



AYUNTAMIENTO DE TEMASCALCINGO 2016-2018

MANUAL DE OPERACIÓN DE
VENTANILLA UNICA DE ATENCION



RIGOBERTO DEL MAZO GARDUÑO
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



CONTENIDO.

I. INTRODUCCIÓN.

II. MARCO JURÍDICO

- II.1 Leyes
- II.2 Reglamentos y Acuerdos
- II.3 Programas

III. OBJETIVO GENERAL.

- III.1 Reducción de Tiempo.
- III.2 Ventanilla de Única de Atención.
- III.3 Reducción de Visitas.

IV. POLÍTICAS GENERALES.

V. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN.

- V.1 Del funcionamiento y operación de la Ventanilla Única de Atención.
- V. 2 De las atribuciones.
- V.3 De la integración.
- V. 4 De las Licencias y Permisos Expedidos por la Ventanilla Única de Atención
 - 4.1 Expedición de Licencia de Construcción de Bajo o Nulo Riesgo.
 - 4.2 Expedición de Constancia de Alineamiento y No. Oficial
 - 4.3 Autorización para Conexión a Drenaje
- V.5 Licencias de Funcionamiento de Actividades Comerciales, Industriales y de Servicio de Bajo Riesgo de Temascalcingo.

VI. CONTROL DE CAMBIOS Y VALIDACIÓN.



I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad es necesario que el particular que desea obtener una Licencia de Construcción en sus diversas modalidades, enfrenta el cumplimiento de diversos requisitos que debe cubrir para esos trámites están constituidos por cargas administrativas y costos de cumplimiento, también significan que el ciudadano tenga que trasladarse en diversas ocasiones a las oficinas gubernamentales, visitar al menos tres visitas a distintas autoridades, esperar a ser atendido, presentar sus documentación, esperar su revisión, programar visita domiciliaria y esperar la resolución de su trámite.

El Sistema de Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Publicas tiene como finalidad reducir el esquema burocrático que significa, altos costos al ciudadano y pérdida de tiempo, ocasionando la mala prestación del servicio público, este sistema es operado por la **Ventanilla Única de Atención en materia de Licencias y permisos de bajo o nulo riesgo en materia de desarrollo urbano y de apertura de empresas.**

El presente simplifica los tiempos en los tramites sin ocasionar incumplimiento de norma alguna, ordena el trabajo de los servidores públicos involucrados, reduce las visitas o traslados del usuario, el tiempo de otorgamiento se reduce a 48 horas hábiles, incorpora el uso de tecnologías de la información a favor del ciudadano y propicia el desarrollo institucional y económico dando un beneficio a un costo más bajo.

Para el Establecimiento de este sistema son necesarias seis actividades básicas:

1. Se establece el presente manual de operación;
2. Se crea el flujo de tramite; y
3. Se elimina la visita domiciliaria previa a la expedición de la licencia.
4. Se incorpora la toma de imagen fotográfica en formato digital del lugar en el que se edificara o modificará la construcción o en su caso en el que habrá de realizarse lo ruptura de vialidad.
5. Respuesta en cuarenta y ocho horas hábiles a partir del momento de la solicitud acompañada de los requisitos señalados en la Cedula de Tramite.
6. Solo dos visitas del solicitante a las oficinas del Gobierno Municipal.

La **Ventanilla Única de Atención en materia de Licencias y permisos de bajo o nulo riesgo en materia de desarrollo urbano y de apertura de empresas.** se refiere a que un servidor público o área que le corresponda será el encargado único de llevar el trámite e interactuar con el usuario respecto del mismo, así como entablar comunicación con los servidores públicos involucrados en el tema a fin evitar la discrecionalidad, la corrupción y la opacidad en el programa, a su vez en esta ventanilla el responsable de atender los tramites



de desarrollo urbano, contara con los conocimientos necesarios para informar y asesorar a los ciudadanos sobre temas de desarrollo económico encaminados a la apertura rápida de empresas contempladas en el Módulos SARE Temascalcingo, de la misma forma vinculara al ciudadano y/o colaborara en la gestión de los trámites que deba realizar ante las dependencias estatales y federales, con la finalidad de incentivar el cumplimiento de disposiciones legales y el desarrollo económico del municipio.

Este documento tiene como propósito el proporcionar una guía detallada para llevar a cabo la operación cotidiana del **El Sistema de Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas así como del Sistema de Apertura Rápida de Empresas denominado SARE Temascalcingo**, además de apoyar para alcanzar un nivel de desempeño suficiente y con ello, lograr que el trámite se apege totalmente a la normatividad federal, estatal y municipal vigente.

II. MARCO JURÍDICO

II.1 Leyes

Artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 122 y 123 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Artículo 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6 del Código Administrativo del Estado de México.

Artículo 31 fracción XXIV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Artículos 1, 16 fracciones IV y 20 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México.

II.2 Reglamentos y Acuerdos

Artículos 1, 24 y 25 del Bando Gobierno Municipal de Temascalcingo

Artículos 1, 10 fracciones I y II del Reglamento de Mejora Regulatoria de Temascalcingo.

Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas SARE Temascalcingo.

Manual de Operación del Sistema de Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas.

Catálogo el Catálogo de Comercios y Actividades Comerciales, Industriales y de Servicio de Bajo Riesgo de Temascalcingo.



III. OBJETIVO GENERAL.

1. La **Ventanilla Única de Atención en materia de Licencias y permisos de bajo o nulo riesgo en materia de desarrollo urbano y de apertura de empresas**, es la instancia responsable de tramitar, gestionar y resolver las solicitudes de licencias y permisos de bajo o nulo riesgo que se detallan en el presente manual, así como las que incluye el **Manual de Operación del Módulo SARE de Temascalcingo**.

2. Implementar un Sistema que permita de manera ágil, sencilla y sin mayores costos para que los ciudadanos que soliciten la expedición de licencias de construcción y de apertura de vialidades a cargo de la Dirección de Desarrollo Urbano en un término, no mayor a 48 horas hábiles, mediante disposiciones jurídicas, procedimientos y formas claras y de fácil acceso, implementando tecnologías de la información y la transparencia, esta acción en resumen tiene como finalidad estimular la calidad en la prestación de trámites e incrementar el desarrollo económico del municipios.

3. Existe el compromiso de cumplir con las expectativas de los solicitantes en cuanto al tiempo máximo para tramitar una solicitud de apertura de empresa de bajo riesgo en dos días hábiles y de reducir al mínimo posible los desplazamientos físicos del solicitante para realizar dicho trámite

Congruentes con lo anterior, los objetivos de operación son:

III. 1 Reducción de Tiempo Cumplir con una duración real del trámite de Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas, así como la apertura de empresa de bajo riesgo en un período máximo 48 horas hábiles.

III. 2 Ventanilla de Única de Atención. Lograr que los trámites municipales requeridos para obtener la Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas se realicen en el mismo lugar, y en los casos en que se requiera imagen fotográfica del solicitante esta sea tomada en formato digital e incorporado al documento que se expide, asesorar al ciudadano en los tramites de desarrollo urbano y de apertura rápida de empresas.

III. 3 Reducción de Visitas. Lograr que la respuesta a la solicitud se otorgue en un máximo de 2 visita del solicitante. Estas son:

- a) Entrega de documentos;
- b) Captura de datos; y
- b) Obtención de licencia o permiso.

IV. POLÍTICAS GENERALES

Existe el compromiso de cumplir con las expectativas de los solicitantes en cuanto al tiempo máximo para tramitar una solicitud de Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas en cuarenta y ocho horas



hábiles y de reducir al mínimo posible los desplazamientos físicos del solicitante para realizar dicho trámite. Por lo anterior es necesaria:

a) La difusión al interior del Ayuntamiento y de forma pública del presente, poniendo a disposición de la ciudadanía en nuestro portal, el presente Manual, la hoja descriptiva del trámite y el Formato Único de Solicitud, Directorio de autoridades involucradas, Catálogo de Obras de Construcción o Modificación de Bajo o Nulo Riesgo, Formato de Declaración de Condiciones de Seguridad ubicación de la Ventanilla Única/Modulo SARE y datos de contacto.

b) Capacitación y actualización a todas las personas que colaboran en la Dirección de Desarrollo Económico para que comprendan los contenidos y funcionamiento del Sistema.

Alcance

El alcance del presente manual contempla las actividades comprendidas desde la recepción de una solicitud de Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas hasta su resolución correspondiente.

V. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE LA VENTANILLA UNICA DE ATENCION.

V.1 Del funcionamiento y operación de la Ventanilla Única de Atención.

La Ventanilla Única de Atención cuenta con dos auxiliares administrativos y/o recepcionistas, con el fin de cumplir adecuadamente con sus atribuciones, uno dependiente del área de gobernación y otro dependiente del área de desarrollo urbano;

La Ventanilla Única de Atención se ubicará en las instalaciones del Palacio Municipal de Temascalcingo ubicado en Plaza Benito Juárez # 1, Centro Temascalcingo, México, código postal 50400.

El horario de atención al usuario y recepción de solicitudes será de las 9 a.m. a 16 p.m. horas de lunes a viernes.

Previamente podrá enviar su solicitud y documentos requeridos o concertar cita al correo institucional temascalcingo@itaipem.org.mx

V.2 De las atribuciones

Recibir, analizar, dictaminar y dar respuesta a las solicitudes de Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas de Temascalcingo;

Brindar asesoría rápida y oportuna a los ciudadanos que lo soliciten respecto de trámites municipales, estatales y federales en materia de desarrollo urbano y de apertura de empresas;



Llevar el registro de la Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas, expedidas.

Llevar el registro de la expedición de licencias y de permisos de bajo o nulo riesgo en materia de apertura de empresas.

Asesorar al ciudadano en los trámites de apertura rápida de empresas y a través del responsable del Módulo SARE de Temascalcingo, resolver sobre las solicitudes de apertura rápida de empresas.

Llevar un registro de las personas atendidas;

Informar a las instancias federales y estatales sobre las licencias y permisos otorgados, así como sobre las asesorías realizadas.

Determinar la cancelación del permiso o licencia expedida al detectarse el incumplimiento de requisitos o la falta de veracidad de la información entregada por el solicitante.

Iniciar procedimiento económico coactivo en los términos de la legislación vigente.

Dar vista a las autoridades correspondientes ante el incumplimiento a disposiciones legales de los diferentes órdenes de gobierno.

Facilitar la información generada por la Ventanilla a la Dirección de Desarrollo y Fomento Económico para la integración y funcionamiento del Sistema de Unidades Económicas,

V.3 De la Integración

De manera enunciativa, más no limitativa se integrará como se menciona a continuación:

La Ventanilla Única de Atención se integra por dos módulos

a) El Módulo del Sistema Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas. Con la responsabilidad del funcionamiento y operación en materia de licencia y permisos desarrollo urbano es la Dirección de Desarrollo Urbano de Temascalcingo.

El servidor público dependiente del área de desarrollo urbano y responsable de este módulo cuyas funciones son orientar sobre los requisitos, recibir, analizar, dictaminar, cobrar y entregar la respuesta en relación con las solicitudes presentadas, contarán con facultades delegatorias del Director de Desarrollo Urbano para firmar los permisos y licencias expedidas por la ventanilla única en el ramo de su competencia y será el responsable de la aplicación del presente manual.



b) El Módulo SARE de Temascalcingo. Con la responsabilidad del funcionamiento y operación en materia de licencia y permisos de apertura rápida de empresas de bajo y nulo riesgo es la Dirección de Gobernación de Temascalcingo.

El servidor público responsable de este módulo cuyas funciones son orientar sobre los requisitos, recibir, analizar, dictaminar, cobrar y entregar la respuesta en relación con las solicitudes presentadas, contarán con facultades delegatorias del Director de Gobernación, para firmar los permisos y licencias expedidas por la ventanilla única en el ramo de su competencia y será el responsable de la aplicación del Manual de Operación del SARE Temascalcingo.

La Secretaría Técnica de Mejora Regulatoria, será la instancia responsable de diseñar, planificar y verificar los procesos de otorgamiento rápido de licencias de bajo o nulo riesgo en materia de desarrollo urbano y de apertura de empresas.

Ventanilla Única de Atención

Modulo del Sistema Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas

Módulo del Sistema de Apertura Rápida de Empresas SARE de Temascalcingo

V.4 De las Licencias y Permisos Expedidos por la Ventanilla Única de Atención

La Ventanilla Única de Atención expedirá las licencias y permisos contemplados en el Sistema de Expedición de Licencias de Construcción de bajo o nulo impacto y de Permisos de Ruptura de Vialidades o Áreas Públicas así como las previstas en el Sistema de Apertura Rápida de Empresas, SARE Temascalcingo conforme al Catálogo de Comercios y Actividades Comerciales, Industriales y de Servicio de Bajo Riesgo de Temascalcingo

4.1 Expedición de Licencia de Construcción de Bajo o Nulo Riesgo.

4.2 Expedición de Constancia de Alineamiento y No. Oficial

4.3 Autorización para Conexión a Drenaje

V.5 Licencias de Funcionamiento de Actividades Comerciales, Industriales y de Servicio de Bajo Riesgo de Temascalcingo.



VII. CONTROL DE CAMBIOS Y VALIDACIÓN.

Edición	Fecha	Motivo	Modificación
1ª	25 de julio de 2016	No se cuenta con manual de organización y es necesario para dar certeza jurídica sobre las funciones del Ayuntamiento y cómo se organiza de la administración pública	

El presente, Manual de Operación de Ventanilla Única de Atención de Temascalcingo 2016-2018 tiene como objetivo, normar los procedimientos a los que se refiere, servir de instrumento de consulta e inducción para el público en general así como para el personal que integra la Ventanilla Única de atención y sus dos módulos.

Elaboro

Valido

Lic. Juan Carlos Bello García.

C. Rigoberto Del Mazo Garduño

**Titular de Unidad de Transparencia
y Secretario Técnico de Mejora
Regulatoria**

Presidente Municipal Constitucional

Dado en el palacio municipal del ayuntamiento de Temascalcingo, Estado de México, en la sesión de cabildo a los días del mes de del año dos mil dieciséis.

**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TEMASCALCINGO
2016-2018**

**Rigoberto Del Mazo Garduño.
Presidente Municipal Constitucional**

**Rey Martin Bautista Castro.
Secretario del Ayuntamiento**

Aprobado: 28/07/2016

Publicado: 01/08/2016