

## 1.- *Enfoque del servicio*

Brindar un servicio asequible de consultoría especializada en construcción y posicionamiento de marca mediante planes integrales de comunicación y mercadotecnia, dirigido a pequeñas y medianas empresas que busquen valor agregado y factores de diferenciación que les permitan sobresalir en sus correspondientes mercados.

## 2.- *Plan de Negocio*

### **2.1. Idea de negocio**

La dinámica empresarial indica que paulatinamente los recursos intangibles como capital, maquinaria y tecnología estarán cada vez más comprometidos y serán cada vez menos una fuente de diferenciación. Por otro lado, los recursos intangibles como la marca, reputación e imagen corporativa eventualmente representarán el activo de mayor valor para las organizaciones.

Esto es cierto para empresas de distinto giro y tamaño, sin embargo las pequeñas y medianas empresas, quienes soportan la actividad empresarial en el país, tienen dificultades para emprender estrategias de comunicación y planes de mercadotecnia que persigan esta finalidad, debido en cierta medida a una administración empírica y a la limitante de recursos.

Así, el comportamiento de mercado y las tendencias de consumo indican que las Pymes eventualmente deberán de desarrollar sus recursos intangibles, esto representa un área de oportunidad dada la cantidad de pequeñas y medianas empresas en el país y su necesidad de despuntar en entornos competitivos, donde los productos y servicios sin propuestas de valor definidas tienden a desaparecer.

Bajo este contexto, un conjunto de profesionistas con habilidades interdisciplinarias y complementarias plantea la idea de emprender una consultora que otorgue un servicio especializado en construcción, posicionamiento y reconocimiento de marcas para pequeñas y medianas empresas, en búsqueda de



factores de diferenciación y valor agregado que les permitan la preferencia de sus públicos de interés.

## **2.2. Análisis del entorno**

En México existen poco más de 4 millones de empresas de las cuales el 99.8% son Pymes, que generan 52% del producto interno bruto (PIB) y generan el 72% de empleo en el país. (INEGI, 2012)

Las pequeñas y medianas empresas representan un elemento crucial en el desarrollo del país, sin embargo, según datos del Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), su promedio de vida oscila entre los 12 a 24 meses, con una rentabilidad estimada del 5% al 6% anual.

Además, presentan brechas en destrezas técnicas y de negocios, tienen deficiencias en capacitación administrativa y gestión de personal, presentan altos costos unitarios y principalmente carecen de diferenciación competitiva. En el mejor de los casos la mayoría de las Pymes se limita en desarrollar ventajas comparativas que son rápidamente imitadas por sus competidores

Como respuesta a la necesidad de los pymempresarios de mejorar el desempeño de sus negocios la oferta de servicios de consultoría especializada se ha hecho presente con la finalidad de dar solución a los problemas más importantes y críticos de las organizaciones. Juan Manuel Ferron (Miembro de PwC), indica que en México la cultura de contratar servicios de asesoría está en desarrollo, no obstante presenta perspectivas interesantes ya que en entornos competitivos es imprescindible el contar con profesionales con conocimientos y experiencia en áreas específicas.

### **2.2.1. Consultoría en México**

Según el estudio “Índice Global de Consultoría” elaborado por la firma Kennedy, se prevé que el mercado de la consultoría en México crecerá un 3.9 % en 2013, alcanzando para 2014 un valor de 1800 millones de dólares.

La demanda de asesoría especializada está motivada por ciertas razones entre las que destacan el deseo de entrar a nuevos mercados, la retención de clientes así como la eficiencia en las operaciones. Además, como refiere Germán Ortiz, director general de la consultora Deloitte México, los empresarios están aprovechando la relativa estabilidad económica para invertir en el crecimiento futuro, por lo que buscan asesoría para lograrlo.

Aunado a lo anterior, ante el aumento de la competencia en un mercado relativamente abierto las consultoras están experimentando una firme demanda de sus servicios en torno al posicionamiento estratégico de marcas, así como desarrollando paquetes de servicios personalizados dirigidos a grupos de clientes específicos.

Se vislumbra entonces un despuente en la demanda de asesoría en mercadotecnia y publicidad relacionada con recursos intangibles como imagen, marca y reputación corporativa, debido a su paulatino rol protagónico en la creación de valor para las organizaciones. (Daum, 2003).

La consultoría en intangibles representa una oportunidad para generar valor para las Pymes y los bienes que comercializa, sin embargo un considerable porcentaje de las agencias especializadas en este rubro no cuentan con enfoques y metodologías de trabajo enfocadas a este tipo de empresas.

Ello se puede apreciar en el siguiente esquema en que se compara los servicios de distintas agencias de mercadotecnia y publicidad ubicadas en estados de la zona centro sur del país, se observa que una cantidad reducida de agencias declaran enfocarse en pequeñas y medianas empresas.

## 2.2.2. Reconocimiento comparativo de agencias de mercadotecnia y publicidad

Nombre	Servicios	WEB	Ciudad/Dirección	Observaciones
LeonESCARLATA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de promoción</li> <li>• Campañas publicitarias</li> <li>• Imagen corporativa</li> <li>• Diseño virtual</li> </ul>	www.leonescarlata.com	<b>Puebla/</b> Privada A Poniente de la 16 de septiembre 3910 C.P. 72420 Tel. 01 222 237 0471	Publicidad especializada para Pymes (Micropublicidad)
Zebra Digital Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo y posicionamiento web</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Aplicaciones móviles</li> <li>• Mailing</li> <li>• Diseño gráfico</li> </ul>	<a href="http://www.mercadotecnia-digital.com">www.mercadotecnia-digital.com</a>	<b>Puebla/</b> 19 pte. 1506 Col. Centro C.P. 72000 Tel. 8936287	Especializados en Marketing digital Posee blog corporativo
E-3 Creativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño gráfico</li> <li>• Desarrollo de sitios web</li> <li>• Marketing 2.0</li> </ul>	www.e3creativa.com.mx	<b>Puebla/</b> Avenida Moratilla, Rancho Moratilla C.P.72110 Tel. 01 222 891 8582	Enfocados en herramientas de marketing, no ofrece planificación en mercadotecnia.
Grupo Estratega de Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing estratégico</li> <li>• Diseño gráfico</li> <li>• Campañas políticas</li> <li>• Multimedia</li> </ul>	<a href="http://www.grupoestategapublicidad.com">www.grupoestategapublicidad.com</a>	<b>Puebla/</b> Calle Veracruz No. 10 Col. Independencia C.P. 72150. Tel. 01 222 285 1999	Enfoque limitado sobre estrategias de mercadotecnia
1.- Global Mercadotecnia 2.- Servicios Poblanos de Mercadotecnia 3.- Mercadotecnia.Com		1.- En construcción 2.- No cuenta 3.- No cuenta	<b>1.- Puebla/</b> Héroe de Nacozari 4506 Col. Santa María C.P. 72080 Tel. 01 222 603 5677. <b>2.- Puebla/</b> Avenida 39 pte. 2925 Conjunto Amanecer C.P. 72340 Tel. 01 222 243 7018 <b>3.- Puebla/</b> Calzada Zabaleta 3913 Col. Santa Cruz Buenavista C.P. 72810 Tel. 01 222 602 8309	La carencia de sitio web representa una desventaja importante, genera incongruencia en la percepción del consumidor.
Grupo View	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño gráfico</li> <li>• Diseño web</li> <li>• Publicidad</li> <li>• Estrategias de mercadotecnia</li> </ul>	www.grupoview.com.mx/	<b>Cuernavaca/</b> Avenida Rio Mayo 15 Col. Vista Hermosa C.P. 62290. TEL. 01 777 310 2773	Enfoque mejor estructurado sobre estrategias de mercadotecnia. Sitio web poco llamativo Similitudes en el logo

<b>Incognitapro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multimedia</li> <li>• Diseño Web</li> <li>• Aplicaciones</li> <li>• Estrategias de lanzamiento y posicionamiento</li> <li>• Campañas electorales</li> <li>• Campañas Integradas off-on</li> </ul>	<a href="http://www.incognitapro.tv">www.incognitapro.tv</a>	<b>Cuernavaca/</b> Privada Cuahtemoc 109 Col. Cantarranas Tel. 01 777 3156945	Poco énfasis sobre planificación en mercadotecnia, sin embargo ofrece campañas integradas (medios digitales/tradicionales)
<b>IMK Comunicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de mercado</li> <li>• Campañas publicitarias</li> <li>• Branding</li> <li>• Imagen corporativa</li> <li>• E-Marketing</li> <li>• CRM</li> </ul>	<a href="http://www.imkcomunicaciones.com.mx">www.imkcomunicaciones.com.mx</a>	<b>Pachuca/</b> Monte Altai 120 Col. Vista Hermosa 01 771 215 2824	Se percibe una amplia gama de servicios con una propuesta de valor uniforme. Sitio Web poco atractivo
<b>Impulso Consultores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de imagen corporativa</li> <li>• Diseño de campañas publicitarias</li> <li>• Asesoría en mercadotecnia y recursos humanos</li> <li>• Capacitación en recursos humanos</li> <li>• Reclutamiento y selección de personal</li> </ul>	No tiene	<b>Pachuca/</b> Noveno retorno de Carlos Ramírez Guerrero 38 Fracc. Juan C. Doria. Tel 01 771 108 2318	Combina asesoría administrativa y en mercadotecnia.
<b>Global Mark Publicidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño Web</li> <li>• Identidad corporativa</li> <li>• Consultoría y publicidad</li> </ul>	No tiene	<b>Pachuca/</b> Emiliano Zapata 159 Tel. 01 771 7194370	Incongruencia, ofrece diseño web y con cuenta con sitio. No especifica servicios.
<b>Punto G</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Branding</li> <li>• Community Manager</li> <li>• Diseño Web</li> <li>• Marketing en Internet</li> <li>• Blended Marketing</li> </ul>	<a href="http://www.agenciapuntog.mx">www.agenciapuntog.mx</a>	<b>Acapulco, Chilpancingo, Ixtapa, Zihuatanejo, Taxco e Iguala.</b> Tel. 01 744 216 5235	Enfoque más integral. Ofrece planificación, estrategias y establecimiento de objetivos. Marketing digital/tradicional Mercadotecnia para Pymes

Segundo reconocimiento en la plaza, puebla, clientes, imagen y servicios de la competencia



## ***2.4. Plan estratégico de la empresa***

### ***2.4.1. Misión***

Speak Consulting es un equipo de profesionistas especializados en Mercadotecnia, Comunicación y Diseño, dedicados a la construcción, posicionamiento y reconocimiento de marcas con percepciones y asociaciones positivas.

### ***2.4.2. Visión***

En 2018, Speak Consulting es una marca reconocida en la ciudad de Puebla por su profesionalismo, creatividad y resultados en asesoría de negocios.

#### **2.4.3. Servicios**

**Planificamos, organizamos e implantamos estrategias de mercadotecnia y comunicación integrales.** Dicho proceso consta de una serie de actividades y/o servicios que también pueden ofrecerse de forma diferenciada según las necesidades de nuestros clientes, éstos incluyen:

- Análisis de oportunidades de mercado
- Branding: Desarrollo de nombre, identidad gráfica e imagen corporativa
- Planeación, diseño e implementación de campañas de publicidad integradas (medios digitales y tradicionales)
- Investigación de mercados (tradicional y por medios electrónicos)
- Estrategias de fidelización
- Asesoría sobre calidad en el servicio
- Estrategias y asesoría en Responsabilidad Social Corporativa

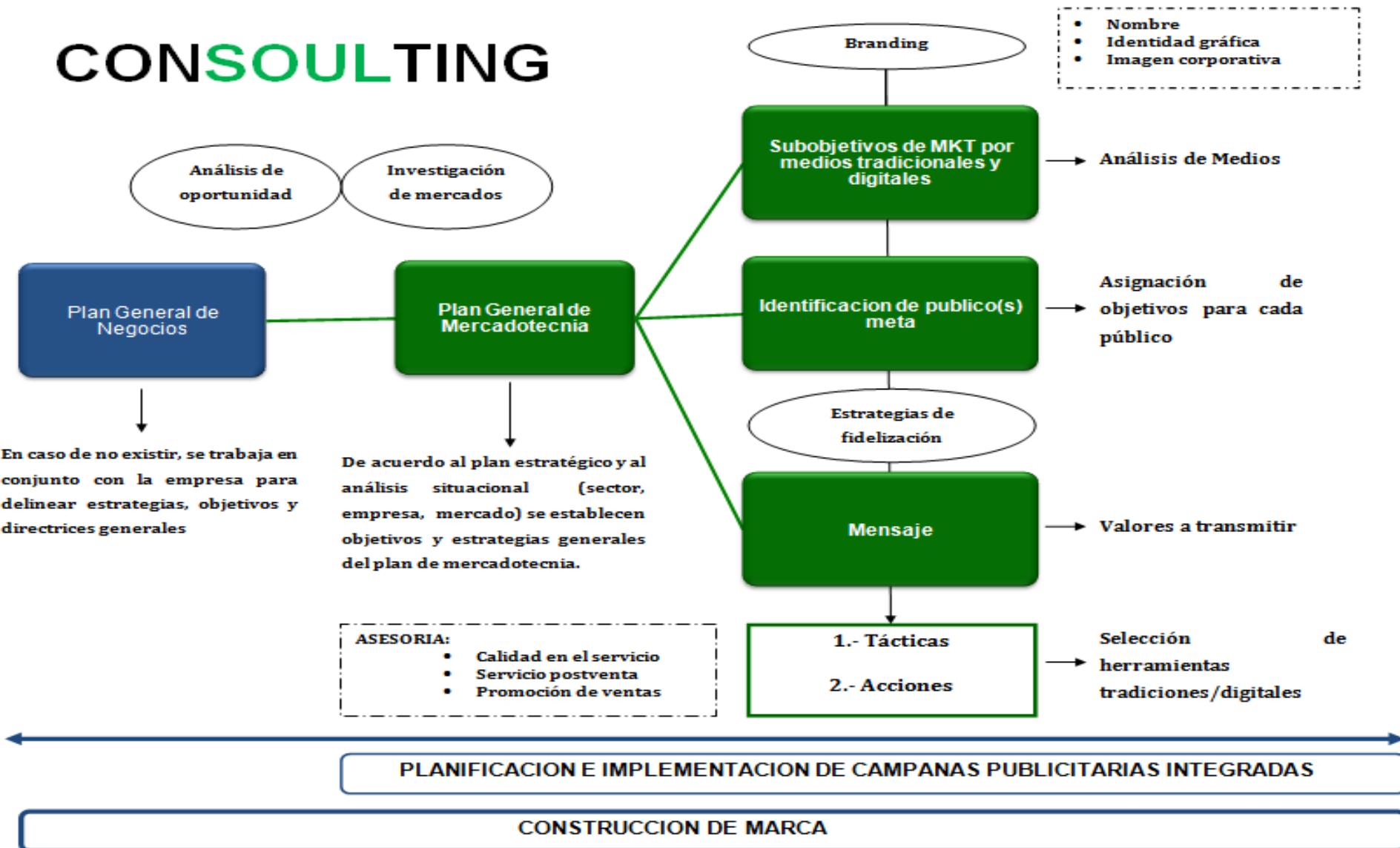
## *Metodología*

**Consoultинг.** Es una metodología que sirve como guía en el proceso de construcción de marca que realizan nuestros consultores (The Speakers). Consiste en una serie de actividades/servicios que en conjunto dan como resultado planes de mercadotecnia y comunicación integrales. Dichos servicios pueden desarrollarse de forma secuencial o bien ser flexibles y adaptarse según las peculiaridades del proyecto.

Nuestra metodología equilibra dos virtudes consideradas vitales para el desarrollo, uno de ellas es la disciplina y la otra es la innovación, disciplina en el sentido de que los servicios que la integran están plenamente identificados y estipulados e innovación por que estos servicios son situacionales, es decir, se desarrollan en conjunto o individualmente en función de las necesidades de la organización.

**Consoultинг** es, además de un método, una vocación de servicio ya que literalmente dedicamos el **alma** a satisfacer las necesidades de nuestros clientes

# CONSULTING



#### **2.4.4. Objetivos estratégicos**

- Posicionarnos en los próximos 5 años como la consultora de mejor reputación e imagen corporativa en el estado de Puebla.
- Consolidar en los próximos 5 años un concepto de marca y propuesta de valor definidos que generen percepciones y asociaciones positivas uniformes entre los públicos de interés de la empresa.
- En los próximos 4 años, capacitar al equipo de trabajo en los conocimientos y habilidades necesarias para iniciar el diseño de una metodología propia que permita ofrecer un servicio de diagnóstico y medición de reputación corporativa.

#### **2.4.5. Estrategia del negocio**

##### ***Estrategia de diferenciación***

Para construir otras marcas primero hay que construir la propia. Como empresa especializada en mercadotecnia y comunicación se ha optado por ingresar al mercado utilizando los conocimientos y habilidades de nuestro equipo de trabajo para diferenciarnos sobre la competencia, enfatizando las características y atributos distintivos de nuestro servicio que representen valor sustancial para el cliente.

#### 2.4.6. Análisis FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Equipo de trabajo interdisciplinario</li> <li>➤ Metodología establecida (Consulting)</li> <li>➤ Enfoque de servicio definido</li> <li>➤ Concepto estratégico</li> <li>➤ Análisis constante de tendencias</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mercado poco diferenciado</li> <li>➤ Importancia de la gestión de recursos intangibles</li> <li>➤ Cantidad de Pymes en el país</li> <li>➤ Uso estratégico de TIC'S</li> </ul>	
DEBILIDADES		AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nueva empresa</li> <li>➤ Sin experiencia</li> <li>➤ Sin cartera de clientes</li> <li>➤ Insuficiencia de recursos económicos</li> <li>➤ Poco personal</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proceso burocrático de apertura de negocios.</li> <li>➤ Competencia</li> <li>➤ Condiciones Macro</li> <li>Económicas (Inflación, estabilidad económica)</li> <li>Políticas (Reformas estructurales)</li> <li>Sociales (Inseguridad, Movimientos ciudadanos)</li> <li>Culturales (Limitada cultura sobre el uso de servicios de consultoría)</li> <li>Ambientales (Desastres naturales)</li> </ul>	

#### 2.4.7. Ventajas Competitivas

- Propuesta de valor diferenciada
- Fuerza laboral con talento y compromiso
- Sistema gerencia de análisis del entorno para la toma de decisiones, anticipando cambios en el comportamiento de mercado y las tendencias de consumo.

## 2.5. Plan de R.R.H.H.

### 2.5.1. Funciones requeridas

Como empresa dedicada a la construcción de marcas se requiere especialistas en las siguientes áreas: Mercadotecnia, Comunicación y Diseño. En relación a la gestión general de la organización es necesario profesionales con conocimientos administrativos y de gestión de personal

### 2.5.2. Organigrama



### 2.5.3. Descripción de puestos

---

<b>Puesto:</b>	<b>DIRECTOR GENERAL</b>
Escolaridad:	Licenciatura en Administración de Empresas, Dirección de Empresas o carrera a fin. Preferentemente Maestría en Comunicación Estratégica.
Descripción del puesto:	El Director General se encargará de enlazar a las coordinaciones, así como tomar decisiones estratégicas para el buen funcionamiento de la empresa. En conjunto con las coordinaciones deberá determinar los objetivos a corto y largo plazo del negocio, mediante la planeación y el desarrollo de estrategias que promuevan y garanticen su presencia como agencia de mercadotecnia y publicidad. De igual forma entre sus funciones se encuentra la administración financiera, legal y contable de la organización. Participa activamente en el análisis y desarrollo de los proyectos requeridos por los clientes.
Sexo:	Ambos sexos
Edad:	25 a 35 años
Horario:	Tiempo Completo (Disponibilidad de Horario) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato y cierre de negocios</li> <li>• Relaciones públicas</li> <li>• Reportes ejecutivos</li> <li>• Implementación de nuevos proyectos</li> <li>• Programación de actividades</li> <li>• Planeación y mejora continua</li> <li>• Planeación estratégica</li> <li>• Contratación de personal</li> <li>• Análisis situacional y de tendencias de mercado</li> <li>• Administración de recursos</li> <li>• Gestión de tangibles e intangibles</li> <li>• Pago de nominas, prestaciones y compensaciones</li> <li>• Manejo de contratos de personal y proveedores</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta tolerancia a la frustración</li> <li>• Actitud de Servicio</li> <li>• Enfocado a resultados</li> <li>• Proactivo</li> <li>• Dinámico</li> <li>• Positivo</li> <li>• Trabajo por objetivos</li> <li>• Analista</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>
Características:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo avanzado de Paquetería Office</li> <li>• Sistemas y certificaciones de calidad</li> <li>• Certificaciones de calidad</li> <li>• Modelo RACI</li> </ul>
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicial \$10,000 + prestaciones</li> </ul>
Salario:	

---

**Puesto:** COORDINACIÓN DE MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN

**Escolaridad:** Lic. en Mercadotecnia, Comunicación o carreras a fin. Preferente Maestría

**Descripción del puesto:** En conjunto con las coordinaciones deberá analizar los proyectos propios y de los clientes, para proceder a la planeación y el diseño de estrategias de posicionamiento, precio, distribución, captación, publicidad, promoción. Otorga asesoria en atención al cliente, servicio post venta y Responsabilidad Social Corporativa, es el responsable de realizar investigaciones de mercado y de efectuar cotizaciones sobre el uso y costo de medios diversos de publicidad. Gestiona con apoyo de las demás coordinaciones y la dirección general los intangibles de la organización

**Sexo:** Ambos sexos

**Edad:** 25 a 35 años

**Horario:** 9:00 – 18:00 Hrs.

**Funciones**

- Gestión de cartera de clientes
- Administración de Recursos
- Manejo de Personal
- Evaluación de desempeño
- Trato con proveedores
- Planificación estratégica
- Implementación de campañas publicitarias
- Gestión de intangibles

**:**

- Honestidad
- Extrovertido
- Creatividad
- Actitud de Servicio
- Trabajo bajo presión
- Enfocado a resultados
- Proactivo
- Dinámico
- Trabajo en equipo
- Alto sentido de responsabilidad

**Conocimientos:**

- Administración y comercio
- Idiomas
- Programación
- Manejo de Paquetería Office y programas multimedia.
- Herramientas de publicidad digital/tradicional/BTL
- Investigación de mercados

**Salario**

- Inicial 9,000 + prestaciones

**Puesto:** COORDINACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO

**Escolaridad:** Licenciatura en Diseño Gráfico

**Descripción del puesto:** Se encarga de diseñar la imagen e identidad corporativa de los proyectos que así lo requieran, esto incluye diseños de logotipos y sus especificaciones tales como medidas mínimas, usos correctos e incorrectos, tipografía, entre otros. De igual forma tiene por tarea el diseño de aplicaciones prácticas del logotipo y publicidad impresa como tarjetas de presentación, folders, sobres, sellos, hojas membretadas, portadas, facturas y presentaciones institucionales. En suma el diseñador grafico realiza, estructura e implementa la creatividad e innovación en la imagen y diseños requeridos por la empresa.

**Sexo:** Ambos sexos

**Edad:** 24 a 35 años

**Horario:** Tiempo Completo (Disponibilidad de Horario)

**Funciones**

- Responder creativamente a las necesidades de comunicación visual de la organización y clientes mediante propuestas innovadoras.
- Generar de forma oportuna y clara la información de soporte necesaria para las propuestas.
- Proponer y dirigir proyectos de diseño gráfico en el campo editorial, publicitario, comercial y empresarial.

**Características:**

- Capacidad de análisis y síntesis
- Sensibilidad visual
- Flexibilidad mental
- Trabajo en equipo
- Abierto a sugerencias
- Trabajo por objetivos
- Sentido del espacio

**Conocimientos:**

- Conocimiento técnico para desarrollar su labor con eficacia.

**Salario:**

- Inicial \$8,000 + prestaciones

#### **2.5.4. Reclutamiento y selección de personal**

La eventual contratación de nuevo personal se debe sujetar a las siguientes medidas

- **Análisis de curriculum personal:** El candidato deberá contar con la experiencia, habilidades y conocimientos para desempeñar eficazmente las funciones estipuladas en la descripción de puestos correspondiente.
- **Entrevista personal:** Este filtro permitirá analizar personalmente si el candidato cuenta con las habilidades requeridas para el puesto solicitado, se observará actitudes, veracidad de la información plasmada en el curriculum y valores personales.
- **Simulación de caso:** Como ultimo filtro se recreará un caso potencial de trabajo, sirve como medio práctico para evaluar el desempeño aproximado del candidato en situaciones exigentes que pudieran presentarse en el servicio de consultoría.

Al momento se carece de departamento de R.R.H.H. por lo tanto el proceso de selección de personal será organizado por el director general en coordinación con el que será el jefe inmediato del aspirante.

En caso de expansión de la empresa y de vacantes que impliquen ascenso jerárquico se dará prioridad al personal actualmente contratado, la valoración dependerá en un 80% del desempeño previo del empleado y en un 20% de su antigüedad laboral.

#### **2.5.5. Política de Salarios**

La empresa plantea como objetivo específico el retribuir a los empleados de una manera justa y equitativa. Para ello es importante establecer criterios y directrices generales para el establecimiento de salarios e incentivos.

Los criterios que se utilizaran para la polca de sueldos son principalmente:

- Nivel profesional

- Puesto de trabajo
- Nivel de responsabilidad
- Grado de desempeño
- Resultados

Las remuneraciones que manejará la empresa son de tres tipos:

- Remuneración fija: refiere a la remuneración fija que la empresa garantiza a un trabajador por el desempeño de un puesto de trabajo durante un tiempo determinado.
- Remuneración variable: refiere a la remuneración asociada con logros, resultados u objetivos específicos, que se pueden ver reflejados en incentivos para el empleado.
- Remuneración en especie o prestaciones: refiere a la remuneración no económica, entre los que pueden destacar vivienda, préstamos, créditos y seguros.

#### **2.5.6. *Estrategias de motivación de personal***

- Propiciar ambientes de libre comunicación, estableciendo reuniones periódicas para el libre intercambio de ideas, opiniones y sugerencias. Dichas sesiones no son generales, se plantean reuniones de distinto alcance, por un lado entre dirección general y coordinaciones y, por otro lado, reuniones entre coordinaciones y colaboradores.
- Premiar los aportes y contribuciones que signifiquen mejora significativa en la gestión, innovación y desarrollo de ideas que generen valor potencial.
- Evaluación y retroalimentación constante del desempeño.
- Capacitar a la dirección general en habilidades de liderazgo situacional.

### **2.5.6. Normatividad**

- A. Al momento la empresa cuenta con dos socios fundadores con un porcentaje de participación del 50% cada uno, quienes a su vez son empleados activos de la organización. Sin embargo, debido a la inversión requerida para emprender el proyecto se abre la opción de aceptar de 1 a 3 accionistas más que en conjunto no pueden poseer más del 50% de la compañía.
- B. Los socios fundadores en función de sus acciones y de sus puestos laborales se reservan el derecho de la toma de decisiones estratégicas del negocio.
- C. Los socios fundadores desempeñan el cargo de director general y el de coordinador de mercadotecnia y comunicación. Siendo éstos el Licenciado en administración Pública, Juan Carlos Sánchez Hernández y el Licenciado en Administración de Empresas, Oswaldo Muñoz Castillo respectivamente.
- D. El organigrama se conforma de dos niveles jerárquicos al que responden las dos coordinaciones hasta ahora establecidas, dichas coordinaciones presentan la misma jerarquía, éstas a su vez cuentan con personal de apoyo subordinado.
- E. Cada puesto laboral en la empresa deberá tener las siguientes especificaciones: Descripción y perfil del puesto, así como medidas de evaluación del desempeño.
- F. Se incentivará el cumplimiento, de acuerdo al resultado de las mediciones y al cumplimiento de objetivos.
- G. Los contratos de trabajo, en principio, serán por un tiempo de tres meses, de tal manera que ese tiempo sirva como prueba para el empleado en cuestión de habilidades y posteriormente se firmará un contrato por tiempo indeterminado.

**4.- Guía de trámites para iniciar una agencia o consultoría de mercadotecnia  
en la ciudad de Puebla**

1. Constitución de sociedades
2. Aviso de uso de los permisos para la constitución de sociedades
3. Registro Público de la Propiedad y el Comercio
4. Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes
5. Licencia de uso de suelo específico para empadronamiento comercial
6. Licencia de Construcción
7. Aviso de Inscripción Patronal
8. Licencia de funcionamiento ante el ayuntamiento
9. Licencia para la colocación de anuncios
10. Comisión de Capacitación Adiestramiento y Productividad (De acuerdo a la Reforma Laboral)
11. Estudio de Factibilidad ante SOAPAP
12. Secretaría de Trabajo y Previsión Social
13. 14.- Aprobación de Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento

## 1.- Constitución de sociedades

**Descripción:** Trámite para obtener de la Secretaría de Economía (SE), la autorización de uso de denominación o razón social

**Gestión:** El trámite se realiza en las Oficinas de la SE, a través de un Notario o directamente en el portal [www.tuempresa.gob.mx](http://www.tuempresa.gob.mx). Para el primer y segundo caso, se presenta solicitud (original y copia) y copia del IFE. Tercer caso: se debe contar con firma electrónica para poder accesar al portal y solicitar la denominación. De no contar con la firma, se sugiere solicitar una cita en el SAT para tramitarla (<https://citas.sat.gob.mx/citasat/home.aspx>; INFOSAT 01 800 463 67 28).

**Respuesta:** 2 días hábiles

**Vigencia:** 180 días naturales contados a partir de la fecha de la expedición del permiso para poder Protocolizar.

**Formato:** Solicitar en modulo de recepción de la SE

**Sin Costo**

## 2.- Aviso de uso de los permisos para la constitución de sociedades

**Descripción:** Trámite para informar a la Secretaría de Economía que el permiso que autorizó fue utilizado por constitución de sociedad o cambio en su denominación o razón social.

**Gestión:** Secretaría de Economía calle 3 Sur Esquina con 39 Poniente Col. Gabriel Pastor, Tel. (01222) 2 39 93 77 al 79 atención al público de 9:00 a 14:00 hrs. Lada sin costo al 01800 08 32666.

**Vigencia:** Indefinida

**Formato:** Electrónico

**Costo:** Sin costo, en caso de extemporaneidad aplica el Art. 25 fracción XI de la Ley Federal de Derechos Vigente.

### 3.- Registro Público de la Propiedad y el Comercio

**Descripción:** Trámite mediante el cual se hace el registro de la Acta constitutiva ante el Registro Público de la Propiedad y el comercio del Estado.

**Gestión:** RPP: 7 Norte N° 1006, Centro, Puebla, Pue., Lada (222) 232 25 61 (De 8:00 a 15:00 hrs.)

**Respuesta:** 3 días hábiles

**Vigencia:** Indefinida

**Formato:** Solicitud y pago.

**Costo:**

### 4.- Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes

**Descripción:** Trámite mediante el cual se lleva a cabo la inscripción ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), para efecto de cumplimiento de las obligaciones fiscales correspondientes.

**Gestión:** Repecos: Secretaría de Finanzas: 11 Ote. No. 2224 Planta Baja, Col. Azcarate, Puebla , Pue. Tel: (01 222) 229 70 71 y 229 70 00, Ext: 2014. Horario de atención al público de Lunes a Viernes de 8:00 a 15:0 hrs. Régimen Intermedio en adelante: S.H.C.P: Blvd. 5 de mayo y Priv. 37 Ote. Plaza Dorada, Puebla Pue. Tel: (01 222) 211 71 25 y 211 71 26. Horario de atención de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 hrs.

**Respuesta:** Repecos: Inmediata; Régimen Intermedio en adelante: 15 días hábiles.

**Vigencia:** Indefinida

**Formato:** Repecos: RP-15B; Régimen Intermedio en adelante: RI 15A Y anexo correspondiente. Mayor información en el portal [www.tramitapue.puebla.gob.mx](http://www.tramitapue.puebla.gob.mx)

**Sin costo**

## 5.- Licencia de uso de suelo específico para empadronamiento comercial

**Descripción:** Otorgar un documento técnico específico sobre un inmueble para que este pueda obtener su licencia de funcionamiento comercial. Ésta dependerá e función al giro.

**Gestión:** Secretaría de Administración Urbana, Obra Pública y Ecología. Dir. de Administración Urbana, en el Área de Uso de Suelo, Prolongación Reforma N° 3308 Planta Baja, Col. Amor, Puebla, Pue. Lada (222) 3 03 94 00 ext. 5634 (Atención al público de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 hrs.)

**Respuesta:** 10 días hábiles

**Vigencia:** 1 año

**Formato:** Formato de Empadronamiento y formato de alineamiento

**Costo:** Varía de acuerdo a la Ley de Ingresos, al giro, la ubicación y a los metros cuadrados.

## 6.- Licencia de Construcción

**Descripción:** Documento técnico para fines de construcción en el que se dictamine el uso de suelo autorizado.

**Gestión:** Secretaría de Gestión Urbana y Obra Pública para el Desarrollo Sustentable. Área de Licencias mayores / menores, Ayuntamiento de Puebla, Prolongación Reforma N° 3308, Planta baja, Col. Amor, Puebla, Pue. Lada (222) 3 03 44 00 Ext. 100. Atención al público de Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 hrs.

**Respuesta:** 8 días hábiles para construcciones mayores, 4 días hábiles para construcciones menores.

**Vigencia:** Varía dependiendo de los metros cuadrados de la obra.

**Formato:** Solicitud de ingresos gratuita

**Costo:** El costo varía de conformidad con el género de construcción de que se trata, según tabla de derechos, contenida en el Art. 12 de la Ley de Ingresos Municipales en vigor.

#### **7.- Aviso de Inscripción Patronal**

**Descripción:** El patrón deberá registrarse al igual que a sus trabajadores en el régimen obligatorio, cumpliendo con lo establecido en la Ley del Seguro Social, al hacerlo automáticamente quedarán registrados ante el INFONAVIT Y SAR.

**Gestión:** Este trámite se realiza en las Subdelegaciones y Oficinas Administrativas del IMMS del municipio correspondiente, tomando en consideración la ubicación de la empresa.

**Subdelegación Sur:** Acatzingo N° 2 col. La Paz Tel. 230 18 01; **Subdelegación Norte:** 20 sur 1109 col. Azcarate. Tel. 235 21 81. En horario de atención al público de 8:00 a 15:30 hrs. de Lunes a Viernes en días hábiles para el Instituto. Orientación telefónica (01 55) 52 41 02 45 en el DF. y el 01 800 905 9600 para larga distancia sin costo. Página de internet: [www.imms.gob.mx](http://www.imms.gob.mx)

#### **8.- Licencia de funcionamiento ante el ayuntamiento**

**Descripción:** Trámite que se realiza para obtener el documento con el que deberán contar los titulares de establecimientos, de los giros que no requieren de licencia de funcionamiento para su operación.

**Gestión:** Departamento del Padrón de Contribuyentes del Ayuntamiento de Puebla: Avenida Reforma N° 126, Col. Centro, Puebla, Pue. Lada (222) 3 09 44 00 ext. 5133 (Atención al público de Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 hrs.)

**Respuesta:** 3 días hábiles.

**Vigencia:** Anual, si es giro de alto impacto se refrenda en el mes de enero.

**Formato:** Previamente se debe tramitar el Uso de Suelo Comercial y presentar la documentación de este trámite en el Departamento de Registro Fiscal, junto con otros documentos que en esa instancia indicarán.. Costo del formato: \$22.00

**Costo:** De acuerdo a la Ley de Ingresos Vigente y del giro del negocio.

#### **9.- Licencia para la colocación de anuncios**

**Descripción:** Trámite mediante el cual se otorga la licencia o permiso para fijar, instalar o colocar un anuncio o bien señalar, indicar, mostrar o difundir al público cualquier mensaje.

**Gestión:** Coordinación Especializada en Anuncios y Control de la Contaminación Visual, que pertenece a la Secretaría de Ambiente y Servicios Públicos Av. Reforma 2704 6 piso Puebla, Pue. Tel: (01 222) 3094600 ext: 7038 ( Atención al público de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 hrs.)

**Respuesta:** De acuerdo al tipo de anuncio

**Formato:** Formato de solicitud para anuncio, que se entrega en ventanilla o licencia si es anuncio grande.

**Costo:** Varia de acuerdo al tamaño y tipo de anuncio que se trate.

#### **10.- Comisión de Capacitación Adiestramiento y Productividad (De acuerdo a la Reforma Laboral)**

**Descripción:** Trámite mediante el cual se integra la constitución de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

**NOTA:** Este trámite se realiza cuando las empresas cuenten con más de 50 trabajadores, tiene la naturaleza de conservación de información. Lo debe realizar toda empresa en donde rijan las relaciones de trabajo comprendidas en el Artículo 123, Apartado A de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.



**Gestión:** Secretaría de Trabajo y Previsión Social: 31 Pte. 2904. Col. El Vergel, Puebla, Pue. Tel (222) 249 76 59 /249 88 14 ext. 114. Atención al Público de Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30 hrs.

**Respuesta:** Se hace en la empresa y se exhibe al momento de visita de inspección (control interno).

**Vigencia:** Indefinida

**Formato:** Registro Interno, obligatorio para personas que tengan más de 50 años operando.

**Sin costo**

#### **11.- Estudio de Factibilidad ante SOAPAP**

**Descripción:** Trámite mediante el cual se obtiene el contrato de suministro de agua (comercial alto o bajo consumo).

**Gestión:** Departamento de factibilidades: Circuito Juan Pablo II # 505 Residenciales Boulevares Plaza América Segundo piso, Puebla, Pue. Tel: (222) 211 92 40 y 211 92 41. Horario de atención al público de Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00 hrs.)

**Respuesta:** 20 días hábiles

**Vigencia:** Indefinida

**Formato:** Formato de solicitud de factibilidad con costo de 202.00 - Constancia de no adeudo

**Costo:** Varia de acuerdo al uso o tamaño de la empresa.

#### **12.- Manifestación INEGI**

**Descripción:** Información que se proporciona al INEGI relacionada con la actividad propia del negocio, sin que ello implique efectos fiscales.

**Nota:** Este trámite se cumple cuando se llevan a cabo los censos socio económicos.

**Gestión:** Estadísticas Económica de INEGI, Blvd. San Felipe Hueyotlipan, Esquina Calle Chopo, Col. González Ortega. Horario de atención al público de Lunes a Viernes de 8:30-16:30 hrs. Tel: (01 222)273 25 17

**Respuesta:** N/A

**Formato:** N/A

**Costo:** N/A

#### **13.- Secretaría de Trabajo y Previsión Social**

**Descripción:** Trámite mediante el cual se integra a la Comisión de Seguridad e Higiene en el Trabajo en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

**Nota:** Este trámite no requiere presentación de ningún documento ante las oficinas de la autoridad laboral, solamente deberá conservarse la información en el domicilio del centro de trabajo y presentarlo a la autoridad laboral cuando ésta lo solicite.

**Gestión:** Secretaría de Trabajo y Previsión Social: 31 Pte. N°. 2904, Col. El Vergel, Puebla, Pue. Tel (222) 249 76 48/249 88 14 ext: 120. Horario de atención al público de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:30 hrs.

**Respuesta:** Se hace en la empresa y se exhibe al momento de la visita de inspección (control interno)

**Vigencia:** No aplica

**Formato:** No aplica

**Sin costo**

#### **14.- Aprobación de Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento**

**Descripción:** Trámite mediante el cual se aprueba los Planes y Programas de capacitación de las empresas en la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS).

**Gestión:** Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS): 31 Poniente N° 2904, El Vergel, Puebla, Pue. Tel.(222) 249 76 48/249 88 14 Ext:114 111 y 112. Horario de atención al público de Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30 hrs.

**Respuesta:** Inmediata

**Vigencia:** Depende del tiempo del plan y del programa.

**Formato:** DC-2

**Costo:** Gratuito

#### **14.- Alta en el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM)**

**Descripción:** Es un trámite que deberá realizar las empresas industriales, comerciales y de servicios para darse de alta en el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM).

**Gestión:** De acuerdo al giro de la empresa, se debe acudir a la cámara correspondiente. Información al 01 800 083 2666, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

**Respuesta:** Inmediata

**Vigencia:** 1 año

**Formato:** SIEM

Costo:

- Comercios pequeños de hasta dos empleados: 100.00 pesos; 3 empleados: 300.00 pesos; 4 o más empleados: 640.00 pesos

- Comercio al por mayor y servicios de hasta 3 empleados: 300.00 pesos; 4 o más empleados: 640.00 pesos
- Industrias, hasta dos empleados: 150.00 pesos; 3 a 5 empleados 350.00 pesos; 6 o más empleados 670.00 pesos.