



# **Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público**

Cuernavaca, Mor., a 03 de Julio de 2015.



## CONTENIDO:

	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	39
X. PROCEDIMIENTOS	40
1. Ventanilla de Gestión	40
XI. DIRECTORIO	66
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	67
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	68



## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal

Héctor Ituriel Hinojosa Orozco  
Secretario de Desarrollo Sustentable

APROBÓ

Ricardo Díaz Vázquez  
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

Magnolia Corona Benítez  
Coordinadora de Trámites y Servicios al Público

Fecha de Autorización	Vol. Bo. Jefa de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
03/Jul./15	Marcela Torres Bello	2015	68



## II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de esta Coordinación de Trámites y Servicios al Público, fundamentalmente es la instancia encargada de brindar atención a la ciudadanía para el trámite de licencias de uso de suelo, regímenes inmobiliarios, fusión, división, relotificación, construcción, reparaciones, ampliaciones, demoliciones, constancias, certificaciones, búsqueda de antecedentes e información en general que cuenta esta Secretaría a fin de que permita optimizar su organización administrativa y establecer con claridad los procedimientos a desarrollar para el logro de las funciones sustantivas que le han sido encomendadas.

Contiene los objetivos que orientan la función de esta dependencia, el marco jurídico que sustenta su actuación, misión, visión y valores, el organigrama, la descripción y perfil de los puestos, las políticas o normas de operación y los procedimientos que se deben desarrollar con sus correspondientes diagramas de flujo.

El ámbito de aplicación de este Manual se circunscribe únicamente a la Coordinación de Trámites y Servicios al Público.



### III. OBJETIVO

Mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Cuernavaca a través de:

Reducción de los tiempos de entrega de los permisos y licencias de Fraccionamientos, Condominios y Conjuntos Urbanos, Uso de Suelo, Anuncios, Protección Ambiental, Licencias de Construcción, mediante la observancia de la normatividad aplicable en la materia.

Coadyuvar al cumplimiento del Gobierno Municipal con su función de recibir, tramitar, canalizar, gestionar y atender todas las solicitudes de información pública de la ciudadanía en general, que a su vez contribuyan a cumplir con los principios en materia de políticas públicas relacionadas con el cumplimiento de obligaciones de transparencia y acceso a la información pública.



## IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos;
3. Ley del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Morelos;
4. Ley del Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano Sustentable del Estado de Morelos;
5. Ley de la División Territorial del Estado de Morelos;
6. Ley Estatal de Planeación;
7. Ley Agraria;
8. Ley General de Asentamientos Humanos;
9. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos;
10. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos;
11. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos;
12. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos;
13. Ley de Ingresos para del Municipio de Cuernavaca, Morelos para el Ejercicio Fiscal del año 2015;
14. Ley de Contabilidad, Presupuesto y Gasto Publico del Estado de Morelos;
15. Ley Estatal de Responsabilidad de los Servidores Públicos;
16. Ley de Información Pública del Estado de Morelos;
17. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca;
18. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
19. Reglamento de Información Pública del Estado de Morelos;
20. Reglamento de Anuncios del Municipio de Cuernavaca;
21. Reglamento de Construcción del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
22. Reglamento de Fraccionamientos, Condominios y Conjuntos Urbanos del Municipio de Cuernavaca;



23. Reglamento de Ecología y Protección al Ambiente del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
24. Reglamento Numeración y Nomenclatura para el Municipio de Cuernavaca;
25. Reglamento Sobre la Clasificación de la Información Pública a que se refiere la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos;
26. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
27. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca de Morelos;
28. Plan Nacional de Desarrollo 2012 – 2018;
29. Programa Estatal de Desarrollo Urbano 2012-2018;
30. Plan Municipal de Desarrollo 2013 – 2015;
31. Programa Operativo Anual (POA) 2015
32. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
33. Programa de Desarrollo Urbano de Centro de Población del Municipio de Cuernavaca vigente.
34. Programa parcial de Desarrollo Urbano Sustentable de Ahuatlán vigente.
35. Programa parcial de Desarrollo Urbano Sustentable de Chipitlan vigente.
36. Programa de Ordenación de Zona Conurbada Intermunicipal en su modalidad de Centro de Población de Cuernavaca, Jiutepec, Temixco, Emiliano Zapata y Xochitepec vigente.
37. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo de observación general en el ámbito de su competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Es un área que coordina los recursos humanos de manera responsable, honesta y efectiva para que sea eficiente la gestión de trámites para la regulación de la obra privada, a través de un trato digno y amable a la ciudadanía que se presente a la ventanilla única, garantizando y promoviendo el acceso libre y respetuoso a la Información Pública de oficio, a fin de salvaguardar los derechos ciudadanos relacionados con la transparencia y acceso a la información.

### VISIÓN

Ser una Coordinación eficaz y eficiente con la capacidad administrativa y operativa a fin de que los Trámites, Permisos, Licencias e información pública que la sociedad de Cuernavaca demanda sean entregados en tiempo y forma.

### VALORES

Honestidad  
Lealtad  
Responsabilidad  
Disciplina  
Eficiencia  
Eficaz  
Respeto  
Solidaridad  
Trabajo en equipo





## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
<b>Coordinador de Trámites y Servicios al Público</b>	Magnolia Corona Benítez	1	
Asistente	Josefina González Jasso	1	
Dictaminador de Uso de Suelo	Elisa Natalia Guerrero Martínez	1	3
<b>Jefe de Departamento</b>	Nora Serafina Rivera Sánchez (suplencia)	1	
Técnico Informático	Sara Bello Olmedo (comisionada)	1	
Asistente	Alejandro Flores Sánchez	1	
Dictaminador de Uso de Suelo	Salvador Pérez García	1	
Jefe de Oficina	Carlos Salazar Tovar	1	
Jefe de Oficina	Máximo Vargas Villarejo	1	
Asistente Administrativo	Luis Miguel Godínez Cruces	1	
Supervisor	(comisionado)	1	
Inspector	Javier Arenas Pérez (comisionado)	1	9
	Obdulio Arroyo Sánchez		
<b>Jefe de Departamento</b>	Miriam Lira Gaytan	1	
Secretaria	Ma. de Lourdes Vargas Palma	1	
Asistente	Efrén Romero Sánchez (comisionado)	1	
			3
	<b>TOTAL</b>		<b>15</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Coordinador de Trámites y Servicios al Público

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Desarrollo Sustentable

#### PERSONAL A SU CARGO

Asistente  
Dictaminador de Uso de Suelo  
Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo  
Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención a la ciudadanía para el trámite de licencias de uso del suelo, regímenes inmobiliarios, fusión, división, relotificación, construcción, reparaciones, ampliaciones, demoliciones, constancias, certificaciones, búsqueda de antecedentes e información en general con la que esa Secretaría cuenta; para el debido desempeño de sus atribuciones; y
- II. Las demás que le confiere otros ordenamientos jurídicos o el Secretario.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Coordinador de Trámites y Servicios al Público

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración y/o carrera a fin

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública, Federal, Estatal y Municipal
- Legislación Urbana
- Redacción, Ortografía, manejo de paquetería Word, Excel, Auto Cad, Arc View

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Conducción y Liderazgo  
Sentido de Responsabilidad  
Capacidad organizativa  
Iniciativa  
Sensibilidad humana  
Trabajo en Equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Asistente

#### JEFE INMEDIATO

Coordinadora de Trámites y Servicios al Público

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir correspondencia emanada de diferentes instancias gubernamentales y ciudadanía en general
- II. Registrar en base de datos la correspondencia recibida para su control y seguimiento, así como el manejo del archivo de la Coordinación de Trámites
- III. Atender llamadas telefónicas
- IV. Elaborar memorándum y demás documentos referentes a la Coordinación
- V. Entregar la correspondencia que se genere en la Coordinación de Trámites y Servicios al Público, a las diferentes dependencias Estatales y Municipales así como a los particulares
- VI. Recoger las requisiciones de material que solicite la Coordinación
- VII. Entregar solicitudes y requisitos a la ciudadanía
- VIII. Y todas aquellas funciones que le asigne el Coordinador de Trámites y Servicios al Público.



### PERFIL DE PUESTOS

#### PUESTO

Asistente

#### ESCOLARIDAD

Carrera Comercial, Preparatoria o equivalente.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo Básico de paquetería Word, Excel, Power Point,
- Archivonomía

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición en el trabajo  
Sentido de responsabilidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental y Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Dictaminador de Uso de Suelo

#### JEFE INMEDIATO

Coordinador de Trámites y Servicios al Público.

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Orientar a la ciudadanía sobre los trámites que expide la Secretaría de Desarrollo Sustentable
- II. Entregar solicitudes y requisitos a la ciudadanía
- III. Orientar sobre el llenado de las solicitudes de trámites de la Secretaría de Desarrollo Sustentable
- IV. Orientar a la ciudadanía sobre los requisitos para realizar un trámite
- V. Orientar a la ciudadanía en materia de urbanismo y la normatividad que lo rige
- VI. Orientar a la ciudadanía en materia de costos, aplicando la ley de ingresos para el Municipio de Cuernavaca vigente
- VII. Orientar a la ciudadanía en las formas de presentar los requerimientos arquitectónicos
- VIII. Elaboración de Notas Informativas, reportes
- IX. Registrar Concentrado de folio de recibos de pago por venta de solicitudes
- X. Demás inherentes al cargo, y que indique su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Dictaminador de Uso de Suelo

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Ingeniería Civil /  
Arquitectura

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo básico de paquetería Word, Excel, Power Point, Auto Cad, Arc View o equivalentes
- Matemáticos, arquitectónicos, leyes y reglamentos de la materia
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo  
Sentido de responsabilidad  
Disciplina institucional

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

#### ESFUERZO

Mental



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

### JEFE INMEDIATO

Coordinadora de Trámites y Servicios al Público

### PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático  
Asistente Administrativo  
Asistente  
Dictaminador de Uso de Suelo  
Jefe de oficina (2)  
Supervisor  
Inspector

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar la atención al público, respecto de los diferentes trámites que se realizan en la ventanilla única;
- II. Orientar, brindar atención y recibir de la ciudadanía los documentos que presente a la Ventanilla Única respecto de los trámites que se realizan en la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- III. Revisar la integración completa de los expedientes que ingresan para trámite;
- IV. Llevar el registro de ingreso a trámites de la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- V. Coordinar y resguardar bajo su estricta responsabilidad, todos y cada uno de los expedientes y documentos anexos a ellos, radicados en las áreas que corresponda;
- VI. Coordinar el préstamo de los expedientes que se encuentren en ese momento en su custodia; a las partes administrativas autorizados para su consulta
- VII. Coordinar la entrega al solicitante los permisos, licencias y autorizaciones expedidas por las unidades administrativas que conforman la Secretaria, coordinar el archivo custodiar los expedientes ya integrados
- VIII. Elaborar manuales de organización, notas informativas, indicadores
- IX. Las demás que le otorguen las Leyes y Reglamentos aplicables, o le encomienden sus superiores jerárquicos.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en área Administrativa y/o carrera a fin

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel, Power Point,
- Conocimientos sobre Administración Pública
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo  
Amabilidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Técnico Informático

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Capturar datos
- II. Apoyar en la elaboración de base de datos
- III. Apoyar en la elaboración de manuales, notas informativas, reportes, indicadores
- IV. Las demás que le otorguen las Leyes y Reglamentos aplicables, o le encomienden sus superiores jerárquicos.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Informático

#### ESCOLARIDAD

Carrera Técnica, Preparatoria o equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Asistente Administrativo

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar en la recepción de documentos
- II. Apoyar en la entrega de correspondencia
- III. Apoyar en el archivo
- IV. Las demás que le otorguen las Leyes y Reglamentos aplicables, o le encomienden sus superiores jerárquicos.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Asistente Administrativo

#### ESCOLARIDAD

Carrera Técnica, Preparatoria o equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Asistente

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Orientar a la ciudadanía sobre los trámites que expide la Secretaría de Desarrollo Sustentable
- II. Entregar solicitudes y requisitos a la ciudadanía
- III. Orientar sobre el llenado de las solicitudes de trámites de la Secretaría de Desarrollo Sustentable
- IV. Orientar a la ciudadanía sobre los requisitos para realizar un trámite
- V. Registrar Concentrado de folio de recibos de pago por venta de solicitudes
- VI. Demás inherentes al cargo, y que indique su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Asistente

#### ESCOLARIDAD

Carrera Técnica, Preparatoria o equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo.  
Buena disposición para el trabajo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Dictaminador de Uso de Suelo

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención a la ciudadanía respecto de todos los trámites que se realizan en la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- II. Recibir los documentos que presente el ciudadano a la Ventanilla Única respecto de los trámites que se otorgan en la Secretaría;
- III. Integrar completamente los expedientes para trámite;
- IV. Capturar en el sistema de control el ingreso de los expedientes para trámite, y
- V. Las demás que le otorgue su jefe inmediato superior jerárquico.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Dictaminador de Uso de Suelo

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Arquitectura o Ingeniería Civil

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe de Oficina (2)

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención a la ciudadanía respecto de todos los trámites que se realizan en la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- II. Verificar y recibir de la ciudadanía los documentos requeridos por el área operativa para el debido análisis de los trámites que están pendientes por improcedencia con correcciones;
- III. Entregar las autorizaciones al ciudadano, y
- IV. Las demás que le asigne su jefe inmediato o superior jerárquico.
- V. Las demás que le asigne su jefe inmediato o superior jerárquico.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Oficina (2)

#### ESCOLARIDAD

Media superior, carrera técnica y/o equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Supervisor

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Capturar en base de datos todos los movimientos que tiene un expediente,
- II. Archivar los documentos que integran los expedientes de los ciudadanos;
- III. Turnar a las áreas los expedientes que les correspondan para su análisis y costeo, y
- IV. Las demás que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Supervisor

#### ESCOLARIDAD

Carrera técnica, Preparatoria o equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Sobre trámites y servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo  
Actitud de servicio

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental y Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Inspector

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Capturar en base de datos todos los movimientos que tiene un expediente,
- II. Archivar los documentos que integran los expedientes de los ciudadanos;
- III. Turnar a las áreas los expedientes que les correspondan para su análisis y costeo, y
- IV. Las demás que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Inspector

#### ESCOLARIDAD

Carrera técnica, Preparatoria o equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Sobre trámites y servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo  
Actitud de servicio

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental y Físico



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

### JEFE INMEDIATO

Coordinador de Trámites y Servicios al Público

### PERSONAL A SU CARGO

Secretaría  
Asistente

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir de la Ventanilla Única la documentación que integra el expediente de los trámites que se realicen;
- II. Turnar a las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Sustentable, las solicitudes y expedientes recepcionados en ventanilla única para su revisión, análisis y costeo;
- III. Realizar la entrega a la ventanilla de atención al Público, de los expedientes con los documentos emitidos por las unidades administrativas de la Secretaría;
- IV. Gestionar las solicitudes de certificación de documentos que obran en los archivos de las diferentes unidades administrativas de la Secretaría para turnarlos a la Secretaría del Ayuntamiento, y
- V. Las demás que le otorguen las Leyes y Reglamentos aplicables, o le encomienden sus superiores jerárquicos.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración o áreas afines

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Secretaría

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Capturar en sistema de recaudación municipal, los recibos de pago de cada uno de los trámites que acude la ciudadanía a esta Coordinación de Trámites y Servicios al Público;
- II. Registrar Concentrado de folio de recibos de pago por trámites realizados;
- III. Elaboración de reportes mensuales de actividades realizadas en la Coordinación de Trámites y Servicios al Público;
- IV. Captura de incidencias y cancelación de recibos de pago de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público;
- V. Control del archivo de recibos de la Tesorería, y
- VI. Demás que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Secretaria

#### ESCOLARIDAD

Carrera Comercial, Preparatoria o equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Asistente

### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Llevar el control de los expedientes que se gestionan a través de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público;
- II. Asistir al Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento, en la revisión de expedientes que ingresan a la Coordinación.
- III. Atender vía telefónica al ciudadano cuando pregunta por el estado que guarda su expediente
- IV. Auxiliar en la integración y verificación de expedientes;
- V. Turnar a las áreas los expedientes que les correspondan para su análisis y costeo, y
- VI. Las demás que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Asistente

#### ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o equivalente.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos de archivo.
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Buena disposición para el trabajo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Físico



## **IX. POLÍTICAS**

1. Derivado de los trabajos de orientación y recepción de esta Coordinación de Trámites y Servicios al Público de la Secretaría de Desarrollo Sustentable velará por tener una estrecha relación y coordinación con las diversas Direcciones Generales respecto de los trámites y servicios otorgados a la ciudadanía
2. Es responsabilidad del personal trabajar con eficiencia, eficacia y legalidad, así como custodiar y conservar la documentación e información que por razón de su cargo está a su cuidado y a la cual tengan acceso.
3. Es indispensable trabajar con respeto hacia la ciudadanía y hacia el interior de la Coordinación.



## X. PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE VENTANILLA DE GESTIÓN

#### 1. Propósito

Establecer los lineamientos para el trámite de autorizaciones, permisos y licencias en materia de urbanismo.

#### 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Sustentable.

#### 3. Referencias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 Fracción V.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, Artículo 115 Fracción VI.

Ley General de Asentamientos Humanos

Ley de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano Sustentable del Estado de Morelos

Ley de Ingresos del Municipio de Cuernavaca vigente.

Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos

Programa de Desarrollo Urbano de Centro de Población del Municipio de Cuernavaca vigente.

Programa parcial de Desarrollo Urbano Sustentable de Ahuatlán vigente.

Programa parcial de Desarrollo Urbano Sustentable de Chipitlán vigente.

Programa de Ordenación de Zona Conurbada Intermunicipal en su modalidad de Centro de Población de Cuernavaca, Jiutepec, Temixco, Emiliano Zapata y Xochitepec vigente.

Bando de Policía y Buen Gobierno, Artículo 38 Fracción VIII

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.

Acuerdo AC/SE/13-III-2014/242, que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Artículos 147, 148 y 156

Reglamento de Construcción del Municipio de Cuernavaca vigente.

Reglamento de Imagen Urbana para el Centro Histórico de la ciudad de Cuernavaca, Pueblos Históricos y Barrios Tradicionales vigente.

Reglamento de Ecología y Protección al Ambiente del Estado de Morelos

Reglamento de Anuncios del Municipio de Cuernavaca vigente.

Reglamento del Título Séptimo de la Ley de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano Sustentable del Estado de Morelos, en materia de Fraccionamientos, Condominios y Conjuntos Urbanos.

Norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008), requisitos 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3., 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.

Manual de Calidad (MA-PM-CMA-01), secciones 7 y 8.



**4. Responsabilidades**

Presidente Municipal: Responsable de autorizar este procedimiento.

Secretario de Desarrollo Sustentable: Responsable de revisar y supervisar la correcta aplicación de este procedimiento.

Coordinadora de Trámites y Servicios al Público: Responsable de elaborar y aplicar este procedimiento.

Personal de la Ventanilla: Responsables de aplicar este procedimiento.

**5. Definiciones:**

Ninguna

**6. Método de Trabajo:**

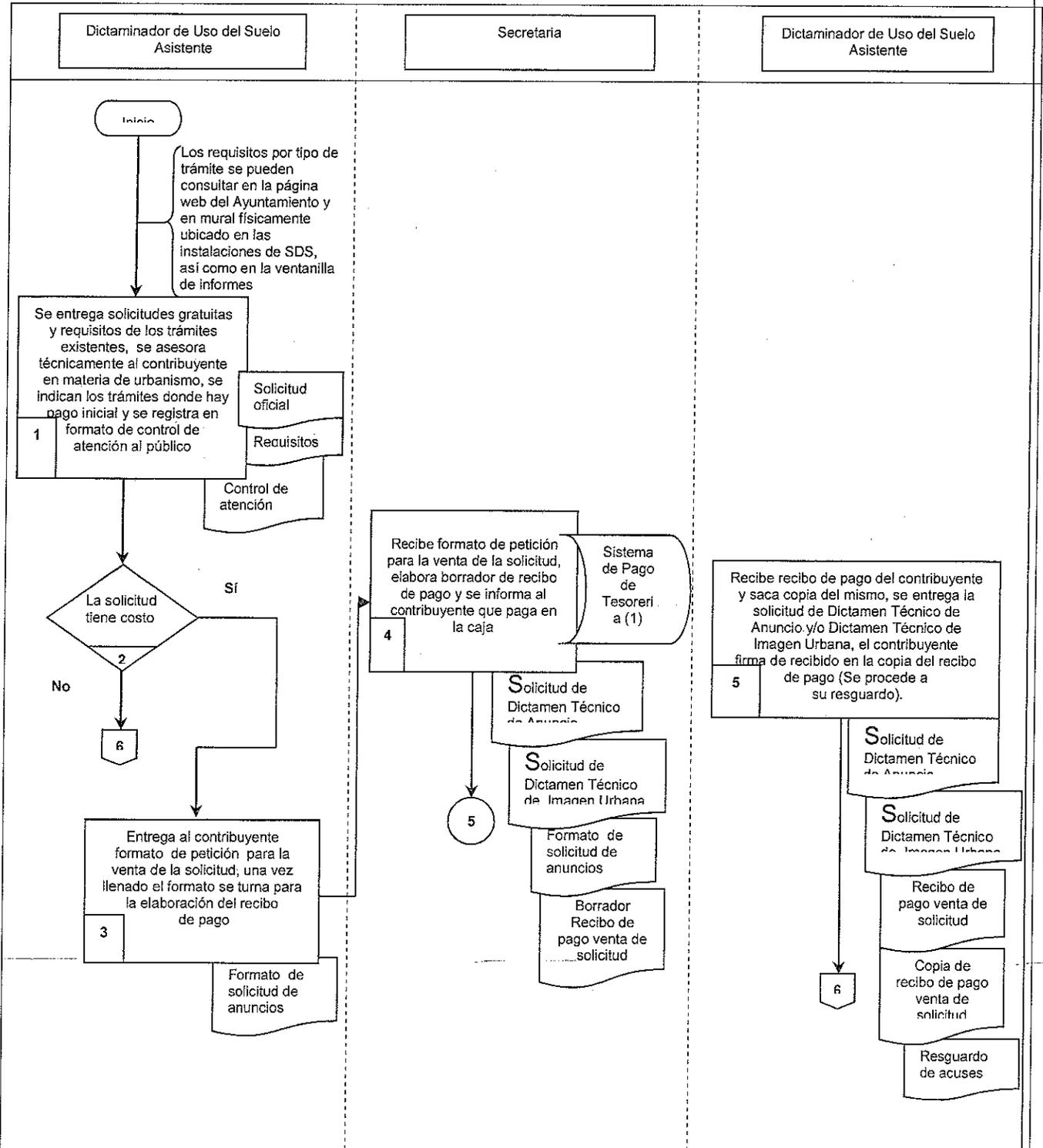
6.1. Diagrama de Flujo.

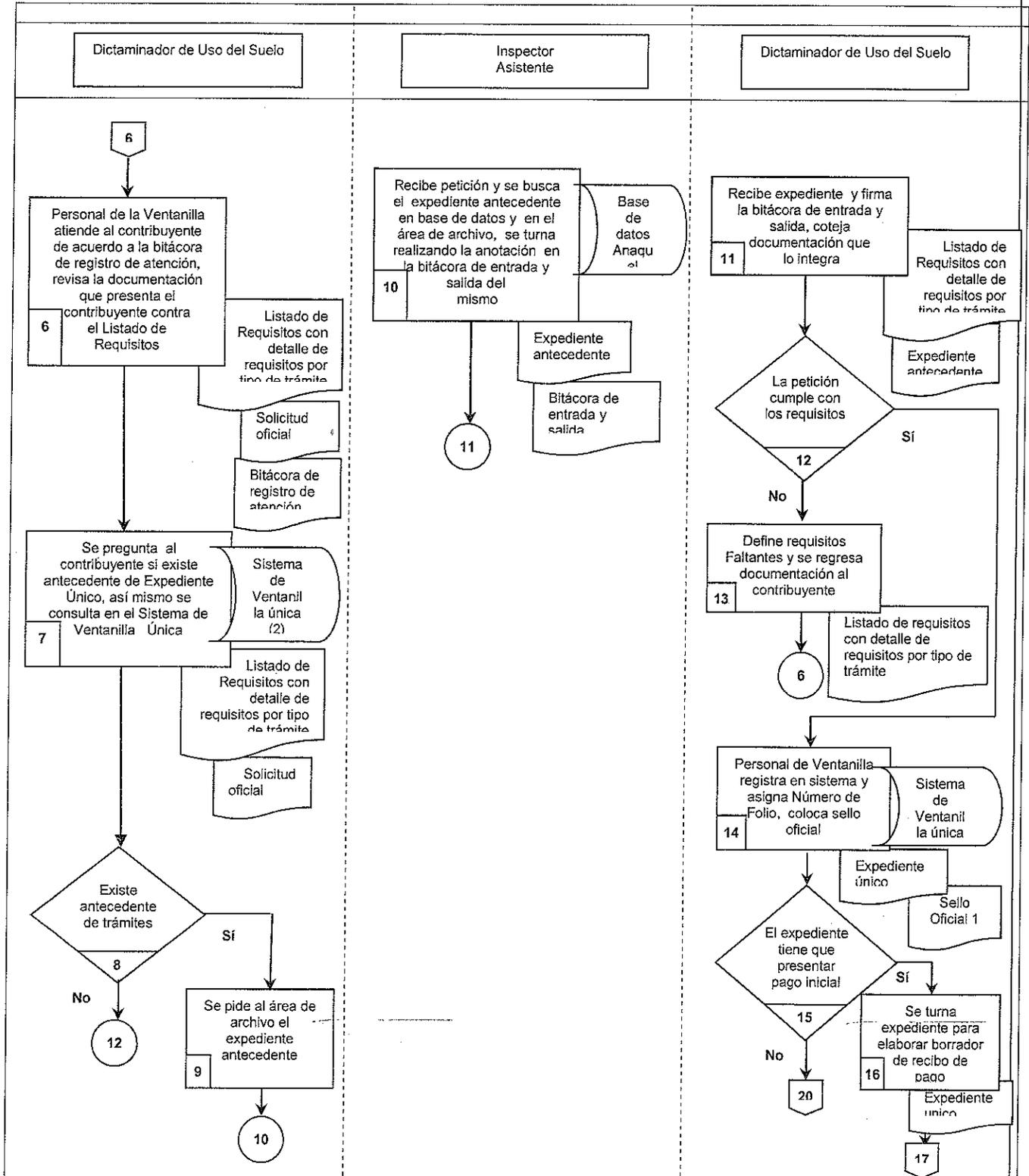
6.2. Descripción de Actividades.

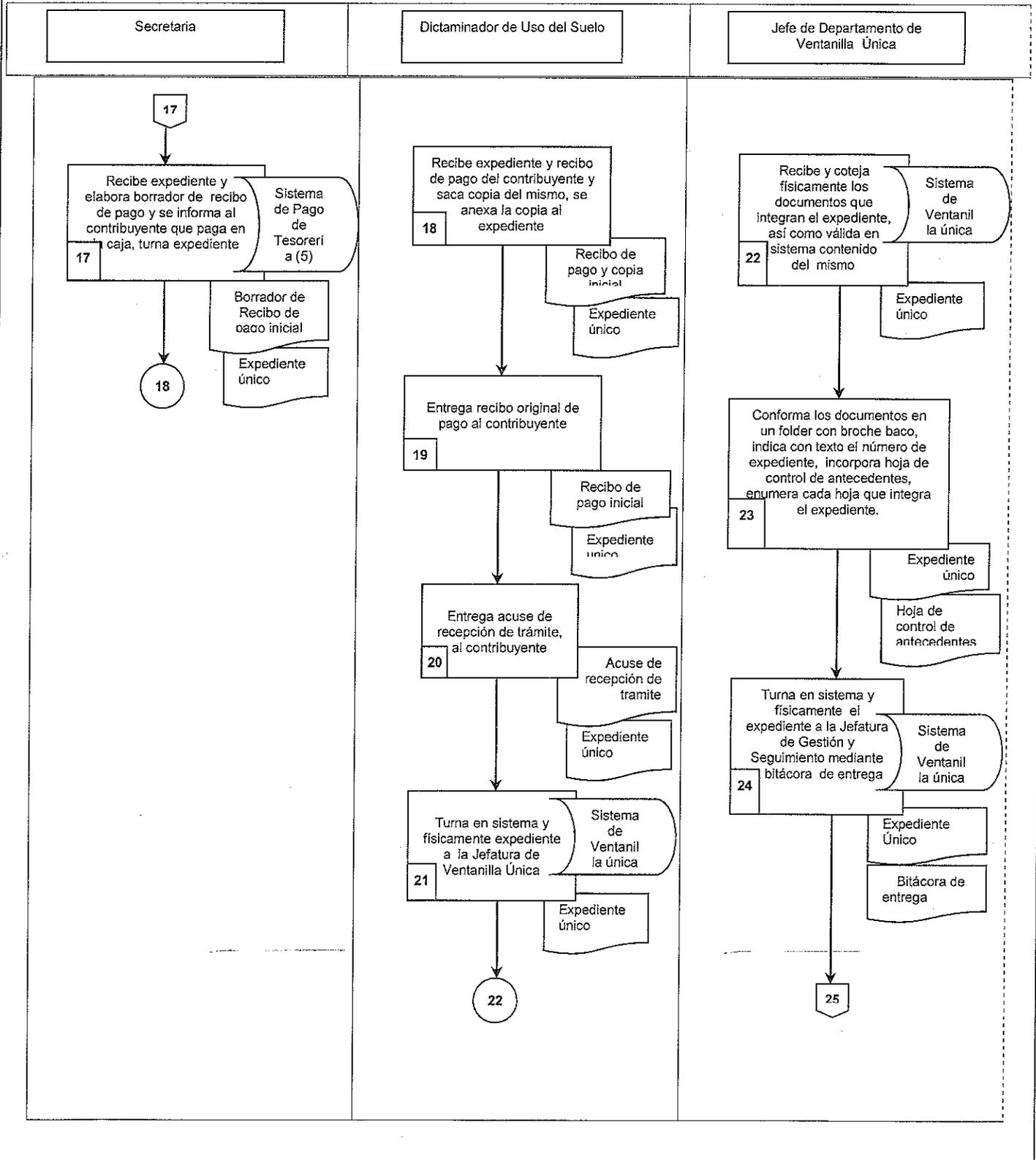
6.3. Registro de Calidad y Anexos



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VENTANILLA DE GESTIÓN**



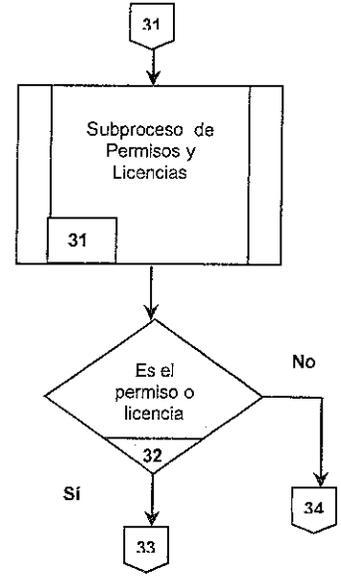
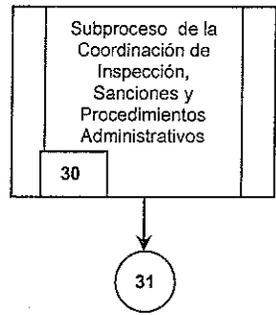
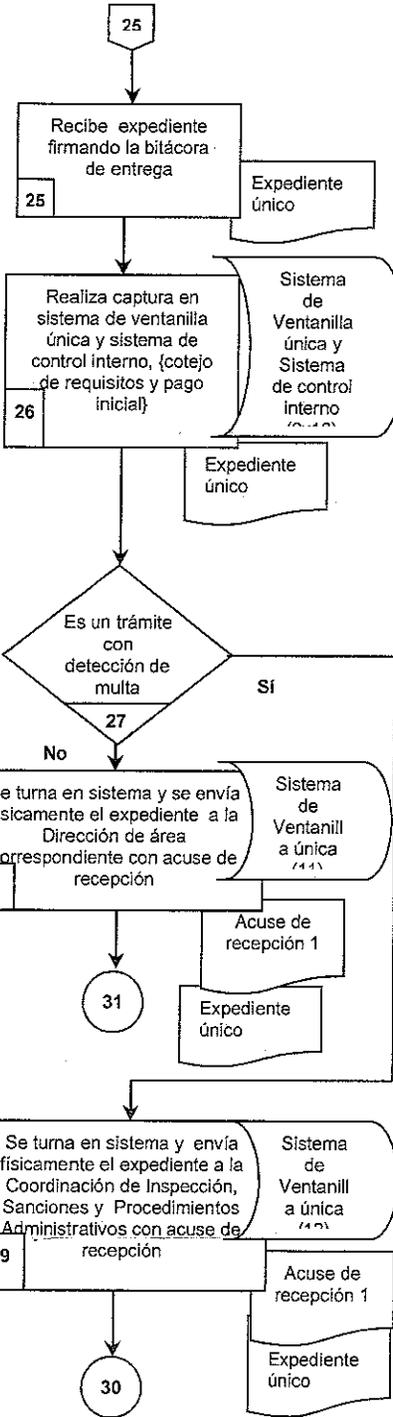




Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

Coordinadora de Inspección, Sanciones y Procedimientos Administrativos

Secretario de Desarrollo Sustentable

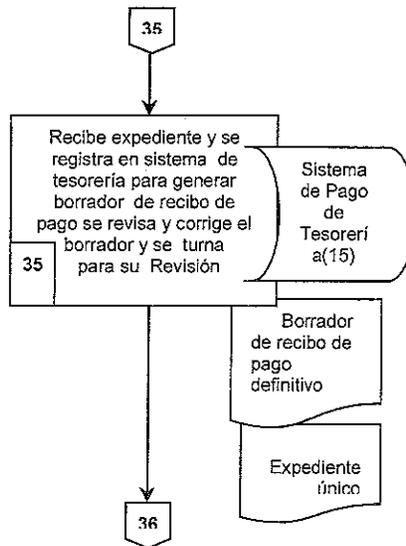
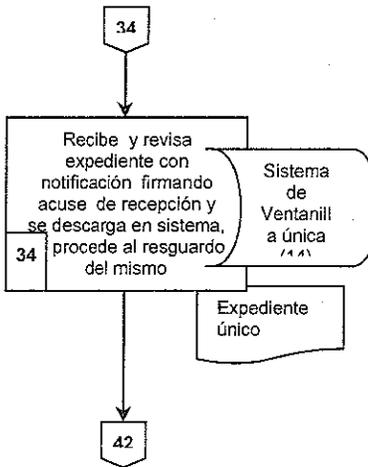
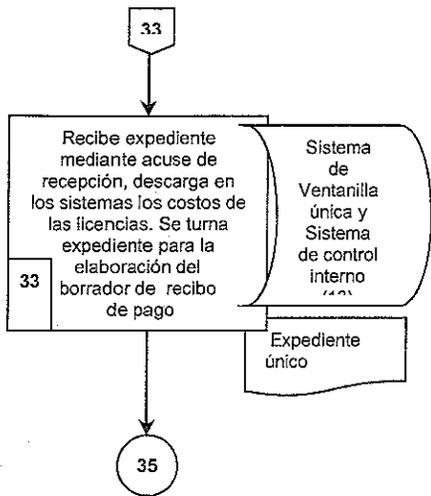




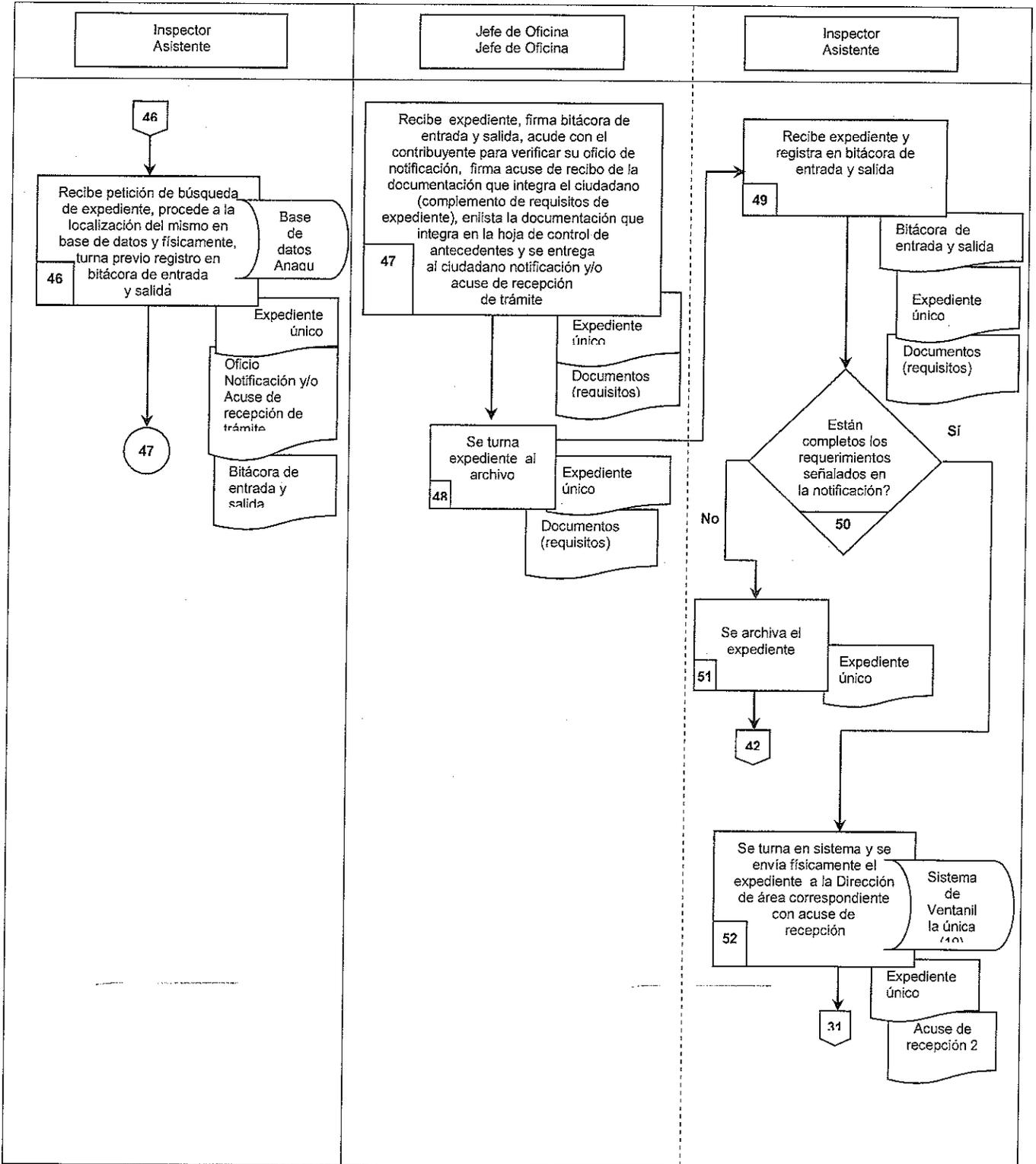
Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

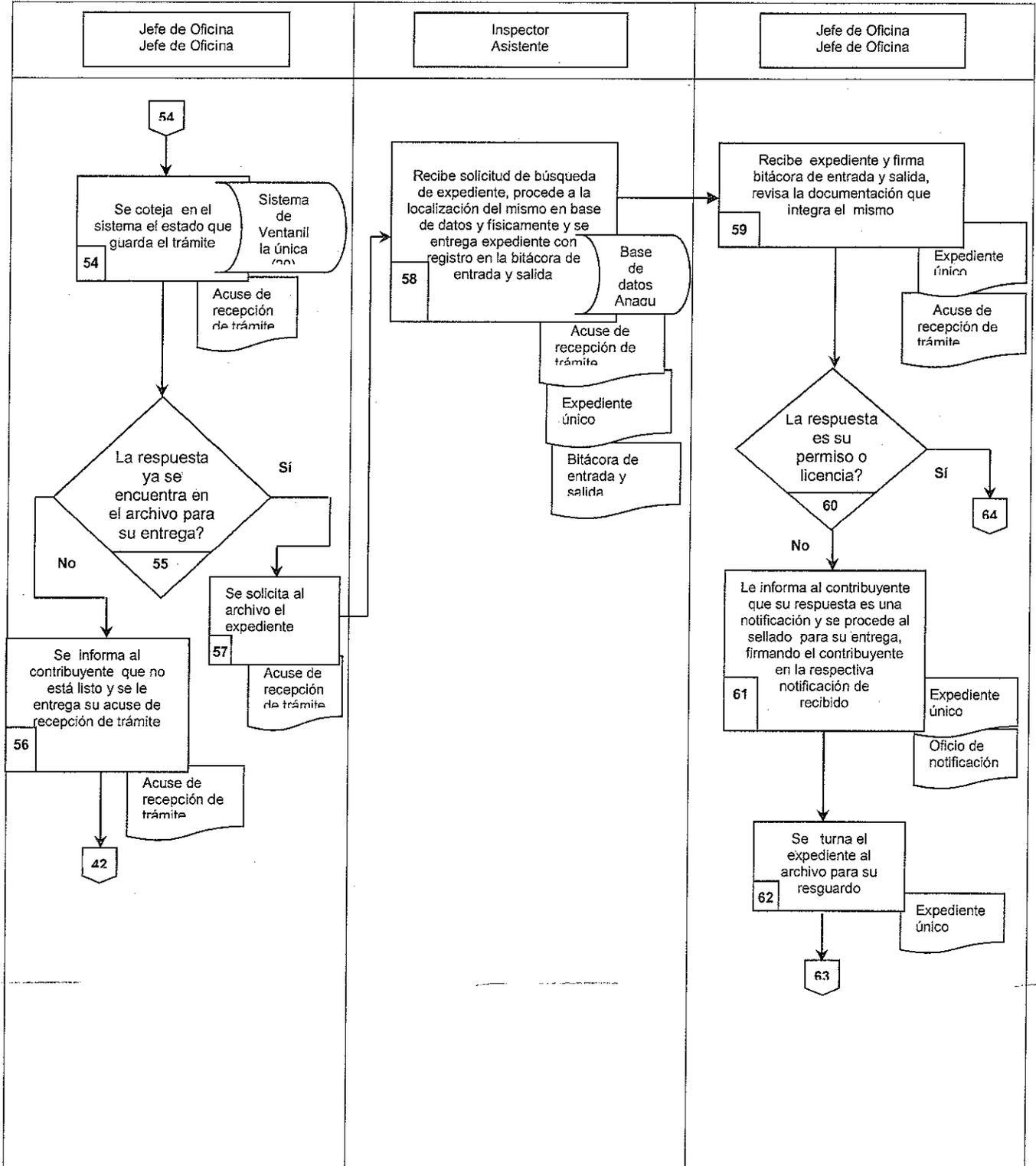
Inspector Asistente

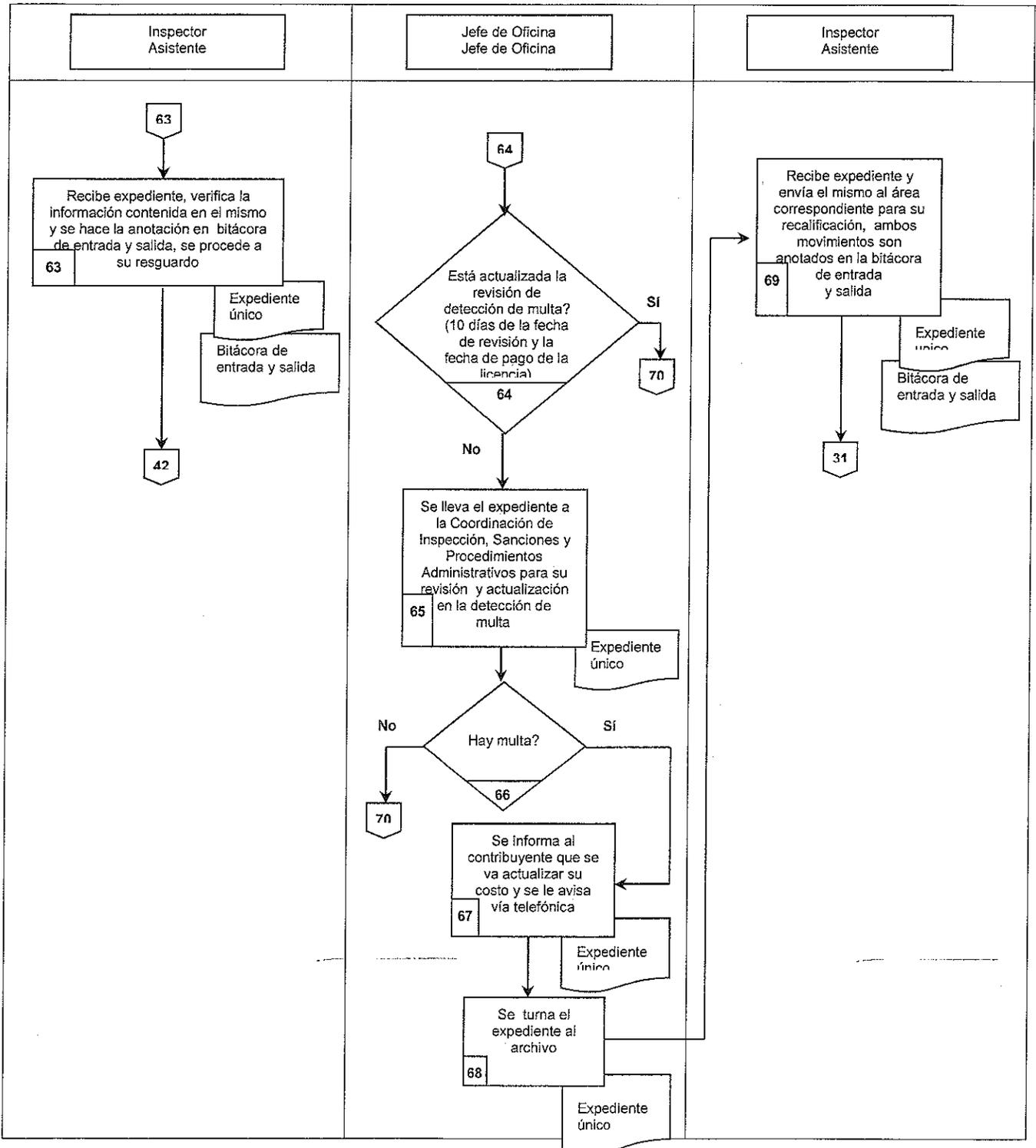
Secretaria

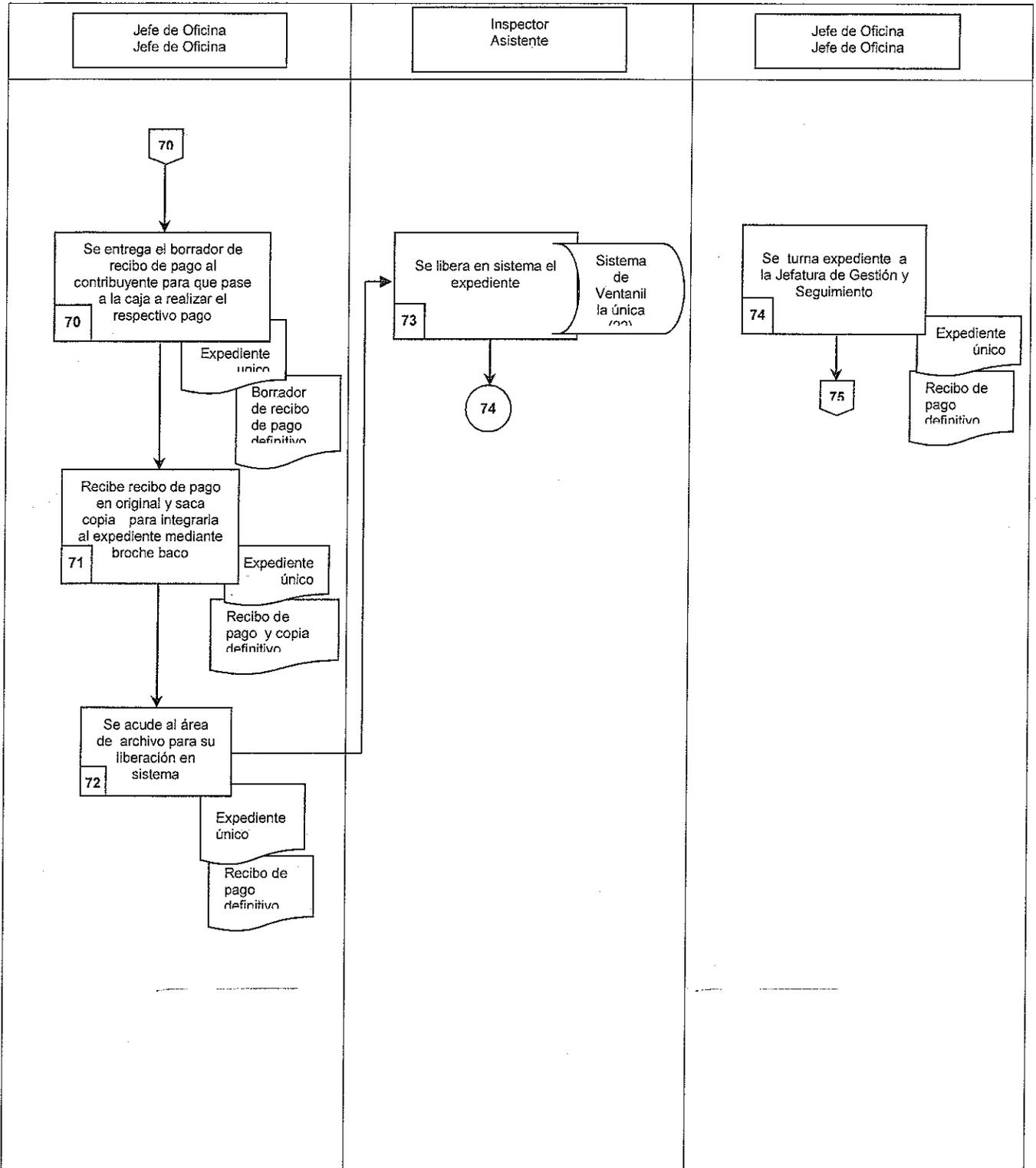


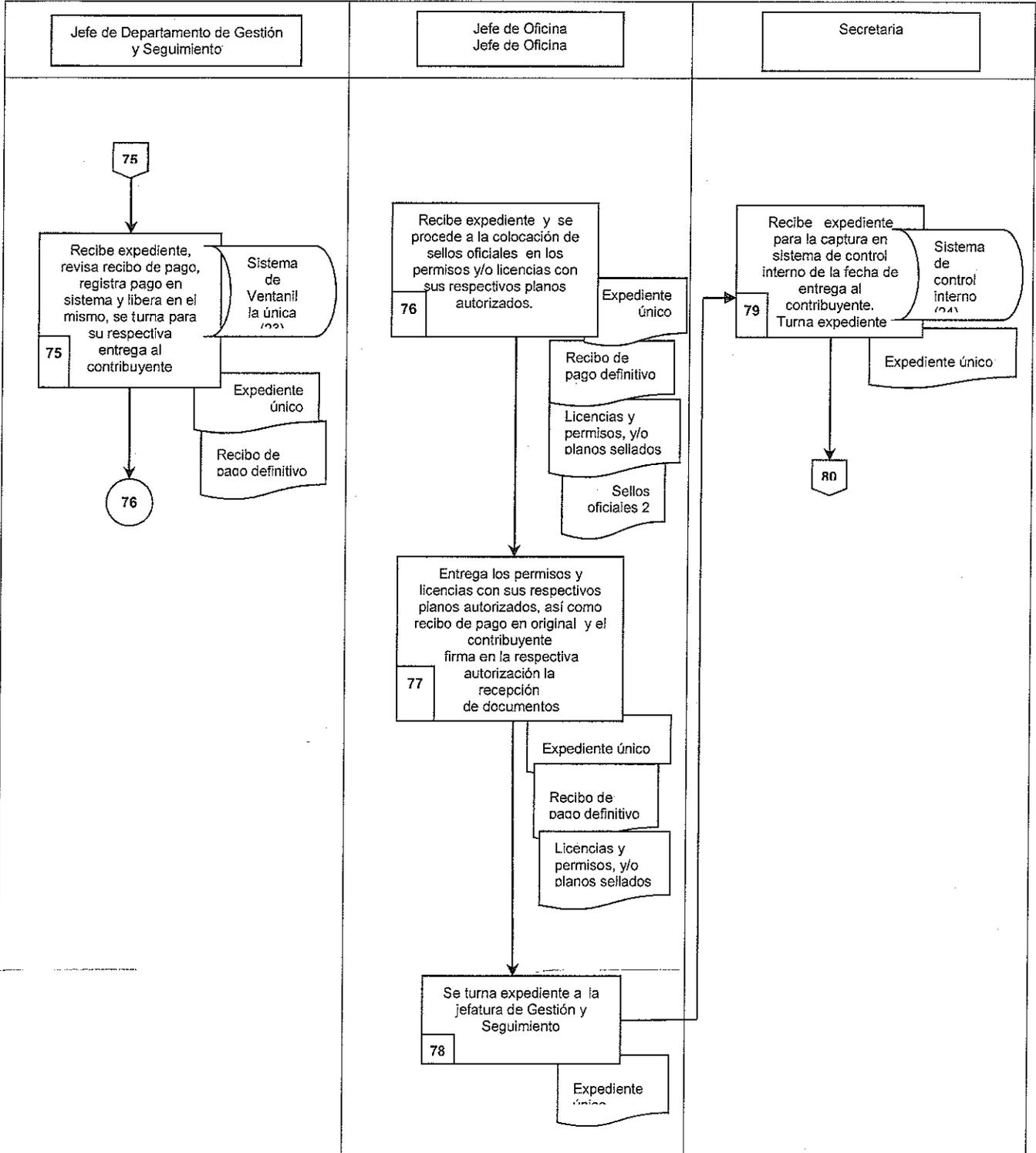


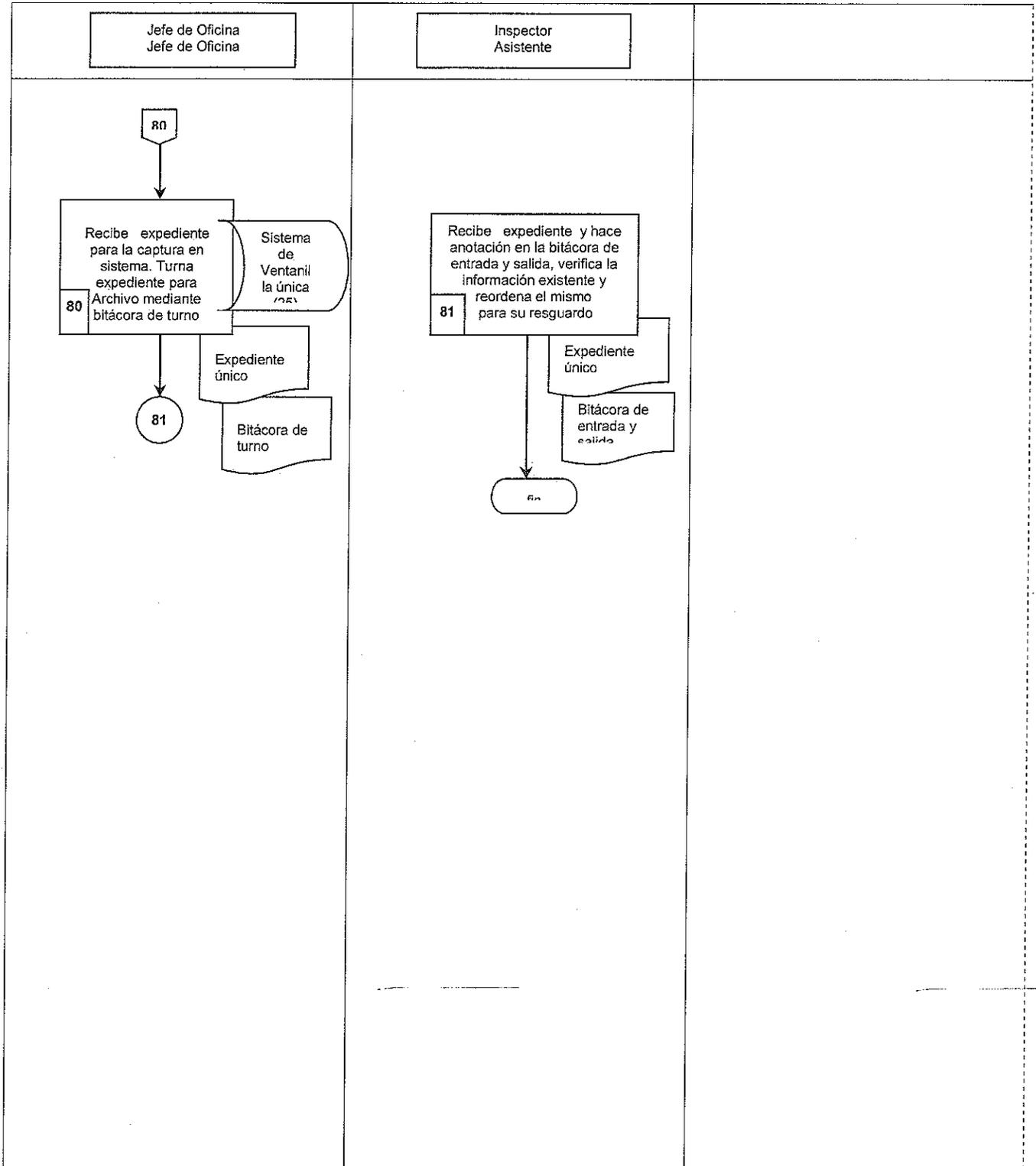














**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VENTANILLA DE GESTIÓN**

No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
01	Dictaminador de uso del suelo Asistente	Entrega Solicitud Oficial (gratuita) y requisitos de cada uno de los trámites (control de atención al público mediante registro), asesora técnicamente en materia de urbanismo, se indican los trámites donde hay pago inicial.	Variable	Solicitud Oficial, Requisitos, control de atención
02	Dictaminador de uso del suelo Asistente	Si la solicitud tiene costo se pasa al punto 3 Si la solicitud no tiene costo se pasa al punto 6	0.20 min	
03	Dictaminador de uso del suelo Asistente	Se entrega al contribuyente formato de petición para la venta de la solicitud, una vez llenado el formato se turna para que se elabore recibo	variable	Formato de solicitud de anuncios
04	Secretaria	Recibe formato de petición para la venta de la solicitud, se elabora borrador de recibo de pago y se informa al contribuyente para que pase a la caja a pagar	7 min	Solicitud de Dictamen Técnico de Anuncio, Solicitud de Dictamen Técnico de Imagen Urbana, borrador de Recibo de pago y Formato de solicitud de anuncios



No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
05	Dictaminador de uso del suelo Asistente	Recibe recibo de pago en original por parte del contribuyente y saca copia, se entrega la solicitud de Dictamen Técnico de Anuncio y/o Dictamen Técnico de Imagen Urbana, el contribuyente firma de recibido en la copia del recibo de pago ( se procede a su resguardo)	2 min	Solicitud de Dictamen Técnico de Anuncio, Solicitud de Dictamen Técnico de Imagen Urbana, Recibo de pago y copia de recibo de pago, resguardo de acuse
06	Dictaminador de uso del suelo	Se atiende al contribuyente mediante bitácora de registro de atención, revisa la documentación que presenta el contribuyente contra el listado de requisitos	Variable	Solicitud oficial, listado de requisitos, bitácora de registro de atención
07	Dictaminador de uso del suelo	Se pregunta al contribuyente si existe antecedentes de tramites de expediente único, o se consulta en el Sistema de Ventanilla Única	2 min	Solicitud oficial, listado de requisitos
08	Dictaminador de uso del suelo	Si existe antecedente de trámites anteriores se pasa al punto 9 Si no existen antecedentes de trámites anteriores se pasa al punto 12	0.20 min	
09	Dictaminador de uso del suelo	Se solicita al archivo el expediente de antecedentes	1 min	
10	Inspector Asistente	Recibe petición de búsqueda de expediente, se procede a la misma y se registra en la bitácora de entrada y salida, turnándose	5 min	Expediente antecedente, bitácora de entrada y salida



No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
11	Dictaminador de uso del suelo	Recibe expediente y firma bitácora de entrada y salida, se revisa la documentación que lo integra	3 min	Expediente antecedente, listado de requisitos
12	Dictaminador de uso del suelo	Si el expediente cumple con los requisitos pasa al punto 14. Si no cumple con los requisitos se regresa el expediente al punto 13.	0.20 min	
13	Dictaminador de uso del suelo	Define requisitos faltantes y se regresa documentación al contribuyente, se pasa al punto 6	5 min	Listado de requisitos
14	Dictaminador de uso del suelo	Se registra en sistema y asigna número de Folio al expediente, coloca sello oficial 1	5 min	Expediente Único
15	Dictaminador de uso del suelo	Si el expediente tiene que presentar pago inicial se pasa al punto 16 Si el expediente no tiene que presentar pago inicial se pasa al punto 20	0.20 min	
16	Dictaminador de uso del suelo	Se turna expediente para elaborar borrador de recibo de pago	1 min	Expediente Único
17	Secretaria	Recibe expediente y elabora borrador de recibo de pago y se informa al contribuyente para que pase a la caja a pagar, turna expediente	5 min	Borrador de recibo de pago, expediente
18	Dictaminador de uso del suelo	Recibe expediente y recibo de pago del contribuyente y saca copia del citado recibo, anexándola al expediente	1 min	Recibo de pago y copia, expediente



No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
19	Dictaminador de uso del suelo	Entrega recibo de pago en original al contribuyente	1 min	Recibo de pago, expediente
20	Dictaminador de uso del suelo	Entrega acuse de inicio de tramite al contribuyente	1 min	Acuse de recepción de trámite, expediente
21	Dictaminador de uso del suelo	Turna en sistema de ventanilla única y físicamente el expediente a la Jefatura de ventanilla única	1 min	Expediente Único
22	Jefe de Departamento de Ventanilla Única	Recibe expediente y coteja físicamente los documentos que lo integran, así como válida en sistema el contenido del mismo.	5 min	Expediente Único
23	Jefe de Departamento de Ventanilla Única	Conforma los documentos en un folder con broche baco, indica con texto el número de expediente, incorpora hoja de control de antecedentes, enumera cada hoja que integra el expediente	10 min	Expediente Único, hoja de control de antecedentes
24	Jefe de Departamento de Ventanilla Única	Turna en sistema y físicamente el expediente a la Jefatura de Gestión y Seguimiento, mediante bitácora de entrega	2 min	Expediente Único, bitácora de entrega
25	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento	Recibe expediente, firmando bitácora de entrega	1 min	Expediente Único
26	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento	Realiza captura en sistemas (cotejo de requisitos y pago inicial)	8 min	Expediente Único



No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
27	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento	Si el expediente tiene detección de multa, se pasa al punto 29 Si el expediente no tiene detección de multa, se pasa al punto 28	0.20 min	
28	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento	Se turna en sistema y se envía físicamente el expediente a la Dirección de área correspondiente con acuse de recepción 1, se pasa al punto 31	10 min	Expediente Único, acuse de recepción
29	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento	Se turna en sistema y se envía físicamente el expediente a la Coordinación de Inspección y Sanciones y Procedimientos Administrativos con acuse de recepción 1, se pasa al punto 30	10 min	Expediente Único, acuse de recepción
30	Coordinadora de Inspección y Sanciones y Procedimientos Administrativos	Subproceso de la Coordinación de Inspección y Sanciones y Procedimientos Administrativos	1 día	
31	Personal de la Secretaria de Desarrollo Sustentable	Subproceso de Permisos y Licencia	13 días	
32	Personal de la Secretaria de Desarrollo Sustentable	Si el expediente tiene permiso y/o licencia, se pasa al punto 33 Si el expediente no tiene permiso y/o licencia, se pasa al punto 34	0.20 min	
33	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento Asistente Administrativo	Recibe expediente mediante acuse de recepción, descarga en los sistemas los costos de las licencias, se turna el expediente para la elaboración del borrador de recibo de pago correspondiente, pasa al punto 35	15 min	Expediente Único



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO**  
**SUSTENTABLE**  
**COORDINACIÓN DE TRÁMITES Y**  
**SERVICIOS AL PÚBLICO**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: PR-SDS-CTySP-01

Revisión: 3

Página 59 de 68

No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
34	Inspector Asistente	Recibe y revisa expediente con notificación, firmando acuse de recepción y se descarga en sistema, procede al resguardo del mismo, pasa al punto 42	5 min	Expediente Único
35	Secretaria	Recibe expediente y se registra en sistema de Tesorería para generar borrador de recibo de pago se revisa y corrige, se turna para su revisión.	variable	Expediente Único, borrador de recibo de pago, acuse de recepción
36	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento ,	Recibe expediente y se revisa el borrador de recibo de pago	5 min	Expediente Único , borrador de recibo de pago definitivo
37	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento	Si es correcta la captura, se pasa al punto 39 Si no es correcta la captura, se pasa al punto 38	0.20 min	
38	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento	Se turna expediente y borrador de recibo de pago para su corrección, se pasa al punto 35	1 min	Expediente Único, borrador de recibo de pago definitivo
39	Asistente	Se avisa telefónicamente al contribuyente el importe de su trámite y se le invita a que acuda a realizar su pago	2 min	Expediente Único, borrador de recibo de pago definitivo
40	Asistente	Se turna físicamente al archivo mediante acuse de recepción 1 y se descarga en el sistema	3 min	Expediente Único , borrador de recibo de pago definitivo, acuse de recepción 1
41	Inspector Asistente	Recibe y revisa expediente con borrador de recibo de pago y la licencia y/o permiso correspondiente, firmando acuse de recepción, se descarga en sistema y se procede al resguardo del mismo.	3 min	Expediente Único , borrador de recibo de pago definitivo



No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
42	Jefe de Oficina	Atiende al contribuyente de acuerdo a la bitácora de atención de ventanilla	Variable	Bitácora de atención de ventanilla
43	Jefe de Oficina	Si el contribuyente viene a recoger documentación, se pasa al punto 53 Si el contribuyente no viene a recoger documentación, se pasa al punto 44	0.20 min	
44	Jefe de Oficina	Se solicita oficio de notificación y/o acuse de recepción de tramite	1 min	Oficio de notificación, Acuse de recepción de tramite
45	Jefe de Oficina	Solicita al archivo el expediente	1 min	Oficio de Notificación Acuse de recepción de tramite
46	Inspector Asistente	Recibe petición de búsqueda de expediente, procede a la localización del mismo en base de datos y físicamente, turna previo registro en bitácora de entrada y salida	5 min	Expediente Único , Oficio de Notificación Acuse de recepción de trámite, Bitácora de entrada y salida
47	Jefe de Oficina	Recibe expediente, firma bitácora de entrada y salida, acude con el contribuyente para verificar su oficio de notificación, en lista la documentación que se integra en la hoja de control de antecedentes, firma acuse de recepción de la documentación que integra el ciudadano y se entrega el mismo.	3 min	Expediente Único , documentos (requisitos)
48	Jefe de Oficina	Se turna expediente al archivo	1 min	Expediente Unico , documentos (requisitos)



No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
49	Inspector Asistente	Recibe expediente y registra en bitácora de entrada y salida.	1 min	Expediente Único, documentos (requisitos), bitácora de entrada y salida
50	Inspector Asistente	Si están completos los requerimientos señalados en la notificación, se pasa al punto 52 Si no están completos los requerimientos señalados en la notificación, se pasa al punto 51	0.20 min	
51	Inspector Asistente	Se archiva el expediente, se pasa al punto 42	3 min	Expediente Único
52	Inspector Asistente	Se turna en sistema y se envía físicamente el expediente a la Dirección de área correspondiente con acuse de recepción 2, se pasa al punto 31	1 min	Expediente Único, Acuse de recepción 2
53	Jefe de Oficina	Se solicita hoja de acuse de recepción del tramite	1 min	Acuse de recepción del tramite
54	Jefe de Oficina	Se coteja en el sistema el estado que guarda el tramite	1 min	Acuse de recepción del tramite
55	Jefe de Oficina	Si la respuesta se encuentra en el archivo para su entrega, se pasa al punto 57 Si la respuesta no se encuentra en el archivo para su entrega, se pasa al punto 56	0.20 min	
56	Jefe de Oficina	Se informa al contribuyente que no está listo y se le entrega el acuse de recepción de trámite, se pasa al punto 42	1 min	Acuse de recepción de tramite
57	Jefe de Oficina	Se solicita al archivo el expediente	1 min	Acuse de recepción de tramite



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO**  
**SUSTENTABLE**  
**COORDINACIÓN DE TRÁMITES Y**  
**SERVICIOS AL PÚBLICO**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: PR-SDS-CTySP-01

Revisión: 3

Página 62 de 68

No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
58	Inspector Asistente	Recibe solicitud de búsqueda de expediente, se procede a la misma en base de datos y físicamente, se entrega expediente con registro en la bitácora de entrada y salida	5 min	Expediente Único , Acuse de recepción de trámite, bitácora de entrada y salida
59	Jefe de Oficina	Recibe expediente y firma bitácora de entrada y salida, revisa la documentación que integra el mismo	1 min	Expediente Único , Acuse de recepción de trámite
60	Jefe de Oficina	Si la respuesta es su permiso y/o licencia, se pasa al punto 64 Si la respuesta no es su permiso y/o licencia, se pasa al punto 61	0.20 min	
61	Jefe de Oficina	Le informa al contribuyente que su respuesta es una notificación y se procede al sellado para su entrega, firmando el contribuyente la respectiva notificación de recepción	2 min	Expediente Único , Oficio de Notificación
62	Jefe de Oficina	Se turna el expediente al archivo para su resguardo	1 min	Expediente Único
63	Inspector Asistente	Recibe expediente, verifica la información contenida en el mismo, y se hace la anotación en bitácora de entrada y salida, se procede a su resguardo, se pasa al punto 42	5 min	Expediente Único , bitácora de entrada y salida
64	Jefe de Oficina	Si está actualizada la revisión de detección de multa, se pasa al punto 70 Si no está actualizada la revisión de detección de multa, se pasa al punto 65	0.20 min	
65	Jefe de Oficina	Se lleva el expediente a la Coordinación de Inspección y Sanciones y Procedimientos Administrativos para su revisión y actualización en la detección de multa	6 min	Expediente Único



No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
66	Jefe de Oficina	Si hay multa, se pasa al punto 67 Si no hay multa, se pasa al punto 70	0.20 min	
67	Jefe de Oficina	Se informa al contribuyente que se va actualizar su costo y se le avisa telefónicamente	1 min	Expediente Único
68	Jefe de Oficina	Se turna el expediente al archivo	1 min	Expediente Único
69	Inspector Asistente	Recibe expediente y envía el mismo al área correspondiente para su recalificación, registrando en la bitácora de entrada y salida, se pasa al punto 31	3 min	Expediente Único , bitácora de entrada y salida
70	Jefe de Oficina	Se entrega el borrador de recibo de pago al contribuyente para que pase a la caja a realizar el respectivo pago	1 min	Expediente Único , borrador de recibo de pago definitivo
71	Jefe de Oficina	Recibe recibo de pago en original y saca copia para integrar al expediente mediante broche baco	1 min	Expediente Único , recibo de pago definitivo
72	Jefe de Oficina	Se acude al archivo para liberación en sistema	1 min	Expediente Único , recibo de pago definitivo
73	Inspector Asistente	Se libera en sistema el expediente	1 min	
74	Jefe de Oficina	Se turna a la Jefatura de Gestión y Seguimiento	3 min	Expediente Único , recibo de pago definitivo
75	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento	Recibe expediente, revisa recibo de pago, registra pago en sistema y libera en el mismo, se turna para su respectiva entrega al contribuyente	10 min	Expediente Único , recibo de pago definitivo



No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
76	Jefe de Oficina	Recibe expediente y se procede a la colocación de sellos oficiales para entregar al contribuyente sus permisos y/o licencias, con sus respectivos planos autorizados.	variable	Expediente Único, recibo de pago definitivo, permisos y licencias y/o planos sellados
77	Jefe de Oficina	Entrega los permisos y licencias con sus planos, así como recibo de pago en original y el contribuyente firma en la respectiva autorización la recepción de documentos.	2 min	Expediente Único, recibo de pago definitivo, permisos y licencias y/o planos sellados, acuse de recepción
78	Jefe de Oficina	Se turna expediente a la Jefatura de Gestión y Seguimiento	1 min	Expediente Único
79	Asistente	Recibe expediente para su captura en sistema de control interno de la fecha de entrega al contribuyente, se turna expediente	3 min	Expediente Único
80	Jefe de Oficina	Recibe expediente para su captura en sistema de ventanilla única de trámites y servicios, turna expediente para archivo mediante bitácora de turno	2 min	Expediente Único, Bitácora de turno
81	Inspector Asistente	Recibe expediente, se registra en la bitácora de entrada y salida, verifica la información existente y reordena el mismo para su resguardo	3 min	Expediente Único, Bitácora de entrada y salida



**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Expediente	Superviso / Inspector	Indeterminado
2	Recibo de pago	Superviso / Inspector	Indeterminado

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de requisitos	S/C



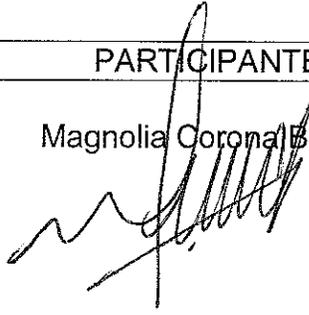
## XI. DIRECTORIO

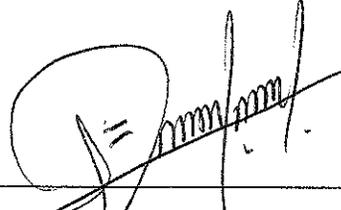
<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Magnolia Corona Benítez	3 29 55 93	Plutarco Elías Calles No. 6, Col. Club de Golf.
Nora Serafina Rivera Sánchez	3 29 55 90	Plutarco Elías Calles No. 6, Club de Golf
Miriam Lira Gaytan	3 29 44 90	Plutarco Elías Calles No. 6, Club de Golf.

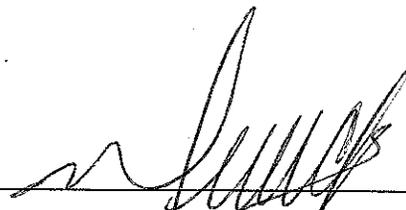


**XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN**

<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA DE TERMINACION</b>
11 de Junio de 2015	03 de Julio de 2015

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>PUESTO</b>
 Magnolia Corona Benítez	Coordinadora de Trámites y Servicios al Público
Emigdio González Galindo	Técnico Informático

  
 Emigdio González Galindo  
 Asesor Designado de la  
 Coordinación de  
 Modernización Administrativa

  
 Magnolia Corona Benítez  
 Responsable de la Organización del  
 Manual de Organización, Políticas y  
 Procedimientos



**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN  
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA: Coordinación de Trámites y Servicios al Público

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual versión 2015	03/Jul./15	Coordinadora de Trámites y Servicios al Público  Magnolia Corona Benítez	Ricardo Díaz Vázquez
Apartado X. Procedimientos	Modificación del Procedimiento 01. Ventanilla Única	19/Oct/2015	Coordinadora de Trámites y Servicios al Público  Magnolia Corona Benítez	Ricardo Díaz Vázquez