

# LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE TRÁMITES Y SERVICIOS INTERACTIVO

GMP1114/RLIN/CM04/005/211011

## INDICE

	Pagina
Introducción	3
<b>I</b> Objetivo	4
<b>II</b> Alcance	4
<b>III</b> Definiciones	4
<b>IV</b> Lineamientos	
<b>IV.I</b> Disposiciones Generales	6
<b>IV.II</b> Metodología	7
a) <i>Objetivo de la Metodología</i>	7
b) <i>Etapas para Implementar el Programa de Trámites y Servicios Interactivo</i>	7
i. Fase I Desarrollo	8
ii. Fase II Implementación	14
iii. Fase III Supervisión	16
<b>IV.III</b> Instructivos de llenado	17
a. Anexo 1: Mapa de Trámites	17
b. Anexo 2: Niveles para Trámites y servicios	19
c. Anexo 3: Dimensiones de Requisitos para Trámites y servicios	20
d. Anexo 4: Identificación y Acreditación de propiedad y arrendamiento	22
e. Anexo 5: Reporte de formatos y formas utilizadas por trámite y servicio	23
<b>IV.IV</b> Vigencia	24

## INTRODUCCIÓN

La Contraloría Municipal tiene como objetivos estratégicos la promoción de la participación activa, informada y responsable de la sociedad; contribuir a fortalecer y mejorar el funcionamiento de las Unidades Administrativas; fomentar una cultura de transparencia, rendición de cuentas y legalidad; e incrementar la confianza y credibilidad de los ciudadanos en el Gobierno Municipal.

Este marco conlleva a que los Trámites y Servicios que proporcionan las Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Puebla se presenten de una forma eficaz, clara, ágil y sencilla así también la descarga de formatos editables para el uso de los ciudadanos, a través del desarrollo de una página web interactiva y dinámica, a fin de optimizar los tiempo de gestión de los Trámites y Servicios.

Por lo anterior el Programa de Trámites y Servicios Interactivo tiene los siguientes objetivos:

- Implementar una estrategia de mejora;
- Integrar una comunicación visual dinámica;
- Otorgar una herramienta de apoyo al usuario;
- Coadyuvar a generar servicios eficientes y eficaces;
- Otorgar el mejor servicio sin incrementar los costos a los ciudadanos;
- Informar de forma previa a la población;
- Ofrecer una realidad a la población; y
- Contribuir a un Gobierno imparcial y honesto.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8 y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 102 y 105 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 50, fracción I de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla; 1 y 9 fracciones VI, X y XIV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla; 9, 15 y 169 fracciones I, III, VII, IX, XVII y LVI de la Ley Orgánica Municipal; 2245, 2246, 2247, fracciones III, VIII y IX del Código Reglamentario para el Municipio de Puebla; y 15 fracciones II, III, IX y XIX y 15 Quinquies fracción I, II, III del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento de Puebla; y en el Plan Municipal de Desarrollo 2011 – 2014 se expiden los presentes:

## Lineamientos para la Operación del Programa de Trámites y Servicios Interactivo

### I. OBJETIVO

Establecer las bases y disposiciones conforme a las cuales debe funcionar el Programa de Trámites y Servicios Interactivo realizado por la Contraloría Municipal a través de la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control, promoviendo la participación de las Unidades Administrativas para contribuir al fortalecimiento y transparencia Institucional, implementando nuevas estrategias anticorrupción y de mejora en la Administración Pública Municipal.

Impulsando de manera permanente los Trámites y Servicios que ofrece el Ayuntamiento de Puebla al transparentar los servicios públicos, de esta forma se hace posible la comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos, maximizando la credibilidad y confianza de la sociedad para la Administración Pública Municipal; controlando y mejorando los procesos internos para satisfacción del ciudadano; incrementando al mismo tiempo las funciones de las Unidades Administrativas.

### II. ALCANCE

Los presentes Lineamientos del Programa de Trámites y Servicios Interactivo son de observancia obligatoria para todos los servidores públicos que intervienen como Enlace por parte de las Unidades Administrativas, así como para los involucrados por parte de la Contraloría que tengan participación en el Programa de Trámites y Servicios Interactivo de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de Puebla.

### III. DEFINICIONES

**Artículo 1.-** Para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

**Ayuntamiento.-** El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

**Bocetos de diseño gráfico.-** Los dibujos digitales que muestra el portal como lo verá el usuario en internet;

**Contenido.-** La información que integra un portal web, incluyendo texto, imágenes, formularios, video y sonido;

**Contraloría.-** La Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

**Dependencias.-** Las Dependencias que conforman la Administración Pública Municipal Centralizada así como todos aquellos organismos desconcentrados de la misma;

**Dimensionamiento.-** Cada una de las magnitudes que sirven para definir una cosa, generalmente un objeto o una información;

**Entidades.-** Los organismos públicos descentralizados de la Administración Pública Municipal, las empresas de participación municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos en los que el fideicomitente sea el Municipio;

**Enlaces.-** Es la Persona designada por las Unidades Administrativas para la administración general del proyecto, funge como intermediario con la Contraloría y es responsable de la calidad y entrega oportuna de la información;

**Esquema de Distribución.-** El diagrama que presenta bloques de contenido o funcionalidades tal y como se verá en pantalla;

**Estructura de Información.-** El diagrama que muestra la forma que tendrá el portal del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla con sus secciones y funcionalidades;

**Formato.-** Es el documento que define la forma en que se obtiene y se guarda una información en cierto archivo;

**Imagen Institucional.-** El conjunto de colores y elementos gráficos que identifican al H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, establecidas por la Coordinación General de Políticas Públicas e Innovación Gubernamental;

**Implementación.-** Actividades necesarias para la instalación y puesta en marcha de un sistema anterior a uno nuevo y el cual está destinado a usuarios.

**Micro sitio.-** El espacio informativo compuesto de varias secciones que se encuentran difundidas en un portal web;

**Portal Web.-** El espacio de información e interacción en Internet con acceso a múltiples fuentes de información y servicios estructurados de forma inteligente para ser encontrados fácilmente por el usuario desde la primera página;

**Programa.-** Programa Municipal, a cargo de alguna Unidad Administrativa de la Administración Pública Municipal;

**Requisitos.-** Condiciones necesarias para que se pueda ejecutar un trámite, servicio o programa;

**Reglas de Operación.-** Disposiciones que precisan la forma de operar del Programa Municipal, con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia;

**Satisfacción del Usuario.-** La percepción que tiene el usuario de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en relación al producto o servicio;

**Sección.-** El grupo de contenidos con un tema afín;

**Servicios.-** Favor o beneficio que se le hace a una persona; organización que con su personal y medios se encarga de realizar un trabajo que satisface determinadas necesidades de la sociedad o una comunidad;

**Titular.-** El servidor público al frente de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal;

**Trámites.-** Proceso administrativo por el que tienen que pasar uno o varios procesos para darle una solución.

**Unidades Administrativas** Las Direcciones, Subdirecciones, Departamentos, y demás áreas que integran la Administración Pública Municipal.

## IV. LINEAMIENTOS

### IV.I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 2.-** La Contraloría, a través de la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Interpretar para efectos de control los presentes Lineamientos y resolver cualquier situación no prevista en los mismos.
- II. Verificar los resultados y el debido cumplimiento a los presentes Lineamientos en apego a la normatividad establecida;
- III. Coordinar y brindar la capacitación de los enlaces asignados por las Unidades Administrativas de las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Municipal que se integran al Programa de Trámites y Servicios Interactivo;
- IV. Entregar la metodología, procedimientos, formatos y glosarios necesarios para el correcto desarrollo del Programa de Trámites y Servicios Interactivo;
- V. Administrar la base de datos de los Trámites y Servicios para su depuración y validación;
- VI. Coordinar la información y formatos entregables validados y autorizados por los enlaces y Titulares de las Unidades Administrativas integradas al Programa de Trámites y Servicios Interactivo; y
- VII. Establecer los mecanismos necesarios para dar seguimiento al programa y evaluar los resultados de su implementación e impacto, incentivando la participación de la sociedad;

**Artículo 3.-** Es responsabilidad de los enlaces asignados por el Titular de las Unidades Administrativas además de observar los presentes lineamientos para su aplicación, lo siguiente:

- I. Actuar de forma activa, comprometida y responsable para lograr el objetivo del programa;
- II. Designar a un servidor público como enlace, cuya función a desempeñar es generar un vínculo de comunicación entre las Unidades Administrativas y la Contraloría;
- III. Remitir por escrito, a la Contraloría la evidencia general en cada etapa del proceso de implementación del programa;
- IV. Realizar un levantamiento de información de todos y cada uno de los Trámites y Servicios otorgados por la Unidad Administrativa.
- V. Revisar, depurar y validar los Trámites y Servicios otorgados.
- VI. La información proporcionada por la Unidad Administrativa será de calidad, integridad y confiabilidad;
- VII. Entregar en tiempo y forma los formatos de trabajo debidamente requisitados, autorizados, validados y firmados por el Titular de la Unidad Administrativa y el enlace asignado;
- VIII. Dar a conocer la dirección de la pagina web a los ciudadanos a través de la impresión de carteles y folletos, los cuales deberán estar en las áreas donde se presten Trámites y Servicios; y
- IX. Dar aviso por oficio a la Contraloría de cualquier cambio realizado en la información de los Trámites y Servicios después de haber sido entregados, para efectuar los cambios oportunos en la página web interactiva.

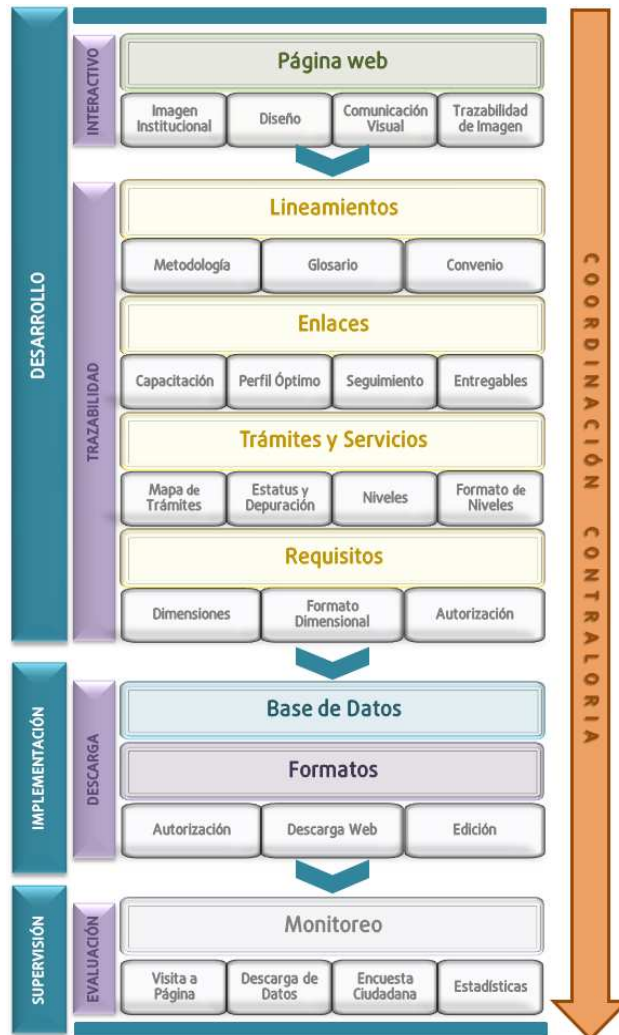
## IV.II. METODOLOGÍA

### a. Objetivo de la Metodología

**Artículo 3.-** Las Unidades Administrativas y la Contraloría por medio de la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control describirán de manera progresiva y puntual las actividades, tareas y responsabilidades que tendrán, en el desarrollo, implementación y supervisión del Programa de Trámites y Servicios Interactivo.

### b. Etapas para Implementar el Programa de Trámites y Servicios Interactivo

**Artículo 4.-** Las etapas para implementar el Programa de Trámites y Servicios Interactivo seguirá un esquema de fases, las cuales se dividen en - **Desarrollo, Implementación y Supervisión** -, donde se presentan los pasos a seguir para el logro del trabajo evolutivo del programa y el cual estará bajo la coordinación de la Contraloría, desglosándose las tareas y actividades intrínsecas de cada proceso en el siguiente esquema:



## FASE I. DESARROLLO

### Etapa I.1 Interactivo

#### 1 Página Web

**Artículo 5.-** En esta etapa se diseñará la imagen, estructura e interactividad de la página, tomando como base lineamientos existentes para tal fin, sometido a validación por el área de Imagen Institucional.





I. Imagen Institucional.-

**Artículo 6.-** La Contraloría se referirá a los “Lineamientos para el desarrollo y uso del portal web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla” que establece un esquema de distribución estándar de las páginas web con secciones definidas para el contenido, encabezados, logos, secciones principales, secciones secundarias, áreas de menús, etc. Con objeto de mantener coherencia de la imagen institucional autorizada y el portal web del Ayuntamiento.

II. Diseño.-

**Artículo 7.-** La Contraloría como primera directiva, atenderá lo dispuesto en el artículo anterior para diseñar las propuestas del esquema de distribución y de la estructura de la información, a partir de los cuales se elaboran los bocetos de diseño gráfico, conservando elementos puntuales que permitan identificar la personalidad y la imagen Institucional del Ayuntamiento.

III. Comunicación Visual.-

**Artículo 8.-** La Contraloría como segunda directriz en el diseño de la página, coordinará y verificará que se proporcione al usuario final un acceso fuertemente visual e intuitivo, por medio del cual de forma simple, ágil y directa le permita interactuar y encontrar el trámite, servicio o información deseada. El uso de colores, iconografía y tipografía, así como demás elementos visuales que logren captar la atención del usuario y dirigirlo a su objetivo, son los recursos utilizados para lograr esta comunicación.

IV. Trazabilidad de Imagen.-

**Artículo 9.-** El Programa de Trámites y Servicios Interactivo le permitirá al usuario conocer el origen, seguimiento y entrega que se produce del trámite, servicio o programa solicitado. Por otra parte al servidor público le permitirá agilizar su desempeño, controlar la revisión, análisis y autorizaciones necesarias.

**Etapa I.2      Trazabilidad**

**1. Lineamientos**

**Artículo 10.-** En esta etapa la Contraloría en coordinación con la Dependencia correspondiente establecerá un marco de referencia y fundamento para el desarrollo del programa en su conjunto, definiendo la metodología, instructivos, aspectos técnicos, operativos, procedimientos y el marco jurídico que lo regula, logrando con ello un esfuerzo enfocado y ordenado de los participantes para el desarrollo de sus tareas y responsabilidades.



I. Metodología.-

**Artículo 11.-** La Contraloría a través de este documento buscará describir de manera progresiva y puntual las distintas etapas del programa, las actividades y trabajos que lo conforman, así como los responsables que en cada etapa participan.

La Contraloría buscará, establecer un método de trabajo que lleve de manera evolutiva y ordenada el desarrollo del Programa de Trámites y Servicios Interactivo.

II. Glosario.-

**Artículo 12.-** La Contraloría entregará un glosario con los términos y conceptos a los que se hacen mención dentro del programa para evitar interpretaciones erróneas o tomar procesos contrarios como similares, a fin de asegurar un correcto funcionamiento del Programa de Trámites y Servicios Interactivo evitando ambigüedades.

III. Acuerdo.-

**Artículo 13.-** La Contraloría elaborará el Acuerdo de colaboración administrativa que establecerá la voluntad entre ésta y las distintas Unidades Administrativas que participarán en el programa de Trámites y Servicios Interactivos, con el objetivo primordial de promover la mejora de la atención ciudadana y de la calidad en los servicios que se otorgan, fortaleciendo la comunicación Gobierno – Sociedad.

**Artículo 14.-** El Acuerdo reforzará la responsabilidad de los enlaces y su puntual seguimiento a los presentes lineamientos los cuales especifican las bases y el proceso de la información que determinarán la funcionalidad de la página web interactiva, a fin de reducir tiempos y costos para los ciudadanos, brindándoles un servicio más eficiente y eficaz.

**Artículo 15.-** La Contraloría fomentará una cultura de transparencia de la gestión pública, procurando garantizar el derecho de los ciudadanos al acceder al sistema de información regulada.

## 2. Enlaces

**Artículo 16.-** Los enlaces serán el vínculo directo entre la Contraloría y las Dependencias o Entidades, además serán los servidores públicos responsables de aportar la información correcta y autorizada que sirve como base para el desarrollo del Programa de Trámites y Servicios Interactivo.



### I. Capacitación.-

**Artículo 17.-** La Contraloría será la responsable de capacitar y proporcionar toda la documentación necesaria al enlace con el objeto de que el mismo cuente con todas las herramientas necesarias para desarrollar un correcto análisis y trazabilidad de los Trámites y Servicios que ofrece la Unidad Administrativa que representa.

### II. Perfil Óptimo.-

**Artículo 18.-** El Servidor Público asignado como enlace debe contar con los conocimientos necesarios sobre la Unidad Administrativa que representa para poder proporcionar la información adecuada en tiempo y forma, además de ser capaz de tomar decisiones y determinar todos los procesos que formarán parte del Programa Trámites y Servicios Interactivo.

**Artículo 19.-** El enlace deberá contar con un perfil óptimo, actitud proactiva y responsable para dar seguimiento a los procesos, implementación y aportación de mejoras.

### III. Seguimiento.-

**Artículo 20.-** La Contraloría será responsable de darle seguimiento a cada uno de los enlaces con objeto de modular y mantener control de la información recibida por las Unidades Administrativas, a fin de obtener un proceso constante de retroalimentación que ayude a mantener integral el Programa Trámites y Servicios Interactivo.

### IV. Entregables.-

**Artículo 21.-** Los enlaces entregarán los documentos de trabajo, los cuales estarán firmados, validados y autorizados por el Titular de la Dependencia o Entidad, Director y enlace de la Unidad Administrativa, con el propósito de generar un compromiso y responsabilidad de la información otorgada.

**Artículo 22.-** Los documentos de trabajo entregables comprenderán:

- a) Mapa de Trámites;
- b) Formato de Niveles para Trámites y servicios;
- c) Formato de Dimensionamiento de Requisitos;
- d) Formato de Documentación que Acredita la Posesión; y
- e) Formatos ó formas no valoradas autorizadas por el área de normatividad necesarios para la gestión de un Trámite y Servicio.

### 3. Trámites y Servicios

**Artículo 23.-** La Contraloría trabajará en coordinación con las Unidades Administrativas para integrar y depurar la base de datos que contendrá el total de los Trámites y Servicios que ofrecen al ciudadano, y que serán parte del Programa Trámites y Servicios Interactivo.



#### I. Mapa de Trámites.

**Artículo 24.-** Las Unidades Administrativas deberán identificar la secuencia de un conjunto de trámites a seguir hasta obtener un trámite final otorgado dentro de su Unidad Administrativa, a fin de identificar trámites integrales secuenciales. (Ver Anexo 1 para visualizar el Instructivo de llenado del Formato de Mapa de Trámites).

#### II. Estatus y Depuración.

**Artículo 25.-** La Contraloría entregará la base de datos donde los enlaces tendrán la responsabilidad de revisar, analizar, determinar e identificar los Trámites y Servicios que estén vigentes, que tengan modificaciones o se eliminen del listado, a fin de proporcionar una información confiable y de calidad para la evolución correcta de las siguientes etapas.

#### III. Niveles.

**Artículo 26.-** El Programa Trámites y Servicios Interactivo se respaldará a través de niveles, que será un método que permita identificar y clasificar de acuerdo a su objetivo los Trámites y Servicios de cada Unidad Administrativa, con el propósito de generar una base de datos confiable y segura

#### IV. Formato de Niveles.-

**Artículo 27.-** La Contraloría proporcionará la herramienta para realizar la identificación de procesos de los Trámites y Servicios, con la finalidad de unificar el criterio de clasificación y depuración de conceptos, así como la generación de una base única de administración de datos.

**Artículo 28.-** El formato de niveles para la clasificación de Trámites y Servicios tendrá puntos de control como los número de identificación único, apoyo de glosarios y definición de objetivos. (Ver Anexo 2 para visualizar el Instructivo de llenado del Formato de Niveles para Trámites y servicios).

**Artículo 29.-** Los Trámites y Servicios estarán definidos bajo un solo criterio de clasificación y definición para la adecuada administración de datos, a fin de otorgar al usuario la información necesaria, confiable y útil, así como optimizar sus procesos de orientación ciudadana al integrar la página web interactiva como un modo de apoyo informativo de las Unidades Administrativas.

#### 4. Requisitos

**Artículo 30.-** La Contraloría en coordinación con los enlaces asignados por las Unidades Administrativas clasificarán mediante un método de trazabilidad los requisitos básicos y complementarios, a fin de obtener las dimensiones necesarias para la óptima consulta del usuario, así como para obtener una base de datos real y segura para la depuración de conceptos, formatos, trámites, servicios, programas y requisitos.



#### I. Dimensión.-

**Artículo 31.-** Las Unidades Administrativas identificarán y clasificarán los requisitos que son necesarios para la obtención de un trámite, servicio o programa que proporcionan, con el propósito de generar una base de datos integral, por lo que la responsabilidad de los enlaces de generar un correcto trazo y la identificación total de las variables de cada proceso.

#### II. Formato Dimensional.-

**Artículo 32.-** Las Unidades Administrativas a través del Formato Dimensional solicitarán los requisitos para la gestión de un trámite, servicio y programa a fin de obtener una base de datos completa, real y

segura y la cual deberá estar avalada por el Titular de la Dependencia o Entidad y Director de la Unidad Administrativa, al plasmar su rúbrica en el mismo. (Ver anexo 3 para visualizar el Instructivo de llenado del Formato de Dimensionamiento de Requisitos para Trámites y Servicios. Anexo 4 para la identificación y acreditación de la propiedad o arrendamiento)

III. Autorización.-

**Artículo 33.-** La Contraloría a través de la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control en el Departamento de Organización y Normatividad Administrativa, revisara los requisitos señalados en las cédulas de trámite a fin de otorgarles el número de registro correspondiente.

**Artículo 34.-** Solo podrán recibirse y cargarse a la base de datos de la página web interactiva, las cédulas de trámite debidamente registradas por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control en el Departamento de Organización y Normatividad Administrativa a fin de actuar bajo la normatividad establecida.

## FASE II. IMPLEMENTACIÓN

### Etapa II.1 Descarga

#### 1. Base de Datos

**Artículo 35.-** La base de datos considerará la parametrización de datos para la gestión de los Trámites y Servicios, considerando su trazabilidad, dimensiones de imagen y diseño de página, a fin de realizar la carga directa en la página web interactiva.



Base de Datos

I. Base de Datos.

**Artículo 36.-** La Contraloría a través de la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control es la responsable de administrar la base de datos generada en el programa, así como los formatos de solicitud y formas no valoradas, mismos que serán remitidos al área de Tecnologías de la Información y Transparencia para la carga inicial y actualización de los trámites y servicios.

## 2. Formatos

**Artículo 37.-** La página web interactiva estará integrada por los formatos de solicitud y formas no valoradas autorizadas editables que conlleven a la realización de un Trámite y Servicio, a fin de que los ciudadanos con ésta herramienta encuentren una solución integral al gestionar un Trámite y Servicio.

Al tener los requisitos necesarios, la cadena descriptiva y la funcionalidad de sobrescribir en los campos obligatorios e imprimir la solicitud, permitirá que el usuario optimice sus tiempos y costos; considerando ésta implementación fundamental para el éxito del programa y un beneficio tangible para el ciudadano.



### I. Autorización.-

**Artículo 38.-** La Contraloría a través de la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control en el Departamento de Organización y Normatividad Administrativa, autorizará y registrará los formatos de solicitud de los Trámites y Servicios otorgados por las Dependencias o Entidades

**Artículo 39.-** Solo podrán recibirse y cargarse a la base de datos de la página web interactiva, los formatos debidamente autorizados y registradas por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control en el Departamento de Organización y Normatividad Administrativa a fin de actuar bajo la normatividad establecida.

### II. Descarga Web-

**Artículo 40.-** La Contraloría será la responsable de coordinar la carga de formatos en el Programa Trámites y Servicios Interactivo con la Dirección de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, a fin de que como primera fase el usuario pueda descargar los mismos, con modalidad de impresión, y así entregarlos a la Dependencia o Entidad de una forma ágil, clara y sencilla.

### III. Edición de Formato.-

**Artículo 41.-** Los formatos de solicitud contemplarán en su descarga la opción de captura bajo un esquema de registro de campos obligatorios para asegurar la integridad de los datos, permitiendo a los Servidores Públicos de las Dependencias o Entidades que otorgan el trámite y servicio recibir información de una forma clara y precisa, logrando con ello optimizar sus tiempos de orientación, revisión y análisis.

## FASE III. SUPERVISIÓN

### Etapa III.1 Evaluación

#### 1. Monitoreo

**Artículo 42.-** La Contraloría por medio de la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control será la responsable de evaluar y verificar el funcionamiento del Programa de Trámites y Servicios Interactivo, garantizando de esta forma la funcionalidad y eficiencia de la página web interactiva.



#### I. Visitas a Página.-

**Artículo 43.-** La Contraloría se encargara de solicitar un monitoreo de cuantos ciudadanos visitan la página web interactiva por un periodo de tiempo determinado, a la Dirección de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información quien entregará un reporte de ingresos a la misma y tiempos de estancia, a fin de evaluar su funcionalidad, y proponer las mejoras necesarias.

#### II. Descarga de Datos.-

**Artículo 44.-** La Contraloría verificará y evaluará la cantidad de formatos de solicitud y requisitos que se descarguen de la página por periodos de tiempo determinado, a fin de determinar las mejoras necesarias a la misma en base a su funcionalidad, eficiencia, seguridad de datos y formas.

#### III. Encuesta Ciudadana.-

**Artículo 45.-** La Contraloría con apoyo de las Unidades Administrativas de las Dependencias o Entidades se encargará de realizar encuestas ciudadanas para determinar si la página web interactiva cuenta con los controles y herramientas de apoyo necesarias para el ciudadano y las propias Unidades Administrativas, a fin de detectar áreas de oportunidad y determinar propuestas de mejora.

#### IV. Estadísticas.-

**Artículo 46.-** La Contraloría podrá generar estadísticas, lo que permitirá evaluar y calificar de manera automática la calidad en los Servicios que otorgan las Unidades Administrativas.



**Artículo 47.-** El resultado de la supervisión tendrá como objetivo la evaluación y verificación de los Trámites y Servicios que otorgan los Servidores Públicos de las Dependencias o Entidades, implementando una mejora continua en la calidad en los servicios y atención ciudadana, garantizando la vigencia de la página web de Trámites y Servicios Interactivo.

#### IV.III INSTRUCTIVOS DE LLENADO

##### a. Objetivo del Instructivo

**Artículo 48.-** El instructivo de llenado tendrá como objetivo generar una herramienta de trabajo para los enlaces asignados por las Unidades Administrativas para registrar y clasificar de forma eficaz los datos de los trámites, servicios, programas y requisitos específicos, con el propósito de consolidar un criterio de captura en la implementación del Programa Trámites y Servicios Interactivo.

##### b. Indicaciones generales

**Artículo 49.-** Para llevar a cabo el llenado de los formatos se deberá considerar lo siguiente:

- ⇒ Se deberá leer completa y cuidadosamente los instructivos.
- ⇒ El llenado será a computadora en color negro.
- ⇒ Las firmas deberán ser autógrafas con bolígrafo de tinta negra. Al escribir los nombres omita la profesión.
- ⇒ Se deberá testar o cancelar con una línea los renglones no utilizados.
- ⇒ No se deberán realizar borraduras, tachaduras ni enmendaduras en los formatos de hacerlo no serán admitidos los mismos.

#### Anexo 1: Mapa de Trámites

**Artículo 49.-** El formato de Mapa de Trámites se llenara de la siguiente manera:

1.1 Numero Identificador de los Pasos del Trámite final:

Considera el número consecutivo de una serie de trámites en orden para el logro de un trámite final.

1.2 Descripción del Trámite:

Se identifica y registra la categoría del objetivo del trámite final.

1.3 Especificación del objetivo del Trámite:

Se Identifica el propósito del trámite en congruencia al fin buscado, buscando respuesta a las siguientes preguntas ¿en dónde y que se realizará?

1.4 Especificación de los Rangos permitidos del Trámite:

Se especifica el límite numérico máximo y mínimo a considerar para el establecimiento del objetivo del trámite.

1.5 Descripción de la Finalidad del Trámite

Se especifica la categoría final el cual planteará lo que se desea realizar en el establecimiento del objetivo considerando el rango determinado.

1.6 Flujo de los Trámites

En esta sección se seleccionará la celda con una “X” si el trámite descrito en la columna del paso 2, con las características de la fila del paso 3, y 5 corresponde para la ejecución y obtención del trámite final, por lo que cada una de estas selecciones llevarán a la finalización y cumplimiento del objetivo.

1.7 Nombre de la Dependencia o Entidad

Se describirá el nombre completo de la Unidad Administrativa que otorga el Trámite y Servicio.

1.8 Nombre y Firma del Titular y Director de la Unidad Administrativa

El Titular y Director de la Unidad Administrativa deberán plasmar su nombre completo y firma autógrafa a fin de indicar que la información integrada en el formato cuenta con la validación, autorización e integridad necesaria para la consideración y carga en la base de datos.

1.9 Nombre y Firma del Enlace

Los enlaces responsables de proporcionar la información a la Contraloría deberán registrar su nombre completo y firma a fin de indicar que la información contenida en dichos formatos está validada, real y autorizada.

Ejemplo del llenado del formato de Mapa de Trámites:

PASOS	TRÁMITE	Inmuebles	Casa Habitación ó Local	Predio, Casa ó Local	Fraccionamiento	Local Comercial	Local Comercial	Apertura de Negocio	Apertura de Negocio	3
		Sin rango	Menor a 50 m2	Máximo 10	Más de 10	Más de 50 m2	Más de 10	1	Más de 2	
		*Escribir inmueble. *Número Oficial	*Construir *Remodelar	*Construir casa ó local 2 hasta 10 *Sub-Dividir Predio.	*Construir casa ó local. *Sub-Dividir Predio	*Construir *Remodelar *Ampliar	*Construir *Remodelar *Ampliar	*Apertura	*Apertura	5
1	Alineamiento y Número Oficial (General)	X	X	X	X	X	X	X	X	
2	Alineamiento y Número Oficial Derivadas			X	X		X		X	
3	Licencia de Uso de Suelo				X	X	X			
4	Licencia de Uso de Suelo Especifico				X			X	X	6
5	*Licencia de Obra Menor		X			X	X			
6	*Terminación de Obra					X	X			
7	Licencia de Funcionamiento (TESORERÍA)							X	X	

## Anexo 2: Niveles para Trámites y Servicios

**Artículo 50.-** El llenado del formato de Niveles para Trámites y Servicios se realizara de la siguiente manera:

2.1 Nombre de la Dependencia o Entidad

Se describirá el nombre completo de la Dependencia o Entidad que otorga el trámite y servicio.

2.2 Número Identificador del Trámite, Servicio ó Programa

El enlace debe anotar el número de identificación del Trámite, Servicio o Programa, el cual estará integrado en la base de datos que proporciona la Contraloría.

2.3. Descripción del Trámite, Servicio ó Programa

Se transcribirá conceptualmente el trámite que se otorga en la Dependencia o Entidad

2.4 Nivel 1: Identificación de Trámite, Servicio ó Programa

Se identifica la selección del ciudadano, validándose el agrupador de un trámite, servicio ó programa, en base a los glosarios específicos entregados por la Contraloría, a fin de agrupar de forma correcta y ordenada todo concepto de control.

2.5 Nivel 2: Documento Oficial ó Servicio entregado por la Dependencia o Entidad

Se identifica el servicio ó documento final que se entrega al ciudadano con dicho Trámite, Servicio o Programa dentro de la Dependencia o Entidad

2.6 Nivel 3: Objetivo del Documento o Servicio entregado

Se identifica el tipo de servicio ó documento final oficial entregado ó propósito para el cual aplica dicho Trámite, Servicio o Programa.

2.7 Nivel 4: Sub clasificador del Nivel 3

Se especifican las categorías o clasificadores del documento objetivo entregado al ciudadano en particular de los trámites, y por otro lado, los servicios o programas se especificará por el tipo de beneficiario, organización ó grupo social al que pertenece.

2.8 Nombre y Firma del Titular y Director de la Unidad Administrativa

El Titular y Director de la Unidad Administrativa deberán plasmar su nombre completo y firma autógrafa a fin de indicar que la información integrada en el formato cuenta con la validación, autorización e integridad necesaria para la consideración y carga en la base de datos.

### 2.9 Nombre y Firma del Enlace

Los enlaces responsables de proporcionar la información a la Contraloría deberán registrar su nombre completo y firma a fin de indicar que la información contenida en dichos formatos está validada, real y autorizada.

Ejemplo para el llenado del formato de Niveles de Trámites y Servicios:

Descripción del Trámite y Servicio	<b>NIVEL 1</b> Identificación de Trámite y Servicio	<b>NIVEL 2</b> Documento Oficial ó Servicio Entregado	<b>NIVEL 3</b> Objetivo del Documento ó Servicio Entregado	<b>NIVEL 4</b> Sub clasificación Nivel 3
Licencia de uso de suelo para construcción	Trámite	Licencia	Uso de suelo	Construcción
Licencia de uso de suelo para empadronamiento comercial	Trámite	Licencia	Uso de suelo	Comercial
Licencia de uso de suelo específico	Trámite	Licencia	Uso de Suelo	Específico
Asesoría jurídica para la defensa de derechos del menor, la mujer y la familia	Servicio	Asesoría	Jurídica	Familiar
Asesoría legal y tramitación de juicios en materia de Derecho Familiar	Servicio	Asesoría	Jurídica	Familiar

### **Anexo 3: Dimensiones de requisitos para Trámites y Servicios**

**Artículo 51.-** El llenado del formato de Dimensiones de requisitos para Trámites y Servicios se realizara de la siguiente manera:

#### 3.1 Nombre de la Dependencia o Entidad

Se Describirá el nombre completo de la Dependencia o Entidad que otorga el Trámite y Servicio.

#### 3.2 Número Identificador del Trámite y Servicio ó Programa

El enlace deberá anotar el número de identificación del Trámite y Servicio ó Programa, el cual está integrado en la base de datos que proporcionó la Contraloría.

#### 3.3 Descripción del Trámite, Servicio y Programa Principal

Se transcribirá conceptualmente el trámite que se otorga en la Dependencia o Entidad.

#### 3.4 Dimensión 1: Sub clasificación del Trámite, Servicio ó Programa.

Se describirá la variable principal del trámite, servicio ó programa, con el propósito de tener una mayor especificación del proceso que puede ofrecer la Dependencia o Entidad.

#### 3.5 Dimensión 2: Requisitos Básicos

Se describirán los documentos mínimos requeridos para la gestión ó inicio de solicitud de un Trámite y Servicio que ofrece cada Unidad Administrativa.

#### 3.6 Dimensión 3: Preguntas de los Requisitos Adicionales

Se generarán las preguntas que conlleven a responder los requisitos adicionales y que servirán para complementar un requisito básico, a fin de obtener un Trámite y Servicio ó Programa

**3.7 Dimensión 4: Requisitos Adicionales**

Se generarán los requisitos adicionales que dan respuesta a las preguntas del punto antecedente, a fin de obtener el total de requisitos para un trámite, servicio ó programa.

**3.8 Nombre y Firma del Titular y Director de la Unidad Administrativa**

El Titular y Director de la Unidad Administrativa deberán plasmar su nombre completo y firma autógrafa a fin de indicar que la información integrada en el formato cuenta con la validación, autorización e integridad necesaria para la consideración y carga en la base de datos.

**3.9 Nombre y Firma del Enlace**

Los enlaces responsables de proporcionar la información a la Contraloría deberán registrar su nombre completo y firma a fin de indicar que la información contenida en dichos formatos está validada, real y autorizada.

Ejemplo para el llenado del formato de Dimensiones de Requisitos para Trámites y Servicios:

ID	Descripción	DIMENSIÓN 1 Sub clasificación	DIMENSIÓN 2 Requisitos Básicos	DIMENSIÓN 4 Preguntas de los Requisitos Adicionales	DIMENSIÓN 5 Requisitos Adicionales
01	Alineamiento y Numero Oficial	Nuevo ó Actualización	✓ Formato de Alineamiento	✓ ¿Colindancia con barranca, río, laguna, arroyo o lago?	✓ Dictamen de CNA y Protección Civil
			✓ Croquis de Ubicación	✓ ¿Es mayor a 3,000 mts. cuadrados?	✓ Dictamen de Integración de Vialidades
			✓ Copia de Pago Predial Actualizado	✓ ¿Es por rectificación de medidas?	✓ Apeo y Deslinde Judicial Geo referenciado
			✓ Copia de Identificación del Propietario	✓ ¿Es fracción de terreno y escritura menor a 5 años?	✓ Copia de la Autorización de Subdivisión
			✓ Copia de Docto. que acredite Propiedad o Arrendamiento	✓ ¿Es para local comercial?	✓ Formato de Alineamiento con medidas de local
01	Alineamiento y Numero Oficial	Nuevo o Actualización Predio Ejidal	✓ Formato de Alineamiento	✓ ¿Colindancia con barranca, río, laguna, arroyo o lago?	✓ Dictamen de CNA y Protección Civil
			✓ Croquis de Ubicación	✓ ¿Está en proceso de regularización en CORETT?	✓ Copia Contrato de escrituración emitido por CORETT
			✓ Dictamen de Identificación de Predio		
			✓ Copia de Identificación del Poseedor		
			✓ Copia de Docto que acredite Posesión		
01	Alineamiento y Numero Oficial	Fusión	✓ Formato de Alineamiento		
			✓ Croquis de Ubicación		
			✓ Copia de Pago Predial Actualizado		
			✓ Copia de Documento que acredite Propiedad o Arrendamiento		
			✓ Copia de la Autorización de Fusión expedida por Fraccionamientos		
			✓ Copia de Alineamiento		

01	Alineamiento y	Subdivisión	✓ Formato de Alineamiento		
----	----------------	-------------	---------------------------	--	--

	Numero Oficial	✓ Croquis de Ubicación		
		✓ Copia de Pago Predial actualizado		
		✓ Copia de Identificación del Propietario		
		✓ Copia de Documento que acredite Propiedad o Arrendamiento		
		✓ Copia de Alineamiento a Generales		

#### Anexo 4: Identificación y Acreditación de la Propiedad o Arrendamiento

**Artículo 52.-** Para la identificación del propietario ó poseedor y acreditación de la propiedad, arrendamiento ó posesión, se requerirá complementar la información de los requisitos básicos, a fin de determinar la acreditación e identificación del ciudadano con validez oficial.

4.1. Nombre de la Dependencia o Entidad

Se describirá el nombre completo de la Dependencia o Entidad que otorga el Trámite y Servicio.

4.2. Sub dimensión 1: Figura del Acreditador

Se identifican las figuras de acreditación e identificación del ciudadano.

4.3. Sub dimensión 2: Opciones del Documentos Acreditador

Se especificarán los documentos de acreditación e identificación del propietario, poseedor ó arrendatario, a fin de que el ciudadano cuente con opciones para la gestión de un Trámite y Servicio.

4.4 Nombre y Firma del Titular y Director de la Unidad Administrativa

El Titular y Director de la Unidad Administrativa deberán plasmar su nombre completo y firma autógrafa a fin de indicar que la información integrada en el formato cuenta con la validación, autorización e integridad necesaria para la consideración y carga en la base de datos.

4.5 Nombre y Firma del Enlace

Los enlaces responsables de proporcionar la información a la Contraloría deberán registrar su nombre completo y firma a fin de indicar que la información contenida en dichos formatos está validada, real y autorizada.

Ejemplo del llenado del formato de Identificación y Acreditación de la Propiedad o Arrendamiento:

SUB DIMENSIÓN 1 Figura del Acreditador	SUB DIMENSIÓN 2 Documento Acreditador
Identificación de Propietario o Poseedor	Credencial para votar vigente
	Licencia de manejo vigente
	Pasaporte vigente
	Cedula profesional
Propiedad	Escritura inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio
	Constancia de otorgamiento de escritura emitida por Notario Publico
	Contrato privado de Compra Venta inscrito en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio o Certificado ante Notario Publico
	Resolución Judicial que haya causado ejecutoria y que ampare la propiedad del bien
Arrendamiento	Contrato de Arrendamiento
	Contrato de Subarrendamiento acompañado del contrato de arrendamiento que le da origen
Posesión	Certificado parcelario
	Título de propiedad
	Documento que acredite la cesión de derechos registrado ante el Registro Agrario Nacional
	Dictamen de identificación de predio emitido por la Subdirección de Planeación

### **Anexo 5: Reporte de formatos y formas utilizadas por trámite y servicio**

**Artículo 53.-** Los formatos de solicitud y formas no valoradas serán aquellos que se entreguen al ciudadano para registrar todos aquellos datos obligatorios para iniciar con la gestión de un Trámites y Servicio.

**Artículo 54.-** El enlace de la Unidad Administrativa identificará en el levantamiento de información cada formato y forma vinculado al proceso de ingreso del trámite otorgado por la Dependencia o Entidad a fin de automatizar la descarga y edición de los formatos y formas no valoradas.

5.1. Nombre de la Dependencia o Entidad

Se describirá el nombre completo de la Dependencia o Entidad que otorga el trámite y servicio.

5.2. Número identificador del Trámite y Servicio ó Programa

El enlace debe anotar el número de identificación del trámite, el cual está integrado en la base de datos que proporcionó la Contraloría.

5.3. Descripción del Trámite, Servicio y Programa Principal

Se transcribirá conceptualmente el trámite que se otorga en la Dependencia o Entidad

5.4. Formato 1: Número de registro y nombre del formato

Se identificará el número de registro otorgado por la Contraloría y el cual se encuentra en la parte inferior derecha de cada formato, de la misma manera se describirá el nombre o título con el que fue registrado.

En el caso de que el formato o forma no tenga registro se dejará el espacio en blanco para su posterior análisis y registro por la Unidad Administrativa correspondiente.

5.5. Formato 2 y 3: Número de registro y nombre del formato

En el supuesto de que el trámite y servicio tenga más de un formato o forma no valorada se describirán en forma continua todos aquellos necesarios para el ingreso del trámite, considerando el proceso del punto antecedente.

5.6. Nombre y Firma del Titular Director y Enlace de la Unidad Administrativa

El Titular y Director de la Unidad Administrativa deberán plasmar su nombre completo y firma autógrafa a fin de indicar que la información integrada en el formato cuenta con la validación, autorización e integridad necesaria para la consideración y carga en la base de datos

5.7. Nombre y Firma del Enlace

Los enlaces responsables de proporcionar la información a la Contraloría deberán registrar su nombre completo y firma a fin de indicar que la información contenida en dichos formatos está validada, real y autorizada.

Ejemplo del llenado del formato de Reporte de formatos y formas utilizadas por trámite y servicio:

ID	Descripción del Trámite y Servicio	<u>FORMATO 1</u> Número de registro y nombre del formato	<u>FORMATO 1</u> Número de registro y nombre del formato	<u>FORMATO 1</u> Número de registro y nombre del formato
61	Alineamiento y Número oficial nuevo o actualizado	FORM/SGUOPDS/0109/598 Alineamiento y número oficial	_____	_____
62	Alineamiento y Número oficial para fusiones, subdivisiones y derivadas	FORM/SGUOPDS/0109/598 Alineamiento y número oficial	_____	_____

#### IV.IV VIGENCIA

Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del 01 de Octubre de dos mil once.





**Puebla**  
Gobierno **Municipal**

## LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE TRÁMITES Y SERVICIOS INTERACTIVO

Se expiden los presentes Lineamientos en la Heroica Puebla de Zaragoza  
a los veintiún días del mes de octubre de dos mil once

### Autorizaciones

C.P Gabriela Barranco  
Flores

Departamento de  
Evaluación y Verificación  
de Servicios Públicos

C.P. Ramón Rojas Jaramillo

Subcontralor de Desarrollo  
Administrativo, Seguimiento y  
Control

C.P Santiago Martínez  
Sánchez

Contralor Municipal

Contraloría  
Municipal

LA EFICIENCIA QUE QUEREMOS®