

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Guía para la Vigilancia Ciudadana



VIGILA
TU DELEGACIÓN

La Ciudad de México concentra cerca de 9 millones de personas. La dinámica y las copiosas necesidades de servicios públicos, seguridad, trámites, entre otras, exige gobiernos eficientes, abiertos a la participación ciudadana y que rindan cuentas sobre los asuntos públicos.

Hay 16 delegaciones en nuestra Ciudad, cada una con sus características, problemas arraigados y distintas formas de convivencia. Políticamente están precedidas por un Jefe Delegacional elegido por voto secreto, libre y directo, en ese sentido las delegaciones se presentan como el espacio de representación política más cercano a la ciudadanía. El Jefe Delegacional es el encargado de dirigir un plan de gestión que cumpla con las obligaciones que establecen la Constitución y los Estatutos Políticos del D.F. En el campo presupuestal, la Asamblea Legislativa analiza y aprueba el presupuesto para cada año. Para 2016 se aprobó un total de 181 334 millones 439 127 pesos para el trabajo de las delegaciones.

Ese presupuesto será destinado a distintos sectores y temáticas dependiendo de las prioridades de cada delegado y de su equipo de trabajo. Sin embargo, los ciudadanos deberían de tener una opinión más influyente sobre el uso y la aplicación de estos recursos.

1. Puntualmente los trámites y solicitudes de servicios son importantes porque permiten a la población el cumplimiento de una obligación, la obtención de algún documento o permiso y el acceso a los servicios públicos. Trámites como un permiso de construcción, cédulas o cambio en el uso del suelo y solicitudes de servicios como el reporte de un bache, una luminaria descompuesta o la provisión de pipas de agua son hechas a diario por ciudadanos y recibidas por las áreas administrativas encargadas de su procesamiento.

En la medida en que la delegación tenga la capacidad para dar atención eficiente a todas estas demandas se mejoraran los procesos, la relación con la ciudadanía y la dotación de estos servicios.

2. Esta es una Guía de Vigilancia Ciudadana sobre trámites y solicitudes de servicios, intenta difundir información útil para acercarte al tema, analizar su importancia y aplicar un plan de vigilancia que nos permita conocer ¿qué son los trámites y las solicitudes de servicios?, y ¿cómo funcionan en nuestra delegación?

3. Surge porque estamos convencidos de que una ciudadanía activa construye mejores gobiernos. En ese sentido habría que generar incentivos para potenciar a esa ciudadanía interesada en vigilar y participar en su espacio público promoviendo procesos de transparencia y rendición de cuentas encaminados a construir una Ciudad más democrática.

La vigilancia y la participación ciudadana son herramientas importantes para fomentar una relación de colaboración con nuestros representantes públicos en la solución de problemas que diariamente nos afectan, como la calidad de los servicios, la falta de áreas verdes o las calles en mal estado. De ahí la importancia de utilizar y difundir esta guía de vigilancia ciudadana y promover espacios de participación. Hablamos de la revaloración del espacio público y la política, ahora hablamos de mi calle, mi colonia, mi delegación y en ese entendido de qué podemos hacer como ciudadanos para generar mejores condiciones para todas y todos.

4. La guía tiene por objetivo promover la participación ciudadana en las delegaciones a través de la aplicación de planes de vigilancia (ciudadana) que buscan evaluar el trabajo de nuestros gobiernos locales e incentivar el debate ciudadano sobre los problemas públicos de nuestra Ciudad.

5. Con ese objetivo la guía está estructurada en:

1. ¿Qué son los trámites administrativos?
 - 1.1. ¿Qué es la Ventanilla Única Delegacional (VUD) y en qué apoyan al público?
 - 1.2. ¿Cómo se gestionan las solicitudes de trámites?
2. Marco Normativo
 - 2.1. Leyes y reglamentos
 - 2.1. Otros instrumentos.
3. ¿Por qué es importante vigilar la gestión de los trámites?
4. Plan de Vigilancia Ciudadana ¿Cómo vigilar los trámites?

La guía pone a tu disposición información y herramientas que te permitirán conocer, vigilar y participar sobre el tema de los programas sociales de tu delegación, así mismo, ofrece links de interés y fuentes informativas que te ayudarán a profundizar en la temática.

6. Finalmente creemos que el trabajo en Red es una herramienta de participación ciudadana que podemos incentivar en la CDMX., en ese sentido te invitamos a utilizar esta guía, a compartir tus resultados, opiniones, generar propuestas, platicarnos tu experiencia, hallazgos de transparencia, sugerencias y más.

Mantente en contacto con la RED compártenos tus #Hallazgosdetransparencia en redes sociales (FB. Vigila Tu Delegación / Tw. @VigilaTuCiudad) o envíanos tu reporte a contacto@vigilatudelegacion.org.mx

1.-¿Qué son los trámites administrativos?

Los gobiernos delegacionales tienen una serie de atribuciones normativas que los facultan para regular distintos aspectos de las actividades económicas y sociales de las personas dentro de la demarcación territorial. Esta regulación se lleva a cabo por medio de actos administrativos denominados trámites, los cuales corresponden a toda solicitud o entrega de información que los particulares (vecinos, empresarios, comerciantes, etc.) hagan para cumplir una obligación u obtener de la autoridad competente un documento que le autorice, conceda o permita el ejercicio o disfrute de un derecho. Ejemplo de trámite es la expedición de Licencia de Construcción Especial.

Las Delegaciones de la Ciudad de México tienen la competencia de conocer, atender y resolver las solicitudes, avisos, manifestaciones y de ser el caso recibir las declaraciones de trámites y servicios que solicite la ciudadanía sobre los siguientes asuntos:

- Agua y drenaje
- Anuncios
- Construcciones y obras
- Espectáculos públicos
- Establecimientos mercantiles
- Industria
- Medio ambiente
- Mercados públicos
- Protección civil
- Servicios legales y archivos de notarías
- Uso de suelo

Actividad 1. Para realizar en el taller, por equipo.
Realicen una lluvia de ideas sobre la importancia de los trámites, ¿por qué son importantes para ti?, discute con tus compañeros y expongan sus conclusiones.

Para atender dichos trámites y solicitudes de servicios la delegación cuenta con la unidad de atención ciudadana (AAC) que se encarga de atender de forma directa y continua a los ciudadanos que requieren algún tipo de información, trámite, servicios y asesorías, para solicitarlos están a disposición del público distintos medios, de los cuales destacan, el trato directo, vía telefónica o internet.

Las áreas de atención ciudadana que trabajan en las 16 delegaciones de la ciudad de México se les conoce como Unidades de Atención Ciudadana (UNAC) y fueron creadas con la finalidad de concentrar en un mismo espacio físico a la Ventanilla Única Delegacional (VUD) y al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC).

Imagen 1. Unidades de Atención Ciudadana



Fuente. Elaboración propia

Actividad 2. Para realizar en el taller por equipo.
Ingresa al portal de transparencia de tu delegación, encuentra en el artículo 121, fracción II al responsable de la V.U.D., y al del CESAC, con la información que encuentres llena la siguiente tabla y dibuja el organigrama correspondiente

Tabla a. Responsables administrativos del CESAC

Delegación:	
Nombre del Responsable:	
Dirección:	
Teléfono:	
E-mail:	

Tabla b. Responsables administrativos de la VUD

Delegación:	
Nombre del Responsable:	
Dirección:	
Teléfono:	
E-mail:	

1.1. Qué es la Ventanilla Única Delegacional (VUD) y en que apoyan al público?

Es un área ubicada en cada una de las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México para recibir y entregar documentos con la finalidad de reducir el proceso de los trámites. Las Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD) están facultadas para orientar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas demarcaciones territoriales, que se relacionen con solicitudes, avisos y manifestaciones que presente la ciudadanía. Algunos de los trámites que atienden se muestran a continuación:

Tabla 1.-Trámites que ofrecen las Delegaciones del Distrito Federal.

Construcciones y Obras	Establecimientos mercantiles	Mercados	Uso de suelo
<ul style="list-style-type: none"> • Expedición de constancia de alineamiento y número oficial. • Expedición de Licencia de Construcción Especial. • Registro de Manifestación de Construcción tipo A. • Registro de Manifestación de Construcción tipo B ó C. • Aviso de Visto Bueno de Seguridad y Operación • Registro de Constancia de Seguridad Estructural, así como su renovación. • Registro de Obra Ejecutada 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Permiso para que el titular de un giro mercantil de bajo impacto o de impacto vecinal • Aviso para el funcionamiento de Establecimientos Mercantiles con giro de bajo impacto. • Solicitud de modificación del Permiso para la operación de establecimientos mercantiles • Solicitud de Revalidación del Permiso para la operación de establecimientos mercantiles con giro de Impacto Vecinal o Impacto Zonal. • Solicitud de cese de actividades o cierre del establecimiento mercantil • Solicitud de traspaso de establecimiento mercantil que opera con Permiso. • Solicitud de Permiso para la operación de establecimientos mercantiles con giro de impacto zonal • Aviso para la colocación en la vía pública de enseres e instalaciones en establecimientos mercantiles • Aviso de modificación por cambio en el aforo, en el giro mercantil. • Solicitud de Permiso para la operación de establecimientos mercantiles • Autorización para ampliación de horario de establecimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de Cédula de Empadronamiento para ejercer Actividades Comerciales en mercados Públicos • Refrendo de Cédula de Empadronamiento para ejercer Actividades Comerciales en Mercados Públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de uso del suelo por Artículo 42 de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal. • Certificado Único de Zonificación de Uso de Suelo tramitado e la Ventanilla Única de SEDUVI • Certificado de Acreditación de Uso del Suelo por Derechos Adquiridos. • Dictamen de impacto urbano • Evaluación de la modificación al estudio de impacto urbano
<p>Fuente: Elaboración propia con base en el Acuerdo por el que se establecen procedimientos únicos para la atención de trámites y servicios, 2012.</p>			

**Actividad 3. Para realizar en el taller, por equipo.
Ingresa al siguiente link e identifica tres trámites que te interese vigilar y llena la siguiente tabla.**

HYPERLINK "<http://goo.gl/7Gzce3>" Ventanilla Única Delegacional

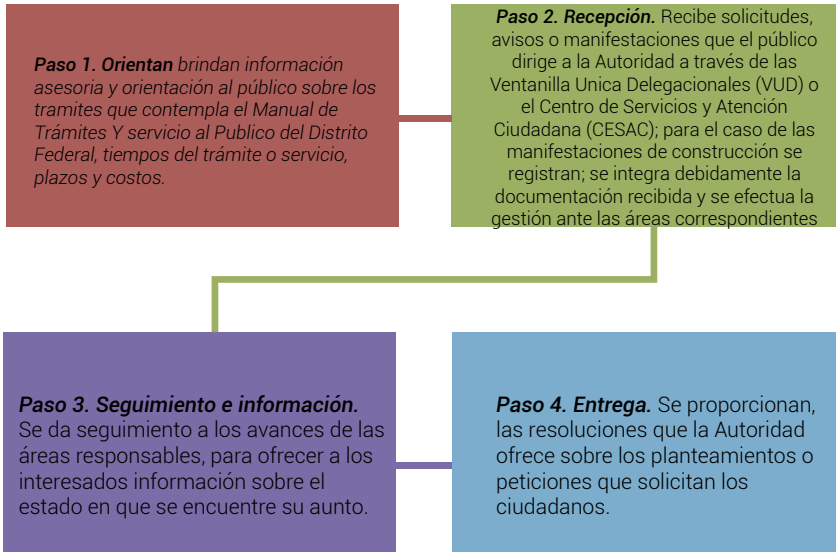
Tabla c. Trámites					
Nombre del trámite	Requisitos	Plazos	Costos (si aplica)	Criterios	Área Administrativa Responsable

1.2. ¿Cómo se gestionan las solicitudes de trámites?

Para cada trámite existe un procedimiento administrativo que detalla los requisitos, plazos y costos (en su caso), así como los criterios y las áreas responsables de revisar las solicitudes.

Dichos trámites siguen un procedimiento administrativo que comienza con la orientación al ciudadano, la recepción, el seguimiento y finalmente la entrega. Es importante saber cómo se organiza la delegación para satisfacer esas demandas ciudadanas, con qué capacidades cuentan para hacerlo, cómo podemos hacer para mejorar y transparentar estos procesos, pues en la medida en que se atiendan con eficiencia y calidad se mejoraran las condiciones de nuestras delegaciones.

Imagen 2. Procedimiento General de los Trámites y Solicitudes de Servicios



Fuente: Elaboración propia. Manual Especifico de Operación de las Ventanillas Únicas Delegacionales y Manual Especifico de Operación de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, 2004.

Para ofrecer un adecuado control de las solicitudes de trámites y servicios que presenten en los usuarios, las Delegaciones a través de las Áreas de Atención Ciudadana deben organizar un sistema de identificación de expedientes que considere como datos principales:

- Número progresivo
- Fecha
- Clave del trámite que corresponda, el cual quedarán registrado en un Libro de Gobierno y quedará bajo su resguardo.

Tener en cuenta el diagrama de flujo del procedimiento de atención (etapas, plazos, áreas responsables), así como el monitoreo de los tiempos y las áreas responsables del trámite nos permiten conocer la eficiencia con la que se manejan y las capacidades que existen para atenderlos.

Actividad 5. Para realizar en el taller, por equipo.
Comparte tu experiencia, ¿has realizado algún trámite o solicitud de servicios?, intercambia ideas, crees que la delegación sigue el esquema de la imagen 1, Compartan sus conclusiones con el grupo.

**Actividad 6. Para realizar en el taller, por equipo.
Explica de manera breve y comparte tu respuesta. ¿Por qué es importante un correcto esquema de gestión de trámites y servicios?**

Otro componente importante, que ayudará para vigilar este aspecto, es la atención ciudadana. Se debe considerar la demanda ciudadana y la capacidad institucional de atención (infraestructura, personal, recursos materiales).

Los datos/documentos que se buscan son:

- Reportes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de atención por cada trámite y servicio
- Personal asignado para la atención de trámites y servicios
- Infraestructura disponible para la atención de trámites y servicios (Oficinas, Módulos, Kioscos, Centros de atención telefónica, Sistemas Informáticos)
- Recursos materiales disponibles para la atención de trámites y servicios (equipo de cómputo, herramientas para mantenimiento, vehículos de trabajo)
- Reportes mensuales de quejas

La información recabada se obtiene a través de solicitudes de información pública y del vínculo dedicado a trámites y servicios que tienen las Delegaciones del Distrito Federal en su página de internet.

¡Pregúntale a tu delegación! Si te interesa saber cómo realizar una solicitud de información pública ingresa al siguiente link.

2. ¿Qué normas regulan los trámites?

**Actividad 7. Para realizar en el taller, por equipo.
Explica de manera breve y comparte tu respuesta. ¿Por qué es importante que las Delegaciones brinden una adecuada atención ciudadana?**

A continuación dejamos a tu disposición las leyes, reglamentos y otros instrumentos jurídicos que norman los trámites y solicitudes de servicios en la Ciudad de México. Si te interesa profundizar en alguno de ellos puedes ingresar al siguiente link y acceder al documento completo.

2.1. Leyes y reglamentos

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal
- Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal
- Ley para la Celebración de Espectáculos Públicos en el Distrito Federal
- Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal.
- Ley Ambiental del Distrito Federal.
- Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal.
- Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley de Protección Civil para el Distrito Federal.

2.2. Otros instrumentos.

- Acuerdo por el que se establecen Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios
- Registro Electrónico de los Trámites y Servicios del Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal.
- Manual de Trámites y Servicios al Público Del Distrito Federal
- Cédulas y formatos del Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal.
- Manual Específico de Operación de las Ventanillas Únicas Delegacionales
- Manual Específico de Operación de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana.

3. ¿Por qué es importante vigilar los trámites y servicios administrativos?

Las Delegaciones de la Ciudad de México tienen la atribución de atender trámites administrativos bajo los principios de legalidad, equidad, eficacia, coordinación, agilidad y transparencia. A través de estos trámites se otorgan ciertos derechos y/o beneficios a los particulares, por lo que de no aplicarse los criterios y procedimientos establecidos, se puede favorecer injustificadamente los intereses de algunas personas en perjuicio de otras.

En la práctica, existen muchas irregularidades en la atención de trámites que generan una deficiente regulación de las actividades económicas y sociales, la cual es necesaria para favorecer equitativamente el desarrollo económico y social de la demarcación y de la población. Si bien existen procedimientos administrativos definidos para cada trámite, hay situaciones que pueden generar desviaciones abriéndose espacios para la discrecionalidad, corrupción e incluso ilegalidad por parte de la autoridad delegacional;

por ejemplo, para otorgar un permiso de comercio en la vía pública, una licencia de construcción, o un permiso para un establecimiento mercantil.

Al respecto, cabe hacerse las siguientes preguntas sobre los trámites y servicios delegacionales:

- ¿Qué trámites ofrece cada una de las Delegaciones?
- ¿Cuáles son los procedimientos, criterios, requisitos, plazos y costos para cada caso?
- ¿Cuántos trámites reciben las Delegaciones y cuántos atienden en tiempo y forma?
- En el caso de trámites que otorgan derechos a particulares, ¿se aplicaron los criterios establecidos en la normatividad para resolver las solicitudes?
- ¿Qué mecanismos se utilizan para recabar y atender las quejas?
- ¿Cuántas quejas se registran en cada Delegación y cuántas se han atendido en tiempo




Debido a la importancia de los trámites y solicitudes de servicios para la población su vigilancia se vuelve prioritaria. En ese sentido, puedes vigilar estos aspectos:

i. Selecciona el trámite de tu interés (puede revisar un sólo caso o varios casos sobre el mismo trámite)

ii. Para el trámite seleccionado, identifica cuáles son los requisitos, plazos, costos, fundamento legal, así como el procedimiento y los criterios de atención. Encuentra esta información en el artículo 121, fracción XLI, y en el siguiente link:

[HYPERLINK "http://goo.gl/7Gzce3"](http://goo.gl/7Gzce3) Ventanilla Única Delegacional

- 
- iii. Solicita a tu Delegación la siguiente información sobre el trámite seleccionado:
 - Folio
 - Fecha de ingreso
 - Status (atendido, en proceso, cancelado, rechazado)
 - Nombre del titular (en caso de haber sido aceptado)
 - Fecha de respuesta
 - Nombre y cargo del servidor público que aprueba el trámite
 - Requisitos presentados por el solicitante (en versión pública en caso de contener datos personales)
 - Documento con la resolución (dictamen, licencia, permiso, autorización)
 - iv. Verifica que los requisitos presentados por el solicitante cumplan con los criterios establecidos en el fundamento legal
 - v. Elabora tu reporte y envíalo al correo: contacto@vigilatudelegacion.org.mx
 - i. Elabora tu reporte ciudadano y compártelo por correo a: contacto@vigilatudelegacion.org.mx
 - ii. Comparte tus #HallazgosDeTransparencia en redes sociales.

