



MANUAL ESPECÍFICO DE OPERACIÓN DE LAS VENTANILLAS ÚNICAS DELEGACIONALES, Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito ATRIBUCIONES

Se modifican y precisan las atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales conferidas a través del "Acuerdo por el que se crea en las dieciséis Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, Ventanillas Únicas Delegacionales para la recepción y entrega de documentos" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de septiembre de 1994, así como las otorgadas por el "Acuerdo por el que se modifican y precisan las atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales", publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 17 de noviembre de 1997 y en el Diario Oficial de la Federación el día 25 del mismo mes y año, conforme al presente Acuerdo.

Las Ventanillas Únicas Delegacionales están facultadas para orientar, informar, 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 con respecto a las materias que se indican a continuación:

- a) Instalación, reconstrucción y cambio de diámetro de tomas de agua potable, tomas de agua residual tratada y descargas domiciliarias, armado de cuadro e instalación de medidores;
  - ANUNCIOS
  - a) Autorización temporal para la fijación, instalación, distribución, ubicación, modificación o colocación de anuncios ó aviso de revalidación; y
  - b) Licencia para la fijación, instalación, distribución, ubicación, modificación, retiro o colocación de anuncios ó aviso de revalidación.
- CONSTRUCCIONES Y OBRAS
- a) Autorización para romper el pavimento o hacer cortes en las banquetas y guarniciones de la vía pública para la ejecución de obras públicas o privadas;
  - b) Aviso de realización de obras que no requieren manifestación de construcción o licencia de construcción especial;
  - c) Expedición de constancia de alineamiento y número oficial;
  - d) Licencia de construcción especial;
  - e) Registro de constancia de seguridad estructural;
  - f) Registro de manifestación de construcción tipo A;
  - g) Registro de manifestación de construcción tipo B y C;
  - h) Registro de obra ejecutada;
  - i) Renovación de visto bueno de seguridad y operación; y
  - j) Visto bueno de seguridad y operación.
- ESPECTÁCULOS PÚBLICOS
- a) Autorización para la presentación de espectáculos en la vía pública, parques o espacios públicos;
  - b) Aviso para la presentación de espectáculos públicos; y
  - c) Permiso para la presentación de Espectáculos Públicos.
- ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES
- a) Autorización para la venta de cerveza en envase abierto o pulque sin envasar en el interior de ferias, romerías, kermesses, festejos populares u otros lugares en que se presenten eventos similares;
- b) Autorización para operar por una sola ocasión o por un período determinado, o por un sólo evento, un giro mercantil que requiera licencia de funcionamiento, con excepción del giro de cabaret;
  - c) Aviso de cambio de giro mercantil de los establecimientos que operan con declaración de apertura;
  - d) Aviso de Declaración de Apertura para Establecimiento Mercantil;
  - e) Aviso de Declaración de Apertura para Establecimiento Mercantil vía Internet;
- f) Aviso de Modificación de domicilio de establecimiento mercantil que opera con declaración de apertura por cambio de nomenclatura del lugar en que se ubica;
- g) Aviso de renovación de permiso para la colocación de enseres o instalaciones desmontables en la vía pública, contiguos a restaurantes y cafeterías;
  - h) Aviso de Revalidación de Licencia de Funcionamiento para Establecimiento Mercantil;
  - i) Aviso de Suspensión o Cese de Actividades de Establecimiento Mercantil;
  - j) Aviso de traspaso de derechos de declaración de apertura de un Establecimiento Mercantil;
  - k) Expedición de Licencia de funcionamiento para Establecimiento Mercantil;
  - l) Expedición de nueva licencia de funcionamiento por traspaso de Establecimiento Mercantil; y
- m) Expedición de permiso para la colocación de enseres o instalaciones desmontables en la vía pública contiguos a restaurantes y cafeterías.
- INDUSTRIA
- a) Aviso de cancelación de inscripción en el padrón nacional de la microindustria y de la actividad artesanal;
- b) Aviso de refrendo de cédula de microindustria o de la actividad artesanal; y
- c) Expedición de cédula de microindustria o de la actividad artesanal, y visto bueno del contrato constitutivo de sociedades de responsabilidad limitada microindustriales o artesanales y sus modificaciones.
- MEDIO AMBIENTE
- a) Aviso de ejecución de obra.
- MERCADOS PÚBLICOS
- a) Autorización de cambio de giro de local en mercado público;
- b) Autorización para el traspaso de derechos de Cédula de Empadronamiento del local en mercado público;
- c) Autorización por 90 días para que una persona distinta del empadronado pueda ejercer el comercio en puestos permanentes o temporales en mercados públicos, por cuenta del empadronado;
- d) Cambio de nombre de la Cédula de Empadronamiento por traslado de dominio de los puestos en mercados por fallecimiento de titular de la cédula de empadronamiento;
- e) Obtención de Cédula de Empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos; y
- f) Refrendo de la Cédula de Empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos.
- PROTECCIÓN CIVIL
- a) Autorización del Programa Especial de Protección Civil;
- b) Autorización del Programa Interno de Protección Civil; y
- c) Autorización para la presentación de juegos pirotécnicos;
- SERVICIOS LEGALES Y ARCHIVO DE NOTARIAS
- a) Expedición de Certificado de Residencia; y
- b) Expedición de copias certificadas de los documentos que obren en los archivos de la Delegación.
- USO DE SUELO
- a) Cambio de uso del suelo, artículo 74 de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal;
- b) Licencia de retificación en superficies mayores a 10 veces lote tipo;
- c) Licencia de subdivisión, fusión y retificación de predios en superficies menores a 10 veces lote tipo; y
- d) Modificación a los Programas de Desarrollo Urbano artículo 26, fracción III apartado C, de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal.

El registro de Manifestación de Construcción se realizará en la Ventanilla Única Delegacional una vez que los encargados de recibirla, sin examinar el contenido, comprueben que se cumple con la entrega de los documentos y se proporcionan los datos que para cada modalidad establecen las normas que las regulan, los cuales también deberán precisarse en los respectivos formatos oficiales. La Manifestación no se registre por falta de requisitos le será devuelta al interesado en la propia Ventanilla con el correspondiente sello y firma, y la indicación de cual o cuales son los documentos o datos que le faltan.

Para la mejor atención al público y el despacho de los asuntos de su competencia, las Ventanillas Únicas Delegacionales, de acuerdo con el volumen de solicitudes, avisos o manifestaciones que reciban, la afluencia de usuarios y los tiempos de atención, internamente se dividirán hasta en cuatro módulos situados siempre en el mismo espacio físico, conforme los siguientes criterios:

- a) De orientación. En este módulo se brinda información, asesoría y orientación al público sobre los trámites que contempla el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal, los Programas Delegacionales de Desarrollo Urbano, el Sistema de Información Geográfica y sobre las demás disposiciones jurídicas y administrativas que regulan algunas de sus actividades;
  - b) De recepción. En este módulo se reciben las solicitudes, avisos o manifestaciones que el público dirige a la Autoridad a través de las Ventanillas Únicas Delegacionales; se registran, en su caso, las manifestaciones de construcción; se integra debidamente la documentación recibida y se efectúa la gestión ante las áreas operativas correspondientes;
  - c) De seguimiento e información. Este módulo da seguimiento a las promociones en las áreas operativas para ofrecer a los interesados información sobre el estado en que se encuentran, y
  - d) De entrega. En este módulo se proporciona a los interesados las resoluciones que sobre sus planteamientos o peticiones emite la Autoridad.
- Para el adecuado control del ingreso de las solicitudes de trámite, los avisos, las manifestaciones y cualquier otra promoción que presenten los particulares, las Ventanillas Únicas Delegacionales deberán organizar un sistema de identificación de expedientes que considere, entre otros datos, el número progresivo, la fecha y la clave de la materia que corresponda, mismos que deberán ser registrados en un Libro de Gobierno que quedará bajo su resguardo.
- Las Ventanillas Únicas Delegacionales brindan el servicio de atención al público en días hábiles y dentro de un horario de 9:00 a 14:00 horas, mismo que podrá suspenderse previo acuerdo en los términos de lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.
- Las Ventanillas Únicas Delegacionales deben apearse, en imagen a los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad Corporativa de las Unidades de Atención Ciudadana, en identificación a los Criterios Tipográficos y de Diseño del Gafete de Atención al Público y, en los demás aspectos de calidad en la atención, conforme a las disposiciones respectivas que al efecto emita la Oficialía Mayor.
- Las Ventanillas Únicas Delegacionales ajustarán su estructura y funcionamiento a las disposiciones que se establezcan en los Manuales Administrativos de sus respectivos órganos político-administrativos.
- Las Delegaciones, a través de su Director General de Administración, serán responsables de los procesos de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y credencialización de los responsables y operadores de la Ventanilla Única Delegacional, debiendo para ello ajustarse a los lineamientos que para tal efecto emita la Oficialía Mayor.
- Las Ventanillas Únicas Delegacionales, para el adecuado conocimiento de los trámites que por ese conducto se realizan y el correspondiente seguimiento y control de sus actividades, deberán rendir en los formatos y con la periodicidad que se requiera, reportes al Jefe Delegacional, a las dependencias del Distrito Federal cuya materia lo requiere y a la Oficialía Mayor.
- Las Delegaciones, por conducto de su Director General de Administración elaborarán e implantarán un programa anual de capacitación y actualización dirigido a los responsables y operadores de las Ventanillas Únicas Delegacionales, el cual deberá estar orientado a la mejora continua de la atención ciudadana y apearse a la normatividad que para ese fin expida la Oficialía Mayor.
- Las Delegaciones, por conducto de su Director General de Administración elaborarán e implantarán un programa anual de capacitación y actualización dirigido a los responsables y operadores de las Ventanillas Únicas Delegacionales, el cual deberá estar orientado a la mejora continua de la atención ciudadana y apearse a la normatividad que para ese fin expida la Oficialía Mayor.
- Las Delegaciones, por conducto de su Director General de Administración, cuidarán que la Ventanilla Única Delegacional opere con la tecnología de punta más adecuada al mejoramiento y agilización de la atención al público, en correspondencia con la suficiencia presupuestal existente.
- Los Jefes Delegacionales establecerán acciones permanentes de modernización administrativa, que aseguren la mejora continua de las Ventanillas Únicas Delegacionales en sus procesos internos de atención ciudadana.