los 4 dictámenes el ciudadano realiza 14 visitas en promedio, contando visitas a áreas, a la ventanilla, a fotocopiar y a pagos en la caja.

JUSTIFICACIÓN

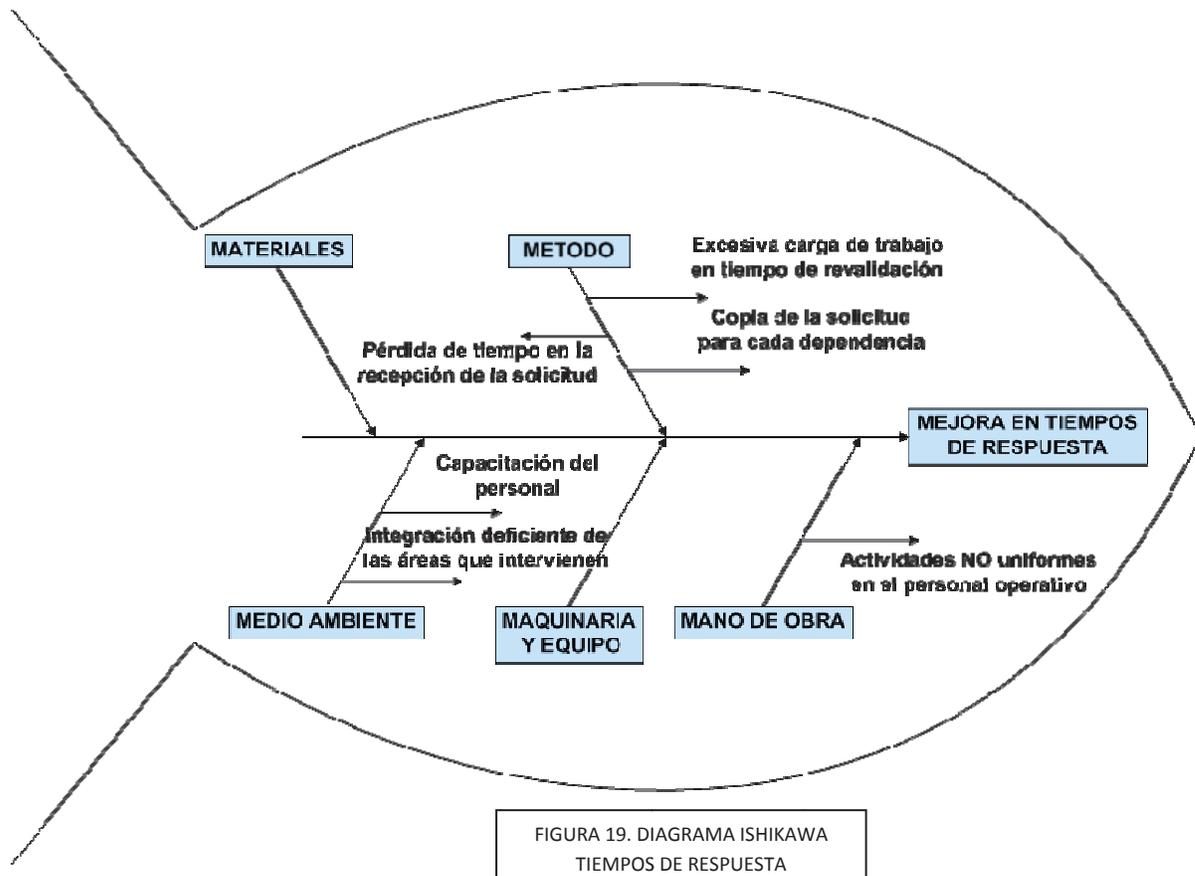
El problema se justifica con lo que se desprende del artículo 62 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles Industriales y de servicios de Morelia.

ARTICULO 62

“Para solicitar la expedición, traspaso o cambio de domicilio de una licencia los interesados deberán de presentar ante la Ventanilla Única la solicitud correspondiente; recibida la solicitud la Autoridad Municipal deberá de expedir en un plazo no mayor de veinte días hábiles a partir de la fecha de presentación de la misma, la licencia correspondiente; o en su caso, la negativa debidamente fundada y motivada, de no ser así se entenderá que su trámite a sido aprobado.”

ANÁLISIS DE CAUSAS DEL PROBLEMA

Diagrama Ishikawa de Causa-Efecto



FUENTE: Propia basada en la aplicación de la metodología de los CCC

CAUSA 1.- Pérdida de tiempo en la recepción de solicitudes. Causa Raíz.

Se elabora un oficio a cada dependencia solicitando su inspección.

CAUSA 2.- Copia de la solicitud para cada dependencia. Causa Raíz.

Al momento de ingresar la solicitud, se le pide al contribuyente 4 copias, una por dependencia para que puedan iniciar su inspección.

CAUSA 3.- Excesiva carga de trabajo en período de revalidación. Causa secundaria.

CAUSA 4.- Capacitación del personal. Causa secundaria.

El personal de la Ventanilla Única no está capacitado para realizar todas las actividades.

SOLUCION DE CAUSAS

La solución propuesta para resolver el problema es: **“El sistema Integral de Licencias de funcionamiento”**.

Un sistema informático que intercomunique a la Ventanilla Única con las 4 áreas que dictaminan para la entrega de la Licencia.

Con el sistema se espera combatir las siguientes situaciones:

- Falta de herramientas y procedimientos adecuados para el eficiente procesamiento de la información
- Visitas del ciudadano directamente a las áreas que intervienen en el seguimiento del trámite
- Gran cantidad de filas y visitas del ciudadano a la ventanilla
- Falta de integración de las áreas que intervienen en el servicio
- Complejidad de trámites
- Información errónea de requisitos y trámites

La integración de las diferentes áreas que intervienen en el otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento es el motor para el buen funcionamiento del sistema.

CONCLUSIÓN

Los beneficios que se obtendrán son:

- La Integración de las Áreas y su participación activa
- Simplificación de trámites, máximo 2 visitas del ciudadano
- Mejora en tempos de respuesta, 20 días hábiles
- Excelente atención al público con una herramienta oportuna para dar información fidedigna.

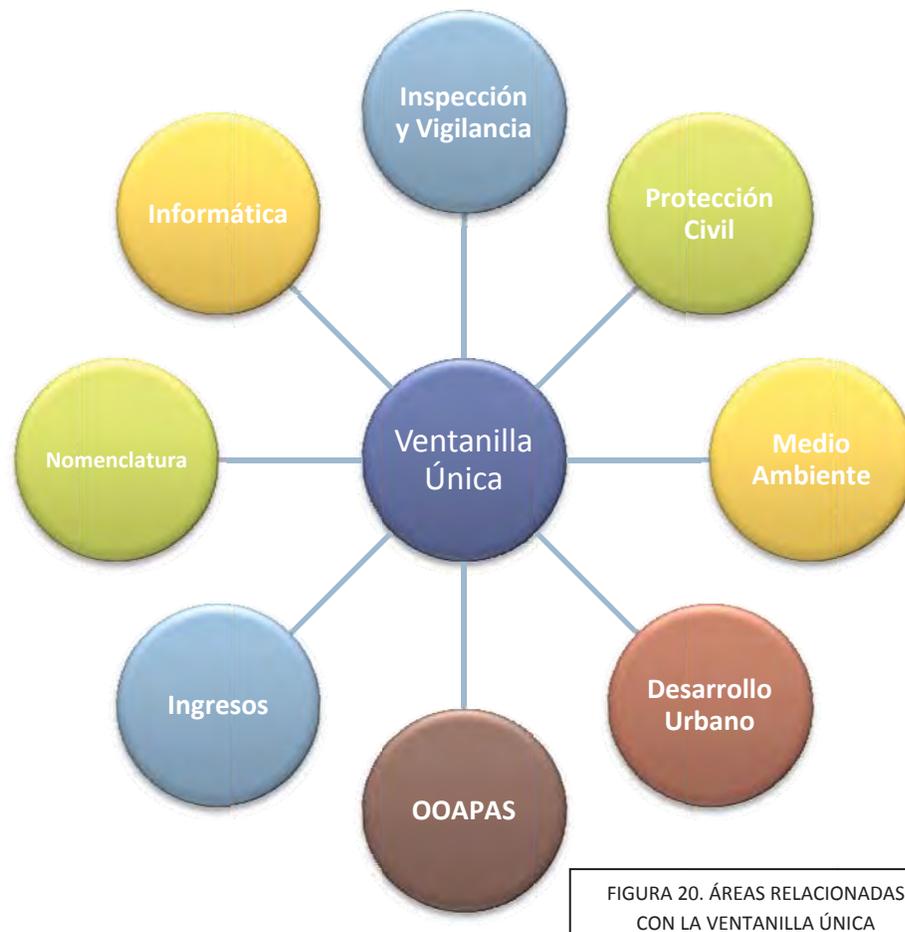
CAPÍTULO III DESARROLLO DEL SISTEMA

1. ANÁLISIS

a. Áreas que intervienen

El sistema integral de Licencias de Funcionamiento que operará en la Ventanilla Única (V.U) se refiere específicamente a la ejecución de diferentes trámites referentes a la licencia comercial de funcionamiento.

Para poder cumplir con los objetivos planteados se requiere de la intervención de diversas dependencias del Ayuntamiento, como se indica en el siguiente diagrama:



FUENTE: Propia basada en la investigación

Coordinación de la Ventanilla Única

La VU es responsable de recibir, orientar y tramitar las diferentes solicitudes de los ciudadanos referentes a las licencias municipales de funcionamiento.

Dirección de Protección Civil

Es responsable de dictaminar que los establecimientos cumplan con los requerimientos mínimos de seguridad.

Dirección de Inspección y Vigilancia

Verifica en campo que se reúnan todos los requisitos de seguridad, condiciones y obligaciones de funcionamiento señaladas en el Reglamento de Establecimientos Mercantiles Industriales y de servicios de Morelia.

Dirección de Medio Ambiente

Dictamina que los establecimientos comerciales cumplan con lo dispuesto por las Leyes Federales, Estatales y Municipales de Protección al Medio Ambiente y las Normas Oficiales Mexicanas.

Secretaría Desarrollo Urbano

Dictamina la viabilidad de un inmueble sujeto a actividades comerciales con lo establecido por la Carta Urbana.

OOAPAS

Otorga el permiso para descarga de aguas residuales.

Departamento de Nomenclatura

Oficializa los nombres de calles y colonias.

Dirección de Ingresos

Recauda el ingreso de derechos, actualizaciones, recargos, multas y gastos de ejecución referentes a licencias de funcionamiento y dictámenes.

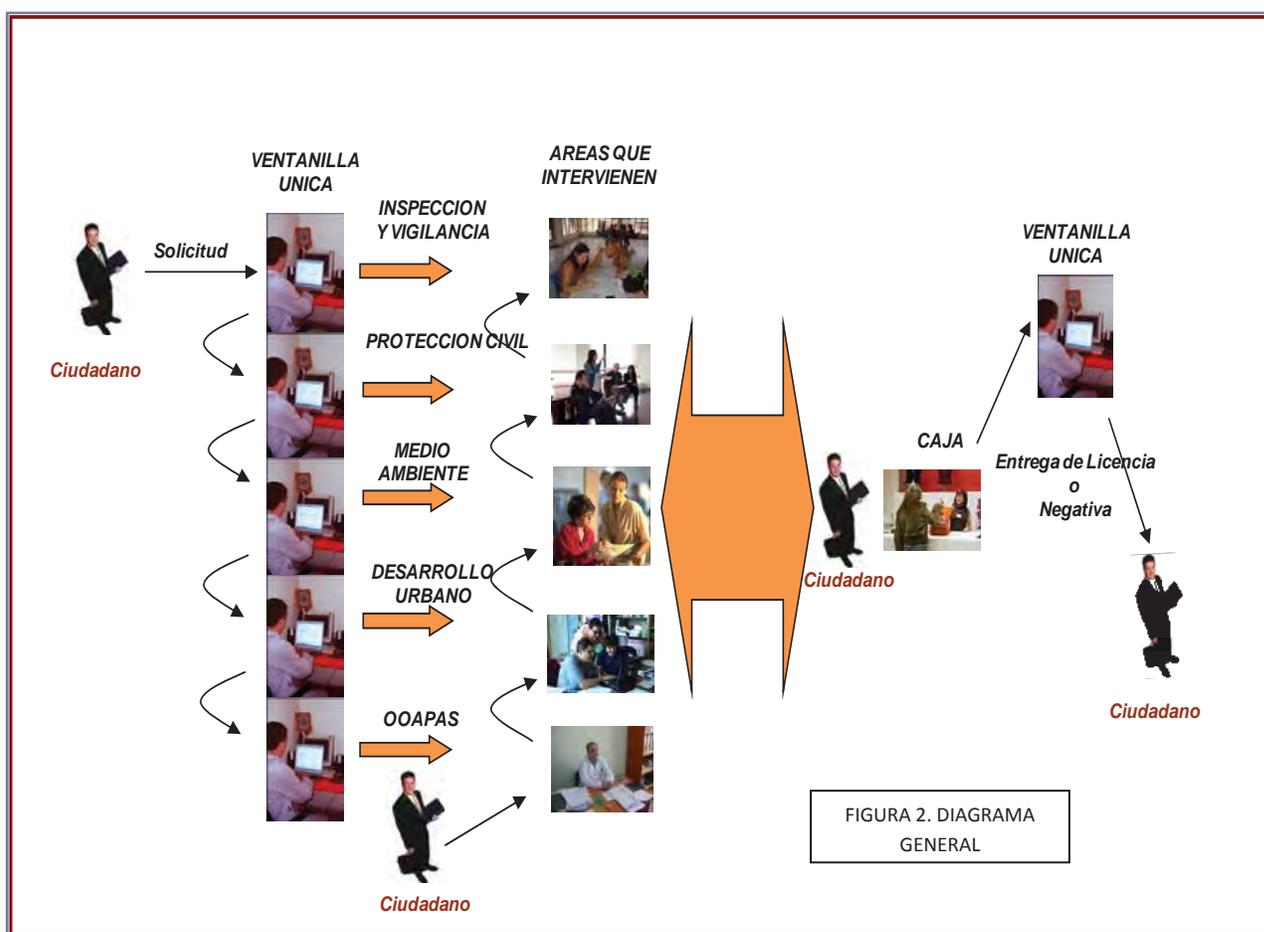
Dirección de Informática

Provee los sistemas informáticos con Bases de Datos confiables y seguras además de la intercomunicación entre las áreas.

b. Situación actual de la Ventanilla Única

1. El ciudadano, llega al mostrador de la V.U. para solicitar su trámite
2. Llena una solicitud.
3. Dependiendo del trámite y del giro de su establecimiento se le requieren solicitud original y 4 copias para que los representantes de las áreas inicien las inspecciones
4. El ciudadano saca las 4 fotocopias
5. El ciudadano regresa a la ventanilla y entrega las copias para cada representante.
6. Se le informa en qué tiempo irán los inspectores a revisar sus instalaciones y cuándo debe volver para darle respuesta del dictamen solicitado.
7. El ciudadano se retira.
8. De manera independiente cada representante de área da seguimiento al dictamen con sus direcciones.
9. Si el tiempo establecido para la entrega se cumple y el ciudadano no tiene aún la respuesta del dictamen, éste toma la iniciativa de visitar a la o directamente a las instalaciones de las áreas dictaminadoras para preguntar el estado de su trámite.
10. Una vez inspeccionado el establecimiento, el ciudadano regresa a la VU a que le elaboren su orden de entero para pagar dichos dictámenes o su negativa fundada y motivada.
11. El ciudadano debe pasar a la caja de la dirección de ingresos a pagar el costo de cada dictamen.
12. Una vez pagado el dictamen, el ciudadano debe fotocopiar el recibo.
13. El ciudadano sube a la ventanilla y se forma en diferente fila con cada representante para recibir su dictamen.
14. En caso de ser licencia de giro rojo, se genera el adeudo del derecho correspondiente para que pague en la caja.
15. El ciudadano debe sacar fotocopia del recibo para regresar a la Ventanilla.

16. Una vez cubiertos todos los requisitos se le entregará la licencia de Funcionamiento si es giro blanco o verde, o la licencia provisional en caso de rojo.
17. Si es licencia roja, se le informa al ciudadano que debe regresar en un mes por la licencia definitiva.
18. Si es licencia roja el ciudadano regresa a la VU donde se le entrega la licencia definitiva con las firmas autógrafas del presidente y secretario del ayuntamiento



FUENTE: Propia basada en el Marco Teórico de la investigación

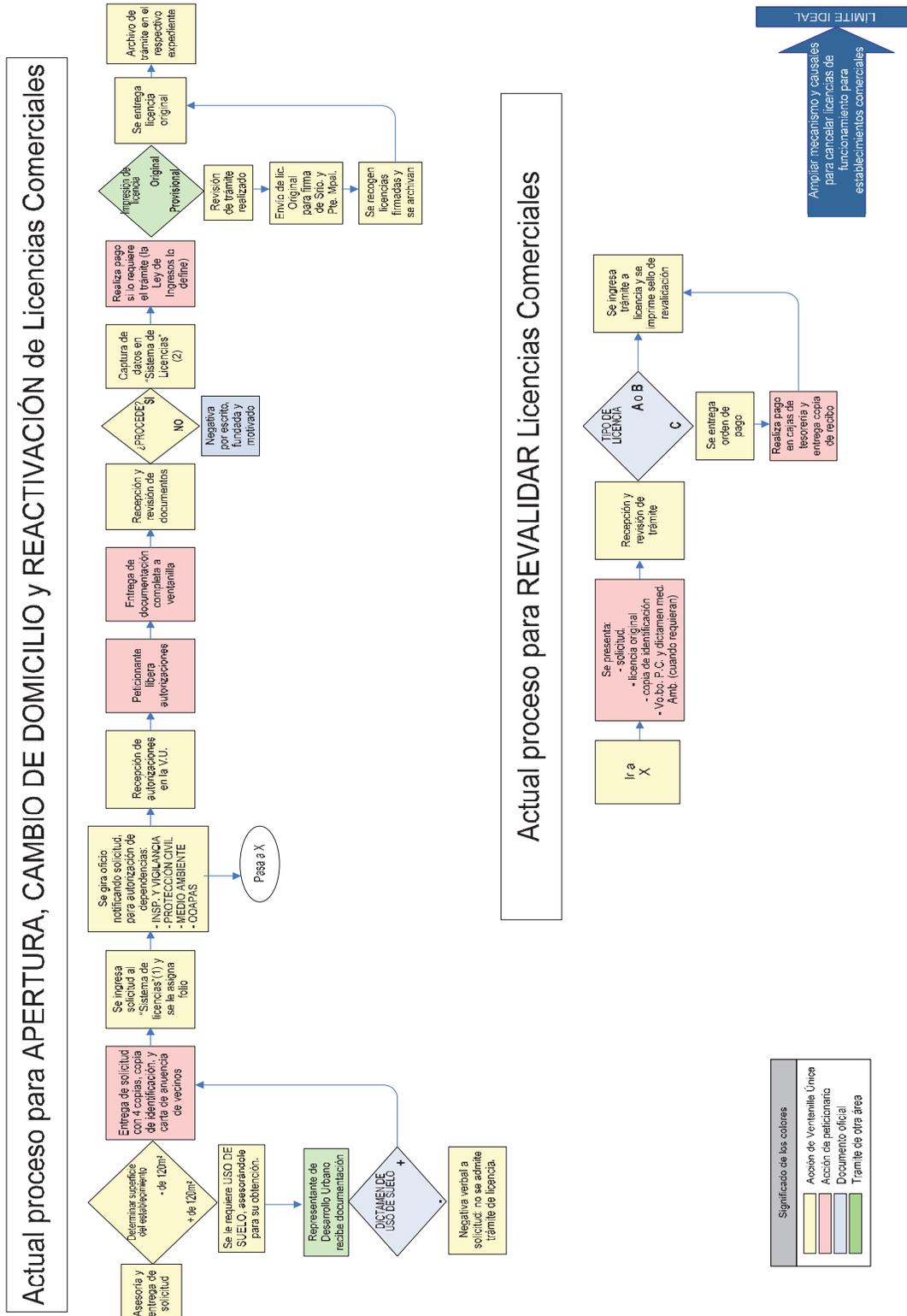
c. Requisitos para trámites de Licencias de Funcionamiento

1. Solicitud original y cuatro copias
2. Identificación oficial del propietario
3. Identificación oficial de quien realice el trámite (en su caso)
4. Copia del trámite correspondiente ante Hacienda
5. Copia del recibo del agua para su registro
6. Acta constitutiva en el caso de ser persona moral
7. Dictamen de Uso de Suelo (para mayores de 120 m²)
8. Copia de aviso de funcionamiento ante Salubridad
9. Copia de la carta de anuencia de vecinos y encargado del orden
10. Visto Bueno de Protección Civil Municipal
11. Dictamen de Protección al Medio Ambiente y Ecología
12. Estudio de laboratorio de Descarga de Aguas Residuales
13. Verificación aprobada de la Dirección de Inspección y Vigilancia

Los requisitos son susceptibles a cambios dependiendo las leyes, reglamentos y normas que para ellos estén vigentes.

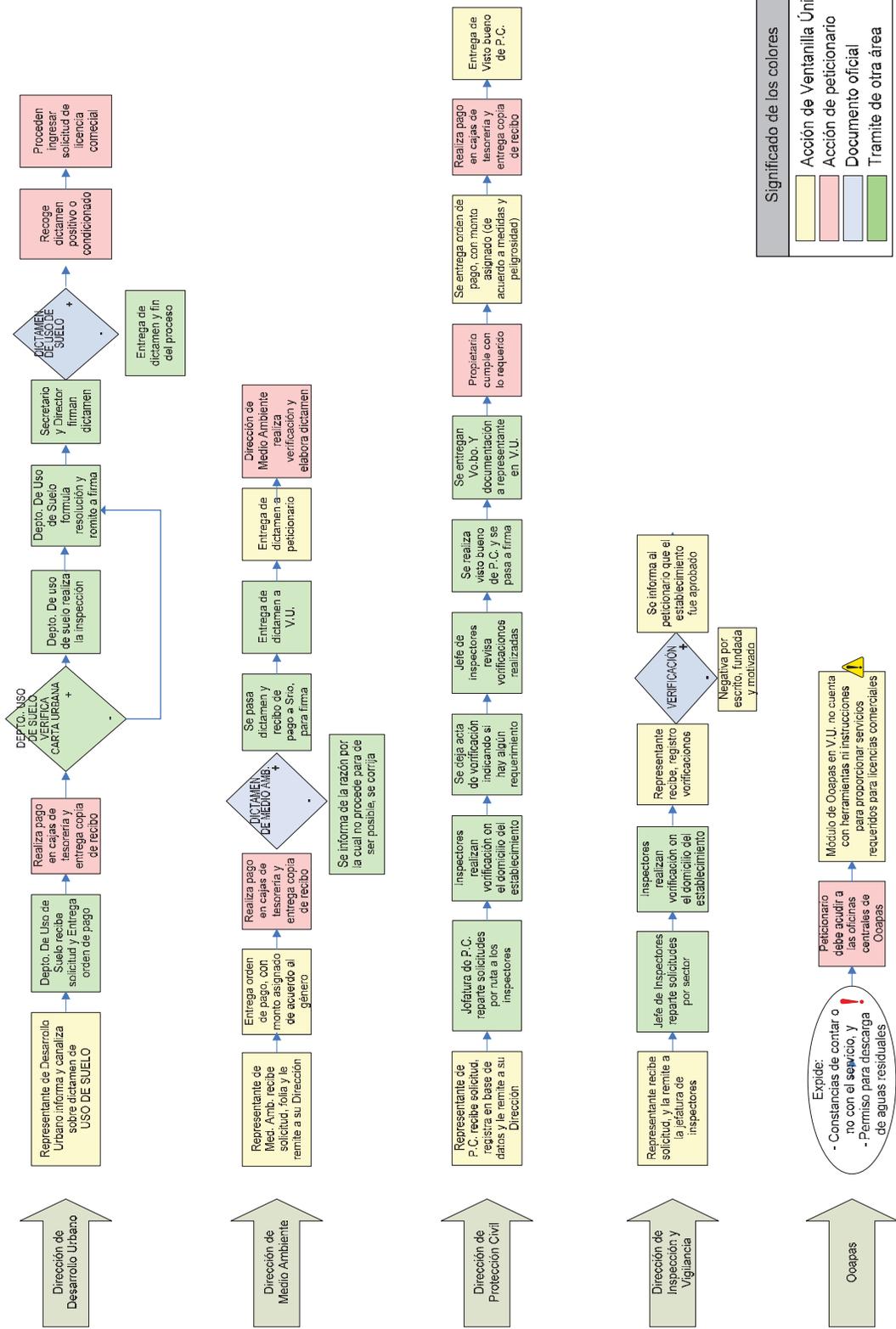
Nota: Los requisitos podrán variar en casos específicos cuando el establecimiento por su condición genere algún impacto, ya sea social, ambiental o de cualquier otro tipo.

d. Mapeo actual de procesos



FUENTE: Propia basada en la investigación

FIGURA 21. MAPEO ACTUAL DE PROCESOS VENTANILLA ÚNICA



FUENTE: Propia basada en la investigación

FIGURA 22. MAPEO ACTUAL DE PROCESOS ÁREAS

e. Procedimientos actuales de las áreas que intervienen con el otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento

La problemática actual reside en la falta de integración de las áreas que intervienen en el servicio que presta la Ventanilla Única, pues no cuenta con las herramientas y procedimientos adecuados para procesar la información de manera eficiente, que permita simplificar los trámites y reducir los tiempos de respuesta al ciudadano.

El presente estudio busca dar solución a dicha situación, replanteando los procesos de trámites de licencias, por lo que es necesario explicar a detalle la manera como interactúan las áreas y los procedimientos que siguen actualmente cada y una de ellas.

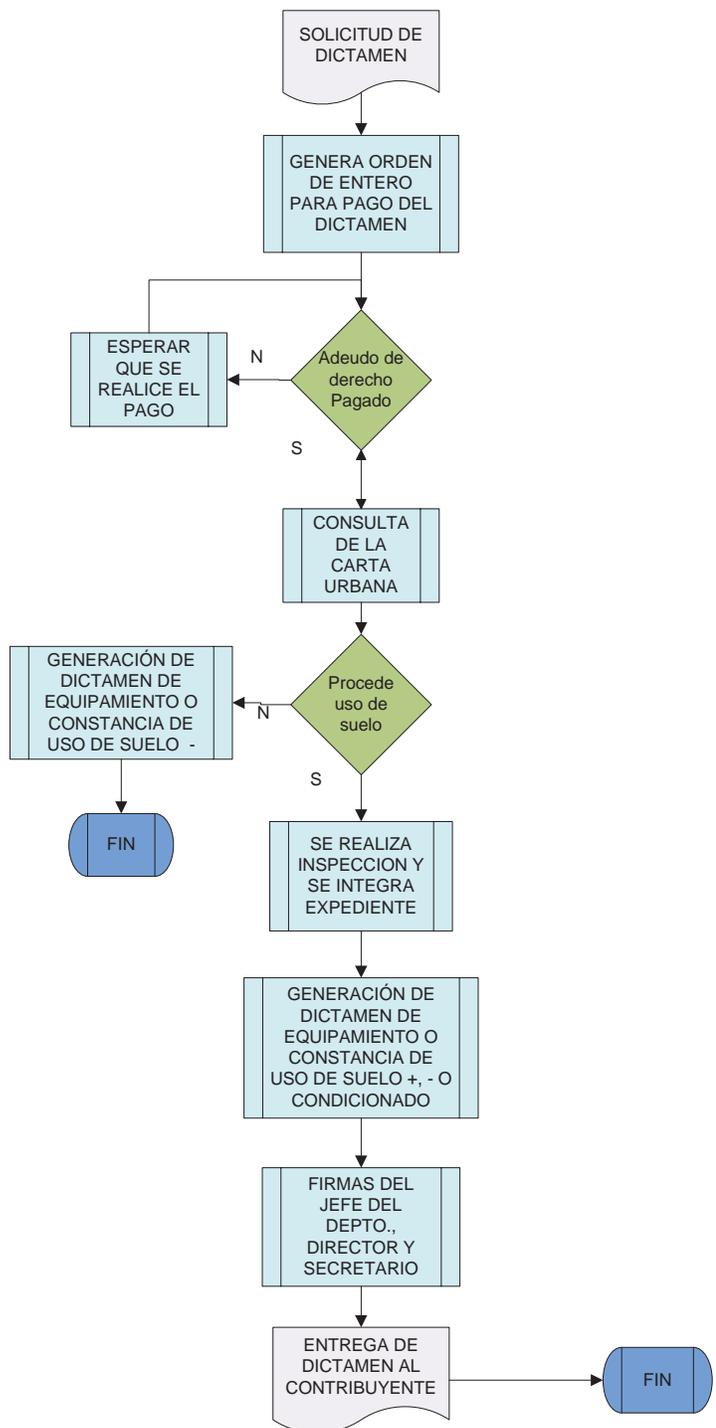
DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO**PROCEDIMIENTO:** Dictamen de uso y destino del suelo

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y AREA	INSUMO	SALIDA	DURACION (DIAS)
1	Recepción de solicitud de Dictamen de Uso de Suelo por parte del Contribuyente y elaboración de orden de pago	Depto. de Uso de suelo	Solicitud	Registro	1
2	Pago en Cajas de Tesorería	Contribuyente	Orden de pago	Recibo de pago	
3	Consulta de Carta Urbana, en caso de resultar -, continúa paso 6	Jefatura de Uso de suelo	Carta Urbana	Respuesta	
4	Se realiza inspección, se integra un expediente con fotografías, fallas, causas, etc.	Inspectores	Solicitud	Inspección	4
5	Se emite dictamen de equipamiento por el giro solicitado o constancia de uso de suelo (predios ejidales), puede ser +, - o condicionado	Jefatura de Uso de suelo	Solicitud	Dictamen / Constancia	1
6	Se envía a firma del Jefe del departamento	Jefatura de Uso de suelo	Dictamen / Constancia	Dictamen / Constancia firmado	1
7	Se envía a firma del Director	Dirección de Desarrollo Urbano	Dictamen / Constancia	Dictamen / Constancia firmado	2
8	Se envía a firma del Secretario	Secretaría de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente	Dictamen / Constancia	Dictamen / Constancia firmado	2
9	Se entrega al contribuyente	Jefatura de Uso de suelo	Dictamen / Constancia	Entrega de Dictamen	1
NOTAS: Los costos de los dictámenes dependen de tipo de suelo, comercial, industrial o habitacional y de su superficie; con dictamen + o condicionado inicia el trámite de V.U.; los dictámenes están vigentes mientras no cambie el giro comercial por el cual se expidió; se expide en aperturas y cambios de domicilio y sólo cuando los establecimientos son mayores a 120m ²					12

FUENTE: Propia basada en la investigación

Dictamen de Uso de Suelo

Procedimiento Actual de Apertura, Cambio de Domicilio y Reactivación



FUENTE: Propia basada en la investigación

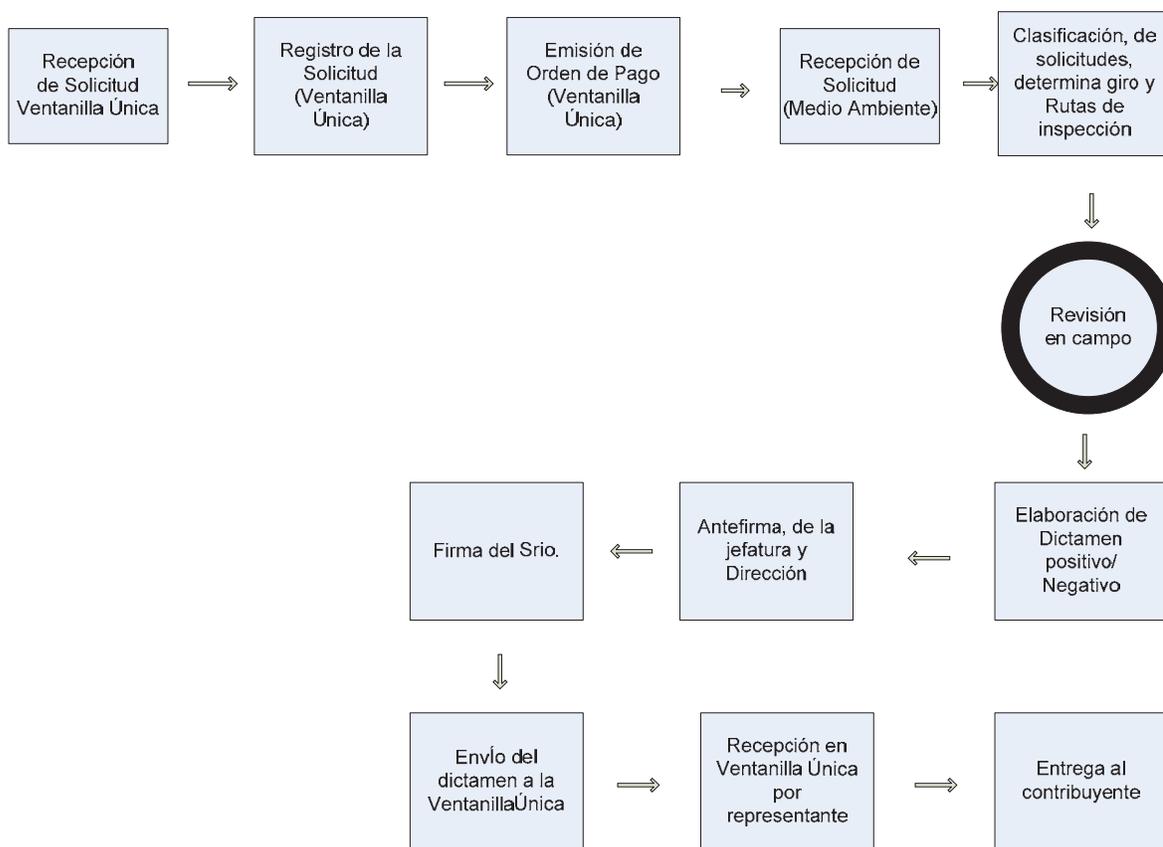
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE**PROCEDIMIENTO:** Dictamen de medio ambiente

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y AREA	INSUMO	SALIDA	DURACION (DIAS)
1	Recepción de solicitud de Dictamen de Uso de Suelo por parte del Contribuyente y elaboración de orden de pago	Depto. de Uso de suelo	Solicitud	Registro	1
2	Pago en Cajas de Tesorería	Contribuyente	Orden de pago	Recibo de pago	
3	Consulta de Carta Urbana, en caso de resultar - , continúa paso 6	Jefatura de Uso de suelo	Carta Urbana	Respuesta	
4	Se realiza inspección, se integra un expediente con fotografías, fallas, causas, etc.	Inspectores	Solicitud	Inspección	4
5	Se emite dictamen de equipamiento por el giro solicitado o constancia de uso de suelo (predios ejidales), puede ser + o condicionado	Jefatura de Uso de suelo	Solicitud	Dictamen / Constancia	1
6	Se envía a firma del Jefe del departamento	Jefatura de Uso de suelo	Dictamen / Constancia	Dictamen / Constancia firmado	1
7	Se envía a firma del Director	Dirección de Desarrollo Urbano	Dictamen / Constancia	Dictamen / Constancia firmado	2
8	Se envía a firma del Secretario	Secretaría de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente	Dictamen / Constancia	Dictamen / Constancia firmado	2
9	Se entrega al contribuyente	Jefatura de Uso de suelo	Dictamen / Constancia	Entrega de Dictamen	1
NOTAS: Los costos de los dictámenes dependen de tipo de suelo, comercial, industrial o habitacional y de su superficie; con dictamen + o condicionado inicia el trámite de V.U.; los dictámenes están vigentes mientras no cambie el giro comercial por el cual se expidió; se expide en aperturas y cambios de domicilio y sólo cuando los establecimientos son mayores a 120m ²					12

FUENTE: Propia basada en la investigación

Dictamen de Medio Ambiente

Procedimiento Actual de Apertura, Cambio de Domicilio y Reactivación



FUENTE: Propia basada en la investigación

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**PROCEDIMIENTO: Dictamen o Visto Bueno**

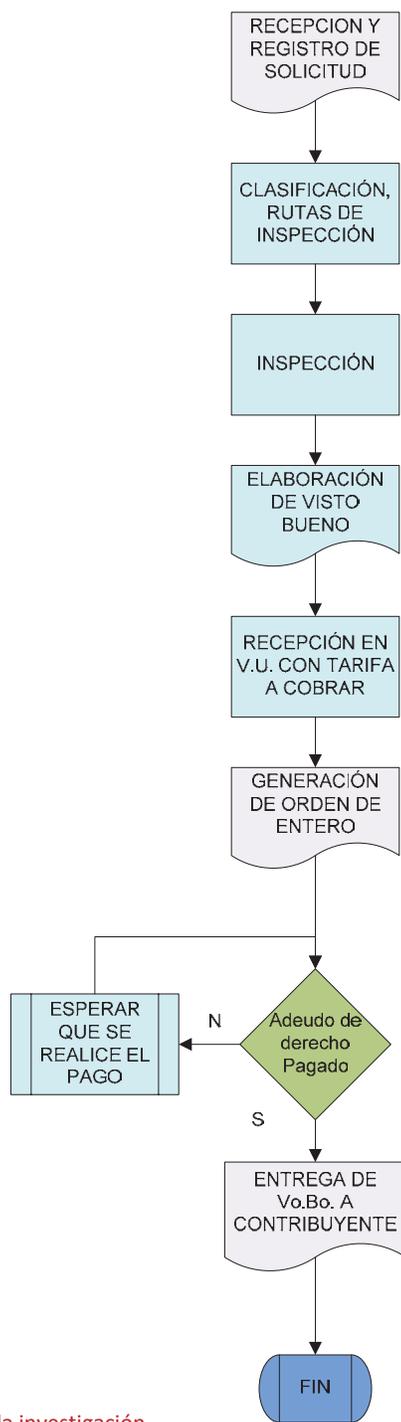
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y AREA	INSUMO	SALIDA	DURACION (DIAS)
1	Recepción y Registro de solicitud. El día siguiente se entrega la información a la Jefatura de Oficina	Ventanilla Única / Representante	Solicitud	Registro	
2	Clasificación. Se ingresa oficialmente para inspección y análisis. Se determinan rutas de inspección	Jefatura de PC	Solicitud	Relación de visitas	
3	Inspección. Se reparten solicitudes por ruta a los inspectores. Se realiza el trabajo de campo. Se deja acta de verificación indicando si hay algún requerimiento.	Inspectores	Solicitud	Formato de Acta de Verificación	
4	Elaboración de Visto Bueno. Con la información contenida en el Formato correspondiente, el jefe de inspectores revisa verificaciones realizadas, da su Vo. Bo. Y se pasa a firma	Jefe de Inspectores	Acta de Verificación	Visto Bueno	
5	Recepción en Ventanilla Unica de Dictámenes listos para entregar al Contribuyente	Ventanilla Única / Representante	Entrega de Visto Bueno	Firma de Recibido	
6	Generación de orden de entero para pago del Visto Bueno	Ventanilla Única / Representante	Visto Bueno	Orden de pago	
7	Pago en Cajas de Tesorería	Contribuyente	Orden de pago	Recibo de pago	
8	Entrega de Visto bueno y continúa con el trámite de licencia	Ventanilla Única / Representante	Recibo de pago	Visto Bueno	

NOTA: El pago lo realiza el contribuyente hasta que se realizó la inspección, puesto q es ahí donde se corroboran las medidas del establecimiento y se determinan los costos.

FUENTE: Propia basada en la investigación

Dictamen de Protección Civil

Procedimiento Actual de Apertura, Cambio de Domicilio, Reactivación y Revalidación



FUENTE: Propia basada en la investigación

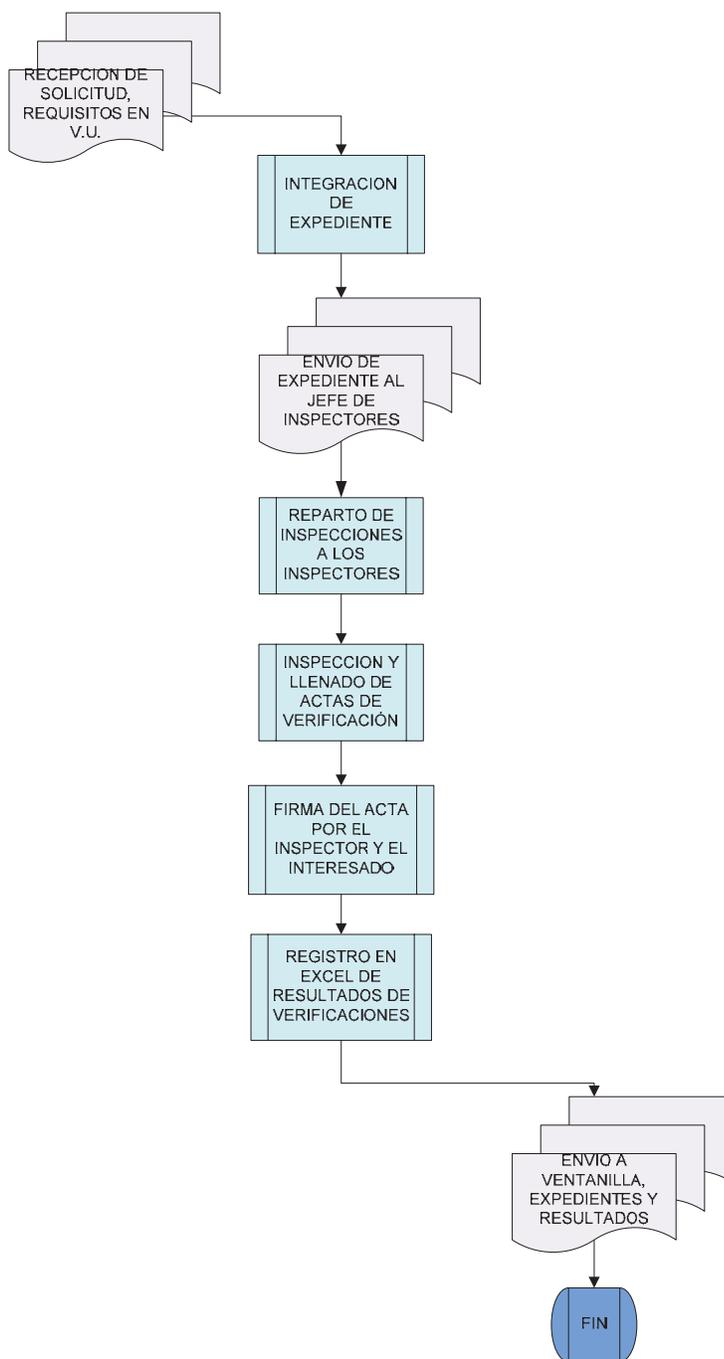
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA**PROCEDIMIENTO: Verificación**

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y AREA	INSUMO	SALIDA	DURACION (DIAS)
1	Recepción de solicitud y documentación requerida	Ventanilla Única / Representante	Documentación	Solicitud	
	Integración de expediente, generación de oficio y listado anexo de establecimientos para ser enviados a Inspección	Ventanilla Única / Representante	Expediente	Listado	
2	Jefe de Inspectores recibe y reparte solicitudes por sector	Area de Inspección	Listado	Solicitud	
3	Inspectores realizan verificación en el establecimiento, se llena acta de verificación, el acta puede ser: No autorizado, Autorizado o Reverificar	Area de Inspección	Solicitud	Acta de verificación	
4	Firma de acta de verificación por el Inspector y el interesado del establecimiento	Area de Inspección	Acta de verificación	Acta de verificación Firmado	
5	Se registran en excel los resultados de las verificaciones	Area de Inspección	Acta de verificación	Registro	
6	Se envían a Ventanilla Única los expedientes con sus actas de verificación y con listado de establecimientos inspeccionados.	Area de Inspección	Expediente	Respuesta	
7	Si el resultado de la verificación es + continúa el trámite de la licencia comercial	Ventanilla Única	Respuesta	Continúa trámite	
<p>NOTA: Se hacen verificaciones en Aperturas y cambios de domicilio (excepto de impacto nulo); en Revalidaciones sólo cuando la licencia tenga más de un año sin revalidar.</p>					

FUENTE: Propia basada en la investigación

Visto Bueno de Inspección y Vigilancia

Procedimiento Actual de Revalidación, Apertura, Cambio de Domicilio, Reactivación y Cambio de Giro



FUENTE: Propia basada en la investigación

OOAPAS**PROCEDIMIENTO:** Permiso para descarga de aguas residuales

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y AREA	INSUMO	SALIDA	DURACION (DIAS)
1	Se expiden constancias de contar o no con el servicio	Ventanilla Única / Representante	Solicitud	Registro	
2	Recepción de solicitud de Permiso para descarga de aguas residuales	OOAPAS	Solicitud		
3					
4					
5					
6					
7					
8					

NOTA: El peticionario debe acudir a las oficinas centrales de OOAPAS, porque el representante en V.U. no cuenta con herramientas ni instrucciones para proporcionar éstos servicios.

FUENTE: Propia basada en la investigación

DIRECCIÓN DE INGRESOS

PROCEDIMIENTO: Cobro de Derechos y accesorios de Licencias de funcionamiento género C

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y AREA	INSUMO	SALIDA	DURACION (DIAS)
1	Genera adeudo de licencias tipo C, de acuerdo a la ley de ingresos	Ventanilla Única	Solicitud	Comanda de Pago	
2	Cajera toma adeudo de la licencia y cobra	Cajas de Tesorería	Comanda de Pago	Recibo de pago	
3	Envío de listado correspondiente a licencias de género C a representante de la tesorería en la Ventanilla Única	Ingresos	Sistema de ingresos	Listado	
NOTA: El adeudo lo genera directamente el sistema de licencias, la cajera sólo lo toma o agrega accesorios que hagan falta.					

PROCEDIMIENTO: Cobro de Derechos de servicios (dictámenes y verificaciones)

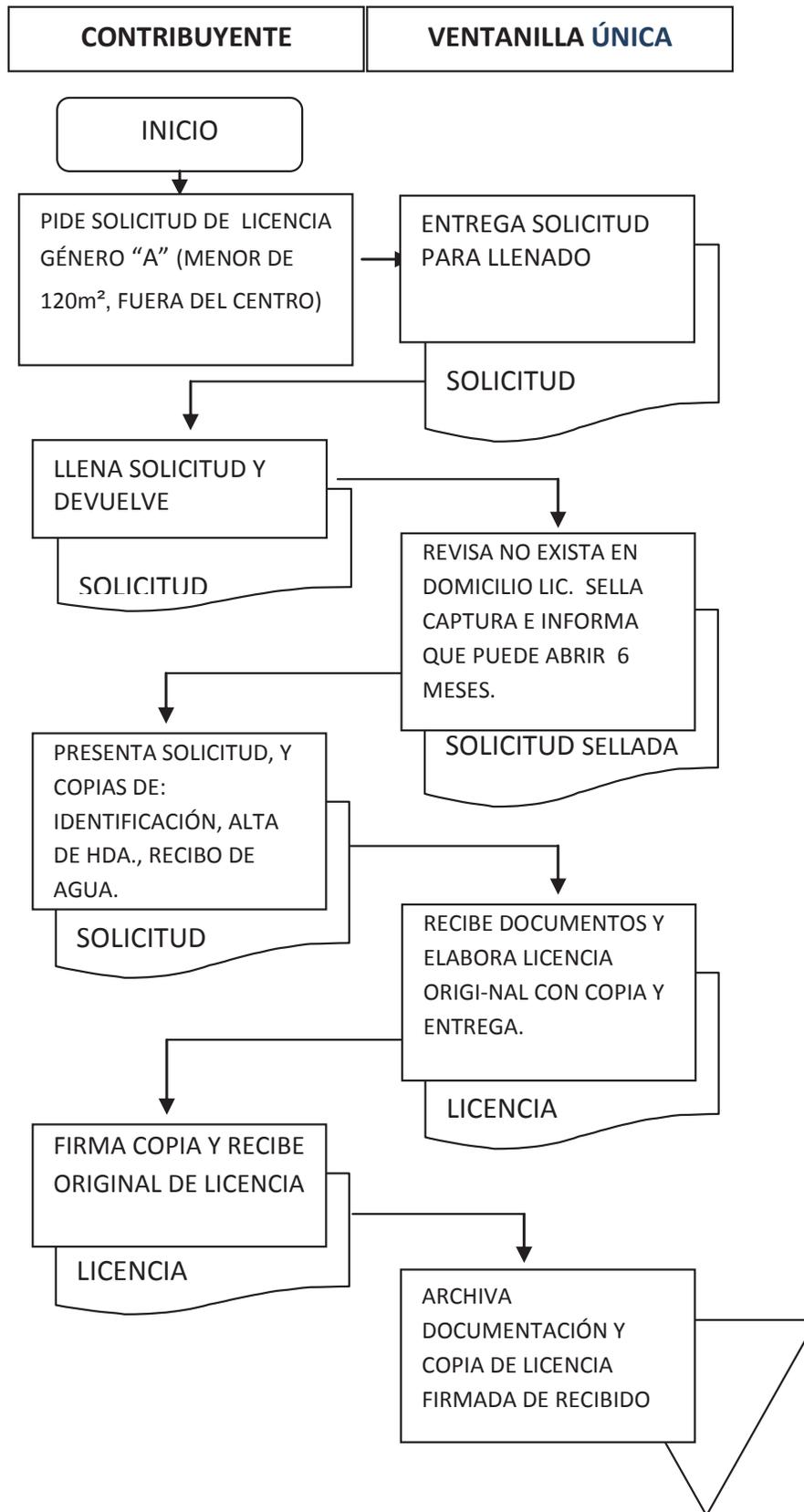
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y AREA	INSUMO	SALIDA	DURACION (DIAS)
1	Genera orden de entero del servicio	Área correspondiente	Solicitud	Comanda de Pago	
2	Cajera genera el adeudo y cobra	Cajas de Tesorería	Comanda de Pago	Recibo de pago	
NOTA: No se envía listado de dictámenes a cada área generadora.					

FUENTE: Propia basada en la investigación

DEPARTAMENTO DE TRÁMITE Y CONTROL (VENTANILLA ÚNICA)

PROCEDIMIENTO: Apertura, Cambio de domicilio o Reactivación de licencias de género "A", menores de 120 m², fuera del centro

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CONTRIBUYENTE	1.- Pide solicitud de apertura de licencias del genero "a" menor de 120m ² , fuera del centro.	SOLICITUD DE LICENCIA
VENTANILLA ÚNICA	2.- Entrega de solicitud para su llenado.	SOLICITUD DE LICENCIA
CONTRIBUYENTE	3.- Llena solicitud y devuelve.	
VENTANILLA ÚNICA	4.- Coteja que no exista licencia en el domicilio, captura., designa número de solicitud, sella e informa que puede trabajar por 6 meses, y que regrese antes de que venza ese término.	SOLICITUD DE LICENCIA SELLADA
CONTRIBUYENTE	5.- Regresa en 6 meses con la solicitud y los siguientes documentos; Copia de identificación del titular Copia de alta de hacienda en el domicilio estipulado Copia de recibo de agua	SOLICITUD DE LICENCIA
VENTANILLA ÚNICA	6.- Recibe documentos y elabora licencia en original y copia.	LICENCIA
CONTRIBUYENTE	7.- Firma de recibo en la copia y recibe original.	LICENCIA
VENTANILLA ÚNICA	8.- Archiva copia con documentos.	LICENCIA



NORMAS Y POLÍTICAS

El fundamento para el procedimiento de apertura, cambio de domicilio o reactivación de las licencias del género “A”, son los artículos 17, 24, 26 fracción XIII y 58 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios. En los cuales se estipulan los siguientes requisitos para la autorización de dichos trámites, que varían dependiendo del giro del establecimiento:

- Solicitud original y cuatro copias;
- Identificación oficial del propietario o representante legal;
- Identificación oficial del gestor (en su caso);
- Copia del trámite correspondiente ante Hacienda, del domicilio del establecimiento;
- Copia del recibo del agua para su registro;
- Acta constitutiva en el caso de ser persona moral;
- Copia de aviso de funcionamiento ante Salubridad;
- Visto Bueno de Protección Civil Municipal;
- Estudio de laboratorio de Descarga de Aguas Residuales;
- Verificación aprobada de la Dirección de Inspección y Vigilancia.

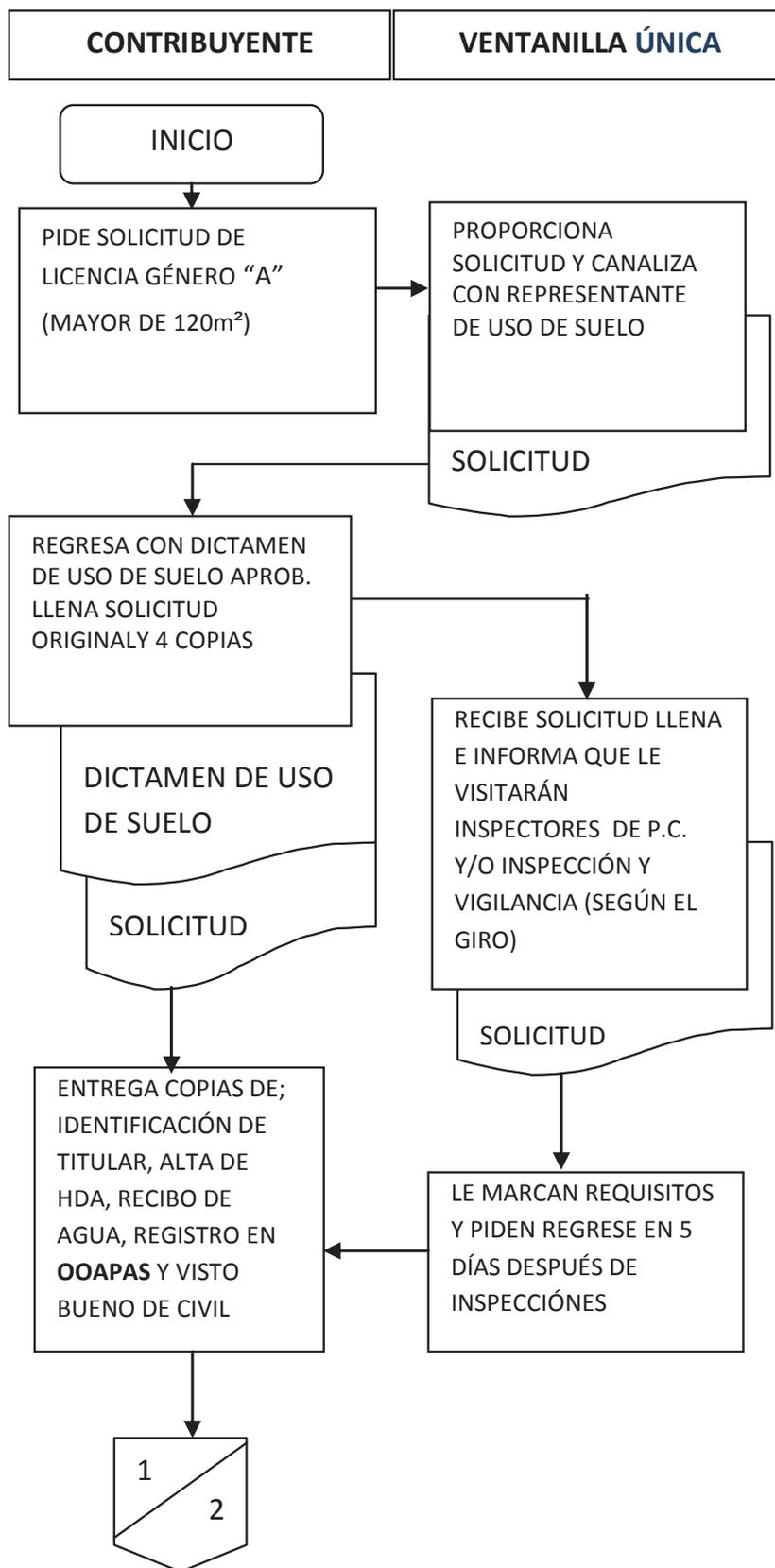
Cuando se trate de un CAMBIO DE DOMICILIO o REACTIVACIÓN, adicionalmente a los requisitos señalados, deberá presentar **original y copia de la licencia de funcionamiento** que le fue expedida.

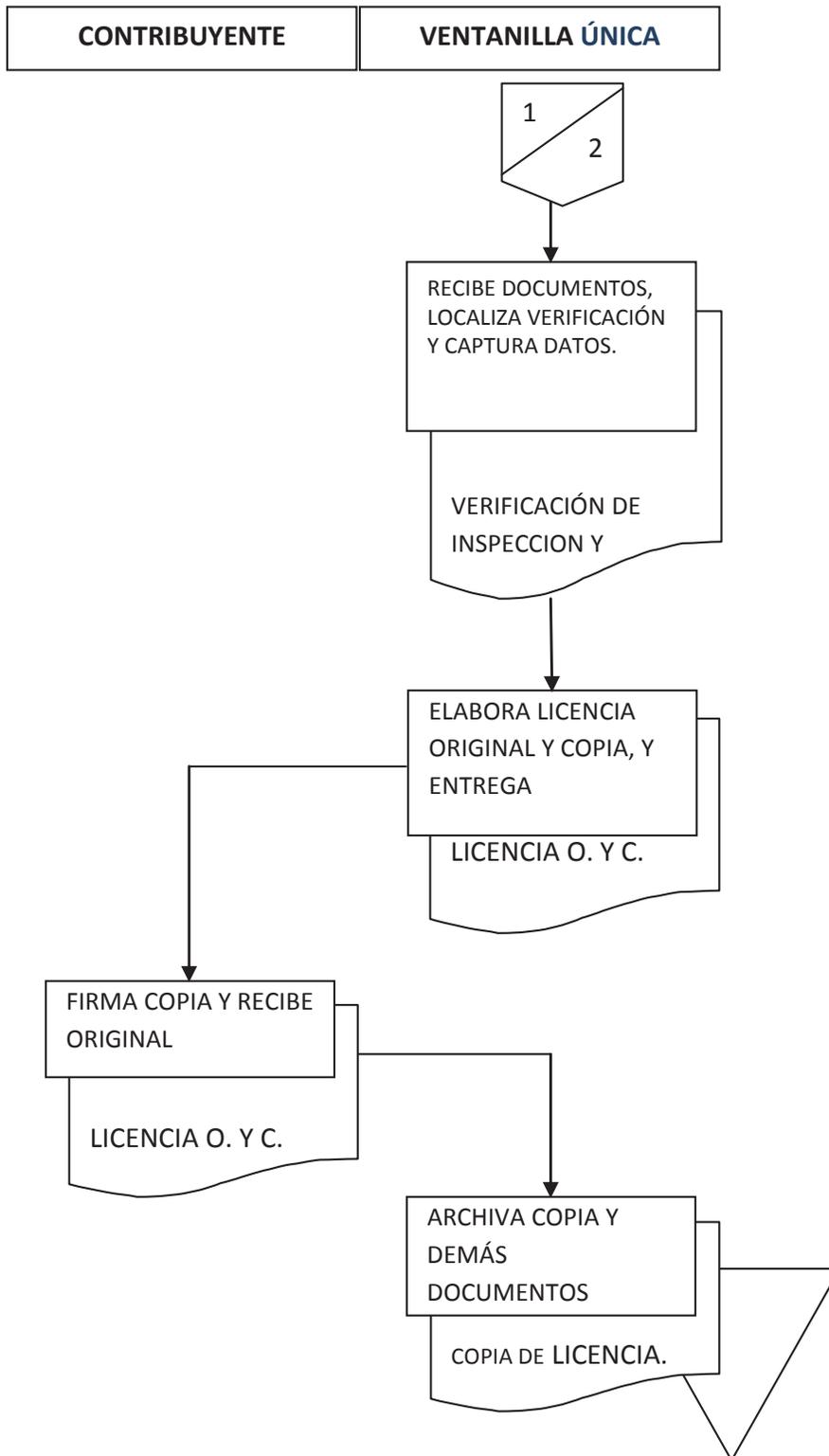
Para este género de licencias aplica la *Declaración de Apertura* consistente en la presentación únicamente del formato de solicitud llenado, que sellado, hace las veces de licencia provisional con vigencia de 6 meses.

No existe el traspaso en licencias género “A”, las solicitudes en este sentido, se tramitan como apertura.

PROCEDIMIENTO: Apertura de licencia de género “A”, Establecimientos mayores de 120m²

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CONTRIBUYENTE	1.- Pide solicitud de apertura de licencias del genero “A” mayor de 120m ² .	SOLICITUD DE LICENCIA
VENTANILLA ÚNICA	2.- Proporciona solicitud y canaliza al contribuyente con el representante de “uso de suelo” de secretaría de desarrollo urbano.	SOLICITUD DE LICENCIA
CONTRIBUYENTE	3.- Regresa con uso del suelo aprobado, llena solicitud en original y 4 copias y entrega.	SOLICITUD DE LICENCIA
VENTANILLA ÚNICA	4.- Recibe solicitud, sella e informa al contribuyente que lo visitarán inspectores de las direcciones de inspección y vigilancia y/o de protección civil, cuando lo requiera el giro.	SOLICITUD DE LICENCIA
VENTANILLA ÚNICA	5.- Le marcan los requisitos y piden que regrese 5 días después de las inspecciones.	
CONTRIBUYENTE	6.- Entrega los siguientes documentos; Copia de identificación del titular Copia de alta de hacienda en el domicilio estipulado Copia de recibo de agua Recibo del agua Visto bueno de protección civil	LICENCIA
VENTANILLA ÚNICA	7.- Recibe documentos, localiza verificación de Inspección y Vigilancia, captura datos.	
VENTANILLA ÚNICA	8.- Elabora licencia en original y copia, sella y entrega al contribuyente.	LICENCIA
CONTRIBUYENTES	9.- Firma copia y recibe original.	LICENCIA
VENTANILLA ÚNICA	10.- Archiva copia con documentos.	LICENCIA





NORMAS Y POLÍTICAS

El fundamento para el procedimiento de apertura, cambio de domicilio o reactivación de las licencias del género “A”, son los artículos 17, 24, 26 fracción XIII y 58 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios. En los cuales se estipulan los siguientes requisitos para la autorización de dichos trámites, que varían dependiendo del giro del establecimiento.

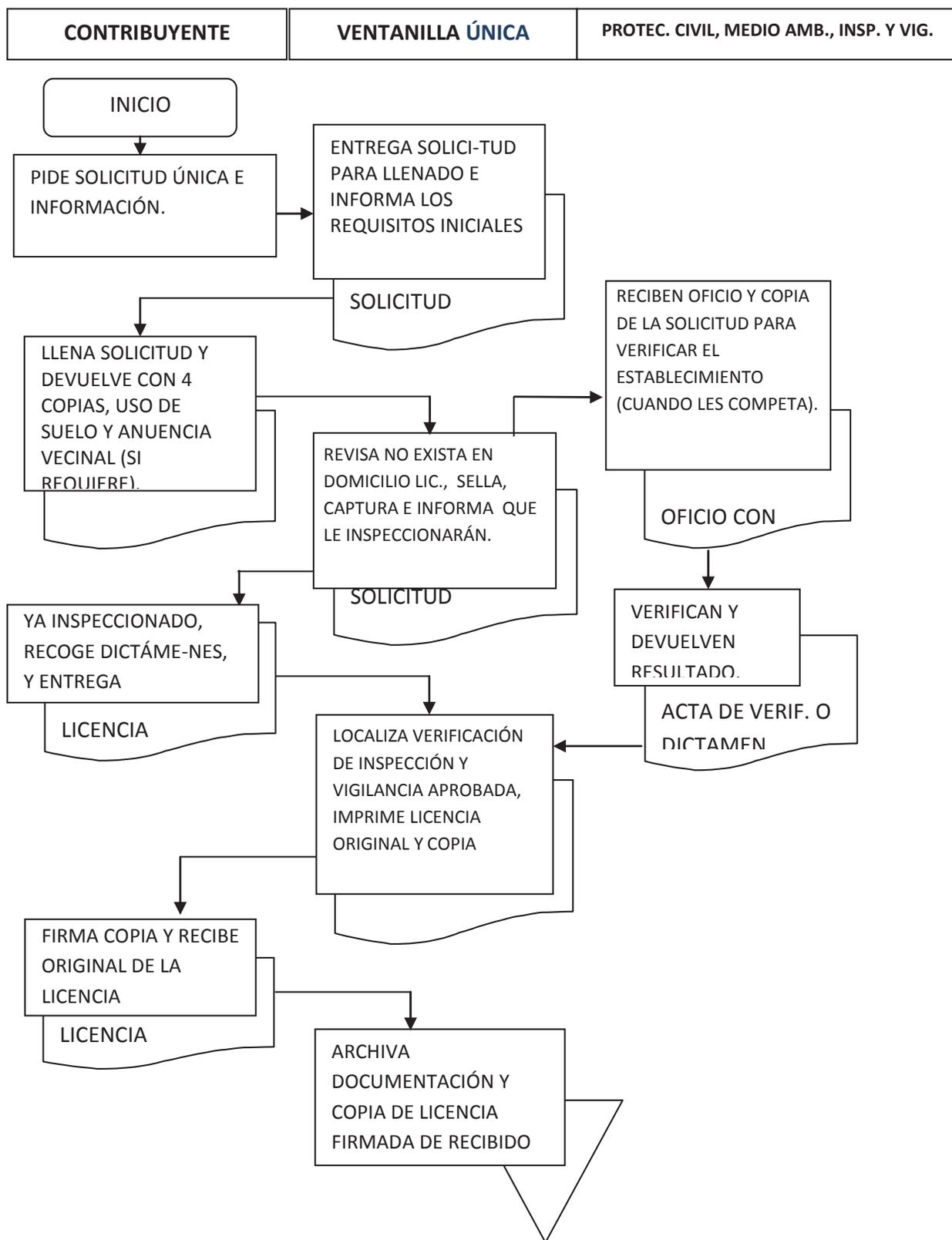
- Solicitud original y cuatro copias;
- Identificación oficial del propietario o representante legal;
- Identificación oficial del gestor (en su caso);
- Copia del trámite correspondiente ante Hacienda, del domicilio del establecimiento;
- Copia del recibo del agua para su registro;
- Acta constitutiva en el caso de ser persona moral;
- Dictamen de Uso de Suelo;
- Copia de aviso de funcionamiento ante Salubridad;
- Visto Bueno de Protección Civil Municipal;
- Estudio de laboratorio de Descarga de Aguas Residuales;
- Verificación aprobada de la Dirección de Inspección y Vigilancia.

Cuando se trate de un CAMBIO DE DOMICILIO o REACTIVACIÓN, adicionalmente a los requisitos señalados, deberá presentar **original y copia de la licencia de funcionamiento** que le fue expedida.

Para este género de licencias aplica la *Declaración de Apertura* consistente en la presentación únicamente del formato de solicitud llenado, que sellado, hace las veces de licencia provisional con vigencia de 6 meses.

PROCEDIMIENTO: Apertura, cambio de domicilio o reactivación de licencias género “B”.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CONTRIBUYENTE	1.- Pide solicitud única e información.	
VENTANILLA ÚNICA	2.- Entrega de solicitud para su llenado y se le requieren los requisitos necesarios para su recepción (uso de suelo, solicitud y anuencia vecinal en su caso).	
CONTRIBUYENTE	3.- Llena solicitud y devuelve con 4 copias.	
VENTANILLA ÚNICA	4.- Recibe, sella y solicita los siguientes documentos: copia de identificación del titular copia de alta de hacienda copia de registro de okapis Informa que le visitarán de la dirección de Inspección y Vigilancia. nota: Dependiendo del giro, se harán inspecciones de protección civil, de protección al medio ambiente y/o se le solicitara el aviso a la secretaría de salud. ELABORA OFICIO para TURNAR COPIA DE LA SOLICITUD a las dependencias que de acuerdo al giro, deban revisar el establecimiento.	
CONTRIBUYENTE	5.- Entrega de documentación y recoge dictámenes.	
VENTANILLA ÚNICA	6.- Localiza verificación de inspección aprobada.	
VENTANILLA ÚNICA	7.- Elabora licencia de funcionamiento.	
CONTRIBUYENTE	8.- Firma de recibido en la copia y recibe original.	
VENTANILLA ÚNICA	9.- Archiva copia con documentos.	



NORMAS Y POLÍTICAS

El fundamento para el procedimiento de apertura, cambio de domicilio o reactivación de las licencias del género “B”, son los artículos 17, 24, 26 fracción XIII, 44 y 61 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios. En los cuales se estipulan los siguientes requisitos para la autorización de dichos trámites, que varían dependiendo del giro del establecimiento.

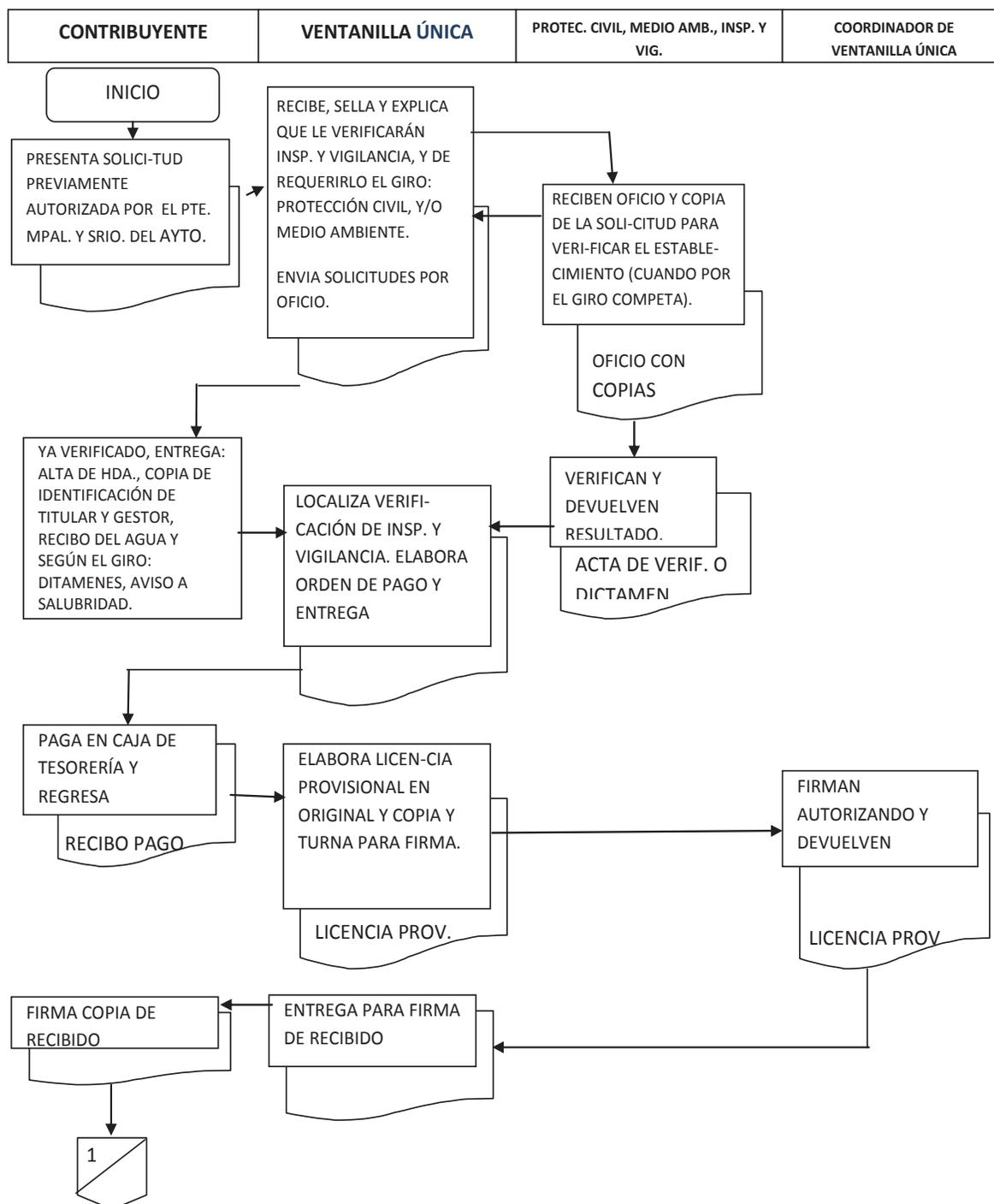
- Solicitud original y cuatro copias;
- Identificación oficial del propietario o representante legal;
- Identificación oficial del gestor (en su caso);
- Copia del trámite correspondiente ante Hacienda, del domicilio del establecimiento;
- Copia del recibo del agua para su registro;
- Acta constitutiva en el caso de ser persona moral;
- Dictamen de Uso de Suelo;
- Copia de aviso de funcionamiento ante Salubridad;
- Visto Bueno de Protección Civil Municipal;
- Dictamen de protección al medio ambiente y ecología;
- Estudio de laboratorio de Descarga de Aguas Residuales;
- Verificación aprobada de la Dirección de Inspección y Vigilancia.

Cuando se trate de un CAMBIO DE DOMICILIO o REACTIVACIÓN, adicionalmente a los requisitos señalados, deberá presentar original y copia de la licencia de funcionamiento que le fue expedida.

PROCEDIMIENTO: Apertura, cambio de domicilio o reactivación de licencias género "C".

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CONTRIBUYENTE	Pide solicitud única e información. Para aperturas, la recepción debe estar previamente autorizadas por el Presidente Municipal y Secretario del H. Ayuntamiento, en original y 4 copias.	SOLICITUD DE LICENCIA DEL GENERO "C"
VENTANILLA ÚNICA	Informa los requisitos y tiempos de entrega de éstos.	SOLICITUD CON REQUISITOS
CONTRIBUYENTE	Presenta solicitud con 4 copias; uso de suelo (si requiere) y carta de anuencia vecinal.	SOLICITUD
VENTANILLA ÚNICA	Recibe, sella y explica que le realizarán revisiones: (1) inspección y vigilancia, y dependiendo del giro: (2) protección civil y/o (3) medio ambiente.	SOLICITUD SELLADA
VENTANILLA ÚNICA	Envía oficio con copia de solicitudes a las áreas competentes para que revisen el establecimiento y emitan una respuesta.	OFICIO CON COPIA DE SOLICITUD
INSP. Y VIGILANCIA, PROTECCIÓN CIVIL, MEDIO AMBIENTE	Realizan inspección en el establecimiento y expiden el acta o dictamen con la respuesta correspondiente, aprobando o negando. Remiten a Ventanilla Única la respuesta emitida.	ACTA DE VERIFICACIÓN O DICTAMEN.
CONTRIBUYENTE	Recoge dictámenes de protección civil y medio ambiente (según el giro) y entrega con el resto de los documentos requeridos: copia de identificación del titular. copia de alta de hacienda copia de registro de okapis	SOLICITUD DE LICENCIA Y DICTÁMENES.
VENTANILLA ÚNICA	Localiza la verificación aprobada de inspección y vigilancia, captura, elabora orden de pago y entrega.	ORDEN DE PAGO
CONTRIBUYENTE	Paga en caja de tesorería municipal y regresa con copia del recibo.	COPIA DEL RECIBO DE PAGO
VENTANILLA ÚNICA	Elabora licencia provisional en original y copia, turna para firma.	LICENCIA PROVISIONAL
COORD. DE VENTANILLA ÚNICA Y DIR. DE INSP. Y VIGILANCIA.	Firman y devuelven.	LICENCIA PROVISIONAL
VENTANILLA ÚNICA	Recibe y entrega al contribuyente para firma de recibido.	LICENCIA PROVISIONAL
CONTRIBUYENTE	Firma copia.	LICENCIA PROVISIONAL
VENTANILLA ÚNICA	Entrega original y señala al contribuyente que recoja su licencia definitiva en 1 mes, y que puede laborar de inmediato.	LICENCIA PROVISIONAL
VENTANILLA ÚNICA	Elabora licencia definitiva y turna para firma de autorización.	LICENCIA DEFINITIVA
PRESIDENTE MPAL	Firman licencia genero "C"	LICENCIA DEFINITIVA

Y SRIO. DEL H. AYTO.		
VENTANILLA ÚNICA	Proporciona copia de licencia para firma de recibido.	LICENCIA DEFINITIVA
CONTRIBUYENTE	Firma copia y recibe original	
VENTANILLA ÚNICA	Archiva copia y demás documentos.	LICENCIA DEFINITIVA



CONTRIBUYENTE	VENTANILLA ÚNICA		PRESIDENTE MPAL. Y SECRETARIO
---------------	------------------	--	-------------------------------



NORMAS Y POLÍTICAS

El fundamento para el procedimiento de apertura, cambio de domicilio o reactivación de las licencias del género “C”, son los artículos 6º, 17, 24, 26 fracc. XIII, y 64 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios; así mismo, la Ley de Ingresos es la que determina el monto del pago de derechos por concepto de apertura y cambio de domicilio. En los cuales se estipulan los siguientes requisitos para la autorización de dichos trámites, que varían dependiendo del giro del establecimiento.

- Solicitud original y cuatro copias;
- Identificación oficial del propietario o representante legal;
- Identificación oficial del gestor (en su caso);
- Copia del trámite correspondiente ante Hacienda, del domicilio del establecimiento;
- Copia del recibo del agua para su registro;
- Acta constitutiva en el caso de ser persona moral;
- Dictamen de Uso de Suelo;
- Copia de aviso de funcionamiento ante Salubridad;
- Copia de la carta de anuencia de vecinos y encargado del orden;
- Visto Bueno de Protección Civil Municipal;
- Estudio de laboratorio de Descarga de Aguas Residuales;
- Verificación aprobada de la Dirección de Inspección y Vigilancia.
- Comprobante de pago de los derechos correspondientes, expedido por Tesorería.

Cuando se trate de un CAMBIO DE DOMICILIO o REACTIVACIÓN, adicionalmente a los requisitos señalados, deberá presentar **original y copia de la licencia de funcionamiento** que le fue expedida.

La recepción de trámites de apertura, deben ser previamente autorizados por el Presidente Municipal y por el Secretario del H. Ayuntamiento.

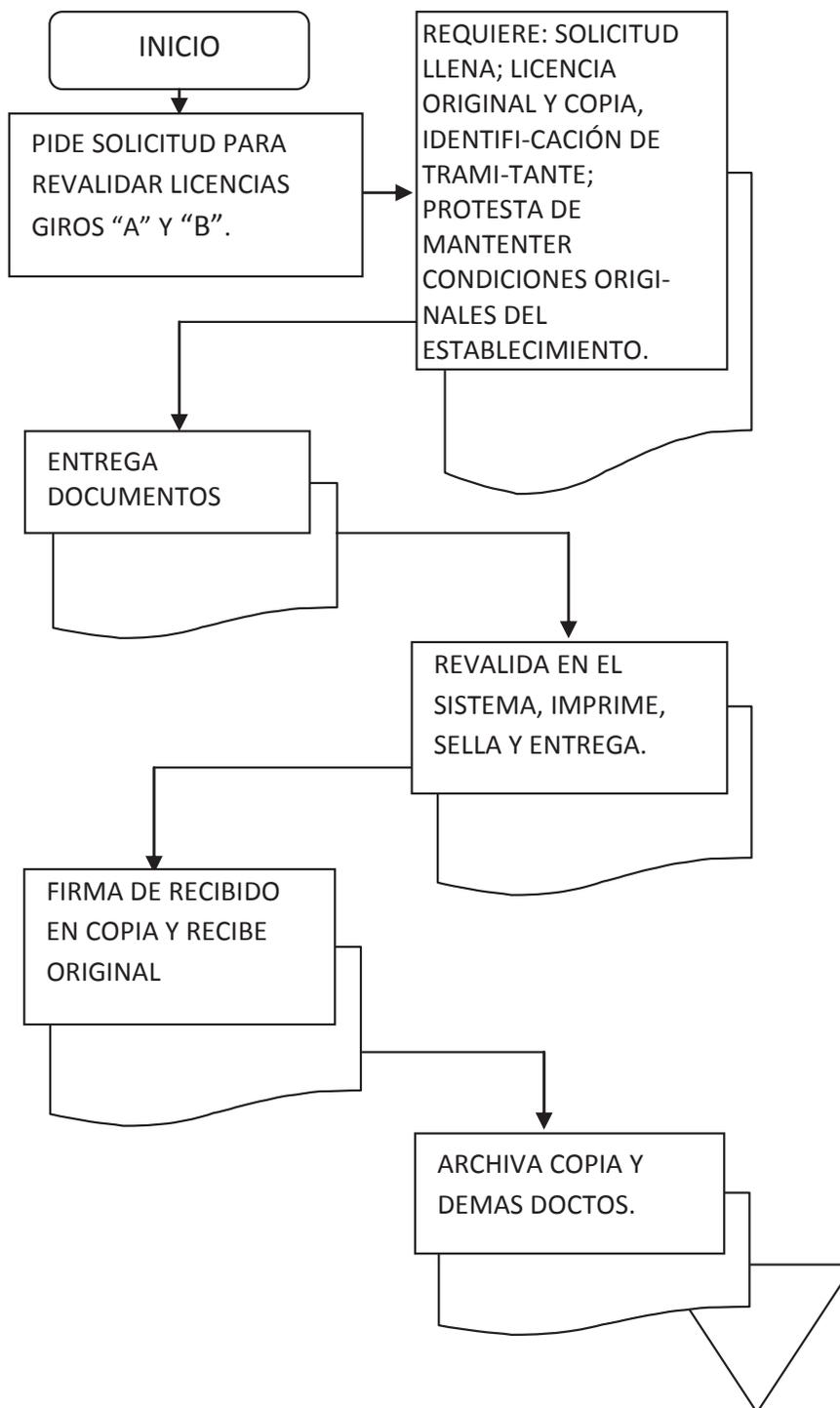
Únicamente el titular del establecimiento podrá recoger la licencia. En cambios de domicilios y reactivaciones, podrá recibir la licencia otra persona distinta al titular, cuando presente carta poder simple acompañada de las identificaciones.

La licencia original únicamente podrá recogerla el titular del establecimiento u otra persona que presente carta poder simple.

Para establecimientos de este género, las licencias deberán ser autorizadas, y firmadas por el Presidente Municipal y por el Secretario del H. Ayuntamiento.

PROCEDIMIENTO: Revalidación licencias “A” y “B”.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CONTRIBUYENTE	Pide solicitud de licencias de giros “A” o “B”.	SOLICITUD DE LICENCIA
VENTANILLA ÚNICA	Proporciona solicitud e indica al contribuyente los documentos que debe presentar: Solicitud original; Identificación oficial del propietario o representante legal, y gestor; Escrito dirigido al Presidente Municipal en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que no se han cambiado las condiciones en que se otorgó la licencia original; Licencia original y copia; <i>En giros de alto impacto, dependiendo de si el giro lo requiere (de acuerdo al catálogo de giros):</i> Visto Bueno de Protección Civil Municipal vigente; Dictamen de Protección al Medio Ambiente y Ecología vigente.	SOLICITUD DE LICENCIA
CONTRIBUYENTE	Entrega documentos.	
VENTANILLA ÚNICA	Elabora revalidación de licencia, sella y entrega al contribuyente para firma.	
CONTRIBUYENTE	Firma de recibido en la copia y recibe original.	
VENTANILLA ÚNICA	Archiva copia con los demás documentos.	



NORMAS Y POLÍTICAS

El fundamento para el procedimiento de revalidación de licencias del género “A” y “B”, son los artículos 21, 24, y 60 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios. Los requisitos que la normatividad estipula para este trámite, son los siguientes:

- Solicitud original;
- Identificación oficial del propietario, representante legal o gestor;
- Escrito dirigido al Presidente Municipal en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que no se han cambiado las condiciones en que se otorgó la licencia original;
- Licencia original y copia;

En giros de alto impacto, dependiendo de si el giro lo requiere (de acuerdo al catálogo de giros):

- Visto Bueno de Protección Civil Municipal vigente;
- Dictamen de Protección al Medio Ambiente y Ecología vigente.

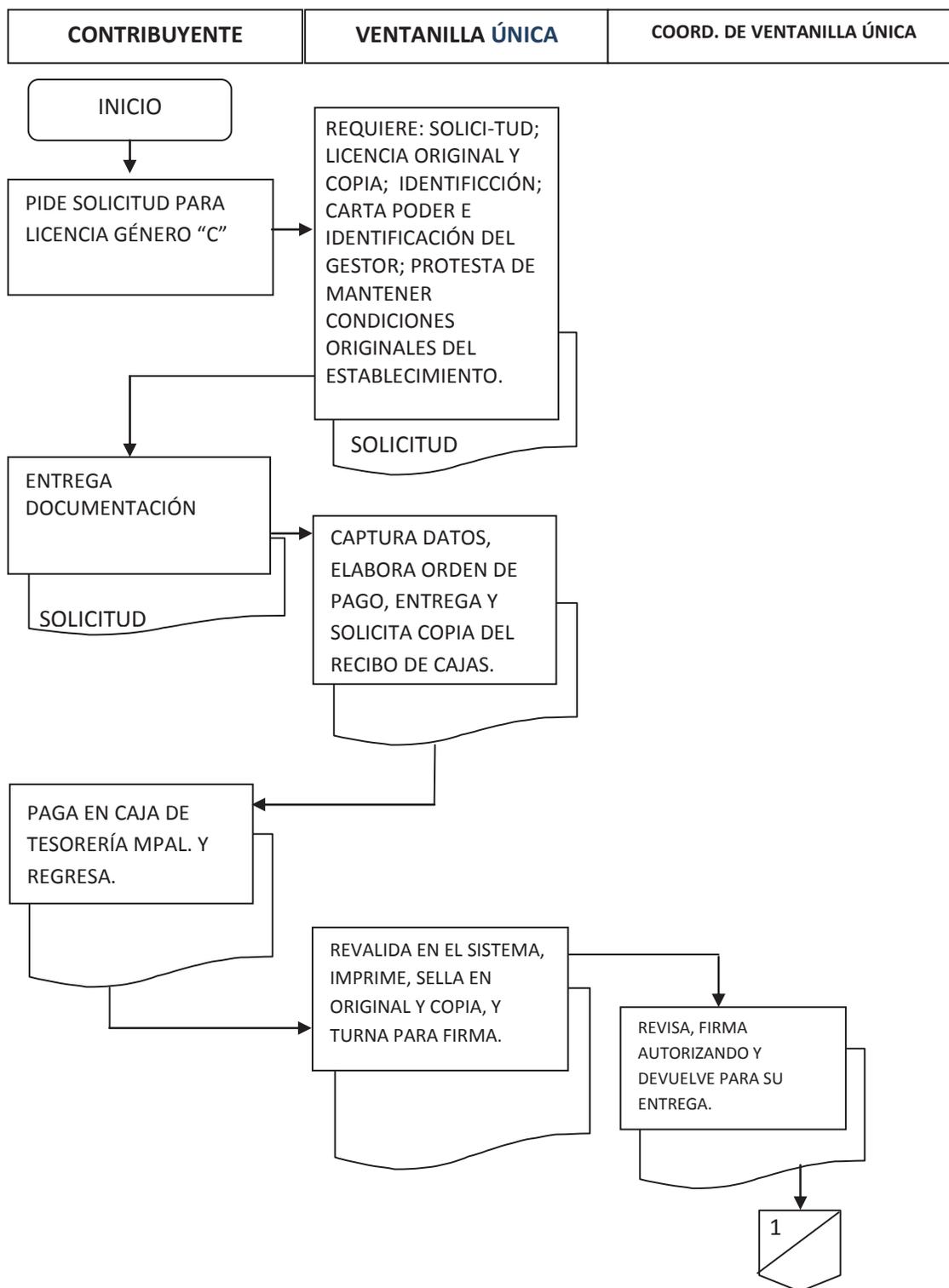
Todas las licencias deben revalidarse dentro de los 3 primeros meses del año (enero a marzo).

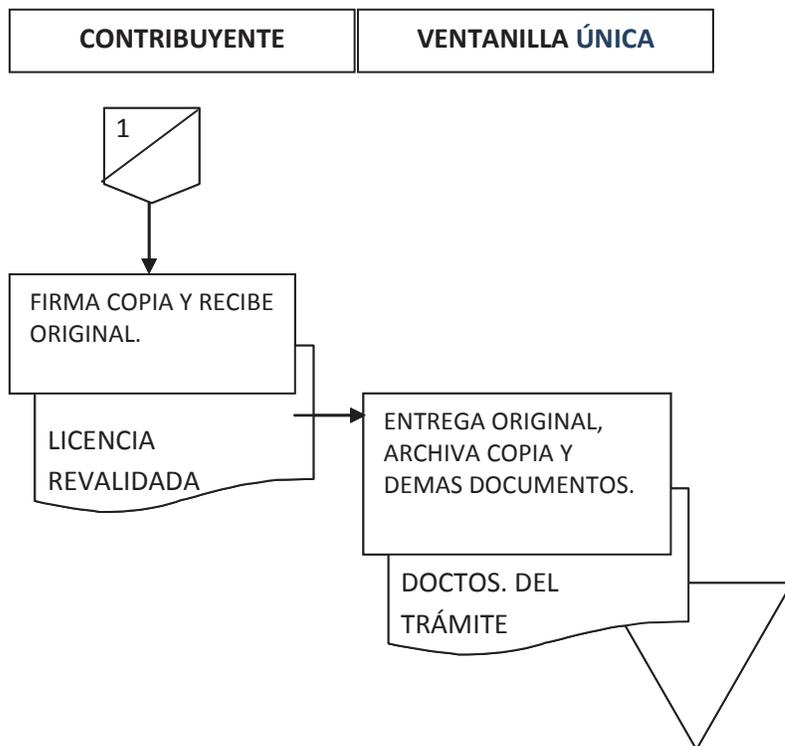
La vigencia de la licencia está supeditada a su revalidación anual.

Las licencias que dejen de revalidarse por uno o más años, deberán cumplir los requisitos de la reactivación para revalidarse al año solicitado.

PROCEDIMIENTO: Revalidación licencias del género “C”

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CONTRIBUYENTE	1.- Pide solicitud única.	SOLICITUD DE REVALID.
VENTANILLA ÚNICA	2.- Proporciona solicitud y requiere los sig. documentos: Solicitud original; Identificación oficial del propietario, representante legal o gestor; Escrito dirigido al Presidente Municipal en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que no se han cambiado las condiciones en que se otorgó la licencia original; Licencia original y copia; Vo.Bo. de Protección Civil, y dictamen de Medio Ambiente en caso de requerirlo por su alto impacto.	
CONTRIBUYENTE	3.- Entrega documentación.	
VENTANILLA ÚNICA	4.- Recibe documentos, captura datos, elabora orden de pago y entrega al contribuyente.	ORDEN DE PAGO
CONTRIBUYENTE	5.- Paga en Tesorería Municipal, regresa y entrega copia del recibo.	RECIBO DE PAGO
VENTANILLA ÚNICA	6.- Elabora revalidación en original y copia, y turna para autorización.	LICENCIA REVALIDADA
COORD. DE V.U.	7.- Revisa, autoriza y devuelve.	LICENCIA REVALIDADA
V.U.	8.- Proporciona copia para firma de recibido.	LICENCIA REVALIDADA
CONTRIBUYENTE	9.- Firma de recibido en copia y recibe original.	LICENCIA REVALIDADA
VENTANILLA ÚNICA	10.- Archiva copia con los demás documentos.	LICENCIA REVALIDADA





NORMAS Y POLÍTICAS

El fundamento para el procedimiento de revalidación de licencias del género “C”, son los artículos 21, 24, y 60 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios; así mismo, el cobro de derechos por este concepto, debe estar asignado en el capítulo correspondiente de la Ley de Ingresos para el municipio de Morelia. Los requisitos que la normatividad estipula para este trámite, son los siguientes:

- Solicitud original;
- Identificación oficial del propietario, representante legal o gestor;
- Escrito dirigido al Presidente Municipal en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que no se han cambiado las condiciones en que se otorgó la licencia original;
- Licencia original y copia;
- Comprobante de pago de los derechos correspondientes, expedido por Tesorería.

En giros de alto impacto, dependiendo de si el giro lo requiere (de acuerdo al catálogo de giros):

- Visto Bueno de Protección Civil Municipal vigente;
- Dictamen de Protección al Medio Ambiente y Ecología vigente.

Todas las licencias deben revalidarse dentro de los 3 primeros meses del año (enero a marzo).

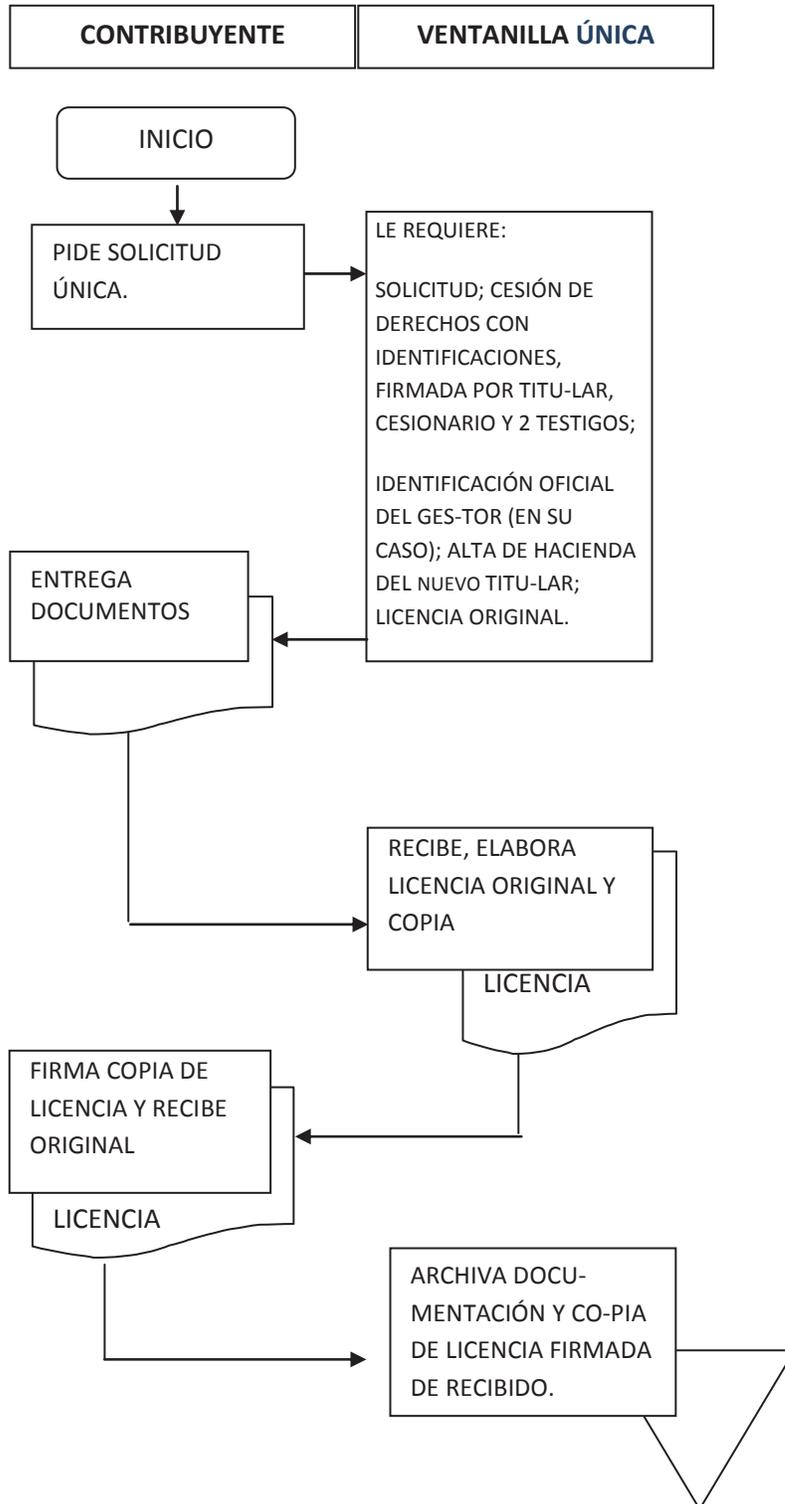
La vigencia de la licencia está supeditada a su revalidación anual.

Las licencias que dejen de revalidarse por uno o más años, deberán cumplir los requisitos de la **reactivación** para revalidarse al año solicitado.

Únicamente el titular del establecimiento podrá recoger la licencia, salvo que otra persona presente carta poder simple.

PROCEDIMIENTO: Traspaso de licencias del género "B"

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CONTRIBUYENTE	Pide solicitud única.	SOLICITUD DE TRAPASO
VENTANILLA ÚNICA	Entrega solicitud para su llenado y solicita los siguientes documentos: Solicitud original; Cesión de derechos firmada por titular, cesionario y 2 testigos, acompañada de las identificaciones de los firmantes; Identificación oficial del gestor (en su caso); Alta de Hacienda del nuevo titular; Licencia original.	
CONTRIBUYENTE	Entrega de documentación	
VENTANILLA ÚNICA	Elabora orden de pago	
CONTRIBUYENTE	Realiza pago de derechos en caja de Tesorería Municipal.	
VENTANILLA ÚNICA	Recibe, elabora licencia en original y copia.	LICENCIA
CONTRIBUYENTE	Firma de recibo en la copia y recibe original.	LICENCIA
VENTANILLA ÚNICA	Archiva copia con documentos.	DOCUMENTOS DEL TRÁMITE



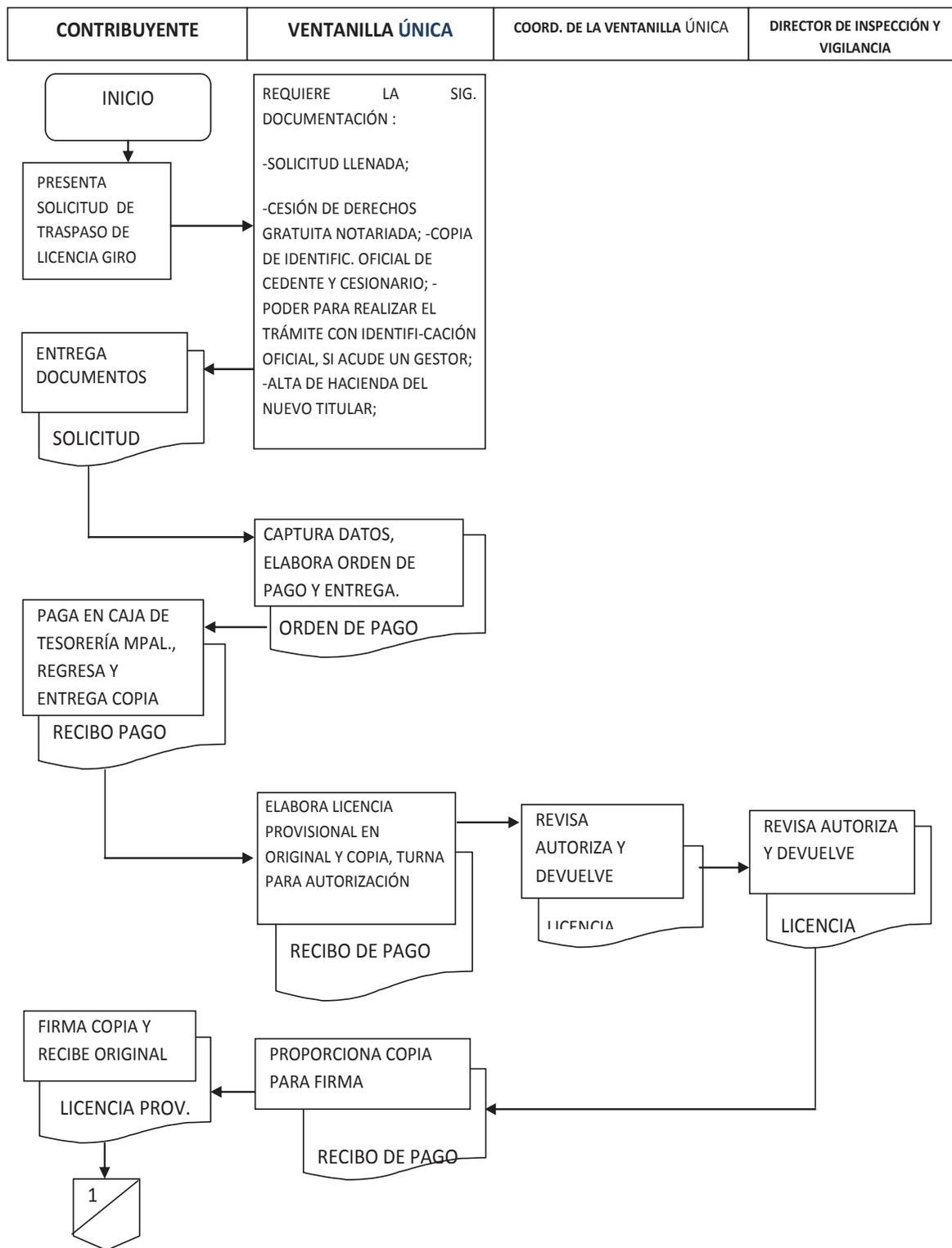
NORMAS Y POLÍTICAS

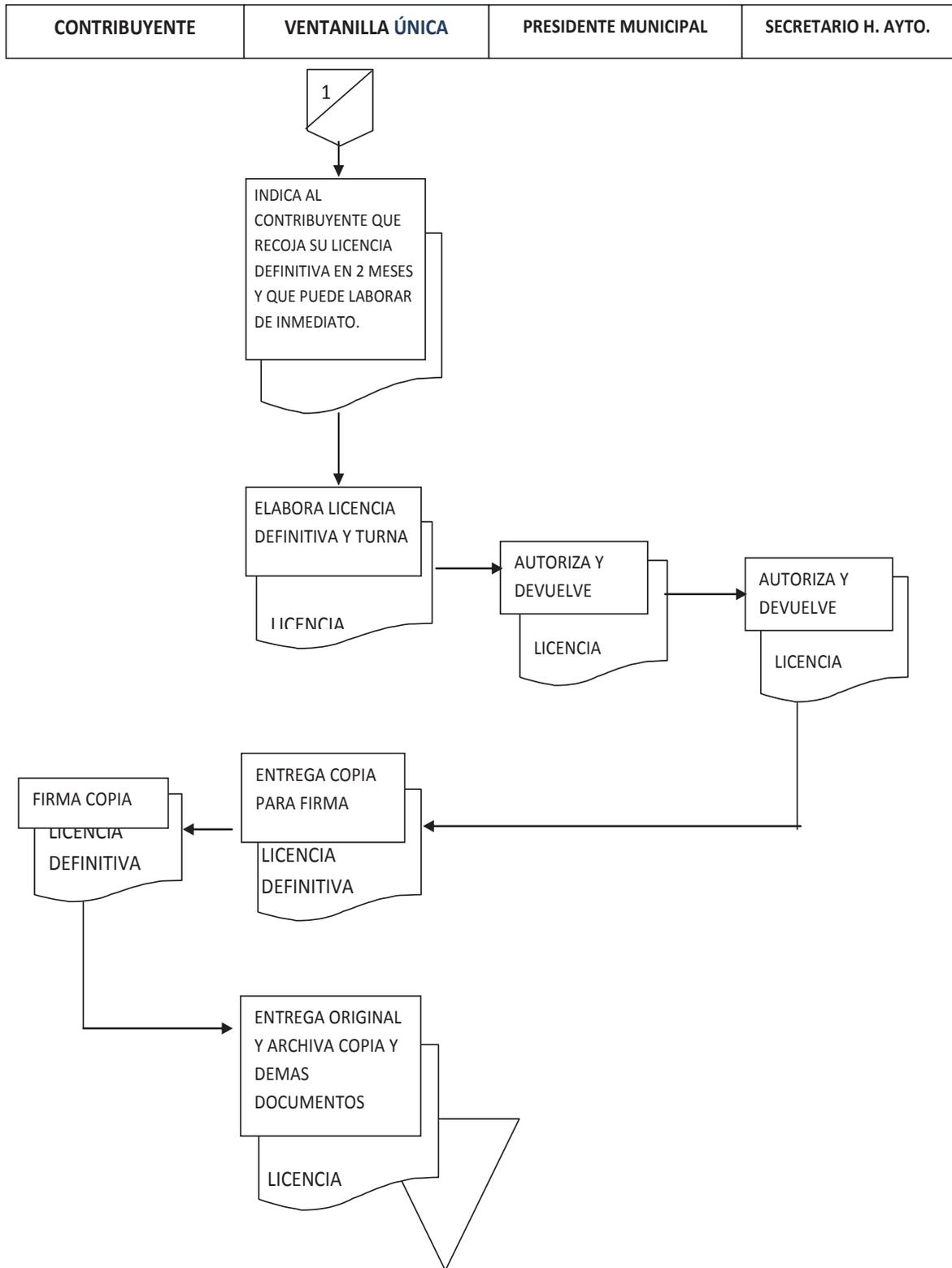
El fundamento para el procedimiento de revalidación de licencias del género “B”, son los artículos 67 y 68 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios. Los requisitos que la normatividad estipula para este trámite, son los siguientes:

- Solicitud original;
- Cesión de derechos firmada por titular, cesionario y 2 testigos, acompañada de las identificaciones de los firmantes;
- Identificación oficial del gestor (en su caso);
- Alta de Hacienda del nuevo titular;
- Licencia original;
- Comprobante de pago de los derechos correspondientes, expedido por Tesorería.

PROCEDIMIENTO: Traspaso de licencias del género "C"

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CONTRIBUYENTE	Pide solicitud única.	SOLICITUD
VENTANILLA ÚNICA	Proporciona solicitud y requiere la siguiente documentación : Solicitud llenada; Cesión de derechos gratuita, notariada, para licencias "C" rojas; Copia de identificación oficial de cedente y cesionario; Poder para realizar el trámite con identificación oficial, en caso de gestor; Alta de Hacienda del nuevo titular; Licencia original.	
CONTRIBUYENTE	Entrega documentos requeridos.	
VENTANILLA UNICA	Captura datos, elabora orden de pago y entrega.	ORDEN DE PAGO
CONTRIBUYENTE	Paga en caja de Tesorería Municipal, regresa entregando copia de recibo.	RECIBO DE PAGO
VENTANILLA UNICA	Elabora licencia provisional en original y copia, turna para autorización.	LICENCIA PROVISIONAL
COORDINADOR DE VENTANILLA ÚNICA	Revisa, autoriza y devuelve.	LICENCIA PROVISIONAL
VENTANILLA ÚNICA	Recibe y entrega al contribuyente para firma.	LICENCIA PROVISIONAL
CONTRIBUYENTE	Firma copia.	LICENCIA PROVISIONAL
VENTANILLA ÚNICA	Entrega original y señala al contribuyente que recoja su licencia definitiva en 2 meses y que puede laborar de inmediato.	LICENCIA PROVISIONAL
CONTRIBUYENTE	Recibe original de licencia provisional.	LICENCIA GENERO "C"
VENTANILLA ÚNICA	Elabora licencia definitiva y turna para autorización.	LICENCIA GENERO "C"
PRESIDENTE MUNICIPAL Y SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO	Autoriza licencia genero "C".	LICENCIA GENERO "C"
VENTANILLA ÚNICA	Proporciona copia de licencia para firma de recibido.	LICENCIA GENERO "C"
CONTRIBUYENTE	Firma copia y recibe original.	LICENCIA GENERO "C"
VENTANILLA ÚNICA	Archiva copia y demás documentos.	LICENCIA GENERO "C"





NORMAS Y POLÍTICAS

El fundamento para el procedimiento de revalidación de licencias del género “C”, son los artículos 67 y 68 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios; así mismo, el cobro de derechos por este concepto, debe estar asignado en el capítulo correspondiente de la Ley de Ingresos para el municipio de Morelia. Los requisitos que la normatividad estipula para este trámite, son los siguientes:

- Solicitud original;
- Cesión de derechos firmada por titulares y 2 testigos, acompañada de identificaciones de los firmantes para licencias A y B;
- Cesión de derechos gratuita, notariada, para licencias “C” rojas;
- Copia de identificación oficial de cedente y cesionario;
- Poder para realizar el trámite con identificación oficial, en caso de gestor;
- Alta de Hacienda del nuevo titular;
- Licencia original.

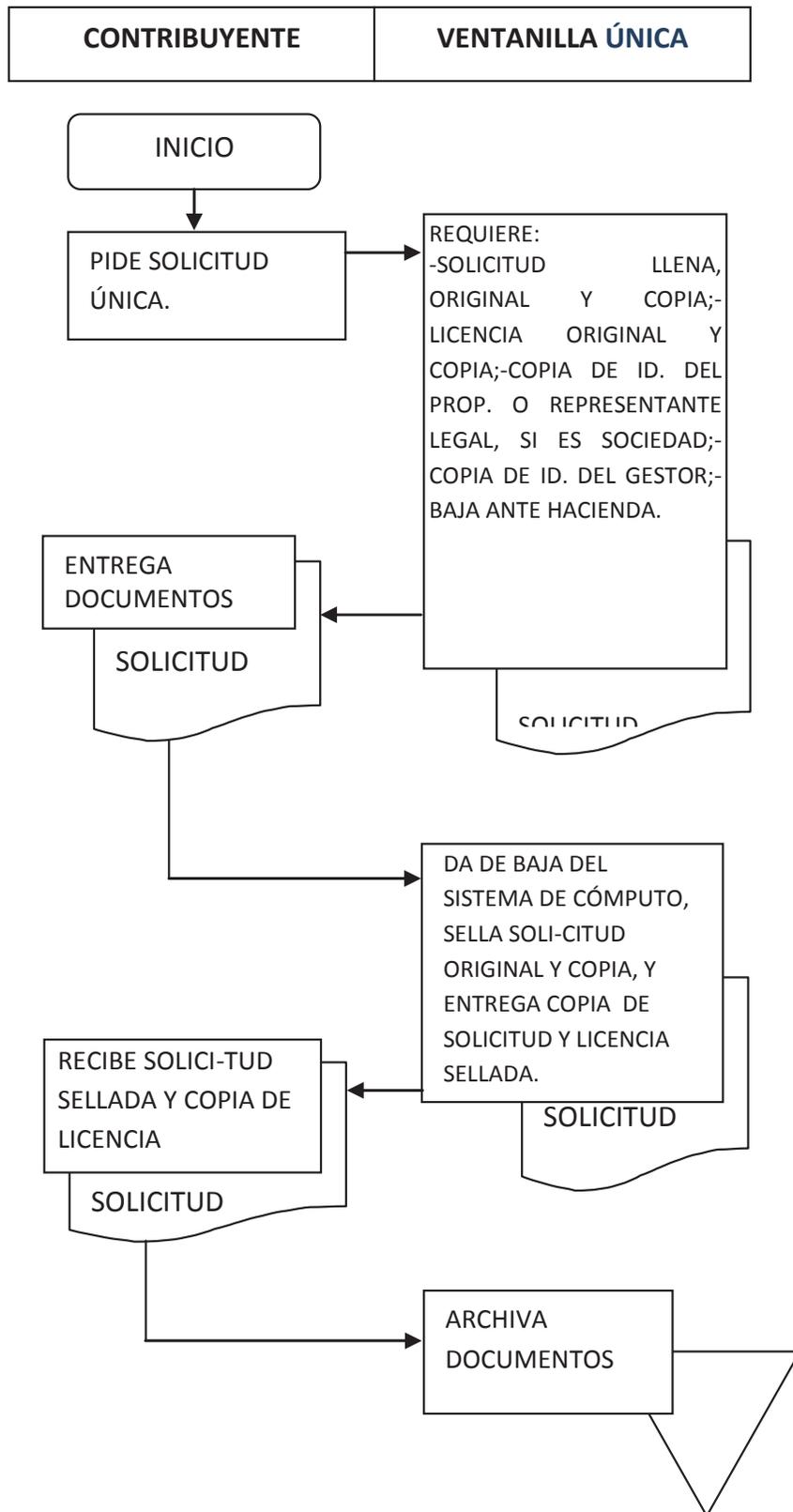
Únicamente el titular del establecimiento podrá realizar el trámite y recoger la licencia, salvo que otra persona presente carta poder simple.

El cambio de nombre de los establecimientos no genera costo.

El cambio de denominación de una persona moral, no genera costo, cuando se trata de la misma persona moral y de su constitutiva se desprende que el cambio de nombre fue originado por una modificación en la cláusula correspondiente de su acta constitutiva, o bien, se debió a una fusión o escisión.

PROCEDIMIENTO: Conclusión de actividades o baja de licencias

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CONTRIBUYENTE	Pide solicitud única.	SOLICITUD
VENTANILLA ÚNICA	Proporciona solicitud y requiere: Solicitud elaborada en original y copia; Licencia original y copia; Copia de identificación del propietario o del representante legal, si es persona moral; Carta poder con identificaciones si acude un gestor; Baja ante hacienda.	SOLICITUD
CONTRIBUYENTE	Entrega de documentos.	SOLICITUD
VENTANILLA UNICA	Suspende licencia en sistema de cómputo, imprime y entrega copia de licencia y solicitud sellada como comprobante del trámite.	SOLICITUD SELLADA
VENTANILLA ÚNICA	Archiva documentación.	DOCTOS. DEL TRÁMTE



NORMAS Y POLÍTICAS

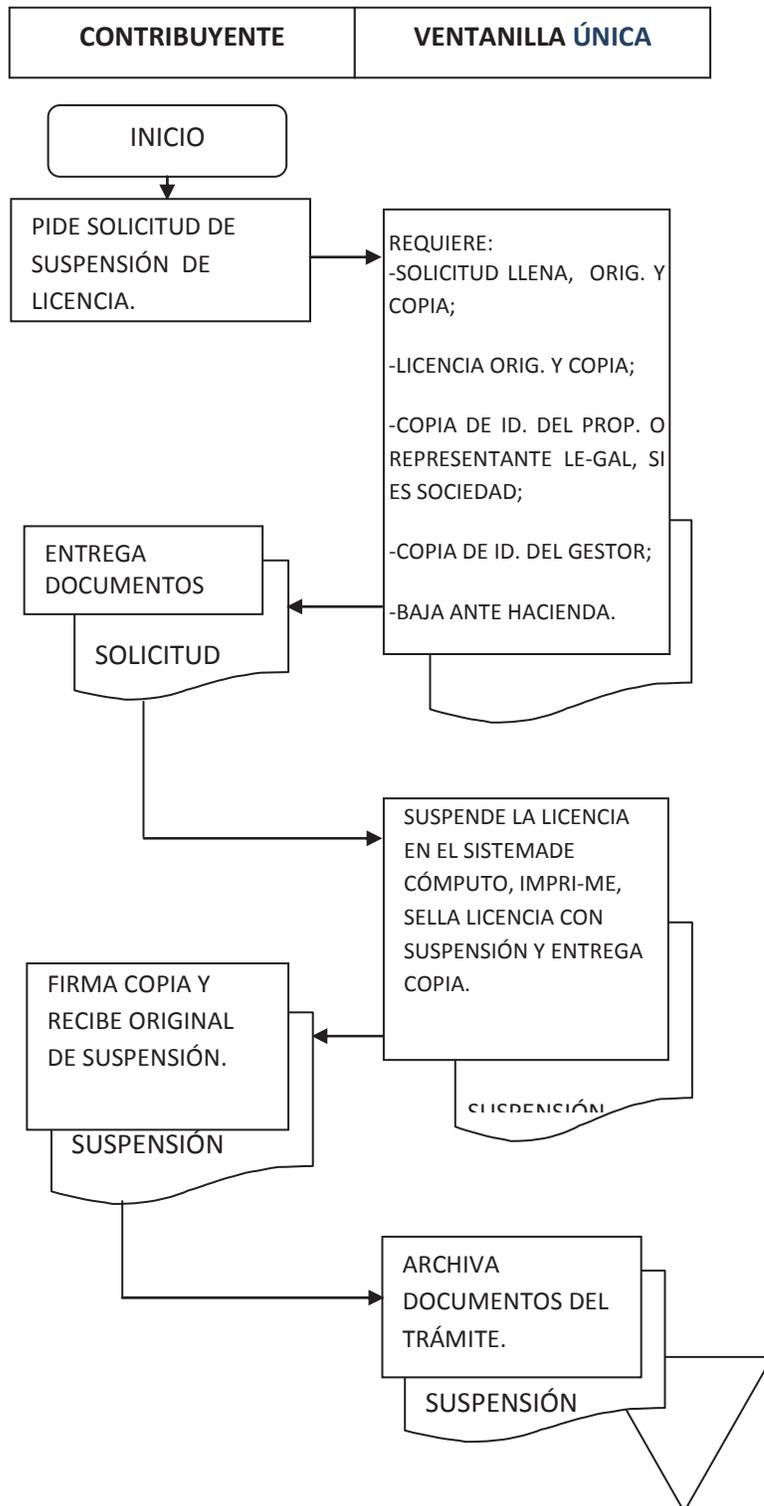
El fundamento para el procedimiento de conclusión de actividades o baja de licencias de cualquier género, se encuentra en los artículos 24 y 26 fracción XIII del Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios. Este trámite no genera cobro de derechos. Los requisitos que la normatividad estipula para este trámite, son los siguientes:

- Solicitud llena en original y copia;
- Licencia original y copia;
- Copia de identificación del propietario o del representante legal en caso de ser persona moral;
- Poder para realizar el trámite con identificación oficial, en caso de gestor;
- Copia del trámite de baja ante Hacienda;

En licencias género "C", únicamente el titular del establecimiento podrá realizar el trámite y recoger la licencia, salvo que otra persona presente carta poder simple.

PROCEDIMIENTO: Suspensión de actividades de licencia.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CONTRIBUYENTE	Pide solicitud única.	SOLICITUD
VENTANILLA ÚNICA	Proporciona solicitud y requiere: Solicitud elaborada en original y copia; Licencia original y copia; Copia de identificación del propietario o del representante legal, si es persona moral; Carta poder con identificaciones si acude un gestor; Suspensión de actividades ante hacienda.	SOLICITUD
CONTRIBUYENTE	Entrega de documentos.	SOLICITUD
VENTANILLA UNICA	Suspende licencia en sistema de cómputo, imprime y entrega copia de licencia y solicitud sellada.	SUSPENSIÓN
CONTRIBUYENTE	Firma copia y recibe original de suspensión.	SUSPENSIÓN
VENTANILLA ÚNICA	Archiva copia y documentación.	SUSPENSIÓN



NORMAS Y POLÍTICAS

El fundamento para el procedimiento de conclusión de actividades o baja de licencias de cualquier género, se encuentra en los artículos 24, 26 fracción XIII Y 66 del Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios. Este trámite no genera cobro de derechos. Los requisitos que la normatividad estipula para este trámite, son los siguientes:

- Solicitud llena en original y copia;
- Licencia original y copia;
- Copia de identificación del propietario o del representante legal en caso de ser persona moral;
- Poder para realizar el trámite con identificación oficial, en caso de gestor;
- Copia del trámite de suspensión de actividades ante Hacienda.

En licencias género "C", únicamente el titular del establecimiento podrá realizar el trámite y recoger la licencia, salvo que otra persona presente carta poder simple.

2. DISEÑO DE LA SOLUCIÓN

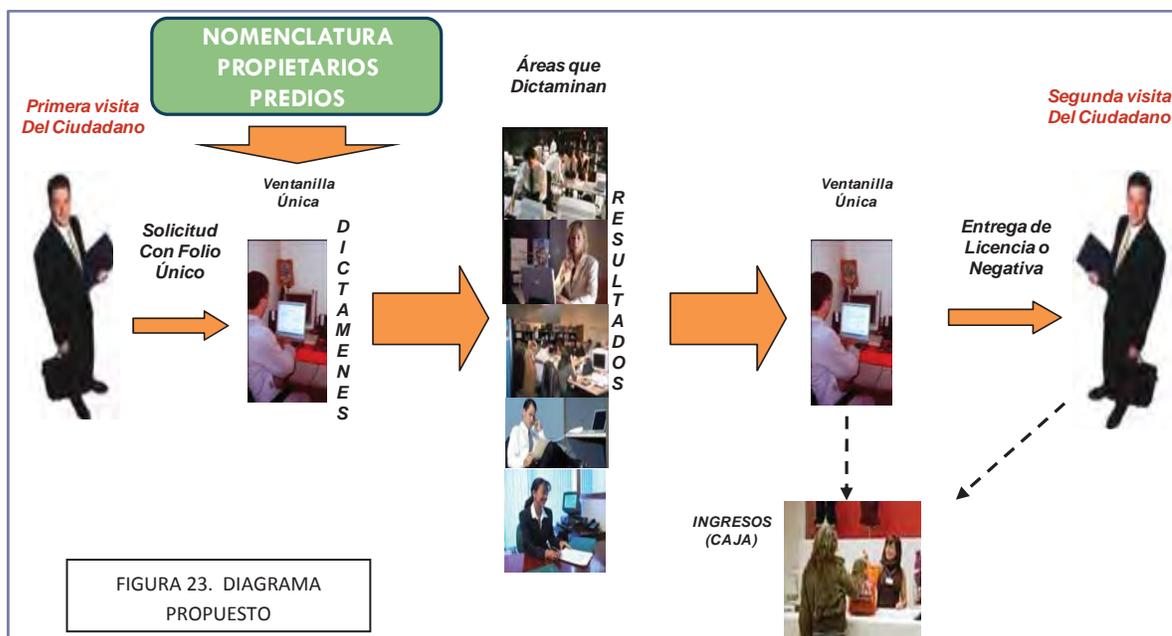
a. Propuesta para mejorar la operación de la Ventanilla Única de Licencias de Funcionamiento

El trámite sólo será iniciado cuando el ciudadano entregue los requisitos completos para cada giro. El sistema contiene la información completa de los requisitos de acuerdo al giro y al trámite, por lo que el contribuyente podrá obtenerla con facilidad ya sea vía internet, telefónicamente o en el listado de requisitos que se proporciona en la ventanilla.

La situación que se espera obtener con la implantación del sistema Integral de Licencias de Funcionamiento es:

1. Que en la primera visita del ciudadano a la ventanilla, el operador reciba los requisitos, capture la solicitud única la cual se complementará con la información catastral que se tiene del predio del establecimiento, ahí se le indicará al ciudadano en que tiempo regrese a finalizar su trámite.
2. Los operadores tendrán el mismo criterio de captura e integrarán el expediente único de la solicitud con la documentación recibida.
3. El sistema lanzará en automático las solicitudes de dictamen a cada área dependiendo del trámite y giro de la solicitud.
4. Las solicitudes de dictamen serán revisadas por las áreas y asignadas a los inspectores para su revisión en campo.
5. Una vez que el inspector haya ido a verificar el establecimiento se ingresará el resultado.
6. Cada área imprimirá los dictámenes y recabará las firmas correspondientes.
7. Los dictámenes se entregarán a los representantes de área para su ingreso al expediente único.
8. El contribuyente deberá pagar los adeudos de dictámenes y el impuesto correspondiente si es licencia genero C.
9. El ciudadano regresará por segunda vez a la ventanilla en una fila única para que se le de respuesta de su trámite, se le entreguen los dictámenes o negativas fundadas y motivadas y la Licencia de Funcionamiento en caso de ser aprobada.
10. En caso de ser licencia genero C, se imprimirá la licencia provisional y regresará en un mes por su licencia definitiva con las firmas autógrafas del Presidente y Secretario de Ayuntamiento.

FUENTE: Tablas y diagramas del manual de procedimientos vigente de la Dirección de Inspección y Vigilancia



FUENTE: Propia basada en la investigación

b. Beneficios por área

Los beneficios que se obtendrán para las áreas involucradas son:

Para Protección Civil, Desarrollo urbano, Medio Ambiente e Inspección Y vigilancia

- Unificación de criterios
- Folio único para trámites
- Eliminación de papelería
- Seguimiento del trámite por dependencia y estatus

Los Beneficios para OOAPAS y Catastro serán:

- Identificación de adeudos de predios con rezago del servicio de agua
- Y la actualización constante de la cartografía del municipio

Nomenclatura

- La unificación del padrón de las calles y colonias para todas las dependencias
- La actualización de la carta urbana

Para Ingresos:

- Aumento en la recaudación
- Mayor control en la cartera vencida y notificaciones
- Identificación de predios con rezago de impuesto predial

Para Informática

- La Unificación de sistemas y bases de datos

Beneficios para Ventanilla Única

- La agilidad y simplificación de trámites
- Reducción de errores
- Reducción en tiempo de entrega de dictámenes
- Conocimiento actual del trámite

c. Beneficios para el ciudadano***Cuantitativos:***

- Reducción de hasta el 50% en el tiempo de espera para realizar trámites.
- Reducción a 2 visitas del ciudadano a la VU para concluir su trámite.
- Disminución del 100% en el número de copias.

Cualitativos:

- Atención integral (una sola persona) para la totalidad de su trámite.
- Información precisa de los requisitos.

d. Beneficios para el municipio***Cuantitativos:***

- Mejor control en licencias con rezago.
- Mayor recaudación de impuesto de revalidación.
- Ahorro en gasolina en traslados de reportes e información de un edificio a otro.
- Reducción de centros de resguardo del archivo histórico.

Cualitativos:

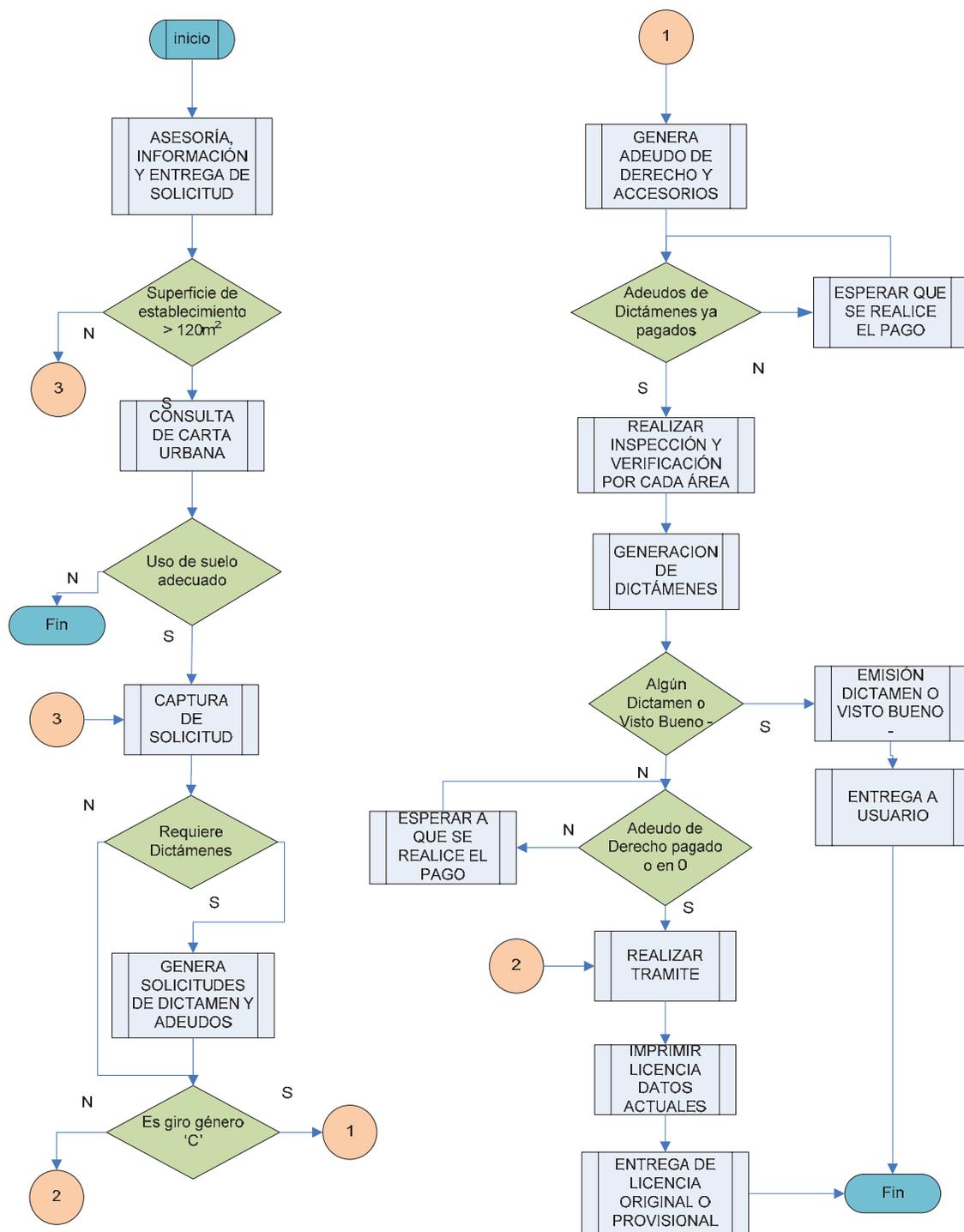
- Modernización tecnológica del Ayuntamiento de Morelia.
- Mejora en la comunicación entre dependencias vía electrónica.
- Integración de la información de las diferentes áreas que intervienen en los procesos de licencias en un solo sistema.
- Transparencia en el otorgamiento de licencias.
- Medición de tiempos de respuesta de las áreas involucradas.

e. Matriz de requisitos por trámite

f.		REVALIDACION	SUSPENSION	TRASPASO	CLAUSURA, BAJA	APERTURA	REACTIVACION	CAMBIO DE DOMICILIO	CAMBIO DE GIRO	Vº Bº. INSPECCION Y VIGILANCIA	DICTAMEN PROTECCION CIVIL	DICTAMEN USO DE SUELO	DICTAMEN MEDIO AMBIENTE	PERMISO AGUAS RESIDUALES	PAGO CAJAS
1	SOLICITUD ORIGINAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2	LICENCIA ORIGINAL	X	X	X	X				X						
3	RECIBO PAGO DE DERECHOS	X		X		X			X		X		X		
4	ID PROPIETARIO / REPRESENTANTE LEGAL		X	X	X	X	X	X	X						
5	ID GESTOR	X	X	X	X	X	X	X	X						
6	VISTO BUENO DE PROTECCION CIVIL	X				X	X	X	X						
7	MANIFIESTO DE PC	X													
8	DICTAMEN DE PROTECCION AL MEDIO AMBIENTE	X				X	X	X	X						
9	COPIA SUSPENSION DE ACTIVIDADES (SHCP)		X		X										
10	CESIÓN DE DERECHOS NOTARIAL (GÉNERO C)			X											
11	ACTA CONSTITUTIVA (PERSONAS MORALES)			X		X	X	X							
12	ID DE QUIEN SE TRASPASA			X											
13	ALTA DE HACIENDA			X		X	X	X							
14	CARTA PODER GESTOR	X	X	X	X										
15	DICTAMEN DE USO DE SUELO					X		X	X						
16	AVISO FUNCIONAMIENTO SALUBRIDAD					X	X	X							
17	RECIBO DE OOAPAS O NUM. DE CONTRATO					X	X	X						X	
18	CARTA ANUENCIA DE VECINOS					X	X	X	X						
19	PERMISO DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES					X	X	X	X						
20	VERIFICACIÓN INSPECCIÓN Y VIGILANCIA					X	X	X	X						
21	CAMBIO DE ACTIVIDADES SHCP								X						
22	ESTUDIO DE LABORATORIO DE ANALISIS DE AGUAS RESIDUALES													X	
23	REGISTRO DE SEMARNAT												X		
24	SOLICITUD DE DICTAMEN DE USO DE SUELO											X			
25	ID DEL PROPIETARIO DEL PREDIO											X			
26	ESCRITURAS											X			
27	RECIBO DE PREDIAL AÑO ACTUAL											X			
28	ANTEPROYECTO ARQUITECTONICO DE FUNCIONAM.											X			
29	CROQUIS DE LOCALIZACIÓN											X			
30	CARTA PODER NOTARIADA											X			
31	ORDEN DE ENTERO														X

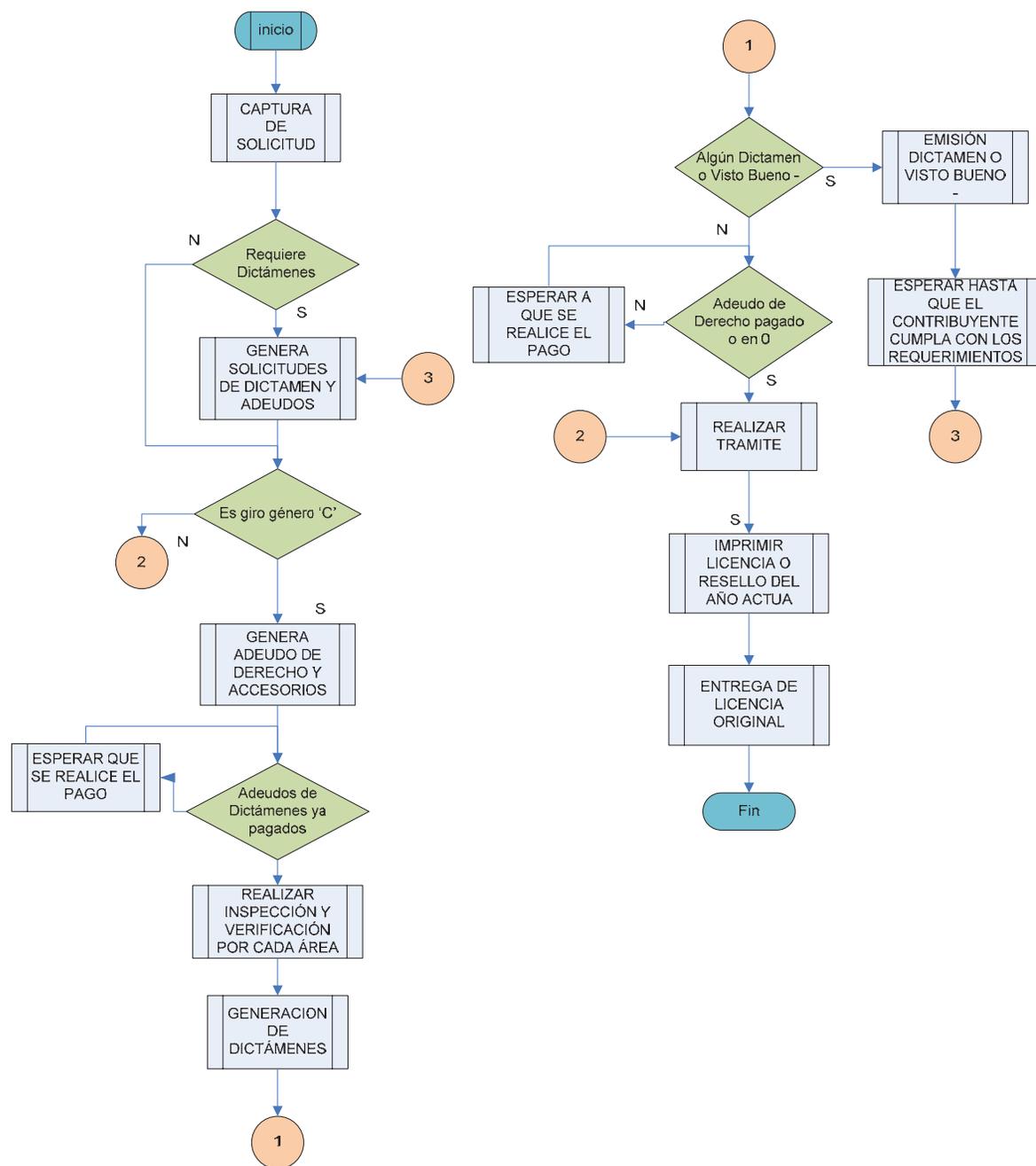
FUENTE: Propia basada en la investigación

f. Propuesta de procedimientos para los trámites de Licencias de Funcionamiento
APERTURA, CAMBIO DE DOMICILIO Y REACTIVACIÓN



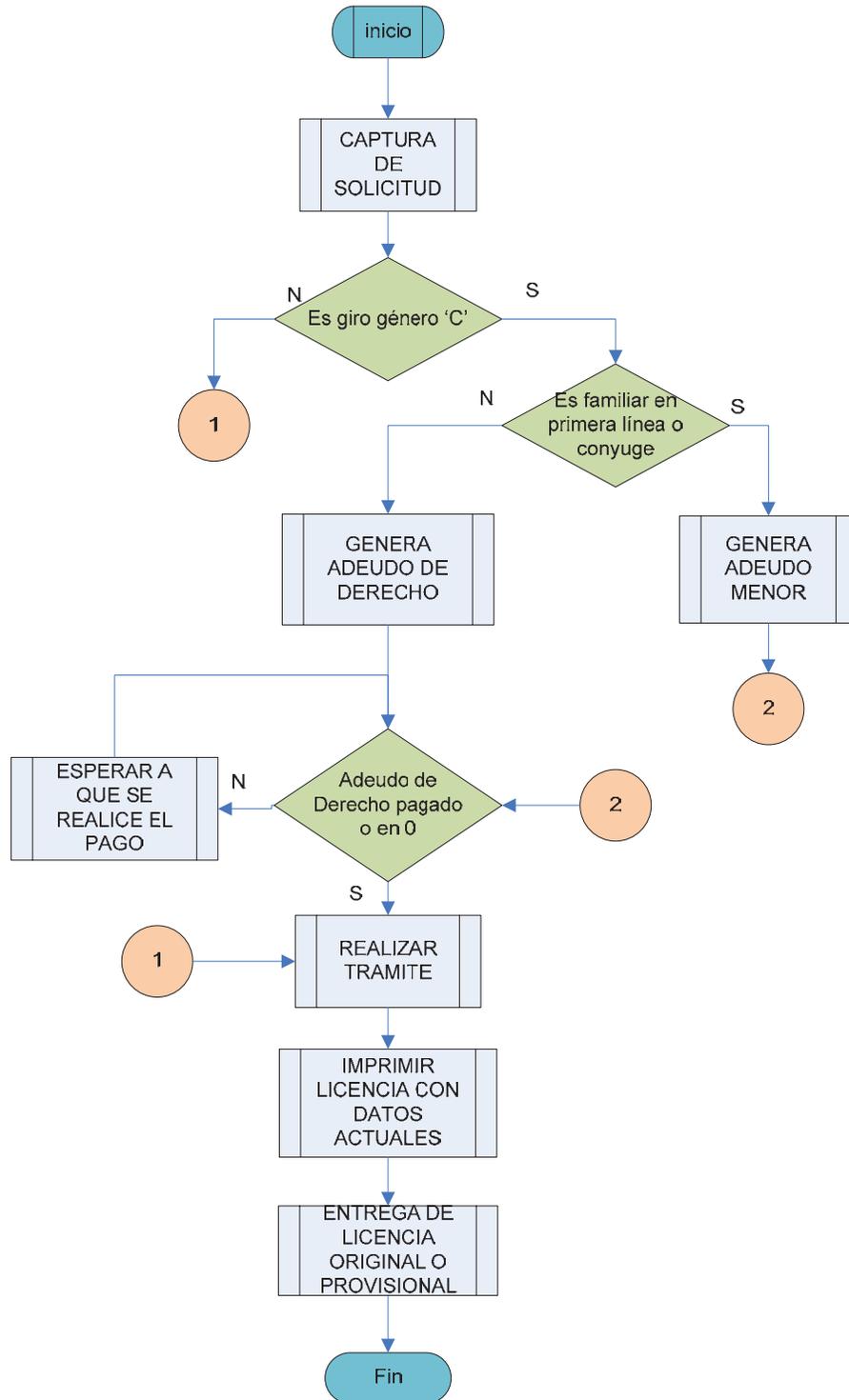
FUENTE: Propia basada en la investigación

REVALIDACIÓN

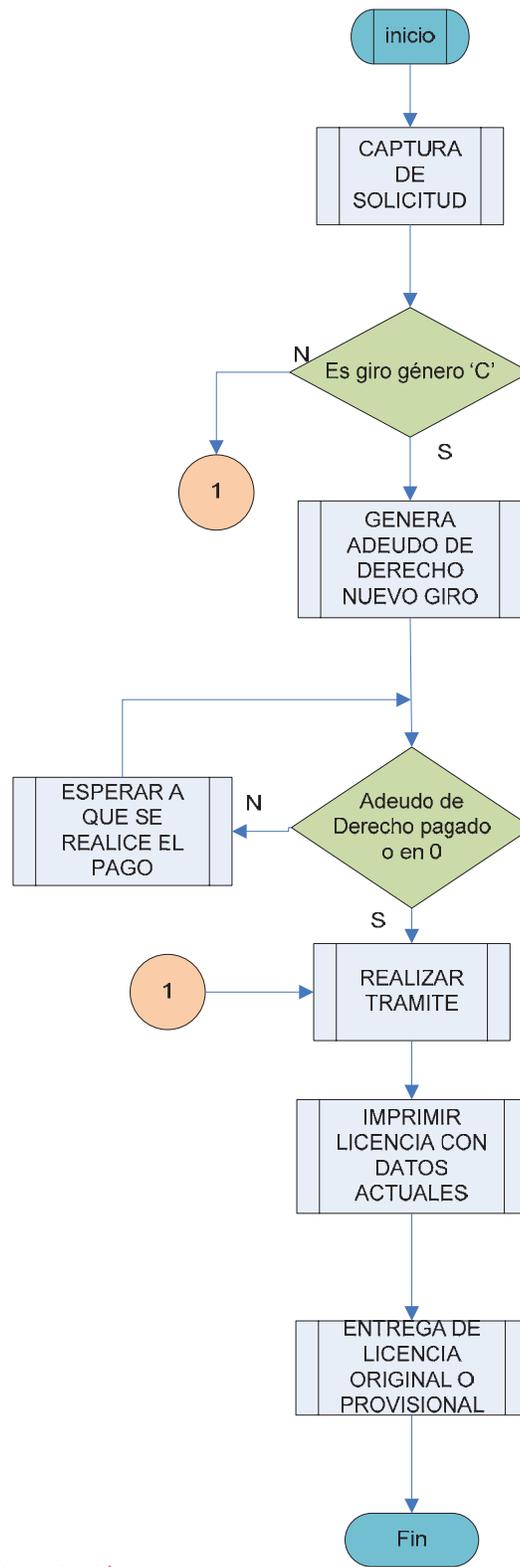


FUENTE: Propia basada en la investigación

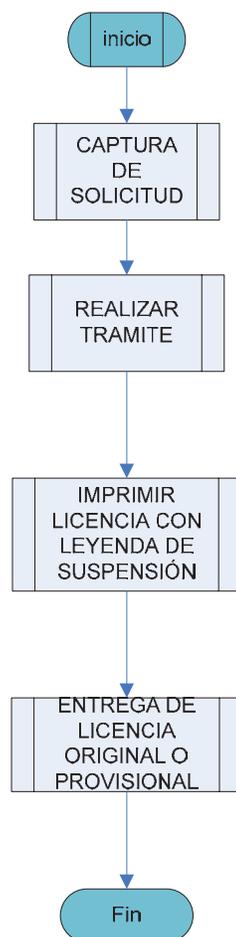
TRASPASO



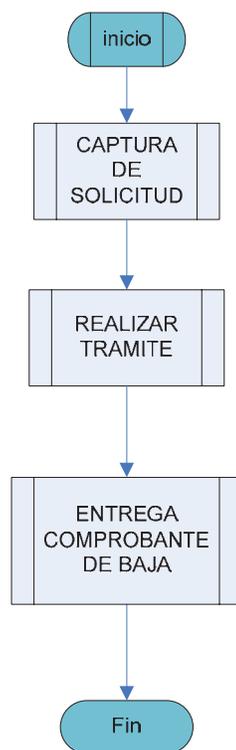
FUENTE: Propia basada en la investigación

CAMBIO DE GIRO

FUENTE: Propia basada en la investigación

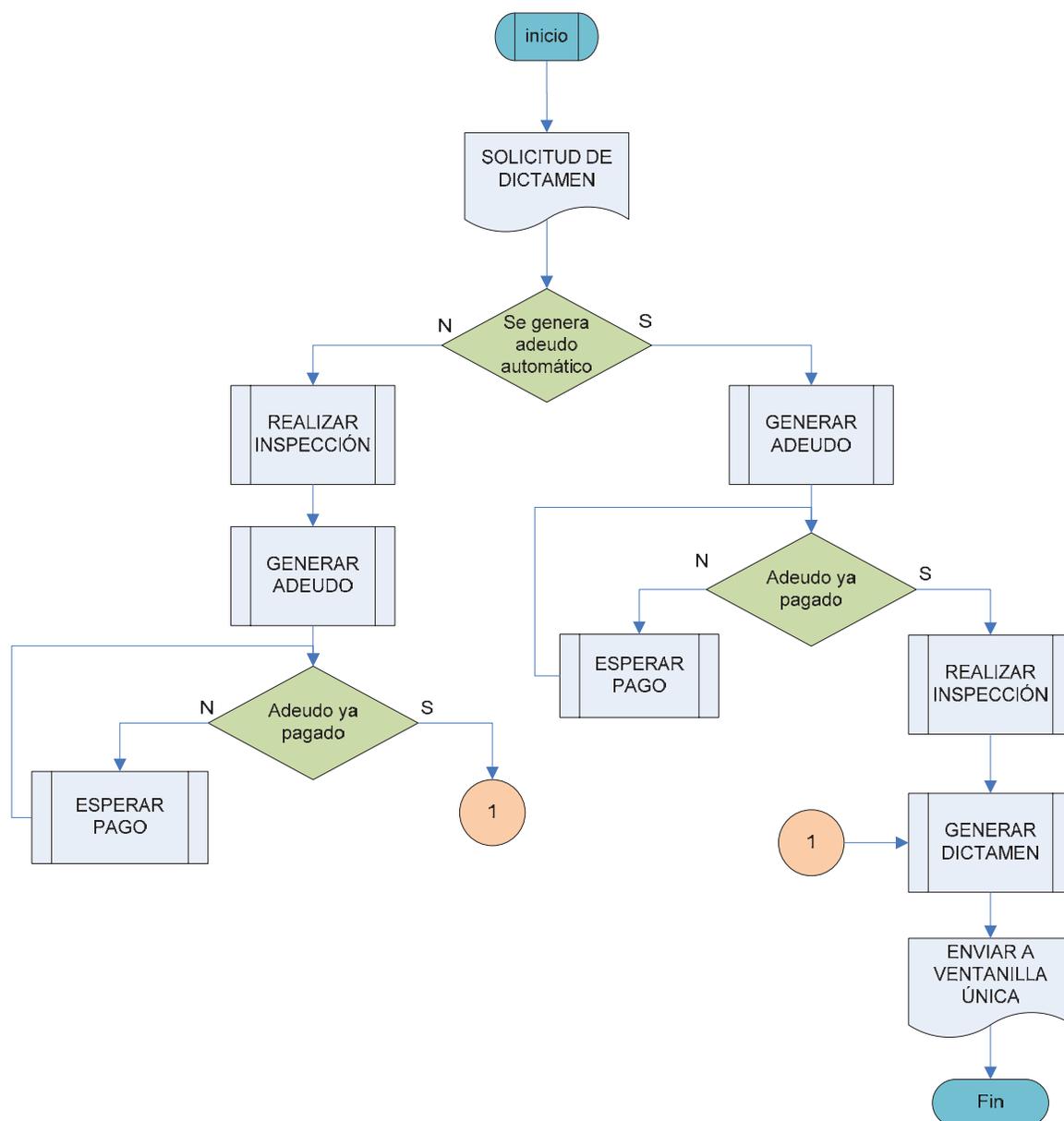
SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES

FUENTE: Propia basada en la investigación

CLAUSURA DE ACTIVIDADES O BAJA

FUENTE: Propia basada en la investigación

SEGUIMIENTO DE DICTÁMENES



FUENTE: Propia basada en la investigación

g. **Manejador de Base de Datos**

El manejador de base de datos utilizado es el Microsoft SQL (Structure Query Language) 2005.

SQL Server 2005 Database Engine (Motor de base de datos de SQL Server 2005) es un servicio que se utiliza para almacenar y procesar datos en un formato relacional (tabular) o como documentos XML.

SQL es el lenguaje de consulta universal para bases de datos. Proporciona métodos para definir la base datos, para manipular la información y para gestionar los permisos de acceso a dicha información.

Para que un gestor de bases de datos sea considerado como relacional, debe soportar SQL, independientemente de las características particulares que dicho gestor pueda aportar.

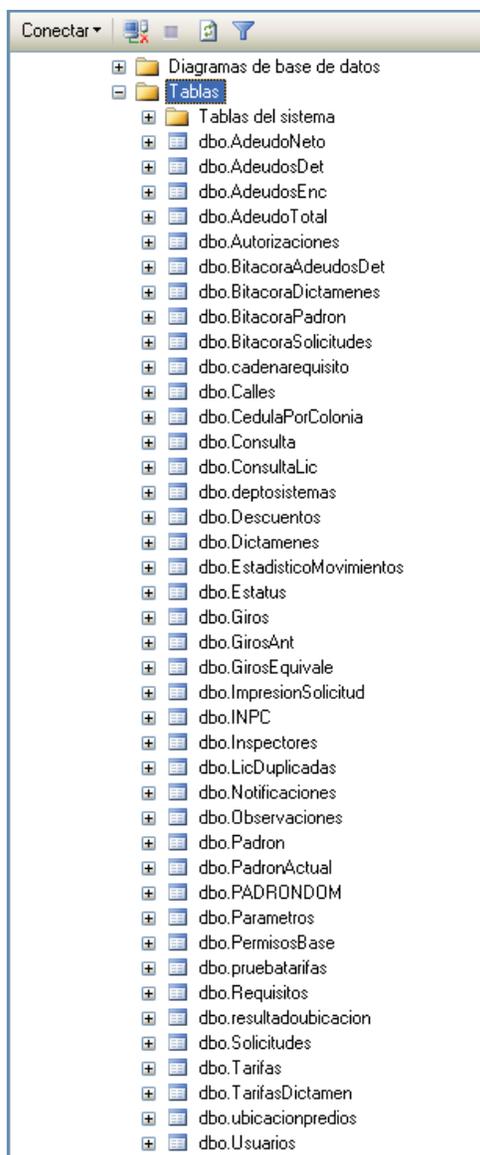
Microsoft SQL Server es una aplicación usada para crear bases de datos para la familia del sistema operativo Windows. Provee un ambiente para generar bases de datos que pueden ser usadas desde estaciones de trabajo, de la Web o de otros medios tales como asistentes digitales personales (PDA).

CARACTERÍSTICAS DE LA BASE DE DATOS DE DATOS

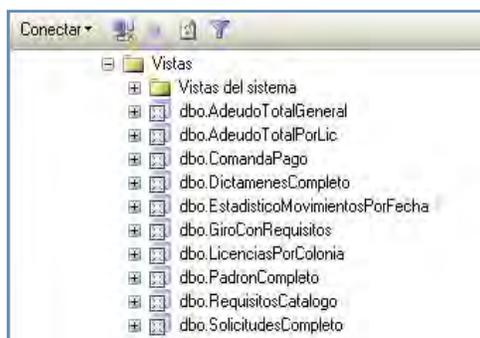
Nombre: Licencias

Tamaño: 2102.69 MB

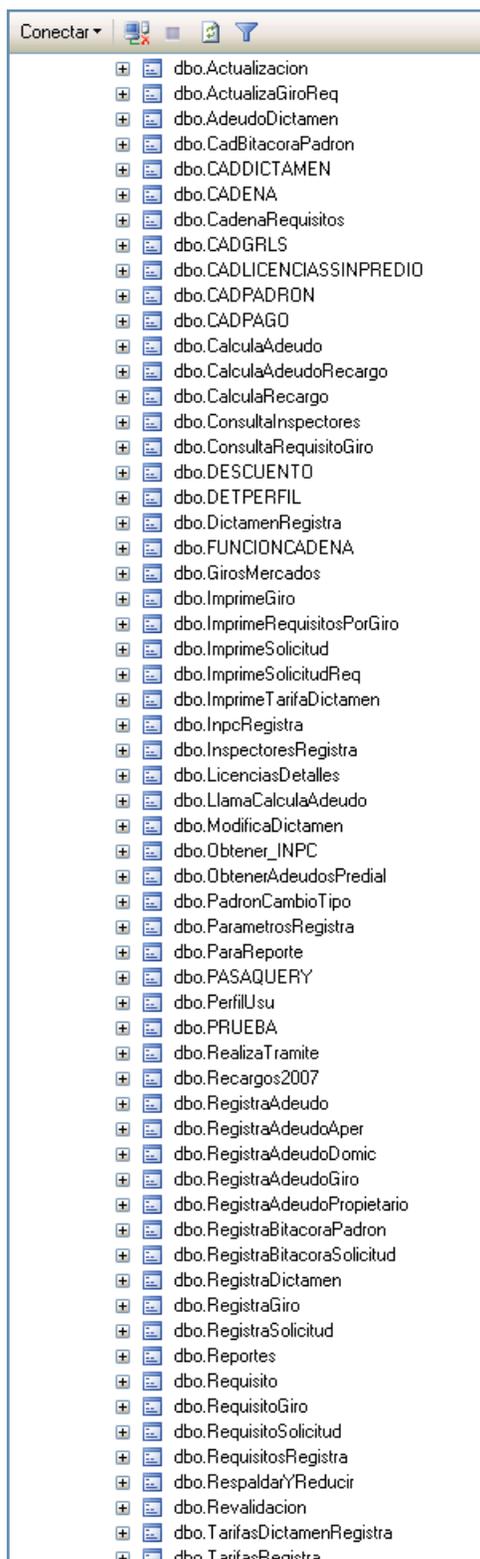
Tablas:



Vistas:



Procedimientos Almacenados:



Relación con otras bases de datos:

- PREDIAL
- NOMENCLATURA
- PROPIETARIOS
- INGRESOS

h. Lenguaje de Programación

Para la elección del lenguaje de programación se siguieron los lineamientos de Software de la Dirección de Informática para desarrollo de aplicaciones WEB.

Se eligió Visual Basic .NET (VB.NET) que es un lenguaje de programación orientado a objetos implementado sobre el framework .NET.

.NET es un proyecto de Microsoft para crear una nueva plataforma de desarrollo de software con énfasis en transparencia de redes, con independencia de plataforma de hardware y que permite un rápido desarrollo de aplicaciones.

La plataforma .NET de Microsoft es un componente de software que puede ser añadido al sistema operativo Windows. Provee un extenso conjunto de soluciones predefinidas para necesidades generales de la programación de aplicaciones, y administra la ejecución de los programas escritos específicamente con la plataforma Windows.

3. PROGRAMACIÓN

a. Pantalla de entrada

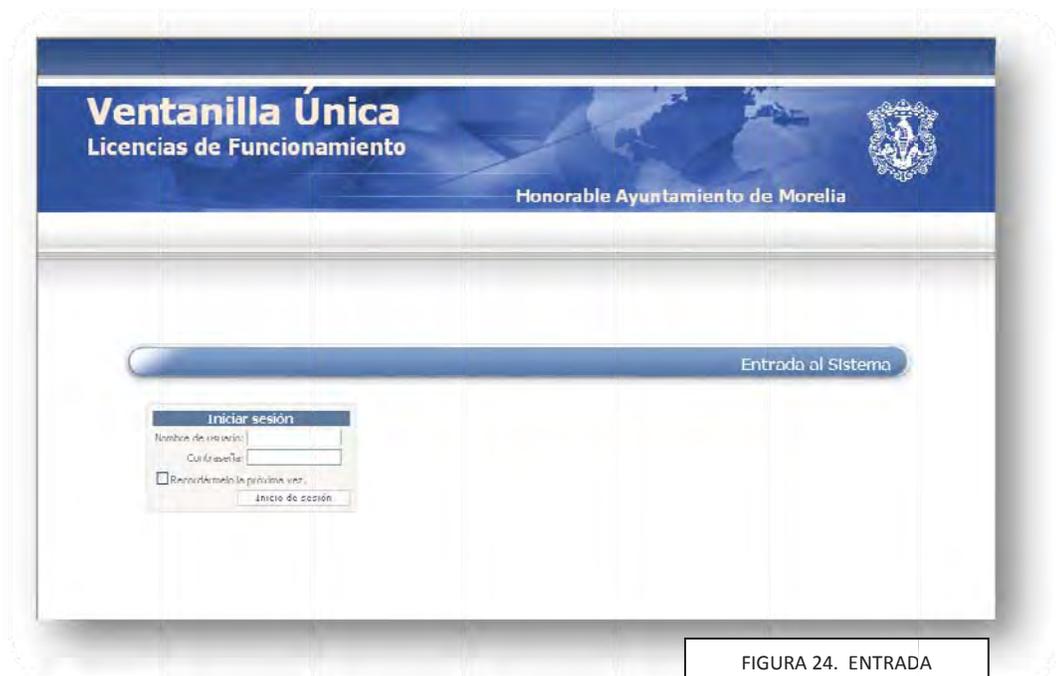


FIGURA 24. ENTRADA

b. Menús y opciones



FIGURA 25. PRINCIPAL



FIGURA 26. MENÚ INFORMACIÓN



FIGURA 27. MENÚ SOLICITUDES



FIGURA 28. MENÚ DICTAMES



FIGURA 29. MENÚ CATÁLOGOS EXTERNOS

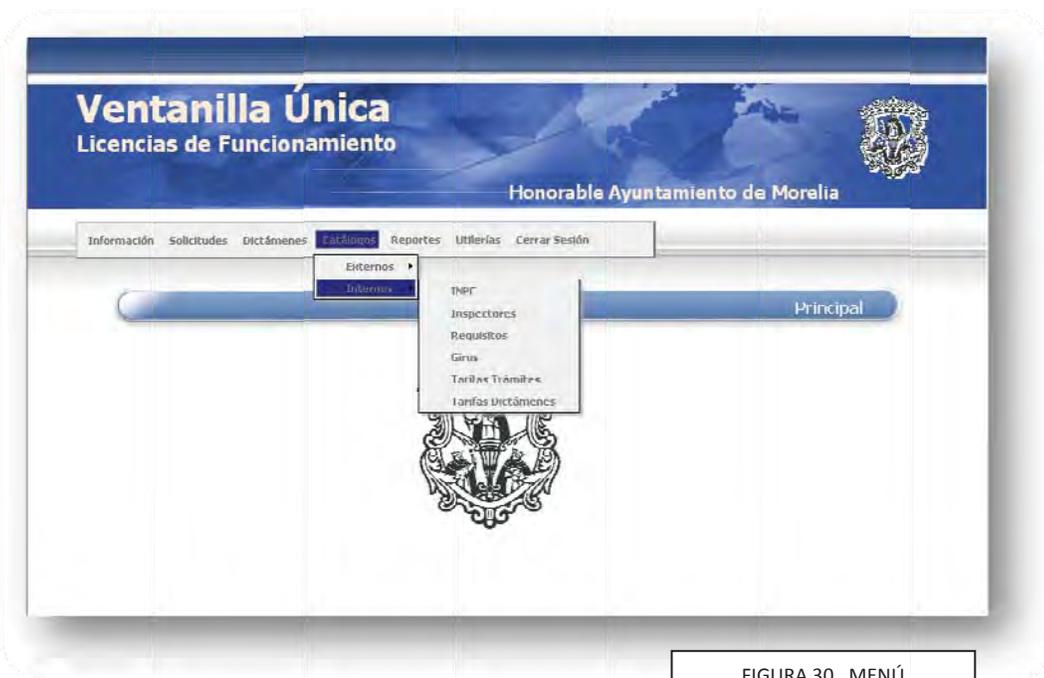


FIGURA 30. MENÚ CATÁLOGOS INTERNOS

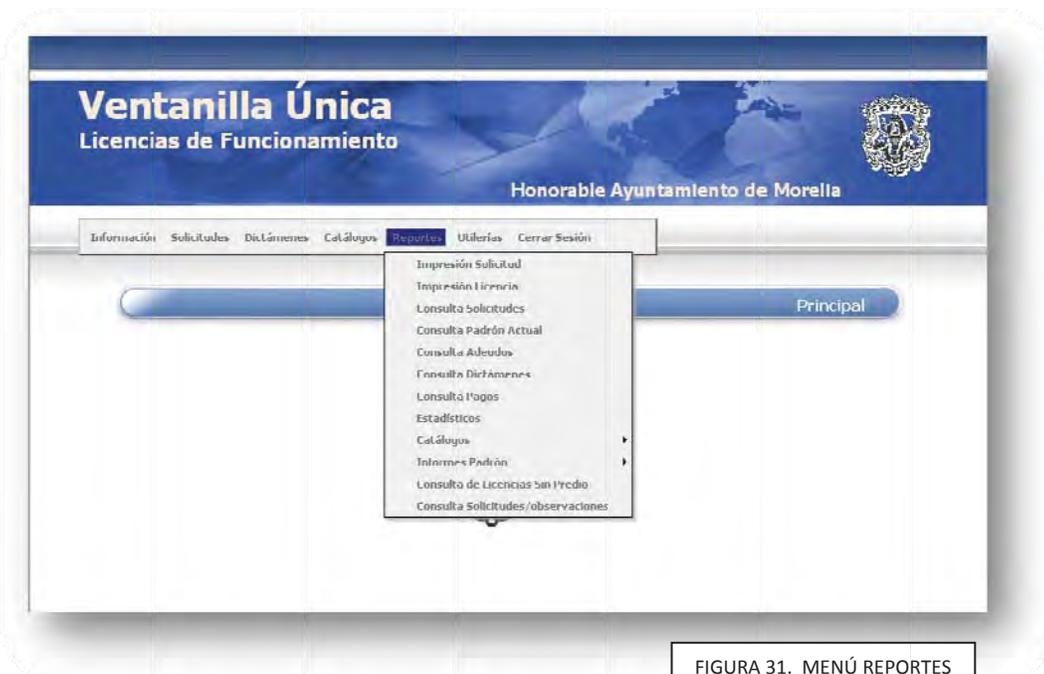


FIGURA 31. MENÚ REPORTES

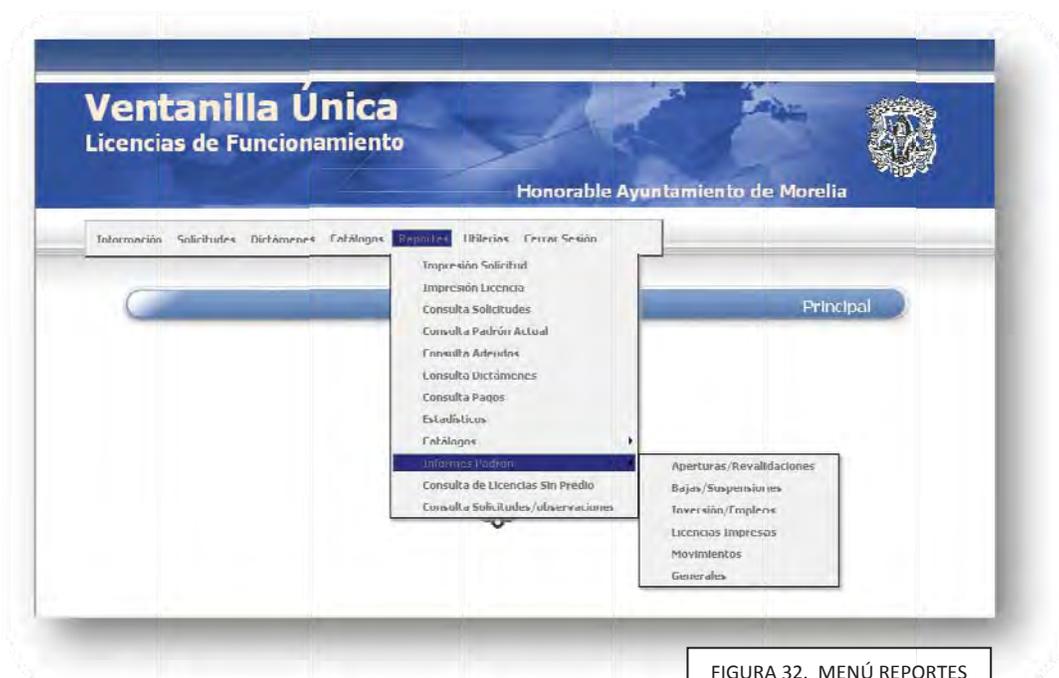


FIGURA 32. MENÚ REPORTES DEL PADRÓN



FIGURA 33. MENÚ MANTENIMIENTO

c. Pantallas de información al contribuyente

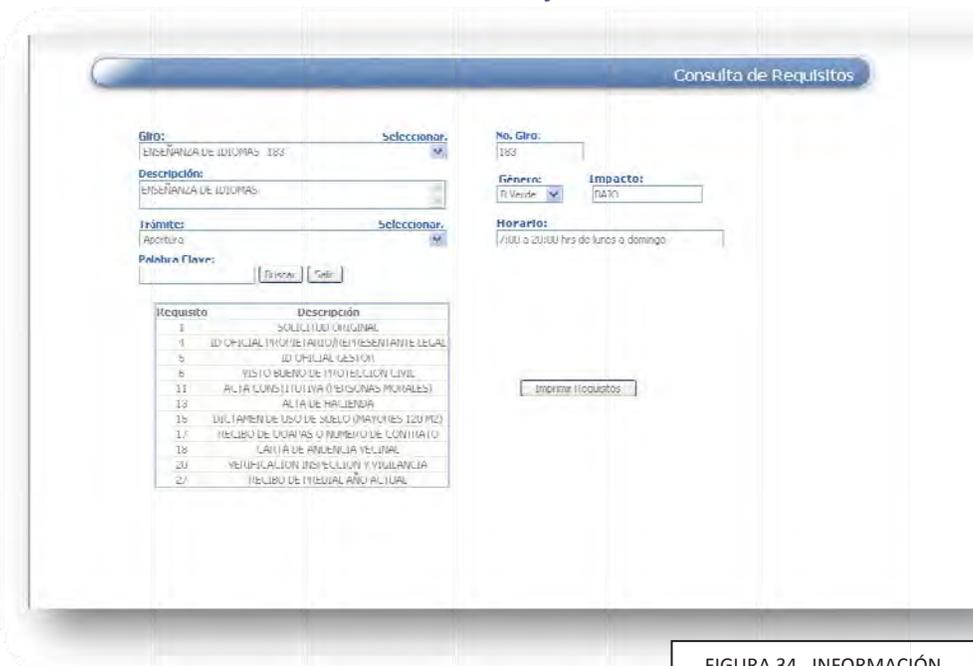


FIGURA 34. INFORMACIÓN DE REQUISITOS

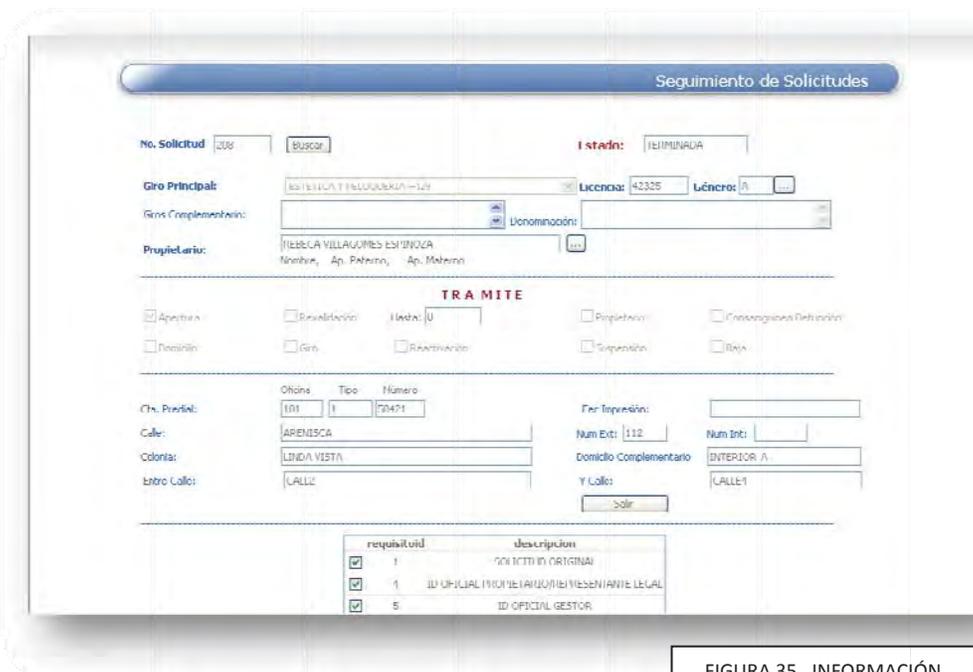


FIGURA 35. INFORMACIÓN DE SOLICITUD

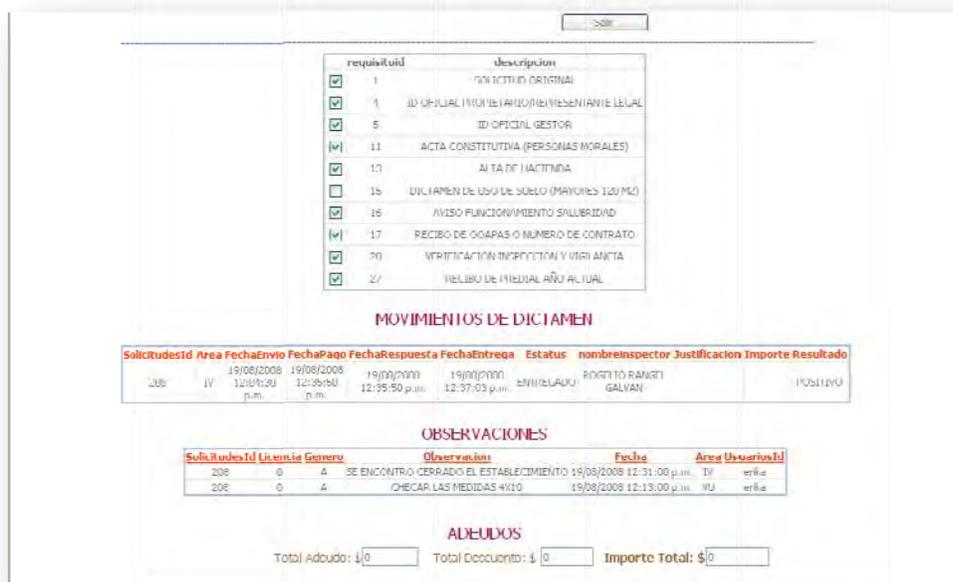


FIGURA 36. INFORMACIÓN DE SOLICITUD CONTINUACIÓN

d. Pantallas de Solicitudes

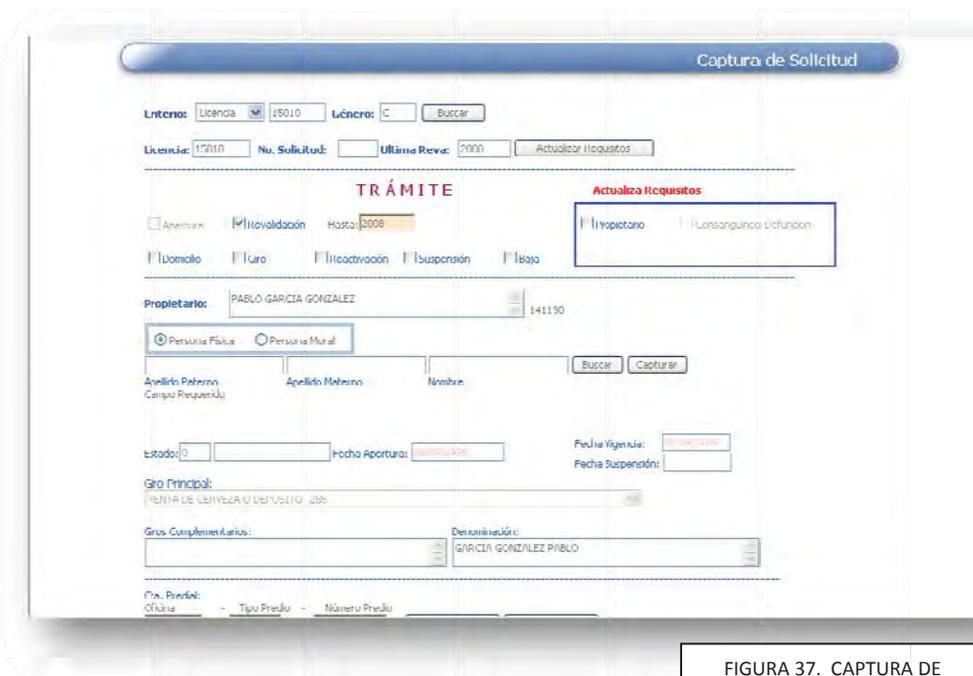


FIGURA 37. CAPTURA DE SOLICITUD

Generación de Adeudos

Licencia: SUS | Solicitudes: 1 | Titular: L | |

Solicitudes: 271 | Fecha: 20/09/2008 | Usuario: admin | Giro: 300
 (RESERVANTE CURVENHA DE COCHIBA)

Licencia: 17701 | Estado: APLICADOS PENITM | 1 | Derivación: MEZIA JOSE LUIS

TRÁMITE

Apertura | Invalidez | Hasta: 0 | Reapertura | Cierre
 Revoca | Rev | Reevaluación | Suspensión | Baja

ADEUDO

| | |

Total Adeudo: \$5807 | Total Descuentos: \$0 | Importe Total: \$0

Eliminar Solicitudes	Id	Licencia	Clave	Ingreso	Descripción	Importe	Fecha Adeudo	Fecha Pago Recibo	Anio
<input type="checkbox"/>	508	16681	L	300021	CAMBIO DE DOMICILIO	\$1,185.00	05/09/2008 10:21:44 a.m.		2008
<input type="checkbox"/>	500	16601	C	300010	PLANTAMEN PROTECCION CIVIL	\$97.00	12/09/2008 02:13:27 p.m.		2008
<input type="checkbox"/>	508	16681	C	300253	DILITAMEN USU DE SUELO URBEN... OFIC. N° 101 A 200m?	\$4,025.00	08/09/2008 01:02:12 p.m.		2008

|

FIGURA 38. GENERACIÓN DE ADEUDOS

Consulta de Solicitud

Usuario Permiso:

No. Solicitud: 408 |

Licencia: 0 | Titular: B | Fecha: 2 | ASIGNADA A DICTAMENES | Capturada por: admin

TRÁMITE

Apertura | Invalidez | Hasta: 0 | Reapertura | Cierre
 Revoca | Rev | Reevaluación | Suspensión | Baja

Propietario: FRICA DERMIC VII ANI IVA COPINOSA | 191405

Fecha Apertura: | **Fecha Vigencia:**

Giro Principal: BOLSHE- | **Denominación:** LUS BOLUS

Giro Complementarios: | **Denominación:**

Cl. Propiedad: 011111 | **Tipo Propiedad:** 1 | **Número Propiedad:** 4321

Calle: MUJOLINA | **Num Ext:** 5/N | **Num Int:**

Cedonia: CENTRO HISTORICO | **Uso Complementario:**

Entero calle 1: CALLE NUMERA | **Entero calle 2:** CALLE SEGUNDA

FIGURA 39. SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES



FIGURA 40. SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES CONTINUACIÓN

e. Pantallas de seguimiento de dictámenes

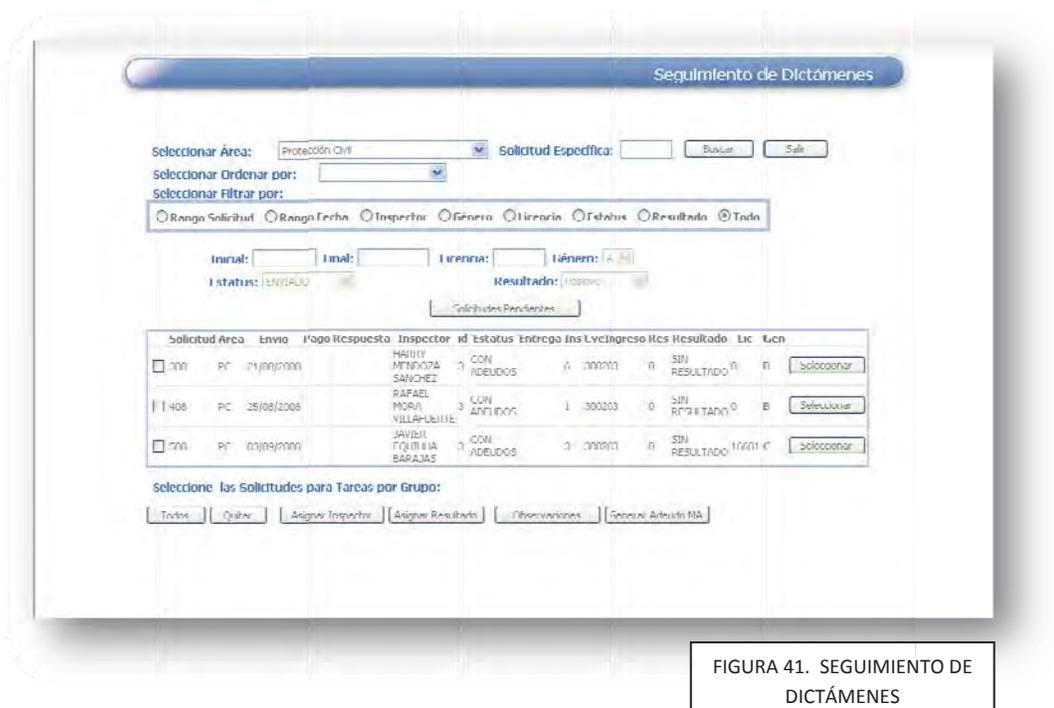


FIGURA 41. SEGUIMIENTO DE DICTÁMENES

FIGURA 42. SEGUIMIENTO DE DICTÁMENES CONTINUACIÓN1

FIGURA 43. SEGUIMIENTO DE DICTÁMENES CONTINUACIÓN2

f. Reportes principales

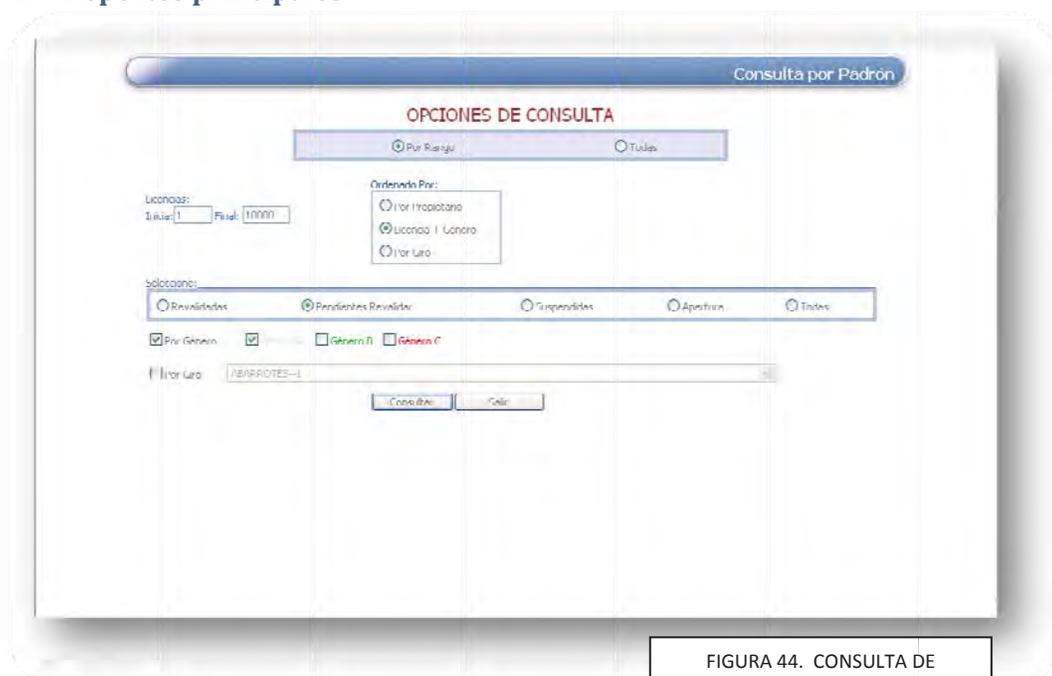


FIGURA 44. CONSULTA DE PADRÓN

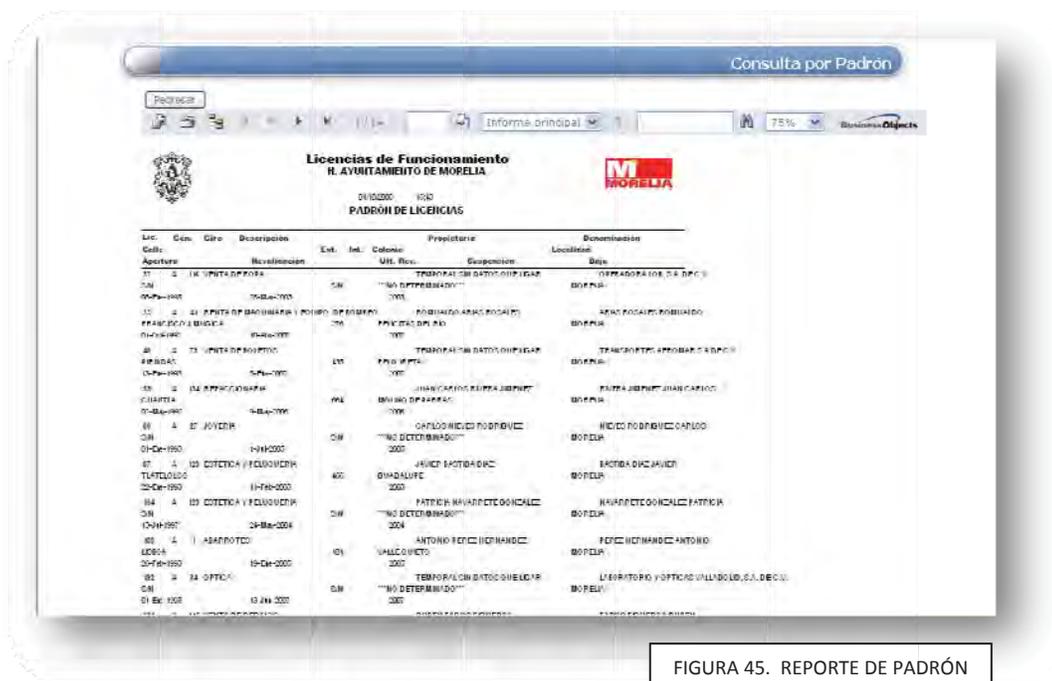


FIGURA 45. REPORTE DE PADRÓN

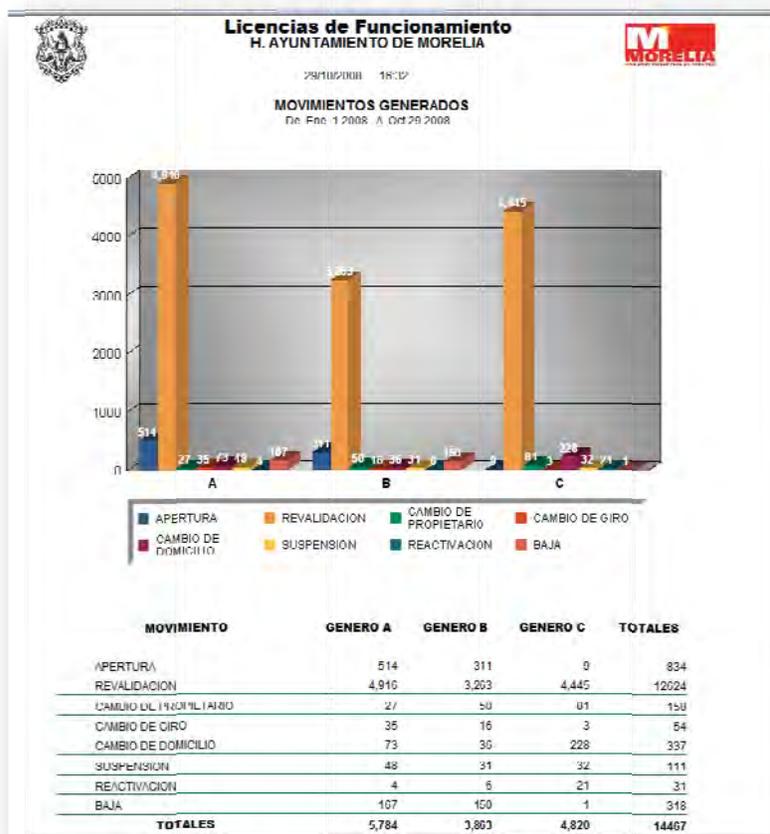


FIGURA 46. REPORTE DE MOVIMIENTOS GENERADOS

g. Reportes para las áreas dictaminadoras

Consulta de Dictámenes

OPCIONES DE CONSULTA

Por Fecha Por Sujeto

Fecha Inicial: 01/10/2008

Fecha Final: 01/10/2008

Sujeto Inicial:

Sujeto Final:

Área: Uso de Suelo

Estatus

Con Afectación

Género

Género A Género B Género C

FIGURA 47. CONSULTA DE DICTÁMENES



FIGURA 48. REPORTE DE DICTÁMENES



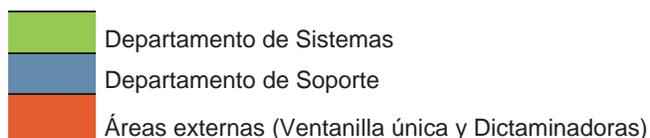
FIGURA 49. REPORTE DE DICTÁMENES DETALLE

4. IMPLANTACIÓN

Esta fase se divide en una serie de etapas que deberán cumplirse para fortalecer la puesta en marcha del sistema y prever conflictos que puedan suscitarse en el funcionamiento, el siguiente calendario muestra su programación.

a. Programa de implantación 2008

N	Quincena/Actividad	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre	
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1	Capacitación	■	■	■	■	■	■	■			
2	Migración	■							■		
3	Infraestructura	■	■	■	■	■	■	■	■		
4	Validación de información		■	■	■						
5	Instalación		■						■		
6	Asignación permisos		■	■							
7	Paralelo							■	■		
8	Evaluación		■	■	■	■	■	■	■		
9	Definición de roles	■	■	■							
10	Correcciones	■	■	■	■	■	■	■	■		
11	Pruebas con caja							■	■		
12	Catálogos				■	■	■				
13	Definición de Usuarios	■	■	■							
14	Arranque									■	



CAPACITACIÓN

Capacitación y adiestramiento a directivos y personal operativo en cuanto a los nuevos procedimientos y el manejo del sistema. El tiempo dedicado a cada área se muestra en la siguiente tabla:

AREA	HRS
PROTECCION CIVIL	12
MEDIO AMBIENTE	12
INSPECCION Y VIGILANCIA	12
USO DE SUELO	12
VENTANILLA UNICA	12
TOTAL	60

MIGRACIÓN

Se realizará al inicio de la implementación para poder validar la información y antes del arranque, consiste en convertir la información actual al formato conveniente para poder utilizarla y tener historia de movimientos.

INFRAESTRUCTURA

Consiste en hacer una revisión de los equipos y comunicaciones de la ventanilla única y de las áreas dictaminadoras para comprobar que sean los requeridos o reemplazarlos en caso necesario. Esta actividad estará a cargo del Departamento de Soporte Técnico.

VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN

Esta actividad será llevada a cabo por los operadores de la ventanilla única, consiste en comprobar que la migración de datos realizada sea correcta, en base al resultado se tomarán las medidas correspondientes.

INSTALACIÓN

Consiste en instalar software y hardware necesarios para el funcionamiento del sistema. La comprobación se hará en 2 ocasiones, antes de las pruebas en paralelo y de la puesta en marcha.

ASIGNACIÓN DE PERMISOS

El departamento de Soporte Técnico deberá revisar y modificar de ser necesario los permisos de cada usuario que tendrá acceso al sistema, para comprobar los accesos al sitio web y a los servidores indicados.

PARALELO

Esta actividad es de gran importancia, durante el periodo que se indica se generarán los mismos movimientos que en el sistema actual, para así cotejar que los resultados coincidan en ambos sistemas. La responsabilidad de la captura y revisión de resultados es de Ventanilla Única y las áreas dictaminadoras; de dar seguimiento a errores y crear soluciones es del equipo de Licencias de Funcionamiento de la Dirección de Informática.

EVALUACIÓN

Evaluación por semana de cada etapa del proceso de implantación del sistema, en esta actividad en base a los resultados se tomarán las decisiones para corrección de errores.

DEFINICIÓN DE ROLES

El coordinador de la ventanilla única y cada director de las áreas dictaminadoras deben informar de las actividades de su personal para así asignar un rol en la operación del sistema (invitado, capturista, supervisor, administrador). Proporcionando la información al equipo de licencias de funcionamiento.

CORRECCIONES

Esta actividad se llevará a cabo durante todo el proceso de implantación del sistema, consiste en que el equipo de licencias de funcionamiento en base a las evaluaciones semanales tenga a bien hacer las correcciones necesarias y oportunas en el sistema para su buen funcionamiento.

PRUEBAS CON CAJA

Este punto consiste en que el SISCAING Módulo Caja haga las pruebas necesarias para el cobro de Derechos y Aprovechamientos generados por los trámites capturados en el sistema de Licencias de Funcionamiento.

CATÁLOGOS

Todas las áreas tendrán que proporcionar y revisar la información ingresada a los catálogos correspondientes (Tarifas, Inspectores, Giros, Requisitos).

DEFINICIÓN DE USUARIOS

Las áreas involucradas deberán proporcionar el listado de usuarios que tendrán acceso al sistema y el rol al que pertenecen para en base a éste el equipo de licencias de funcionamiento asigne los permisos adecuados.

ARRANQUE

Puesta en marcha del sistema.

b. Imágenes

PRESENTACIONES A FUNCIONARIOS



FIGURA 50. PRESENTACION SRIA.
DEL AYUNTAMIENTO



FIGURA 51. PRESENTACION
AREAS QUE INTERVIENEN

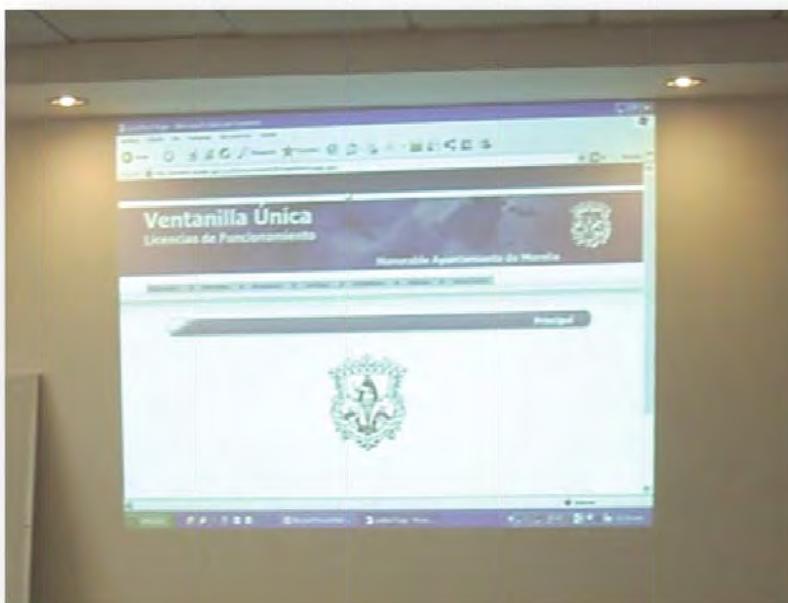


FIGURA 52. PRESENTACION AREAS QUE
INTERVIENEN PRINCIPAL

CONCURSOS INTERNOS DE CIRCULOS DE CONTROL DE CALIDAD



FIGURA 53. CONCURSO CCC



FIGURA 54. PRESIDIO CONCURSO CCC



FIGURA 55. PRESENTACIÓN 1
PROYECTO EN EL CONCURSO CCC



FIGURA 56. PRESENTACIÓN 2
PROYECTO EN EL CONCURSO CCC

CAPACITACIONES



FIGURA 57. CAPACITACIÓN
VFNTANII I A ÚNICA



FIGURA 58. CAPACITACIÓN
ÁREAS OUE DICTAMINAN



FIGURA 59. CAPACITACIÓN
REPRESENTANTES DE ÁRFA

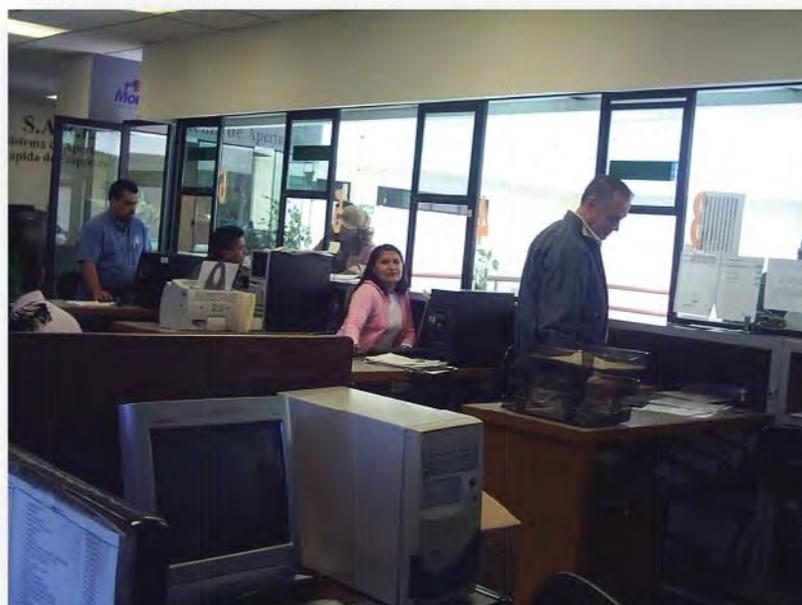


FIGURA 60. PRUEBAS CON
OPERADORES

RESULTADOS

El resultado de la investigación es el “**Sistema Integral de Licenciad de Funcionamiento**” y la terminación de las etapas de su implantación.

El sistema se instaló en las siguientes áreas:

- Departamento de Trámite y Control (Ventanilla Única de Licencias de Funcionamiento).
- Dirección de Inspección y Vigilancia.
- Dirección de Protección Civil.
- Dirección de Protección al Medio Ambiente.
- Departamento de Uso de Suelo

Se capacitó a 60 operadores del sistema de diferentes niveles y actividades.

Se generó la migración de información y se validó por el propio Departamento de Trámite y Control.

Se realizaron las pruebas en paralelo y durante éste proceso se hicieron modificaciones y correcciones en consultas y reportes.

El sistema inició su funcionamiento el día 10 de noviembre de 2008.

El período de revalidación de las Licencias de Funcionamiento que marca el Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicios de Morelia; es en los meses de enero a marzo de cada año, por lo que no es posible evaluar resultados significativos en meses diferentes al período marcado. Los resultados que se presentan en esta investigación fueron tomados de una muestra. La muestra contiene las solicitudes de dictamen que se recibieron el mes de enero de 2009.

5. PRUEBAS DE HIPÓTESIS PARA UNA MUESTRA

Una hipótesis es una aseveración acerca de una población. Para verificar si la afirmación es razonable se usan datos. En el análisis estadístico se hace una aseveración, es decir, se plantea una hipótesis, después se hacen pruebas para verificar la aseveración o para determinar que no es verdadera. Cuando no es posible estudiar todos los elementos de una población, se puede probar una afirmación con información de una muestra.

El procedimiento para probar una hipótesis es el siguiente:

1. Se plantean las hipótesis nula y alternativa
2. Se selecciona el nivel de significancia
3. Se identifica el estadístico de prueba
4. Se formula la regla de decisión
5. Se toma una muestra y se decide (No se rechaza H_0 o se rechaza H_0 y se acepta H_1).

a. Plantear la Hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_1)

Hipótesis nula.- Una afirmación acerca del valor de un parámetro poblacional.

Hipótesis alternativa.- Una afirmación que se acepte se los datos muestrales proporcionan evidencia suficiente de q la hipótesis nula es falsa.

$H_0 : \mu \leq 20$ días hábiles

$H_1: \mu > 20$ días hábiles

b. Seleccionar el nivel de significancia

Nivel de significancia.- Probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

Se denota mediante α , la letra griega alfa. Algunas veces también se denomina nivel de riesgo. Este término es más adecuado, ya que es el riesgo que se corre de rechazar la hipótesis nula cuando, en realidad es verdadera. Tradicionalmente se selecciona el nivel 0.05 para proyectos de investigación sobre consumo, el nivel 0.01 para el aseguramiento de calidad, y el 0.10 para

encuestas políticas. Se debe decidir qué nivel de significancia usar antes de formular una regla de decisión y recopilar los datos muestrales.

$\alpha = 0.01$

c. Calcular el valor estadístico de prueba

Estadístico de prueba.- Valor determinado a partir de la información muestral, que se utiliza para determinar si se rechaza la hipótesis nula.

Distribución z como estadístico de prueba $Z = \frac{\bar{X} - \mu}{\sigma/\sqrt{n}}$

Donde:

\bar{X} = Media muestra

μ = Media poblacional

σ = Desviación estándar de la población

n = Número de la muestra

En el presente estudio se desconoce la desviación estándar de la población. Así que σ debe estimarse utilizando la desviación estándar de la muestra, s . Como el tamaño de la muestra, n , es mayor que 30 puede sustituirse s por σ , quedando de la siguiente manera:

Distribución z como estadístico de prueba $Z = \frac{\bar{X} - \mu}{s/\sqrt{n}}$

d. Formular la regla de decisión

Una regla de decisión establece las condiciones específicas en las que se rechaza la hipótesis nula y las condiciones en las que no se rechaza la hipótesis nula. La región de rechazo define la ubicación de todos los valores que son tan

grandes o tan pequeños, que la probabilidad de que se presenten bajo la suposición de que la hipótesis nula es verdadera, es muy remota.

Aquí va el diagrama.....

e. Tomar una decisión

El último paso es calcular el estadístico de prueba, compararlo con el valor crítico y tomar la decisión de rechazar o no la hipótesis nula.

Muestra:

14	9	12	16	9	9	5
14	8	7	9	8	8	8
17	7	10	13	10	8	8
24	9	11	9	10	10	7
17	9	6	12	10	11	4
17	11	6	13	13	8	7
17	11	17	7	13	8	4
16	9	11	7	10	7	4
15	9	17	15	2	9	5
9	14	12	9	9	7	3
10	14	6	7	10	7	
12	9	6	9	10	7	
25	7	6	2	9	7	
12	11	17	13	9	7	
10	11	10	14	6	7	
21	8	14	9	13	7	
23	11	12	9	9	6	
17	10	7	14	9	8	
12	8	8	8	9	7	
18	5	8	7	9	8	
11	7	10	14	6	8	
17	13	7	12	6	7	
12	7	17	14	12	7	
20	13	8	11	9	6	
20	9	9	9	12	9	
10	9	9	9	9	9	
11	7	11	11	9	7	
16	9	16	14	12	8	
18	11	10	8	9	7	
18	8	11	13	11	9	
15	9	14	13	12	9	
8	9	9	9	9	9	

14	11	8	7	10	9
10	6	13	13	12	5
9	11	10	12	9	5
13	11	7	7	8	5
12	7	13	13	8	8
10	7	10	13	8	7
20	13	10	13	11	6
13	7	9	13	11	6

Cálculos:

Decisión:

CÓDIGO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PREDECESORES INMEDIATOS	TIEMPO PROMEDIO PARA TERMINAR (DÍAS)
A	Recibir y registrar la solicitud del trámite en la Ventanilla Única	-	1
B	Recibir y registrar la solicitud por cada representante de área en la Ventanilla Única para generar el dictamen	A	1
C	Enviar solicitudes a cada área	B	3
D	Clasificar solicitudes para inspección	C	3
E	Asignar solicitudes por ruta al inspector	D	2
F	Inspeccionar establecimiento	E	10
G	Revisar actas de inspección por jefe de inspectores	F	2
H	Imprimir Dictamen	G	2
I	Pasar Dictamen a firmas	H	5
J	Enviar Dictámenes con mensajero a los representantes de área	I	2
K	Generar adeudo por cada representante de área y elaboración de orden de entero	J	0.5
L	Entregar cada orden de entero al ciudadano por cada representante de área	K	0.5
M	Entregar cada Dictamen ya pagado al ciudadano por el representante de área	L	1
N	Capturar la solicitud de trámite de licencia con los Dictámenes ya generados	M	0.3
O	Imprimir Licencia	N	0.3
P	Entregar Licencia a Ciudadano	O	0.3
TOTAL DE DÍAS			34

El total de días promedio que tardan en generar un trámite es 34, pensando que todas las áreas empezaran al mismo tiempo el seguimiento de otra forma número de días sería mayor.

Con el Sistema integral de Licencias de Funcionamiento se genera la siguiente tabla en la que se muestran los tiempos esperados para realizar cada actividad necesaria para el buen funcionamiento del sistema, de igual forma se asignó un código a cada actividad, se identificaron las actividades predecesoras y los tiempos esperados en realizarla cada una.

CÓDIGO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PREDECESORES INMEDIATOS	TIEMPO ESPERADO PARA TERMINAR		
			MÍNIMO (DÍAS)	PROMEDIO (DÍAS)	MÁXIMO (DÍAS)
A	Revisar requisitos necesarios	-	0.2	0.3	0.3
B	Capturar la solicitud	A	0.2	0.3	0.3
C	Generar Dictámenes correspondientes	B	0.2	0.3	0.3
D	Revisar las solicitudes de Dictámenes	C	0.2	0.5	2
E	Asignar inspector	D	0.2	0.5	1
F	Inspeccionar establecimiento	E	1	3	5
G	Generar adeudo de Dictamen	F	0.3	0.5	1
H	Ingresar resultado al dictamen	G	0.3	0.5	1
I	Imprimir Dictamen	H	0.3	1	1
J	Pasar Dictamen a firmas	I	1	2	3
K	Entregar Dictamen a representante de área	J	1	1	1
L	Ingresar Dictamen a expediente único	K	1	1	2
M	Revisar expediente para finalizar trámite	L	0.3	0.3	0.5
N	Imprimir Licencia	M	0.3	0.3	0.5
O	Entregar Licencia a Ciudadano	N	0.3	0.3	1
TOTAL DE DÍAS			7	12	20

En la tabla se observa que el total de días para la terminación del trámite sería como mínimo 7 días, en promedio 12 días y como máximo 20 días.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que:

Se cumplió el objetivo general de generar un sistema informático con controles adecuados y procesos integrales que permita otorgar la licencia de funcionamiento en un máximo de 20 días hábiles facilitando el trámite a la ciudadanía.

Referente a los objetivos particulares se concluye:

- Se intercomunicaron las áreas que intervienen en el otorgamiento de la licencia, por medio de la red municipal y con el sistema todos los operadores pueden revisar los trámites de forma inmediata a la captura e igualmente integrar los resultados obtenidos en cada área que participa.
- Con la concentración de requisitos por trámite y giro en el sistema se informa con seguridad al ciudadano la factibilidad del trámite solicitado.
- Con el sistema realizado en una plataforma WEB y la seguridad implementada en la información, las consultas para la ciudadanía vía internet están generadas.
- Con el sistema se aumenta el uso de tecnologías de información como herramientas para mejorar los servicios a la ciudadanía y atender sus necesidades sociales.
- Se capacitó a 60 empleados del Ayuntamiento de Morelia para la operación del sistema y así se contribuye a que la atención a la ciudadanía sea mejor.

Respecto a la preguntas de investigación, general y específicas se concluye lo siguiente:

- Si fue posible desarrollar un sistema informático que mejore el funcionamiento de la Ventanilla Única en la expedición y control de las licencias de funcionamiento otorgadas por el H. Ayuntamiento de Morelia.
- Se organizó la atención de la ventanilla con fila única y operadores con las mismas actividades, ya están capacitados para hacerlo y el sistema ofrece información necesaria para facilitar las actividades de los operadores.

- Se reunieron en una consulta del sistema los requisitos completos en base al Reglamento y específicamente lo que las áreas exigen para el otorgamientos de Dictámenes y por consiguiente la Licencias Municipal de Funcionamiento.
- El seguimiento que se da a un trámite capturado en la Ventanilla Única es con el folio que el sistema genera y es el mismo con el que cada área consulta, da seguimiento e integra el resultado, por lo que se evita la duplicidad de folios.
- Con la tabla PERT se muestra que se logró reducir los tiempos de respuesta para entrega de dictámenes para cumplir con lo establecido en el reglamento, además de eliminar los tiempos en envío de información, impresión de dictámenes y firma de los mismos.
- Cada área que participa en el trámite tiene la facilidad de ingresar observaciones importantes en cualquier parte del proceso de éste, así que los resultados que se emitan para cada dictamen y las observaciones podrán ser consultadas en el sistema por las otras áreas.
- Cada actividad generada en el sistema es almacenada con una fecha, de tal suerte que se podrán revisar los tiempos entre una actividad y otra además de informar qué área se retrasa en generar los resultados y la persona que realizó la actividad.
- Se comprueba que es posible entregar la Licencia Municipal de Funcionamiento en 20 días hábiles

Con los resultado obtenidos se aprueba la hipótesis ***“La creación de un sistema informático en el Departamento de Trámite y Control que integre las áreas que intervienen en el proceso de otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento, permitirá la buena operación de la Ventanilla Única a fin de cumplir con la normatividad vigente en el Reglamento de Establecimientos Mercantiles Industriales y de servicios de Morelia de entregarla en máximo 20 días hábiles.”***

ANEXOS

SOLICITUD ANVERSO

C. LIC. FAUSTO VALLEJO FIGUEROA PRESIDENTE MUNICIPAL DE MORELIA P R E S E N T E		Folio: _____ Sección: _____	
POR ESTE CONDUCTO SOLICITO SE ME AUTORIZA EL TRÁMITE DE:			
1.- REVALIDACIÓN.		5.- APERTURA.	
2.- SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES.		6.- REACTIVACION.	
3.- TRASPASO, CAMBIO DE NOMBRE O RAZON SOCIAL.		7.- CAMBIO DE DOMICILIO.	
4.- CLAUSURA O CONCLUSIÓN DE ACTIVIDADES.		8.- CAMBIO DE GIRO.	
PARA OBTENER LA LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO PARA EL PRESENTE AÑO, MISMA QUE REALIZO EN CALIDAD DE: PROPIETARIO () REPRESENTANTE LEGAL () Y PARA LO CUAL DOY LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: _____ NOMBRE DEL PROPIETARIO: _____ DOMICILIO DEL ESTAB.: _____ No. EXT. _____ No. INT _____ COLONIA: _____ C.P. _____ TEL: _____ ENTRE LAS CALLES DE: _____ Y _____ LOCALIDAD: _____ NÚM. PREDIAL: _____ RFC: _____ GIRO O ACTIVIDAD: _____ CAJONES DE ESTACIONAMIENTO: _____ UBICACIÓN DE ESTACIONAMIENTO: _____ GENERO DE LICENCIA: "A" BLANCA () "B" VERDE () "C" ROJA() N° DE LICENCIA: _____			
LLENAR SOLO EN CASO DE SOLICITAR APERTURA, REACTIVACION O CAMBIO DE DOMICILIO			
MEDIDAS DEL ESTAB.: FRENTE _____ MTS, FONDO _____ MTS, TOTAL _____ MTS² SUGERENCIA DE HORARIO PARA VISITAS DE INSPECCION: DE LAS _____ A LAS _____			
LLENAR SOLO EN CASO DE QUE SOLICITE ALGUN CAMBIO			
DOMICILIO NUEVO: _____ No. EXT. _____ No. INT _____ COLONIA: _____ LOCALIDAD: _____ C.P. _____ ENTRE LAS CALLES DE: _____ Y _____ NOMBRE DEL NUEVO PROPIETARIO: _____ ACTIVIDAD QUE PRETENDE DESARROLLAR: _____			
ASI COMO SOLICITO TAMBIEN SE ME OTORGUE EL:			
A. DICTAMEN DE USO DE SUELO.		FOLIO N°	
B. DICTAMEN DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE.		FOLIO N°	
C. VISTO BUENO DE PROTECCIÓN CIVIL.		FOLIO N°	
D. PERMISO DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES (OOPAS).		FOLIO N°	
DECLARÓ BAJO PROTÉSTA DE DECIR VERDAD QUE TODOS LOS DATOS ASENTADOS EN ESTE FORMATO DE SOLICITUD SON REALES Y VERÍDICOS. QUE EL ESTABLECIMIENTO FUNCIONA Y/O FUNCIONARA EN LAS CONDICIONES EN QUE ME FUESE OTORGADA LA LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO Y QUE ME SUJETO A LAS VERIFICACIONES QUE EL H. AYUNTAMIENTO DE MORELIA CONSIDERE PERTINENTES PARA CORROBORAR LA AUTENTICIDAD DE LA INFORMACION. MORELIA, MICHOACÁN, A ____ DE _____ DEL 200 ____. N° DE EMPLEOS GENERADOS: _____ INVERSION ESTIMADA: \$ _____			
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL CONTRIBUYENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL.			
NOTA: EXCLUSIVAMENTE PARA LOS GIROS DEL GENERO "A", LA PRESENTE SOLICITUD TIENE VALIDEZ COMO LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO, POR 6 (SEIS) MESES, A PARTIR DE LA FECHA DE SELLO DE RECIBIDO POR EL DEPARTAMENTO DE TRAMITE Y CONTROL Y SE LE DENOMINARA "DECLARACIÓN DE APERTURA".			
IMPORTANTE, VER REQUISITOS AL REVERSO			
<i>ESTA SOLICITUD ES TOTALMENTE GRATUITA SE PROHIBE SU REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL CON FINES DE LUCRO</i>			

SOLICITUD REVERSO

REQUISITOS PARA TRAMITAR LA LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO DEL AÑO 200___, PARA ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIO.	
<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA EL TRAMITE 1 "REVALIDACIÓN"</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- SOLICITUD ORIGINAL 2.- LICENCIA ORIGINAL Y COPIA 3.- RECIBO DE PAGO Y COPIA (GENERO "C") 4.- COPIA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO Y GESTOR 5.- VISTO BUENO DE PROTECCIÓN CIVIL MUNICIPAL* 6.- DICTAMEN DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE* 	<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA EL TRAMITE 2 "SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES"</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- SOLICITUD ORIGINAL Y (COPIA PARA EL GENERO "C") 2.- LICENCIA ORIGINAL Y (COPIA PARA EL GENERO "C") 4.- COPIA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO Y GESTOR 5.- COPIA DE LA SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES ANTE HACIENDA
<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA EL TRAMITE 3 "TRASPASO"</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- SOLICITUD ORIGINAL (Y COPIA PARA EL GENERO "C") 2.- LICENCIA ORIGINAL (Y COPIA PARA EL GENERO "C") 3.- CESIÓN DE DERECHOS (NOTARIAL PARA EL GENERO "C") 4.- ACTA CONTITUTIVA (SI INTERVIENEN PERSONAS MORALES) 5.- COPIA DE IDENTIFICACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS 6.- COPIA DE ALTA DE HACIENDA DEL NUEVO CONTRIBUYENTE 7.- RECIBO DE PAGO Y COPIA (GENERO "C") 	<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA EL TRAMITE 4 "CLAUSURA O CONCLUSIÓN DE ACTIVIDADES"</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- SOLICITUD ORIGINAL Y COPIA 2.- LICENCIA ORIGINAL Y COPIA 3.- ESCRITO DE CONFORMIDAD DE CONCLUSIÓN O CLAUSURA FIRMADA POR EL PROPIETARIO (PARA EL GENERO "C") 4.- COPIA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO Y GESTOR 5.- COPIA DE CONCLUSIÓN DE ACTIVIDADES ANTE HACIENDA
<p>REQUISITOS PARA LOS TRAMITES 5, 6 Y 7 "APERTURA", "REACTIVACIÓN" O "CAMBIO DE DOMICILIO"</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- DICTAMEN DE USO DE SUELO 2.- SOLICITUD Y CUATRO COPIAS 3.- COPIA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO Y GESTOR, O DEL REPRESENTANTE LEGAL SI ES PERSONA MORAL 4.- COPIA DE ACTA CONSTITUTIVA, EN CASO DE SER PERSONA MORAL 5.- COPIA DEL TRÁMITE CORRESPONDIENTE ANTE HACIENDA, CON LA DIRECCIÓN SOLICITADA 	<ol style="list-style-type: none"> 6.- COPIA DEL AVISO DE FUNCIONAMIENTO A SALUBRIDAD* 7.- COPIA DEL RECIBO DEL OOPAS O NUMERO DE CONTRATO 8.- CARTA DE ANUENCIA DE VECINOS ORIGINAL Y DOS COPIAS* 9.- VISTO BUENO DE PROTECCIÓN CIVIL MUNICIPAL* 10.- DICTAMEN DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE* 11.- PERMISO DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES* 12.- VERIFICACIÓN APROBADA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA*
<p>REQUISITOS PARA EL TRAMITE 8 "CAMBIO DE GIRO"</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- SOLICITUD ORIGINAL Y CUATRO COPIAS 2.- LICENCIA ORIGINAL Y DOS COPIAS 3.- COPIA DE CAMBIO DE ACTIVIDADES ANTE HACIENDA 4.- COPIA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO Y GESTOR 5.- COPIA DEL AVISO DE FUNCIONAMIENTO A SALUBRIDAD* 6.- CARTA DE ANUENCIA DE VECINOS ORIGINAL Y DOS COPIAS* 	<ol style="list-style-type: none"> 7.- VISTO BUENO DE PROTECCIÓN CIVIL MUNICIPAL* 8.- DICTAMEN DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE* 9.- PERMISO DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES* 10.- VERIFICACIÓN APROBADA DE LA DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
<p><small>* ESTOS REQUISITOS ÚNICAMENTE SE PRESENTARÁN EN AQUELLOS ESTABLECIMIENTOS QUE POR SU CONDICION LO REQUIERAN, DE CONFORMIDAD CON EL CATÁLOGO DE GIROS DEL REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS.</small></p>	
<p>PARA REALIZAR LOS TRAMITES 5, 6 Y 7, PRIMERO SE DEBERÁ SOLICITAR EL TRAMITE A "DICTAMEN DE USO DE SUELO"</p>	
<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA EL TRAMITE A "PERMISO DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES"</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- COPIA DE SOLICITUD. 2.- COPIA DEL ULTIMO RECIBO DE PAGO DEL OOPAS 3.- ESTUDIO DE LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS RESIDUALES (PARA ESTABLECIMIENTOS QUE LO REQUIERAN) 	<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA EL TRAMITE B "DICTAMEN DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE"</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- COPIA DE LA SOLICITUD 2.- REGISTRO DE SEMARNAT (PARA ESTABLECIMIENTOS QUE LO REQUIERAN)
<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA EL TRAMITE C "VISTO BUENO DE PROTECCIÓN CIVIL"</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- COPIA DE LA SOLICITUD <p>NOTA: LA DIR. DE PROTECCIÓN CIVIL LE REQUERIRA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EXTINGUIDORES CON SEÑALAMIENTO (capacidad y cantidad de los extinguidores suficiente al tamaño del establecimiento) - BOTIQUÍN CON SEÑALAMIENTO - SEÑALAMIENTOS VARIOS DE SEGURIDAD - PLAN DE CONTINGENCIA (establecimientos con manejo de mas de 25 gentes) - VISTO BUENO DE PERITO AUTORIZADO POR LA SECRETARIA DE ENERGIA (PARA ESTABLECIMIENTOS CON TANQUE ESTACIONARIO DE GAS) O CARTA RESPONSIVA - Y OTROS DE ACUERDO AL TIPO DE GIRO 	<p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA EL TRAMITE D "DICTAMEN DE USO DE SUELO"</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- SOLICITUD ORIGINAL Y TRES COPIAS 2.- COPIA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO DEL PREDIO 3.- COPIA DE LAS ESCRITURAS 4.- COPIA DEL RECIBO DE PREDIAL DEL AÑO EN CURSO. 5.- CARTA DE ANUENCIA DE VECINOS ORIGINAL Y DOS COPIAS 6.- ANTEPROYECTO ARQUITECTÓNICO DE FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLEC. 7.- CROQUIS DE LOCALIZACIÓN. 8.- COPIA DEL PAGO DE DERECHOS. 9.- EN CASO DE NO SER EL PROPIETARIO QUIEN LO SOLICITA, PRESENTAR CARTA PODER NOTARIADA E IDENTIFICACION
<p>CROQUIS DE LOCALIZACION</p>	

NOTAS DIGITALES Y PERIODÍSTICAS

<http://www.quadratin.com.mx/www1/noticia.php?id=30628&seccion=2>

<>
Anuncios Google

Se reducen trámites para renovación de licencias municipales en Morelia

20:39:04 01-12-2007

Redacción/Quadratin A⁻ A A⁺

MORELIA, Mich., 1 de diciembre de 2007.- En la presente administración se lograron avances significativos en la reducción de la tramitología relacionada con el otorgamiento y la renovación de licencias municipales de funcionamiento, afirmó el director de Inspección y Vigilancia del Ayuntamiento de Morelia, Francisco Lazzarini Gallegos.

Al respecto, el funcionario municipal consideró que la simplificación administrativa en estos rubros ha permitido reducir considerablemente los tiempos y costos de los servicios en beneficio de la ciudadanía. En ese sentido, explicó que como parte de los resultados de los Círculos de Calidad, este año se sustituyeron los trámites de Protección Civil y Medio Ambiente para la renovación de las licencias municipales de funcionamiento, de los giros "A" y "B", por un manifiesto, bajo protesta de decir verdad, en el que se afirma que las condiciones de funcionamiento eran exactamente las mismas a las del año anterior.

De esta forma, se obtuvieron ahorros considerables para 14 mil 483 usuarios que hicieron revalidación en los giros antes mencionados, tanto en tiempo, como en dinero, en cantidades que fluctuaron entre los 200 y los 700 pesos por persona o por empresa.

Por otra parte, Francisco Lazzarini destacó que en este 2007 se implementó un programa de reclasificación de giro para todos aquellos que no poseían la licencia o permiso adecuado para su funcionamiento, especialmente en la industria hotelera, mismos que contaban con licencias de "restaurant bar" y fueron reclasificados a "hotel con servicios integrados", lo que arrojó un saldo de 66 cambios de giro.

Además, en concordancia con las necesidades mundiales de apertura rápida empresarial, la Dirección de Inspección y Vigilancia puso en operación en esta administración una Ventanilla Única para la tramitología de licencias municipales de funcionamiento, así como un nuevo sistema de cómputo que permite reducir los tiempos de revisión y elaboración de dictámenes de protección civil, medio ambiente, desarrollo urbano e inspección y vigilancia.

De esta forma, agregó Lazzarini Gallegos, se redujo el número de copias requeridas para la realización de los trámites y también se permite que el Ayuntamiento de Morelia cuente en cualquier momento que se requiera con la información instantánea del estado que guarda cada uno de los trámites.

Voz de Michoacán, 27 de octubre de 2007.

Abren ventanilla única para permisos de giros comerciales

Johanna Muñoz

A partir del 15 de noviembre, la Dirección de Inspección y Vigilancia pondrá en marcha un Sistema de Licencias mediante el funcionamiento de ventanilla única, que reducirá hasta en 50 por ciento los tiempos de espera y tramitología para la obtención del permiso.

En entrevista, el titular de dicha dependencia, Francisco Lazzarini Gallegos, comentó que se busca simplificar el trámite para las licencias de los distintos giros, ya sea rojo, verde o blanco.

Estimó que actualmente el tiempo que espera una persona para realizar este proceso lleva hasta dos meses y con este nuevo mecanismo, "esperemos que sea en un lapso de 15 días únicamente".

Actualmente hay 16 mil 770 licencias blancas (papelerías) en operación, 10 mil 758 verdes (talleres mecánicos) y 5 mil 118 rojas (establecimientos con venta de alcohol).

"Esta fue una iniciativa del ex alcalde, Salvador López Orduña, mediante la cual, el interesado podrá consultar la información sobre el trámite de su licencia, ya sea apertura, revalidación, cambio de propietario, o cambio de domicilio, entre otras, así como los requerimientos necesarios para la obtención de una de ellas a través de la página web <http://morelos.morelia.gob.mx/licfuncionamiento>", destacó.

Detalló que este es un programa piloto que se aplicará inicialmente en esta dirección, pero lo que se pretende es abarcar la totalidad de las dependencias en beneficio de la población.

Lazzarini Gallegos externó que en promedio se reciben alrededor de 30 solicitudes diariamente, de las cuales, 50 por ciento los interesados no les dan el seguimiento necesario y el resto se atiende satisfactoriamente.

Se niegan sólo en casos de que no cumplan con la totalidad de los requisitos como el contar con un dictamen de uso de suelo, con el espacio adecuado, estacionamiento o con la anuencia vecinal.

En lo que va del año se abrieron 125 giros rojos, 683 verdes y mil 294 blancos.

De éstas se han dado de baja cuatro rojos, 146 verdes y 188 blancos, además se han suspendido 29 rojos, 61 verdes y 97 blancos por no contar con la licencia o actualización de la misma e incumplimiento a la normatividad sobre el horario de cierre, la venta de alcohol en días no permitidos, entre otros.

Añadió que para evitar la venta ilícita de alcohol se clausuran en promedio dos ventanillas de manera mensual, "pero esta ha sido una labor complicada porque vuelven a abrirlas en otro domicilio". En este mes, se levantaron 33 infracciones, 15 clausuras, 356 verificaciones, 158 reportes atendidos, ocho levantamientos de sellos, un operativo especial y 264 recorridos con los inspectores.



Cintya Ferrer

El funcionario Francisco Lazzarini.

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO GENERO C




El Lic. Fausto Vallejo Figueroa PRESIDENTE MUNICIPAL DE MORELIA, con Fundamento en los artículos 32 inciso B, fracción XII; 49 fracciones II y XVI y 53 fracciones VII y XI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo y 118 de la Ley de Hacienda Municipal, expide, para el año:

LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO DEL GENERO "C"

A:

COMO TITULAR DE LA MISMA, PARA QUE FUNCIONE CON UN HORARIO DE:

UBICADO EN LA CALLE:

EN EL ESTABLECIMIENTO DENOMINADO:

PARA QUE DURANTE EL PRESENTE AÑO, DESARROLLE LA ACTIVIDAD DE:

El Titular de la presente está obligado a revalidar la presente durante el primer trimestre del presente año, además de cumplir estrictamente las disposiciones legales, fiscales y las contenidas en los Reglamentos Municipales vigentes.

Morelia, Michoacán, a
FOLIO
. 4426 *

EL LIC. EDUARDO GONZALEZ FIGUEROA
PRESIDENTE MUNICIPAL
EL LIC. EMERSON VILLALBA GARCIA
SECRETARIO




El Lic. Fausto Vallejo Figueroa PRESIDENTE MUNICIPAL DE MORELIA, con Fundamento en los artículos 32 inciso B, fracción XII; 49 fracciones II y XVI y 53 fracciones VII y XI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo y 118 de la Ley de Hacienda Municipal, expide, para el año:

LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO DEL GENERO "C"

A:

COMO TITULAR DE LA MISMA, PARA QUE FUNCIONE CON UN HORARIO DE:

UBICADO EN LA CALLE:

EN EL ESTABLECIMIENTO DENOMINADO:

PARA QUE DURANTE EL PRESENTE AÑO, DESARROLLE LA ACTIVIDAD DE:

El Titular de la presente está obligado a revalidar la presente durante el primer trimestre del próximo año, además de cumplir estrictamente las disposiciones legales, fiscales y las contenidas en los Reglamentos Municipales vigentes.

Morelia, Michoacán, a
FOLIO
4426 *

EL LIC. EMERSON VILLALBA FIGUEROA
PRESIDENTE MUNICIPAL
EL LIC. EMERSON VILLALBA GARCIA
SECRETARIO

BIBLIOGRAFÍA

- Plan de Desarrollo Municipal 2008-2011 Morelia Michoacán
- Ley de Ingresos del Municipio de Morelia, Michoacán. Para el ejercicio fiscal del año 2008
- Reglamento de Establecimientos Mercantiles, Industriales y de Servicio de Morelia Michoacán
- Código Fiscal del Estado de Michoacán
- WorkShop Administración de Proyectos, B-PROJECT
- Introduction to Programming Microsoft .NET Applications with Microsoft Visual Studio 2005
- A Guide to the Project Management Body of Knowledge, PMI Standards Committee, William R. Duncan, Director of Standards, Project Management Institute
- Círculos de Control de Calidad, Bester Consultores
- Administración de proyectos de tecnología, D.R. Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey, 2006
- Diseño y Administración de Proyectos de innovación Tecnológica, Serie de manuales de I&D(7), Centro Universitario de Desarrollo –CINDA, Programa de Desarrollo de la Naciones Unidas –PNUD, Secretaría del Convenio Andrés Bello –SECAB, 1989
- Modelos cuantitativos para administración, K. Roscoe Davis, Patrick G. McKeown, Grupo Editorial Iberoamericana

<http://www.bproject.com.mx>

<http://www.morelia.gob.mx>

<http://www.quadratin.com.mx/www1/noticia.php?id=30628&seccion=2>

http://www.mimorelia.com/ver_nota.php?id=31886

<http://www.reportedigital.com.mx/noticias/morelia/9361.html>

<http://www.monografias.com/trabajos30/circulos-control-calidad/circulos-control-calidad.shtml>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Morelia>

<http://www.monografias.com/trabajos13/planeco/planeco.shtml>