

**DEL GOBIERNO MUNICIPAL
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE COLIMA, COL.**

REGLAMENTO

INTERIOR DEL CENTRO MUNICIPAL DE NEGOCIOS

M.C.S. HÉCTOR INSÚA GARCÍA, Presidente Municipal de Colima, a sus habitantes, sabed:

Que el Honorable Cabildo Municipal se ha servido dirigirme para su publicación el siguiente:

REGLAMENTO INTERIOR DEL CENTRO MUNICIPAL DE NEGOCIOS

El Honorable Cabildo Municipal de Colima, con fundamento en lo dispuesto por los Artículos 87, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Colima; 45, fracción I, inciso a), y 116 de la Ley del Municipio Libre del Estado de Colima; 132, 133, fracción III, 136, 137, 138 y 140 del Reglamento del Gobierno Municipal de Colima; ha tenido a bien aprobar el presente Acuerdo, conforme a los siguientes:

CONSIDERANDOS

PRIMERO.- Mediante memorándum No. S-177/2017, de fecha 24 de enero de 2017, el Secretario de éste H. Ayuntamiento ING. FRANCISCO SANTANA ROLDAN, turnó el Oficio No. 02-P-20/2017, suscrito por el M.C.S. HÉCTOR INSÚA GARCÍA, Presidente Municipal de Colima, mediante el cual hace suya la iniciativa generada por los CC. LIC. LUIS ALBERTO RAMOS GONZÁLEZ, Director General de Desarrollo Humano, y el MTRO. RUMUALDO GARCÍA MEJIA, Director General de Asuntos Jurídicos, según consta en el Memorándum No. 02-DGAJ-40/2017, de fecha 19 de enero de 2017, relativo al proyecto del Reglamento Interior del Centro Municipal de Negocios.

SEGUNDO.- Que los Municipales tienen la obligación de desempeñar las comisiones que se les confieren, con toda responsabilidad y eficacia, contando para ello con la colaboración de los funcionarios de la administración municipal, dando cuenta de sus gestiones al Pleno del Cabildo, mediante los dictámenes correspondientes, por lo que con fundamento en el artículo 106, fracción I, del Reglamento de Gobierno Municipal, que señala como facultad de las comisiones proponer, discutir y dictaminar los asuntos municipales, presentamos el dictamen correspondiente relativo al proyecto del Acuerdo que aprueba el Reglamento Interior del Centro Municipal de Negocios.

TERCERO.- En el año 2002, el Municipio de Colima creó la Oficina de Servicios Múltiples (OSM), en la que se ofrecía a la ciudadanía trámites de carácter municipal en un solo espacio y de forma inmediata, a través de la integración de servicios como el sistema de apertura rápida de empresas (SARE). La oficina tenía como objetivo evitarle al ciudadano el traslado de una dependencia municipal a otra, ofrecer trámites con tiempos de respuesta menores a los establecidos, disminuir la documentación solicitada y realizar los pagos en el mismo espacio por los servicios generados. Sin embargo, el alcance de los servicios era solo municipal, no había presencia de las dependencias de carácter estatal y federal que de igual forma intervenían en el proceso de emisión de la licencia comercial.

Los esfuerzos por lograr la compactación de los trámites en un solo lugar para la apertura de empresas en el Municipio se consolidaron en junio de 2009, al ofrecer a los ciudadanos procesos completos para el funcionamiento de establecimientos comerciales, mediante la puesta en marcha del Centro Municipal de Negocios; innovando con la inclusión de servicios para nuevos empresarios, que les ayudaran a la permanencia en el mercado, dada la competitividad existente.

CUARTO.- La creación del Centro Municipal de Negocios permitió reducir considerablemente los tiempos que el ciudadano empleaba para la tramitación de licencias comerciales, generando satisfacción por las políticas implementadas y una menor inversión en los costos y tiempos de traslado, ya que en un mismo espacio son realizadas todas las gestiones administrativas para la obtención de las licencias, consolidando el trabajo coordinado de los tres

órdenes de gobierno involucrados para el otorgamiento de autorizaciones de diversos giros: federal, estatal y municipal; logrando la aplicación de reingenierías a los procesos integrales que se venían ofreciendo, para establecer tiempos de respuesta aún más competitivos y con solo la documentación necesaria.

QUINTO.- No obstante los logros alcanzados con la integración de las dependencias de los tres ámbitos de gobierno en el Centro Municipal de Negocios, con posterioridad se hizo evidente la falta de normas que regulasen su funcionamiento al interior, así como la disparidad en las políticas laborales de las dependencias externas. Situación que limita el cumplimiento de los objetivos del Centro.

De ello surge la necesidad de trabajar con disposiciones normativas que establezcan reglas claras para su funcionamiento, y las acciones a implementar en caso de originarse el incumplimiento de las disposiciones, sobre todo por el tratamiento especial que debe darse a los asesores externos.

Así, el proyecto presentado en un formato que agiliza su comprensión y aplicación, establece en primer término el objetivo principal del CMN y de su reglamento interior; establece en un segundo capítulo la integración del CMN, definiendo tanto las dependencias internas como las externas que conforman su funcionamiento:

- La Jefatura de Departamento, que será la encargada de la operación y la calidad del servicio que se brinda;
- La Dirección de Desarrollo Urbano del H. Ayuntamiento de Colima;
- La Dirección de Ecología del H. Ayuntamiento de Colima;
- La Dirección de Inspección y Licencias del H. Ayuntamiento de Colima;
- La Dirección de Ingresos del H. Ayuntamiento de Colima;
- La Dirección de Catastro del H. Ayuntamiento de Colima; y,
- La Dirección de Protección Civil del H. Ayuntamiento de Colima.
- La Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Colima y Villa de Álvarez (CIAPACOV);
- La Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Colima;
- La Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Colima;
- La Red de Apoyo al Emprendedor de la Secretaría de Fomento Económico del Gobierno del Estado de Colima;

Por otro lado, se establecen en un tercer y cuarto capítulo las funciones y responsabilidades de la Dirección de Desarrollo Económico, como dependencia encargada del CMN, y las responsabilidades de las dependencias que participan en su desarrollo.

En el quinto capítulo se establecen en primer término los derechos de los asesores, destacando la capacitación técnica y operativa constante y las condiciones adecuadas para el desempeño de sus funciones. Estableciendo, por otro lado, las obligaciones de los mismos, entre ellas brindar el servicio a los ciudadanos, el cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, y la asistencia a las capacitaciones programadas.

El capítulo VI regula las responsabilidades del Jefe de Departamento del Centro Municipal de Negocios, quien estará a cargo directamente de la organización y funcionamiento; y en el séptimo y último capítulo el tratamiento en el incumplimiento de las obligaciones.

Por lo anteriormente expuesto, y con fundamento en el Artículo 45, fracción I, inciso a), y 116 de la Ley del Municipio Libre del Estado de Colima, así como en el artículo 132 del Reglamento de Gobierno Municipal, este Honorable Cabildo ha tenido a bien aprobar la emisión del siguiente:

ACUERDO

ÚNICO.- Es de aprobarse y se aprueba el **REGLAMENTO INTERIOR DEL CENTRO MUNICIPAL DE NEGOCIOS**, para quedar como sigue:

REGLAMENTO INTERIOR DEL CENTRO MUNICIPAL DE NEGOCIOS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo 1.- El presente reglamento tiene como objetivo regular el funcionamiento del Centro Municipal de Negocios, definiendo su integración y estructura así como determinar las responsabilidades para el personal de las dependencias que intervienen en su operación.

La operación del CMN se desarrollará mediante una estructura matricial, ya que integra distintas organizaciones con un objetivo en común.

Artículo 2.- El Centro Municipal de Negocios tiene como objetivo fomentar el establecimiento legal de los comercios en el Municipio de Colima, así como su desarrollo y competitividad, mediante la concentración de dependencias de los tres niveles de gobierno involucradas en los procesos de otorgamiento de autorizaciones necesarias para su operación, en un solo espacio físico; ofreciendo servicios integrales emitidos en tiempos de respuesta competitivos, y sin duplicidad de documentación, mediante atención personalizada y cálida.

El CMN funcionará en días hábiles de 8:30 a 15:00 horas.

Artículo 3.- Para la debida interpretación del presente Reglamento, se entenderá por:

- I. **Ayuntamiento:** al H. Ayuntamiento de Colima;
- II. **Municipio:** al Municipio de Colima, Colima;
- III. **CMN:** al Centro Municipal de Negocios;
- IV. **Dependencia encargada:** a la Dirección de Desarrollo Económico;
- V. **Dependencias:** a cualquiera de las dependencias que tengan presencia en el CMN, física o virtualmente;
- VI. **SARE:** Sistema de Apertura Rápida de Empresas;
- VII. **Asesor:** al representante, titular o suplente, de la Dependencia que tenga presencia en el Centro Municipal de Negocios;
- VIII. **Jefe de Departamento:** Al Jefe de Departamento del Centro Municipal de Negocios; y,
- IX. **Usuario:** a cada uno de los ciudadanos que soliciten algún servicio en el CMN.

CAPÍTULO II DE LA INTEGRACIÓN DEL CENTRO MUNICIPAL DE NEGOCIOS.

Artículo 4.- La Dirección de Desarrollo Económico será la dependencia encargada de la operación y calidad del servicio que se brinda, por conducto y dirección del Jefe de Departamento.

Artículo 5.- Para el cumplimiento de sus objetivos, el CMN contará permanentemente con la participación de las siguientes dependencias:

- I. La Jefatura de Departamento, que será la encargada de la operación y la calidad del servicio que se brinda;
- II. La Dirección de Desarrollo Urbano del H. Ayuntamiento de Colima;
- III. La Dirección de Ecología del H. Ayuntamiento de Colima;
- IV. La Dirección de Inspección y Licencias del H. Ayuntamiento de Colima;
- V. La Dirección de Ingresos del H. Ayuntamiento de Colima;
- VI. La Dirección de General de Catastro del H. Ayuntamiento de Colima; y,
- VII. La Dirección de Protección Civil del H. Ayuntamiento de Colima.
- VIII. La Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Colima y Villa de Álvarez (CIAPACOV);
- IX. La Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Colima;
- X. La Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Colima;
- XI. La Red de Apoyo al Emprendedor de la Secretaría de Fomento Económico del Gobierno del Estado de Colima;

Artículo 6.- Las dependencias señaladas en el artículo anterior serán las responsables del cumplimiento de los lineamientos técnicos y del marco legal de la materia que las regule, de acuerdo con los trámites que prestarán en el Centro Municipal de Negocios.

Artículo 7.- Los trámites y servicios de las dependencias señaladas en las fracciones VIII, IX, X y XI del artículo 5 del presente Reglamento serán aquellos enumerados en los convenios de colaboración celebrados para su participación en el CMN.

Artículo 8.- La dependencia que participe con algún servicio, proceso o trámite para el objetivo del CMN se coordinará con la dependencia encargada, con el fin de establecer si se requiere la presencia física de un asesor en las instalaciones del CMN.

CAPÍTULO III DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA.

Artículo 9.- Es responsabilidad de la dependencia encargada:

- I. Vigilar el cumplimiento del objetivo del CMN implementando proyectos que coadyuven a su logro, ya sea a través de la integración de dependencias y servicios o de una mejora regulatoria;
- II. Promover y difundir el CMN, ante la ciudadanía, destacando las dependencias que lo integran, los servicios y trámites que presta, y los reconocimientos obtenidos;
- III. Realizar gestiones para contar con infraestructura adecuada para cada una de las actividades desarrolladas en el CMN;
- IV. Proveer de papelería básica a los módulos que integren el CMN para el desempeño de sus funciones;
- V. Propiciar un ambiente laboral aceptable;
- VI. Prestar servicio de cafetería para los usuarios del CMN;
- VII. Coordinar la operación del módulo de servicios en línea y gestionar las condiciones adecuadas para su correcto funcionamiento;
- VIII. Informar oportunamente, tanto al personal como usuarios, sobre trámites y servicios adicionales; y,
- IX. Ofrecer servicio de correspondencia que vincule las actividades entre los módulos de servicio y áreas operativas.

CAPÍTULO IV DE LAS DEPENDENCIAS

Artículo 10.- Es responsabilidad de las dependencias:

- I. Mantenerse informadas de las actividades desempeñadas por cada persona a su cargo en el Centro Municipal de Negocios;
- II. En caso de requerirse, nombrar a un asesor titular y un asesor suplente para la atención de trámites y/o servicios en el CMN;
- III. Vigilar la asistencia de los asesores o su suplente en los días y horarios de funcionamiento del CMN;
- IV. Coordinarse con el Jefe de Departamento para la asignación de actividades y/o tareas a los titulares y suplentes de cada uno de los módulos;
- V. Vigilar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en cada uno de los servicios y trámites prestados;
- VI. Suplir las funciones del asesor de cada módulo del CMN con personal a su cargo, en los horarios de servicio establecidos y con el perfil requerido para la completa operación, salvo en aquellos trámites de las dependencias señaladas en las fracciones VIII, IX, X y XI del artículo 5 del presente reglamento.

CAPÍTULO V DE LOS ASESORES

Artículo 11.- Son derechos de los asesores:

- I. Contar con un tiempo de 30 (treinta) minutos para consumo de alimentos dentro de la jornada de trabajo;
- II. Contar con capacitación técnica y operativa constante;
- III. Contar con condiciones adecuadas para el desempeño de las funciones;
- IV. Contar con las herramientas adecuadas e insumos suficientes para el desempeño de sus actividades;
- V. Contar con un trato digno por parte de la dependencia encargada y del jefe de departamento, y,
- VI. Contar con suplentes que realicen sus funciones en caso de vacaciones o permisos.

Artículo 12.- Son responsabilidades de los asesores:

- I. Estar presente en su lugar de trabajo 15 minutos antes de la apertura del CMN al público.
- II. Portar el uniforme otorgado.
- III. Brindar el servicio a cualquier ciudadano que ingrese en el CMN dentro del horario de servicio establecido.
- IV. Coordinarse con el módulo de información del CMN para que el flujo de los ciudadanos que solicita algún servicio sea rápido y eficiente.
- V. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en cada uno de los servicios en donde intervengan como emisores o responsables.
- VI. Informar oportunamente al Jefe de Departamento sobre las deficiencias e irregularidades que observen en el CMN.

- VII. Mantener el respeto constante hacia los usuarios, compañeros del CMN y áreas operativas.
- VIII. Notificar toda salida del CMN al Jefe de Departamento o, en su caso, al encargado del módulo de información.
- IX. Evitar la realización de actividades en el interior del CMN que interfieran con la atención al ciudadano, la realización del proceso para la emisión de los documentos o la prestación de los servicios que son de su competencia.
- X. Conservar el equipo de cómputo, mobiliario y componentes en perfectas condiciones; en caso de daño, pérdida total o parcial, deberá notificarlo de inmediato al Jefe de Departamento. De no contar con notificación, el usuario será responsable de su reposición.
- XI. Contestar las llamadas que se reciban en su extensión de línea telefónica y, en su caso, apoyar a los otros módulos en caso de ingresar una llamada al momento de que el asesor correspondiente se encuentre atendiendo a un ciudadano; en la medida de sus posibilidades, atenderá al usuario vía telefónica o tomará nota;
- XII. Omitir la descarga de archivos, documentos e información recibida por Internet de procedencia dudosa, o que pueda generar daños a los equipos informáticos.
- XIII. Abstenerse de consumir cualquier tipo de alimento sólido en el interior del Centro Municipal de Negocios.
- XIV. Acatar las instrucciones verbales y/o escritas del Jefe de Departamento, respecto a sus funciones, obligaciones y operación del CMN.
- XV. Asistir a los cursos de capacitación y adiestramiento que se programen para mejorar su preparación y eficiencia;
- XVI. Emplear con la mayor eficiencia y economía los materiales proporcionados para la ejecución y desempeño de su trabajo;
- XVII. Informar al Jefe de Departamento en caso de no asistir a la jornada de trabajo en CMN;
- XVIII. Abstenerse de presentarse a laborar en el CMN en estado de ebriedad, o bajo el efecto de algún narcótico o enervante.
- XIX. Abstenerse de vender cualquier clase de artículo o de realizar actos de comercio o análogos dentro del CMN.
- XX. Abstenerse de abandonar por razones no específicas su módulo de atención por un periodo mayor a 5 minutos.

CAPÍTULO VI RESPONSABILIDADES DEL JEFE DE DEPARTAMENTO

Artículo 13.- Es responsabilidad del Jefe de Departamento:

- I. Informar oportunamente del cierre del CMN, por días festivos, inhábiles o por instrucción de la Oficialía Mayor del H. Ayuntamiento.
- II. Verificar la prestación permanente y adecuada del servicio en cada uno de los módulos del CMN.
- III. Coordinarse con las dependencias involucradas para llevar a cabo la programación de vacaciones y permisos que estas otorguen a los asesores.
- IV. Poner material audiovisual a disposición de los usuarios en la sala de espera.
- V. Coordinar los trabajos del Sistema de Apertura Rápida de Empresas.
- VI. Recibir propuestas ciudadanas sobre mejoras a las regulaciones municipales para hacer más eficientes las funciones y prestación de servicios públicos a cargo del Ayuntamiento.
- VII. Promover la capacitación continua para los integrantes del CMN.
- VIII. Informar a la dependencia encargada las faltas de los asesores para la prestación del servicio en el CMN o el incumplimiento de alguna de las disposiciones del presente Reglamento.

CAPÍTULO VII DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES

Artículo 14.- El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente reglamento, tratándose de personal ajeno al Ayuntamiento, se tratará bajo el siguiente procedimiento:

- I. El Jefe de Departamento emitirá un oficio dirigido a la dependencia encargada, informándole sobre el incumplimiento del asesor de las obligaciones consignadas en el reglamento;
- II. La dependencia encargada informará mediante oficio a la dependencia de origen del asesor, solicitándole le requiera el cumplimiento de sus obligaciones;
- III. En caso de persistir las infracciones, la dependencia encargada solicitará a la dependencia de origen el cambio de asesor, con la finalidad de evitar cualquier afectación en la prestación de los servicios del CMN.

Independientemente de lo anterior, el Jefe de Departamento y la dependencia encargada podrán informar de manera directa al asesor respecto del incumplimiento de sus obligaciones, invitándolo a evitar cualquier otra falta que afecte el funcionamiento del CMN.

Artículo 15.- El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente reglamento, por parte del personal que labora en el Ayuntamiento, se tratará bajo el siguiente procedimiento:

- I. El Jefe de Departamento emitirá un oficio dirigido a la dependencia encargada, informándole sobre el incumplimiento del asesor de las obligaciones consignadas en el reglamento;
- II. La dependencia encargada informará mediante oficio a la dependencia de adscripción del asesor y a la Dirección de Recursos Humanos a efecto de que, previo procedimiento, se impongan las sanciones correspondientes.

Independientemente de lo anterior, el Jefe de Departamento y la dependencia encargada podrán informar de manera directa al asesor respecto del incumplimiento de sus obligaciones, invitándolo a evitar cualquier otra falta que afecte el funcionamiento del CMN.

TRANSITORIOS

PRIMERO: El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "El Estado De Colima".

SEGUNDO: El Presidente Municipal dispondrá se imprima, publique, circule y se le dé el debido cumplimiento, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 47, fracción I, incisos a) y f) de la Ley del Municipio Libre, artículos 140, 180, fracción I, incisos a) y f) del Reglamento de Gobierno Municipal de Colima.

Dado en el Salón de Cabildo del Honorable Ayuntamiento, en la ciudad de Colima, Colima, a los 28 veintiocho días del mes de marzo del año 2017.

LIC. HÉCTOR INSÚA GARCÍA, Presidente Constitucional del Municipio de Colima; **LIC. FRANCISCO JAVIER RODRÍGUEZ GARCÍA**, Síndico Municipal; **C. FERNANDA MONSERRAT GUERRA ÁLVAREZ**, Regidora; **LIC. LUCERO OLIVA REYNOSO GARZA**, Regidora; **LIC. SILVESTRE MAURICIO SORIANO HERNÁNDEZ**, Regidor; **LIC. INGRID ALINA VILLALPANDO VALDEZ**, Regidora; **LIC. GERMÁN SÁNCHEZ ÁLVAREZ**, Regidor; **LIC. SAYRA GUADALUPE ROMERO SILVA**, Regidora; **LIC. OSCAR A. VALDOVINOS ANGUIANO**, Regidor; **C.P. JOSÉ ANTONIO OROZCO SANDOVAL**, Regidor; **LIC. IGNACIA MOLINA VILLARREAL**, Regidora; **LIC. ESMERALDA CÁRDENAS SÁNCHEZ**, Regidora; **LIC. MARÍA ELENA ABAROA LÓPEZ**, Regidora.

Por tanto mando se imprima, publique, circule y observe.

LIC. HÉCTOR INSÚA GARCÍA, Presidente Municipal de Colima. Rúbrica. **ING. FRANCISCO SANTANA ROLDAN**, Secretario del H. Ayuntamiento. Rúbrica.