

56.  
22j



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

ANALISIS SISTEMICO DE LA ORGANIZACION  
DE LA VENTANILLA UNICA EN LAS  
DELEGACIONES POLITICAS DEL DISTRITO  
FEDERAL 1989-1995

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN CIENCIAS POLITICAS Y  
ADMINISTRACION PUBLICA  
(ESPECIALIDAD ADMINISTRACION PUBLICA )

P R E S E N T A N :  
MARICELA ROSARIO GUTIERREZ RIVAS  
Y

GABRIELA                      MORALES                      JUAREZ

ASESOR: LIC. CARLOS HERNANDEZ ALCANTARA

MEXICO, D. F.

1997



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**GRACIAS A  
DJS**

**- CON AMOR A NUESTROS PADRES -**

**MARCELA Y JUAN MA. EUGENIA Y ROBERTO**

**QUE SIN SU CONFIANZA ESTIMULO Y APOYO  
SERIESE SIDO IMPOSIBLE LA REALIZACION  
DEL PRESENTE TRABAJO.**

**A NUESTROS HERMANOS CON CARINO**

**MA. DEL CARMEN**

**MA. DEL CARMEN**

**JUAN PATRICIO**

**LETICIA**

**JOSE OCTAVIO**

**GRACIELA**

**FRANCISCO JAVIER**

**ROBERTO**

**ALEJANDRO**

**MARCELA ROSARIO Y GRACIELA**

**AGRADECEMOS AL LICENCIADO CARLOS HERNANDEZ  
ALCANTARA POR SU VALIOSA AYUDA AL ACEPTAR DIRIGIR  
NUESTRA TESIS PROFESIONAL.**

**GRACIAS A LOS C. LICENCIADO FRANCISCO JAVIER DIAZ  
JAIMES, LICENCIADA MARIA DE JESUS LOPEZ AMADOR,  
MAESTRO CARLOS RUIZ SANCHEZ Y AL LICENCIADO  
FRANCISCO URIOSTEGUI MIRANDA; POR SU TIEMPO PARA  
REVISAR NUESTRO TRABAJO, ASI COMO POR SUS  
APRECIABLES CONSEJOS.**

**ASIMISMO A LOS DIRECTIVOS DE MODERNIZACION  
ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO  
FEDERAL.**

**IGUALMENTE A LAS PERSONAS QUE NOS ALENTARON PARA  
CONCLUIR NUESTRA TESIS PROFESIONAL.**

**CIUDAD UNIVERSITARIA 1997.**

## INDICE

	PAG.
<b>INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
<b>1. ASPECTOS TEORICO METODOLOGICOS DE LA TEORIA GENERAL DE SISTEMAS.</b>	
1.1 ANTECEDENTES.	6
1.2 QUE ES UN SISTEMA.	11
1.3 ELEMENTOS DE UN SISTEMA.	17
1.3.1 LA CORRIENTE DE ENTRADA.	18
1.3.2 EL PROCESO DE CONVERSION.	18
1.3.3 LA CORRIENTE DE SALIDA.	19
1.3.4 LA COMUNICACION DE RETROALIMENTACION.	20
1.4 LA ORGANIZACION COMO UN SISTEMA.	21
1.4.1 LA ADMINISTRACION PUBLICA COMO UN SISTEMA.	30
<b>2. EL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.</b>	
2.1 ANTECEDENTES.	40
2.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA CENTRALIZADA.	46
2.3 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA.	58
2.4 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA PARAESTATAL.	65
2.5 POLITICAS DE MODERNIZACION ADMINISTRATIVA.	73
<b>3. SIMPLIFICACION Y CAMBIO ESTRUCTURAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.</b>	
3.1 PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL.	79
3.1.1 REESTRUCTURACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.	91
3.1.2 MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO.	94
3.2 PROGRAMA DE MODERNIZACION, SIMPLIFICACION Y ATENCION CIUDADANA DDF-SECOGEF.	109

**4. LA VENTANILLA UNICA EN LAS DELEGACIONES POLITICAS  
DEL DISTRITO FEDERAL.**

4.1	ANTECEDENTES.	113
4.2	VIABILIDAD.	116
4.2.1	ESTRUCTURA ORGANICA.	122
4.3	PROCESO DE OPERACION (DESCRIPCION).	124
4.3.1	PROCEDIMIENTO DE OPERACION.	127
4.4	INFORME DE LABORES (VENTANILLA UNICA).	130
<b>CONCLUSIONES.</b>		<b>135</b>
<b>ANEXO I.</b>		<b>145</b>
<b>ANEXO II.</b>		<b>182</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.</b>		<b>191</b>
<b>HEMEROGRAFIA.</b>		<b>195</b>

## INTRODUCCION

La presente investigación tiene por objeto el análisis específico de la forma de operar la Ventanilla Unica en las Delegaciones Políticas del Distrito Federal. En donde abarcamos el período que comprende de 1989 a 1995, por ser una etapa en la cual se da mayor énfasis a la coordinación, responsabilidad y control en los sectores que conforman la administración pública, mediante estrategias que examinan el sistema administrativo el marco legal, la eficiencia, la eficacia y la permanencia del servicio público.

Esto en base a la simplificación administrativa la cual tiene su eje principal en el Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal, en donde se profundizan y se consolidan las decisiones del Ejecutivo, con la finalidad de transformar el funcionamiento del sector público; mediante la agilización, transparencia y facilitación de los trámites y servicios gubernamentales que con mayor frecuencia utiliza la población en las oficinas públicas para cumplir con sus obligaciones o bien para ejercer sus derechos ciudadanos.

La coordinación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal fue asignada a la SECOGEF y en ella participan las dependencias y demás entidades del sector paraestatal. A su vez la Secretaría de la Contraloría General de la Federación y el Departamento del Distrito Federal pusieron en marcha una serie de acciones que conforman el Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana, con el propósito de mejorar los trámites y servicios públicos que presta éste último a la ciudadanía en general.

Con ambos Programas (PGSAPF y PMSAC DDF-SECOGEF), se busca ofrecer un servicio transparente, ágil y apegado a la legalidad. A su vez destraba la problemática más aguda, la que afecta con mayor

intensidad a aquellas áreas que mantienen un intenso contacto con los usuarios. Ante esta situación nos interesamos por enfocar nuestra investigación a una de estas áreas; que sin duda son las 16 Delegaciones Políticas del Distrito Federal, donde era importante la creación de una instancia donde se realizaran trámites o servicios. De ahí que el modelo de la Ventanilla Única Delegacional es homogeneizante ya que define decisiones, responsabilidades y controles del proceso administrativo.

Este modelo (Ventanilla Única), pretende alcanzar una administración Pública eficiente, productiva y ágil, capaz de resolver con eficiencia y eficacia la demanda de mejores servicios públicos. La razón por la cual analizamos el proceso de la Ventanilla Única es por la importancia que representa su puesta en operación para la recepción y entrega de documentos en las Delegaciones Políticas. Esto responde a las necesidades, peticiones y demandas que plantean los particulares, las organizaciones y los grupos sociales.

Asimismo es importante evaluar los primeros resultados socioeconómicos en la creación de la misma, con la finalidad de conocer si se llevaron a cabo o no los objetivos planteados. Esto en base al Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana en el Distrito Federal, y en particular en las Delegaciones Políticas (consideradas como órganos desconcentrados del DDF, es decir se les encomiendan funciones y facultades político-administrativas, sin embargo no pierden su relación con el órgano central. En este ámbito se localiza la Ventanilla Única, la cual depende y es responsabilidad de cada Delegado).

Para la realización de esta investigación contamos con ayuda de Directivos de Simplificación Administrativa del DDF, ya que participamos como prestadoras de servicio social dentro del mismo Programa, lo cual nos facilitó la prestación de documentos oficiales para la elaboración de nuestra tesis. Por consiguiente los obstáculos fueron muy pocos, entre ellos la falta de información sobre Ventanilla

Unica, pero esto es comprensible por el hecho de que es un programa de reciente creación.

La presente investigación se estructuró en cuatro apartados. El primero de ellos se analiza la Teoría General de Sistemas y su aplicación a la Administración Pública. El sistema de la Administración Pública en México tiene un papel básico como regulador y promotor de la actividad socioeconómica (dentro de esta acción gubernamental, destacan los diferentes programas que establecen con el fin de satisfacer las principales demandas sociales). Con los lineamientos de la Teoría General de Sistemas en las funciones de las organizaciones sociales (públicas o privadas), conduce a una mayor racionalización en el uso de recursos, a elevar la productividad y a mejorar la eficacia en la consecución de sus objetivos. A su vez es un instrumento dinámico y un modelo efectivo para fijar los objetivos, planear y programar las operaciones, diseñar la estructura organizacional, visualizar y definir los problemas, analizar y adaptar decisiones racionales para controlar las organizaciones o sistemas.

En el segundo apartado se muestra la estructura administrativa en la que se apoya el Gobierno del Distrito Federal para la ejecución de sus actividades como son la Administración Centralizada, la Administración Descentralizada y la Administración Paraestatal. Asimismo, se mencionan las principales funciones que tienen al interior del Departamento del Distrito Federal. Por otro lado se contemplan las posibles modificaciones a su estructura administrativa y a las políticas de modernización administrativa, esto con la finalidad de presentar una mejora cualitativa y cuantitativa en la prestación de los servicios públicos que ofrece el Gobierno del Distrito Federal.

En el tercer apartado analizamos y explicamos los dos programas en que se basa nuestra investigación; el Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal y el Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF. Con el objetivo de propiciar un modelo de funcionamiento con base en trámites y procedimientos administrativos claros y transparentes, que

permiten no solamente elevar la calidad de la atención a la población, sino que además sienten las bases de un nuevo perfil del servicio público, que tiene su eje principal en la transparencia de los procesos y en general en la participación activa y la corresponsabilidad de los ciudadanos.

A su vez se mencionan los cambios y/o modificaciones para la prestación de los servicios. Es decir, la incorporación de equipos modernos, la actualización de los ordenamientos jurídico-administrativos que ofrecen a la disposición de los usuarios, el mejoramiento de espacios físicos en los que se atiende a la ciudadanía y a la elevación de la atención mediante la capacitación y profesionalización de los servidores públicos.

**Finalmente** el modelo de organización de la Ventanilla Unica en las Delegaciones Políticas del Distrito Federal, como trabajo de tesis profesional, nos motivo por la inquietud que nos causara el conocimiento de su organización, estructura y funcionamiento dentro del servicio, que ofrece el Gobierno del Distrito Federal. Además por la importancia que tiene dentro de la Administración Pública por ser ésta la organización que tiene a su cargo la dirección y gestión de los negocios estatales ordinarios, mediante procedimientos idóneos como es la creación del modelo de Ventanilla Unica, asegurando así mayor competencia y oportunidad en la atención de sus responsabilidades fundamentales.

Podemos destacar su viabilidad (económica, política y social) dentro del proceso administrativo y con ello superar las deficiencias, vicios y costumbres que imperan en el servicio público del Distrito Federal y en particular en las 16 Delegaciones Políticas que lo conforman. Sin intermediarios y con respuesta oportuna que exigen los particulares, grupos y asociaciones del Distrito Federal.

También se muestran los primeros resultados de la puesta en marcha de las Ventanillas Unicas Delegacionales. Además se anexan las

**cédulas correspondientes para cada uno de los trámites que proporcionan las Delegaciones Políticas y que se atienden en las Ventanillas Unicas.**

**Estas cédulas integran el Manual de Trámites y Servicios al Público; y contienen la información concreta para el usuario.**

## 1. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

La vida en sociedad está organizada alrededor de sistemas complejos, en los cuales y por los cuales el hombre trata de proporcionar alguna apariencia de orden a su universo. La vida está organizada alrededor de instituciones de todas clases (algunas son estructuradas por el hombre, otras han evolucionado sin diseño convenido). En cada clase social, cualquiera que sea nuestro trabajo o intento tenemos que enfrentarnos a organizaciones y sistemas.

### 1.1 Antecedentes.

La Teoría General de Sistemas se desarrolló a partir de la necesidad de ofrecer una alternativa a los problemas que se venían suscitando en los esquemas conceptuales, conocidos como enfoques analítico-mecánicos, asociados con la aplicación del método científico y el paradigma ciencia a las ciencias físicas.

Estos enfoques tuvieron éxito en la explicación del fenómeno de los sistemas del mundo físico, pero no se extendieron satisfactoriamente para explicar las propiedades de los sistemas en los campos biológicos, conductual y social. Es decir, eran insuficientes para enfrentarse a problemas en las ciencias biosociales y problemas prácticos planteados por la tecnología moderna.

Los problemas se debían a la falta de comunicación entre las diferentes ciencias, ya que cada ciencia se encargaba de estudiar el fenómeno por separado, es decir, independientes, casi sin contacto con las demás ciencias basándose cada una en hechos diferentes y filosofías contradictorias. De ahí la necesidad de cambiar la actitud y

las concepciones; se propuso crear una nueva disciplina que pudiera estudiar los fenómenos en su totalidad e intercambiando información con otras disciplinas, y que su objeto de estudio fuera desde cosas inanimadas, organismos vivientes hasta fenómenos sociales.

Sin duda la teoría general de sistemas lo ofrecía, considerada como un instrumento útil, al dar modelos utilizables y transferibles en diferentes campos, y evitaba vagas analogías que perjudicaban el progreso. No sólo era necesario estudiar partes y procesos aislados, sino también resolver los problemas decisivos hallados en la organización y en el orden que lo unifican. Es decir, determinar un objetivo, encontrar caminos o medios para alcanzarlo, con soluciones posibles y elegir la óptima (con máxima eficacia y un mínimo de costo).

La teoría general de sistemas iniciada por el biólogo Ludwind Von Bertalanffy a principios de la década de los 50's, es una terminología utilizada para describir: "... un nivel teórico de construcción de modelos que se encuentran en cierta forma entre las construcciones altamente generales de la matemática pura, y las teorías específicas de las disciplinas especializadas."<sup>1/</sup> Su propósito en palabras de Richard A. Johnson es el de: "Desarrollar un marco teórico sistemático para la descripción de las relaciones generales del mundo empírico."<sup>2/</sup> o en concepto de Hugo o. Pérez Cajiao: "... se ocupa del desarrollo de esquemas teóricos sistematizados que nos permiten entender mejor las relaciones entre las diferentes partes que conforman un todo o cualquier fenómeno empírico, y entre éste y su ambiente."<sup>3/</sup>

Las metas de la teoría general de sistemas de acuerdo a su iniciador L. V. Bertalanffy son:

1. Hay una tendencia general hacia la integración en las varias ciencias, naturales y sociales.
2. Tal integración parece girar en torno a su teoría general de los sistemas.

3. Tal teoría pudiera ser un recurso importante para buscar una teoría exacta en los campos no físicos de la ciencia.

4. Al elaborar principios unificadores que corren verticalmente por el universo de las ciencias, esta teoría nos acerca a la meta de la unidad de las ciencias.

5. Esto puede conducir, a una integración que hace mucha falta en la instrucción científica.

De ahí, que la teoría general de sistemas es un enfoque interdisciplinario, y por lo tanto aplicable a cualquier sistema tanto natural como artificial.

Uno de los principales problemas de la ciencia actual es la falta de comunicación entre las diversas disciplinas, por lo que otro de sus propósitos es el de desarrollar científicos con visión generalizadora, y elaborar un sólido basamento de una teoría general que permita a un especialista captar la información importante que provenga de otros científicos con diferentes especialidades por lo anterior, es evidente la potencialidad de logros para esta teoría, puesto que existen grandes similitudes en la construcción teórica de varias disciplinas y es posible generar modelos que tengan aplicación a múltiples cambios de estudio.

La aplicación de la teoría general de sistemas ha tenido impacto en la mayoría de las ciencias y disciplinas debido a que permite estudiar fenómenos complejos e integrarlos en un conjunto o desagregarlo en sus partes sin dejar de considerar a otros sistemas interactuantes que se localizan en el medio ambiente. Es decir, es una poderosa herramienta que permite la explicación de los fenómenos que suceden en la realidad y también hace posible la predicción de la conducta futura de esa realidad.

Sobre este concepto todavía hay quienes sostienen que no existe una auténtica teoría general de sistemas, a pesar de que reconocen su importancia, utilidad, proceso de formación y prueba. La aportación de esta teoría al campo de la administración pública ha sido amplia y fructífera, en especial el enfoque multidisciplinario a la solución de problemas y la concepción de que las organizaciones sociales son sistemas que están en una interacción dinámica con su medio ambiente.

La segunda mitad del siglo XX está caracterizada por un profundo dinamismo y una gran complejidad en todos los órdenes de la vida social, lo cual implica, una gran responsabilidad, por que el hombre nunca había tenido que enfrentarse a tan grandes y graves problemas, ni aceptando mayores riesgos consecuentemente; pero también implica un privilegio, porque nunca se había dispuesto de tantas posibilidades materiales y de recursos técnico científicos tan valiosos para cambiar y mejorar la vida de la humanidad. Dentro de estos recursos se encuentran las modernas teorías administrativas, en particular la teoría de sistemas.

La aplicación de modelos y teorías de la ciencia administrativa en las funciones de las organizaciones sociales ya sean públicas o privadas, conduce a una mayor racionalización en el uso de sus recursos, a elevar la productividad y a mejorar la eficacia en la consecución de sus objetivos; actualmente uno de los modelos o enfoques más avanzados es la teoría y análisis de sistemas que ha comprobado ser un instrumento dinámico y un modelo efectivo para fijar los objetivos, planear y programar las operaciones, diseñar la estructura organizacional, visualizar y definir los problemas, analizar y adoptar decisiones racionales y científicas, así como para controlar las organizaciones o sistemas

De ahí que la administración pública por sus orígenes, por su naturaleza, por sus fines o propósitos, por sus presupuestos limitados, por sus múltiples necesidades que tiene que resolver, no pueden ni deben desperdiciar sus recursos por el contrario, deben optimizarlos,

mediante las técnicas más avanzadas, y no tan sólo para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos, sino para poder subsistir, adaptarse y desarrollarse en el cambiante mundo de hoy. Otra de las razones para utilizar los modelos más avanzados, y específicamente el enfoque de sistemas, es que el medio ambiente en el cual nos desarrollamos es complejo, sin embargo, con la visión sistémica, los administradores, los responsables de la toma de decisiones, adquieren una forma de pensar, la cual por un lado, ayuda a resolver alguna de las complejidades y, por otro, ayuda a conocer la naturaleza de los problemas complejos, y por lo tanto a trabajar dentro de un medio ambiente conocido.

Como anteriormente mencionamos una de las características de las organizaciones modernas son su tamaño, complejidad, dinamismo, y la diversidad de operaciones que realiza, ante esto la teoría y enfoque de sistemas ofrece una gran potencialidad para enfrentarse alguno de estos factores.

Sin embargo el enfoque de sistemas no es modelo teórico o de instrumental aislado, ni puede serlo, sino que forma parte de un conjunto de adelantos administrativos, los cuales se complementan e interactúan mutuamente. Los principales desarrollos, crecientes y fundamentales que han modificado substancialmente al proceso administrativo son entre otros los siguientes:

1. La teoría y el enfoque de sistemas.
2. La teoría de los sistemas integrales de información y retroalimentación.
3. Una mejor comprensión, sistematización y tecnificación del proceso de toma de decisiones.
4. Los métodos cuantitativos o investigación de operaciones, conocidos como ciencia de la administración, que permite utilizar la simulación para la resolución de problemas complejos.
5. La computadora electrónica y sus aplicaciones a la administración." 4/

Estos elementos que conforman a la moderna administración y que permiten atacar con éxito la complejidad organizacional, están en estrecha interrelación.

Es cierto que el empleo del enfoque de sistemas como una filosofía de la administración y la utilización de las demás técnicas modernas en la dirección de las organizaciones, son desarrollos recientes y poco difundidos, es también muy cierto que su aplicación se multiplicará y acelerará en los próximos años.

Un número de instituciones públicas y privadas cada vez mayor está tomando conciencia de la importancia del enfoque de sistemas y de la urgencia de crear sistemas integrales de información, acordes con el proceso científico de toma de decisiones. Los técnicos, profesionistas y funcionarios que -tienen la filosofía de sistemas- están ejerciendo una considerable influencia en la planeación, operación y control de las organizaciones; estamos llegando a una era que se caracteriza por la solución de problemas, mediante el análisis de sistemas; es decir, los problemas son susceptibles de identificarse, observarse, medirse y resolverse.

## 1.2 Qué es un sistema.

Para comprender las complejidades y poder analizar las posibilidades de la aplicación de la teoría de sistemas a la administración pública y diseñar sistemas complejos capaces de adecuarse a las nuevas necesidades, debemos primero, conocer y desarrollar la ciencia de los sistemas, es decir, que necesitamos examinar con más detalle lo que constituye un sistema, cuales son sus características, sus elementos y sus límites.

A la palabra sistema se le han dado muchas connotaciones, puesto que se utiliza a lo que se hace conforme a una regla de carácter

repetitivo, como para lo que se utiliza en la química para indicar el conjunto de sustancias que están en equilibrio, pasando por la idea de un conjunto de reglas y principios, sobre una materia enlazados entre sí.

Ya en el campo de la administración, en concreto dentro de la teoría de sistemas, la palabra "sistema" se utiliza para indicar el conjunto de elementos interrelacionados e interdependientes, que forman una unidad o un todo coherentes y que tienen un objetivo común. Alrededor de esta idea básica existen otros conceptos de sistemas, formulados por diversos autores e investigadores, destacando los que a continuación se mencionan:

- Stafford Beer señala: "cualquier colección cohesiva de cosas que están dinámicamente relacionadas." 5/

- R. A. Jhonson establece que: "sistema es un todo organizado y complejo, un conjunto o combinación de cosas o partes que conforman un todo unitario o complejo." 6/

- Cleand and King sostienen que: "si un grupo de elementos mantiene una regular interacción e interdependencia, formando un todo unificado, es un sistema." 7/

- Murdick y Ross hacen una definición más elaborada: "un sistema es una serie de elementos que forman una actividad o procedimiento o plan de procesamiento que buscan una meta o metas comunes, mediante la manipulación de datos, energía o materia es una referencia de tiempo para proporcionar información, energía o materia." 8/

- C. West Churchman comenta: "... todos los que definen el término sistema están de acuerdo de que se trata de un conjunto de partes coordinadas para lograr un conjunto de metas." 9/

- Arthur D. Hall, tiene un concepto muy generalizado: "un sistema es un conjunto de objetos con relaciones entre los objetos y sus atributos." 10/

Todos los conceptos anteriores, y muchos otros que existen, tienen en común que indican la conectividad, la interrelación de elementos o partes, "... cualquier cosa que consiste en partes unidas entre sí será llamado sistema." 11/

Para aclarar estas definiciones abstractas es conveniente exponer algunos ejemplos:

<b>SISTEMA</b>	<b>ELEMENTOS</b>	<b>OBJETIVO</b>
Cuerpo Humano	Organos, tejidos, estructura osea, sistema nervioso, etc.	Subsistencia.
Familia	Padre, Madre, Hijos, Casa habitación.	Procreación.
Asociación de beneficencia	Miembros, reglamentos, patrimonio.	Servicio a la comunidad.
Empresa productiva	Hombre, máquinas, procedimientos, materiales, recursos financieros.	Producción de bienes o servicios.
Computadora	Componentes físicos, electrónicos, conexiones-- y procedimientos.	Procesamiento de datos.
Universo	Estrellas, planetas, energía, galaxia, etc.	Desconocido.

Haciendo una breve recopilación de los autores antes mencionados, sobre el concepto de sistema deducimos que es un conjunto de unidades identificables o elementos con un más elevado grado de

interdependencia entre ellas que con su medio, de manera que dentro del sistema un cambio o elemento se asocia con otro previsible dentro del mismo sistema.

Por consiguiente los ejemplos señalados con anterioridad nos indican que los sistemas varían considerablemente en cuanto a componentes, aspecto, tamaño, características y objetivos básicos; pero aunque existen estas grandes diferencias y bajo la idea fundamental de sistema todo lo que existe es un sistema y el universo es un gran juego de sistemas, los cuales contienen a su vez sistemas menores o subsistemas. Es decir, son sistemas, formados por numerosos subsistemas y que a la vez forman parte de sistemas mayores. Esta visión es la que ha permitido el surgimiento de una nueva administración. Para poder entender más claramente lo que es un sistema mencionaremos sus características (principales), sus límites y la clasificación del mismo.

#### A) Características de los sistemas.

" 1. Todo sistema contiene otros sistemas menores (subsistemas) y a la vez pertenece a otros sistemas mayores (suprasistemas), o sea que existe una categorización de subsistemas, sistemas y suprasistemas.

2. Todos los elementos de un sistema, sus relaciones atributos actúan y operan en función de los objetivos del sistema. Los objetivos son el factor que integra, que le da unidad y cohesión a los diversos componentes de los sistemas.

3. El cambio o modificación de uno de los elementos de sus atributos o de sus relaciones repercute o influye en los demás y afecta a la conducta resultados del sistema total, en función al estado que guardan los demás." 12/

Otros autores establecen o destacan que las características de los sistemas son: organización, interacción, interdependencia, integración y estabilidad.

## B) Límites o fronteras del sistema.

De acuerdo a las definiciones que se han dado se puede afirmar que cualquier cosa puede ser considerada como un sistema, por lo tanto puede tener diferentes magnitudes. De ahí que es imprescindible que se definan los límites o fronteras del sistema y esto se logra por medio de analizar al propio sistema ya que como se menciono anteriormente son diferentes unos de otros.

Al analizar se pretende separar un problema o entidad en sus partes componentes, para así, establecer los límites o fronteras.

La interdependencia de resultados y la mayor frecuencia de interacciones de los elementos permite establecer los límites del sistema, en virtud de que fuera éste, la interdependencia o interacciones declinarán con más rapidez que dentro del propio sistema. En todo caso corresponde al análisis de sistemas encontrar el conjunto de transacciones o interacciones, los límites para circunscribir el problema o fenómeno específico que le interesa al investigador enfocar como sistema.

Se puede hablar de sistemas o subsistemas dependiendo su extensión o complejidad de las fronteras que sean establecidas por el analista, por lo tanto también se necesita hablar de administración de sistemas y subsistemas. Así: "... la administración pública es el conjunto de sistemas y subsistemas que puede ser estudiado y analizado, y que enfrenta algunos problemas que surgen de sus propias características." 13/

## C) Clasificación de los sistemas.

Existen muchos criterios para tipificar y clasificar los sistemas, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Por su naturaleza:
  - . Conceptuales o teóricos
  - . Empíricos.
- Por su origen:
  - . Naturales
  - . Hechos por el hombre.
- Por su composición:
  - . Sociales
  - . Hombre-máquina
  - . Máquinas.
- Por su relación con el medio:
  - . Abiertos
  - . Cerrados.
- Por su duración:
  - . Permanentes
  - . Temporales.
- Por su estabilidad:
  - . Estables o estacionarios
  - . No estables o no estacionarios.
- Por su magnitud:
  - . Supersistema o macrosistema
  - . Sistemas
  - . Subsistemas o microsistemas.
- Por su respuesta ante el medio ambiente:
  - . Adaptables
  - . No adaptables.
- Por su grado de complejidad:
  - . Simples
  - . Complejos
  - . Muy complejos.
- Por su grado de certidumbre e ignorancia:
  - . Deterministas
  - . Probabilísticos.

Con respecto a la clasificación que se ha mencionado de los sistemas, no se ha llegado a un acuerdo generalizado y universalmente aceptado, y existen otros criterios más. Es decir, éstos son concurrentes y pueden incidir dentro de un mismo sistema, como por

**ejemplo, la administración pública es un sistema: conceptual, creado o hecho por el hombre, compuesto por hombres y máquinas, abierto, permanente, estable, es un supersistema, adaptable, muy complejo y probabilístico.**

### **1.3 Elementos de un sistema.**

**En general, los principales elementos o componentes de un sistema son su corriente de entrada, su proceso de conversión, su corriente de salida, y como elemento de control, la comunicación de retroalimentación.**

**De acuerdo a nuestra investigación la administración pública se define en términos del enfoque sistémico, como un sistema o proceso dinámico (es decir, "complejo y abierto" al contexto) que se orienta a la solución y regulación de los problemas y tensiones que se generan tanto en su ambiente o entorno, representado (en este caso) por el contexto sociopolítico, económico y cultural en que se encuentra inserta la administración pública que se desee analizar específicamente así como aquellos que se generan en su propio ámbito interno de operación.**

**La administración pública constituye un sistema dinámico, integrado por: normas, objetivos, estructuras, métodos y procedimientos, elementos humanos ( como la administración de personal, las relaciones de trabajo, la comunicación social y la participación ciudadana), recursos financieros y materiales a través de los cuales aunados a sus interacciones se ejecutan o instrumentan las decisiones o políticas de un gobierno.**

### 1.3.1 La corriente de entrada.

Los insumos o entradas son los elementos que integran o se incorporan al sistema y que van a ser transformados, mediante un proceso, en productos o salidas. "Los insumos principales de todo sistema son: materia, energía e información." 14/

Es decir, incluyen a la multitud de fenómenos sociales, económicos y políticos que presentan los problemas a los que establecen las normas. Ayudan a resolverlos u obstaculizan sus esfuerzos en tal sentido se encuentran dentro de los insumos: los receptores del servicio, o sea los usuarios o clientes que deben beneficiarse, los grupos de interés y miembros del público y otras unidades de gobierno que proporcionan apoyo político o se oponen a una política determinada.

Por lo tanto decimos que los insumos políticos son los que se transmiten del medio ambiente a la estructura o proceso de conversión del sistema de la organización e incluye: demandas para esas normas, recursos y apoyo, oposición o apatía hacia las acciones que toman los administradores derivadas de la política que se formule al respecto.

### 1.3.2 El proceso de conversión.

El proceso de conversión es considerado como procesador y transformador (caja negra) es el elemento o conjunto de elementos, que modifica el estado original de los insumos para obtener los productos o salidas.

Dicho proceso comprende las estructuras formales que existen dentro de las dependencias administrativas, los procedimientos empleados, y las predisposiciones y experiencias personales de los administradores, así como los sistemas administrativos en general. "Es aquí donde

ocurre lo que se llama administración y donde se aplica el célebre proceso administrativo constituido por planificación, organización, dirección, control y motivación (incluye la comunicación e implementación)." 15/

Las características del proceso de conversión dentro de las dependencias administrativas son las siguientes: conflicto entre las reglas formales de la organización y los valores personales de los administradores. El uso por parte de quienes toman las decisiones del procedimiento de rutina para simplificar los insumos complejos y numerosos; en el proceso de conversión se desarrolla toda la actividad administrativa propiamente dicha, la clave de esa actividad sería la toma de decisiones. Las tendencias a la rigidez frente a demandas innovadoras. Los procesos de transformación, mantenimiento, adaptación y estructura social.

El procesador está formado por equipos, instalaciones, tecnologías, estructuras administrativas, normas, procedimientos y otros componentes.

Dentro de este procesador se encuentra el regulador que es el elemento que planea, dirige y controla toda la operación del sistema. Es el que toma las decisiones para modificar los insumos y/o el procesador y así poder alcanzar los objetivos. En las organizaciones administrativas, el regulador está constituido por los niveles directivos o por los funcionarios de alta jerarquía.

### 1.3.3 La corriente de salida.

Los productos o salidas son los componentes que resultan del proceso de transformación de las entradas y que son la expresión de los objetivos.

"Los bienes o servicios que el proceso de conversión proporciona al medio ambiente, incluyen los artículos tangibles y regulación del comportamiento, además de gestos, declaraciones y actividades que confieren mensajes simbólicas a quienes tienen disposición para comprenderlos." 16/

En este sentido los bienes y servicios pretenden: satisfacer las necesidades materiales y simbólicas de los sectores afectados. Proporcionar beneficios directos a otros funcionarios de otras unidades de gobierno, tales como; información, asesoramiento técnico y proposiciones concretas que son necesarias para la formulación de la política. Permitir que los legisladores y grupos políticos le den vida mediante promesas y rendimiento en los servicios a los dotantes; sin embargo la mayoría de los bienes y servicios deben depender de las dependencias administrativas de la estructura de conversión.

#### 1.3.4 La comunicación de retroalimentación.

En el proceso de retroalimentación: los sistemas se pueden controlar o mejor dicho autocontrolar por medio de un proceso que consiste en introducir los resultados para modificar la actividad del sistema en función de los objetivos establecidos. Es decir, existe un mecanismo o dispositivo que permite analizar o comparar los resultados y productos y tomar las medidas correctivas si es necesario para asegurar el logro de sus objetivos.

La retroalimentación es la influencia de los servicios previos sobre las demandas, los recursos y el apoyo o la oposición (los insumos) que recibe el proceso de conversión para un debido proceso.

Es decir, el concepto de retroalimentación es básico en la teoría de sistemas, en la automatización, en la cibernética y tiene gran importancia en la administración, porque ha cambiado el concepto de

control administrativo. Ya que la idea de un control basado en resultados históricos se ha transformado al concepto de "sistema cerrado de control" en donde los resultados son conocidos de inmediato y las medidas correctivas se toman con mayor oportunidad.

Otro elemento dentro de un sistema es el medio ambiente, es decir, el conjunto de factores sociales, económicos, políticos y legales, físicos, psicológicos, culturales, etc. En los cuales el sistema se desenvuelve, o sea, que influyen o limitan la conducta de donde provienen los insumos y a la vez pueden ser modificados por el impacto de sus resultados.

Como es de suponerse estos elementos están en estrecha interrelación y se pueden sintetizar en la siguiente forma: dados ciertos insumos y procesados conforme a un diseño establecido se pueden obtener determinados productos, y una parte de estas salidas se retroalimentan al propio sistema para su control por parte del regulador, todo esto dentro de un medio ambiente que afecta y es afectado por la conducta del sistema. **DIAGRAMA N° 1**

Unificando todos los elementos de un sistema lo podemos adaptar a cualquier cosa (como lo mencionamos anteriormente), por consiguiente nos es necesario analizar a la organización como un sistema y consecuentemente a la administración pública para los fines del presente trabajo.

#### 1.4 La organización como un sistema.

"El medio ambiente, los insumos, el proceso de conversión, los servicios y la retroalimentación se relacionan e interactúan unos con otros. A todo un conjunto completo de estos elementos y de sus interacciones se le llama el **sistema de organización.**" 17/

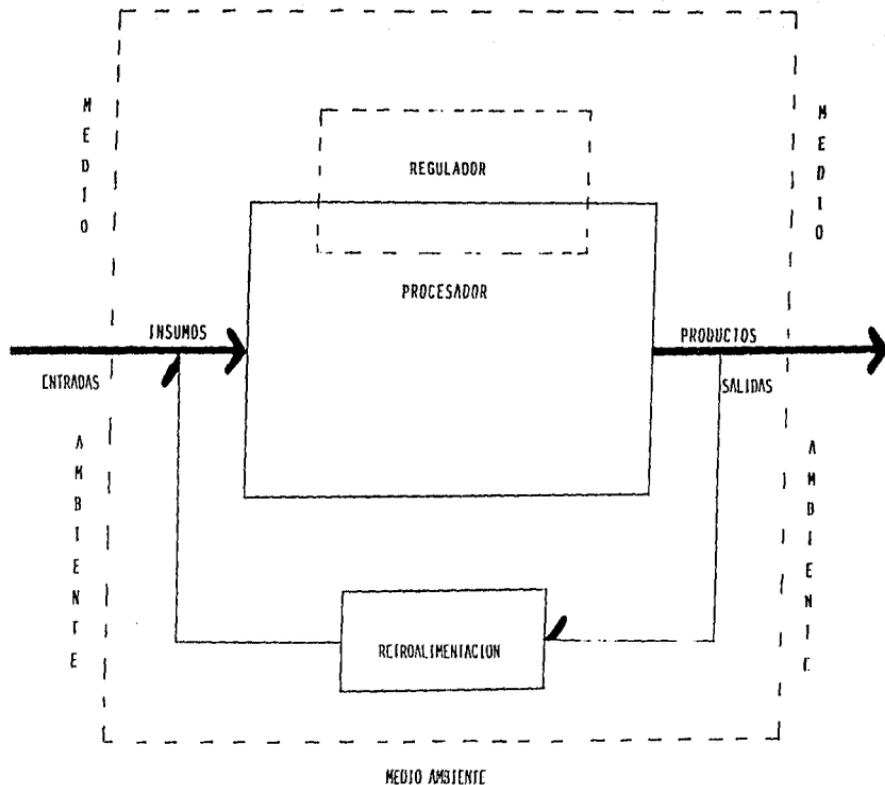


DIAGRAMA N° 1 COMPONENTES DE LOS SISTEMAS

La organización se origina en la necesidad humana por la cooperación, así como la administración nace de la necesidad de coordinar esfuerzos humanos.

Al término organización se le ha dado un uso muy extenso, y se aplica para definir una parte del proceso administrativo o para señalar una actividad concreta, pero para nuestros propósitos es necesario señalar una definición genérica, señalando sus elementos más comunes y significativos:

- 1) Existe implícita o explícitamente, determinados objetivos, para los cuales sus miembros o participantes tienen esfuerzos individuales.
- 2) Existen ciertos patrones, normas o políticas de autoridad y responsabilidad entre los participantes.
- 3) Aunque las organizaciones están formadas básicamente por elementos humanos, se presentan en la mayoría de los casos algunos elementos o medios no humanos (materiales o financieros).
- 4) Su actividad requiere una serie de decisiones (de rutina y estrategia) unas más simples otras más complejas que involucran la administración de recursos humanos, materiales, financieros y de otro tipo.

Es decir, la organización es una agrupación humana, de unidad social cuyos integrantes se relacionan y coordinan sus esfuerzos para el logro de objetivos y metas comunes o sea que la operativa y la genérica, se conceptualizan a la organización como una entidad, y no como un proceso de estructuración de funciones y responsabilidades. Con las definiciones anteriores de la organización es suficiente para los fines del presente trabajo, ya que estamos conscientes que existen muchos otros conceptos, usos y aplicaciones.

Existen diversas teorías sobre la organización como son: la teoría clásica, la teoría neoclásica, la teoría de fusión, la teoría cuantitativa, etc., y por supuesto la moderna teoría de sistemas le ha dado su enfoque muy particular a la organización, la cual es visualizada como un sistema que está formado por varios subsistemas interrelacionados y a su vez la organización pertenece a un sistema mayor o medio ambiente, en el que se desenvuelve o interactúa. Como características básicas de las organizaciones sociales mencionaremos las siguientes:

- Son sistemas abiertos, en estrecha relación con un medio ambiente, el cual le proporciona los insumos y es el receptor o destino de sus productos o resultados.

- El centro de este sistema lo integra un conjunto de actividades desempeñadas por sus integrantes, caracterizada por su coordinación consciente y su racionalidad, conforman una estructura de carácter sociotécnico, puesto que para su integración y operación es necesario: tecnología, equipos, instrumental, etc., en diferentes medidas y grados, según la organización de que se trate.

- Son sistemas jerarquizados, es decir, están compuestos por subsistemas o elementos que forman una estructura dividida en niveles o grados de autoridad o responsabilidad.

- Desarrollan una entropía negativa, puesto que transforman recursos del medio ambiente y son capaces de adaptarse a él, de subsistir y crecer, venciendo así la entropía (tendencia natural de los sistemas hacia el caos y la indeterminación).

- Son sistemas cerrados, imaginados, diseñados, planeados y hechos por el hombre, por lo que pueden cambiar sus: objetivos, estructuras, procesos, métodos, etc., de acuerdo con las necesidades o requerimientos del mismo hombre.

- Al ser sistemas abiertos, sus límites no son fáciles de definirse, ya que son flexibles, permeables y cambiantes.

- Las organizaciones son sistemas que tienden hacia un estado estable o un equilibrio dinámico (homeostasis); característica estrechamente relacionada con la entropía negativa o sea que son susceptibles de adaptarse a los cambios del medio ambiente y mantener su actividad dentro de ciertos límites.

-Para mantener su equilibrio dinámico, necesita de ciertos mecanismos sensores y sistemas de retroalimentación que le proporcionan información sobre sus propios resultados y de las condiciones del medio, lo que permite tomar medidas correctivas y así conservar su grado de homeostasis.

- Además de los sistemas y procesos sustantivos u operativos, las organizaciones poseen mecanismos o sistemas de mantenimiento y adaptativos, en los cuales pueden surgir conflictos, puesto que los de mantenimiento o apoyo son conservadores. Mientras que los adaptativos son dinámicos e innovadores.

- Los sistemas cerrados, sujetos a las leyes de la física se mueven hacia la entropía y a la desorganización. En contraste los sistemas abiertos (las organizaciones se mueven hacia una mayor diferenciación y hacia más altos niveles de especialización).

Las partes básicas de un sistema de organización según Murdick y Ross son:

\* 1. El individuo o ser humano, que es el elemento fundamental y considerando su personalidad, aptitudes, motivaciones, actitudes. No sólo interesa su contribución a los resultados de la organización, sino

en la concordancia existente entre sus objetivos particulares y los objetivos organizacionales.

2. La organización formal concebida aquí como estructura, en donde se establecen las funciones, responsabilidades y niveles de responsabilidad, también en este aspecto se ha encontrado que existe choque entre la personalidad y las necesidades de los individuos con las formas de organización burocrática y tradicional.

3. La organización informal es la que se establece en razón de las relaciones personales y no en función de los puestos de trabajo e influye en la organización informal y en el comportamiento individual.

4. Estilo de liderazgo administrativo, este elemento se refiere a la forma en que los directivos de las organizaciones suministran valores y centros de acción para los demás miembros del grupo. Por lo tanto algunos dirigentes tratan de cambiar una situación dada proporcionando e implementando nuevas ideas y transformando las actitudes de los grupos y de las organizaciones; en el otro extremo se encuentran los dirigentes (conservadores) que se oponen al cambio y que temen las situaciones, pero de todas formas los dirigentes tratan de controlar e influir en el comportamiento de los demás. Cada estilo de liderazgo provoca determinadas expectativas de roles y papeles.

5. El ambiente físico, las interacciones entre los individuos, grupos y la organización se dan dentro de un ambiente físico, por lo que al diseñarlo no sólo hay que considerar los aspectos técnicos y de ingeniería, sino, de acuerdo con el enfoque de sistemas, también tomar en cuenta las características psicológicas, sociales y físicas de las personas que interactúan con las máquinas, ya que estas se deben adaptar al hombre y no el hombre ajustarse a las máquinas." **18/**

Estos elementos (antes mencionados) se integran en un sistema total, mediante tres procesos fundamentales:

1. Comunicación.- es un proceso que liga las diversas partes del sistema, mediante la transmisión y recepción de mensajes

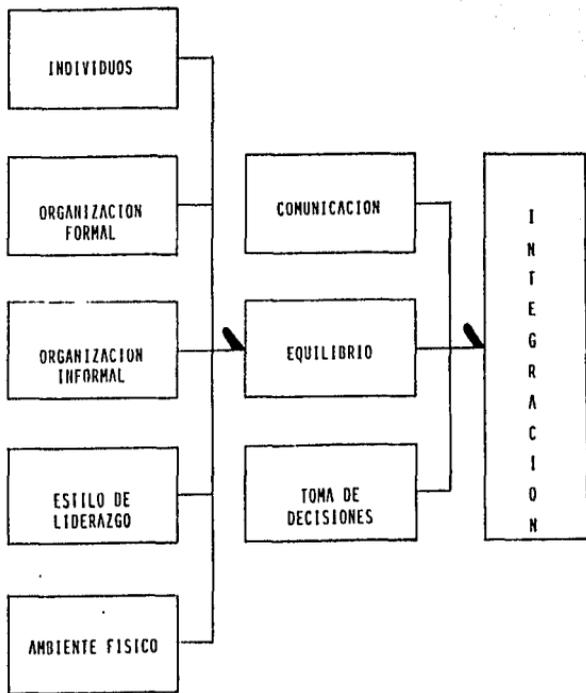
estableciendo una cadena que le da unidad y cohesión al sistema. La comunicación es posible gracias al sistema de información existente.

2. Equilibrio.- es el proceso por medio del cual las organizaciones tienden a lograr un estado de crecimiento, estabilidad, adaptación e interacción con su medio, lo que se conoce como "homeostasis" (tendencia de un sistema a actuar dentro de ciertos límites o para mantener un estado constante). La administración es el proceso por el cual se logra esto en las organizaciones sociales.

3. Toma de decisiones.- es un proceso integrador de los demás elementos, ya que esta función de las actividades, las expectativas de los individuos, las motivaciones, los objetivos y la estructura de la administración. **DIAGRAMA N° 2** ( nos muestra un modelo sencillo sobre los elementos y los procesos integradores en las organizaciones).

"Desde el punto de vista estructural se han formulado, diferentes modelos de organización, de los cuales el más conocido y aplicado es aquel que se basa en una estructuración funcional (división del trabajo y especialización) y en el concepto de burocracia (énfasis en las relaciones de superior a subordinado en el principio de autoridad). Sin embargo este modelo "clásico" y sus variaciones (introducción de las ciencias del comportamiento humano en la teoría "neoclásica") ya no responde a las necesidades actuales, por lo que el enfoque de sistemas ha pretendido formular su propio modelo de organización."  
**19/**

Este nuevo modelo parte de la concepción de la organización como una serie de procesos y flujos, los cuales contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, dejando el concepto tradicional de estructura como algo estático. Además reconoce como fundamentales para su organización: El concepto de "simbiosis", o sea los beneficios mutuos que obtienen organismos diferentes por convivir juntos. que en términos administrativos se traduce en la agrupación, coordinación y dirección de sistemas diferentes, que es contrario a el "clásico" principio de funcionalización y especialización. La importancia de los



ELEMENTOS O PARTES

PROCESOS

RESULTADOS

DIAGRAMA Nº 2  
 INTEGRACION DE LAS  
 ORGANIZACIONES ---  
 COMO SISTEMAS.

patrones de conducta derivados de las relaciones informales de la gente.

En el **DIAGRAMA N° 3**, se esquematiza un modelo de organización según el enfoque de sistemas, se hace énfasis en los flujos de información (I), materiales (M) y energía (E) a través de la organización, la cual tiene tres partes o entidades: un receptor, un proceso o mecanismo de decisión y un procesador o transformador. El receptor capta información de los estímulos (datos y observaciones) que provienen del medio ambiente externo e interno, la información no solamente fluye a los puntos de decisión sino por todo el complejo sistema de comunicación; ésta información es utilizada por los mecanismos de decisión para adoptar decisiones sobre lo que va hacer el procesador y ordena que se ejecute (objetivos, metas políticas, planes, programas, etc.) .

Continuando con la descripción del modelo, diremos que el flujo de materiales es lo que en primer término, concierne al proceso; este flujo va desde la adquisición de la materia prima hasta la distribución de los productos terminados al consumidor o usuario; por otra parte, el flujo de energía comprende la energía humana, (física y mental) y otros tipos de energía. Las diferentes formas de energía se combinan con los materiales y la información en el procesador, el cual desarrolla su actividad conforme a los planes formulados por el mecanismo decisorio.

El procesador (caja negra) consiste en todas esas funciones administrativas y operativas que están relacionadas con la ejecución de las decisiones. Específicamente comprenden: la adquisición física de los materiales, la conversión y las actividades de distribución, así como las funciones administrativas de organizar, controlar y motivar, además de las relaciones informales.

El modelo anteriormente descrito incluye dos aspectos importantes que son emitidos por otros enfoques: en primer lugar, la existencia de un

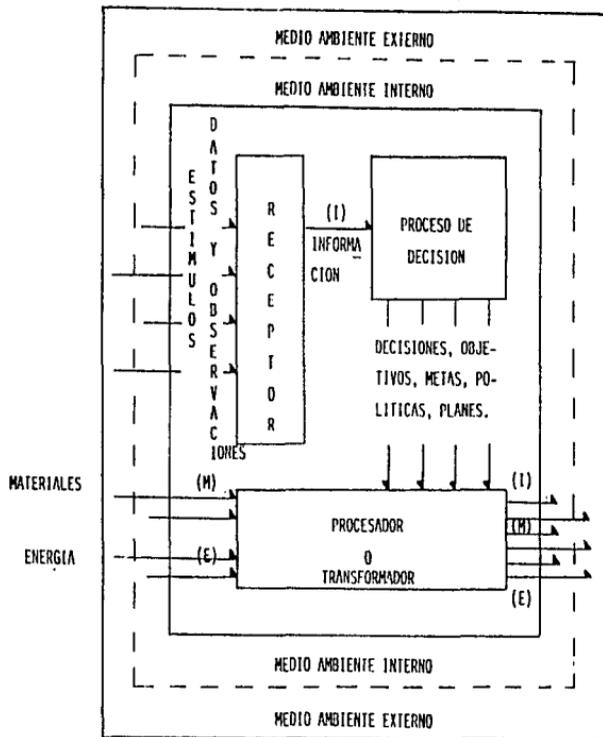


DIAGRAMA Nº 3  
 MODELO DE UN SISTEMA GENERAL PARA LAS ORGANIZACIONES

círculo de retroalimentación de la toma de decisiones y de la ejecución de estas decisiones, el cual opera a través del entorno interno y externo; y en segundo lugar no restringe las interrelaciones a los subsistemas internos, sino que toma muy en cuenta las relaciones de estos subsistemas (y del sistema total) con el medio ambiente.

Algunos autores consideran a la organización como un sistema total, el cual tiene las capacidades de adaptarse a las necesidades del medio ambiente, autoregularse y de aprender de sus propios errores y experiencias, además se le considera que es un sistema parcialmente controlado o cerrado.

Esta última característica es muy interesante y es conveniente analizarla con un poco más de detalle. En primer lugar hay que recordar que la acción de control es la unidad responsable de activar al sistema, y que en función de esta acción de control, los sistemas pueden ser abiertos o cerrados.

Un sistema abierto es aquel en que la acción de control es independiente de la corriente de salida, es decir, que el control o cambio de conducta del sistema no proviene de los resultados, por otra parte, un sistema cerrado es aquel en que la acción de control depende de la corriente de salida; en otras palabras: el flujo de salida o resultados emite un mensaje de control (o retroalimentación) que hace posible comparar esta corriente de salida con la corriente de entrada del sistema, de tal forma que se puede tomar una adecuada acción de control, (medida correctiva) o sea que existe lo que se conoce como: autorregulación o autocontrol que es la característica esencial de la cibernética y de la automatización. Así un sistema cerrado cumple con la idea de un sistema perfectamente controlado.

Las organizaciones como sistemas totales, se aproximan a lo que es un sistema abierto o, por lo menos, a un sistema parcialmente controlado, ya que la corriente de salida, en la mayoría de los casos no

regula de inmediato la corriente de entrada. Existen varias razones para fundamentar esta afirmación, destacando las siguientes:

1. Las organizaciones son sistemas complejos, compuestos de una infinidad de partes, elementos o subsistemas, que están interrelacionados. Estos elementos o subsistemas pueden considerarse como sistemas relativamente autónomos o independientes que buscan cumplir sus objetivos particulares y maximizar sus resultados, con una actitud hasta cierto punto indiferente o competitivo frente a los otros subsistemas.

2. Las organizaciones, los sistemas; específicamente algunas de sus partes o subsistemas (especialmente los seres humanos), tienen cierta o relativa libertad de selección o sea que poseen cursos de acciones alternativas, bajo un cierto conjunto de condiciones.

El **DIAGRAMA N° 4**, nos muestra otro modelo de organización concebida como un sistema y en el que se expresan los subsistemas que lo forman y sus relaciones mutuas. Este modelo es una abstracción muy simple de lo que pasa realmente, sin embargo la complejidad del mundo real consistiría en la existencia de más subsistemas y de líneas de interacción más difíciles de definir, pero el modelo representa o puede representar a las organizaciones, (cualquiera que sea su índole) tal como se presenta en la realidad. La comunicación para la retroalimentación (en líneas punteadas) representa el control, que no regula en forma automática e inmediata a los insumos y logra así un mejor ajuste del sistema. Lo anterior no impide que existan determinados controles que actúan automáticamente (por ejemplo, cambios en materias primas).

Dentro del sistema mayor cada uno de los subsistema puede ser considerado como un sistema en sí, con las mismas características señaladas. Posee su corriente de entrada (E) y sus corrientes de salida (S) que, a su vez son corrientes de entrada para otros subsistemas, y su propia retroalimentación (R) que se introducen nuevamente en el

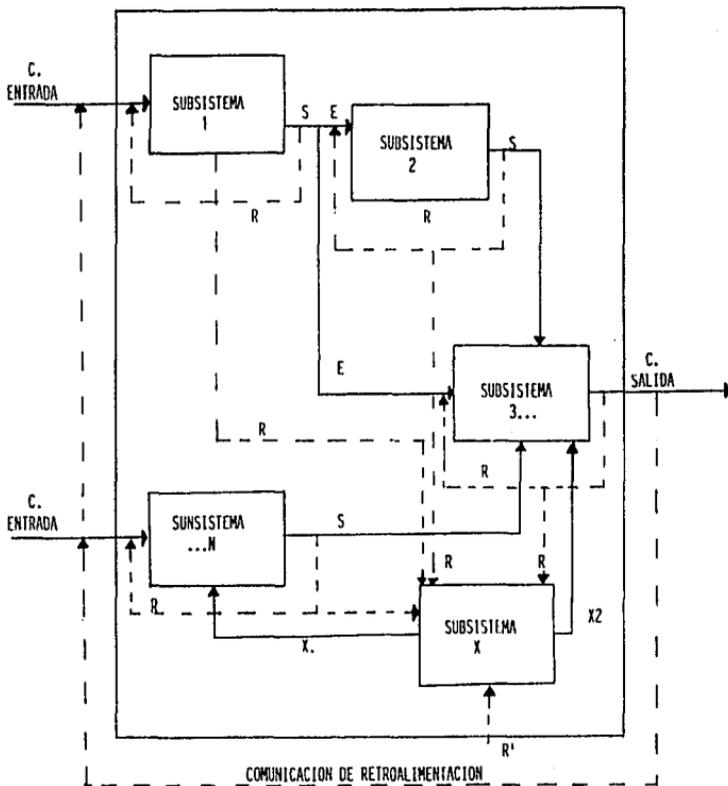


DIAGRAMA Nº 4 MODELO DE ORGANIZACION CONCEBIDA COMO UN SISTEMA

subsistema para efectos de control del mismo. Como existen diferentes grados y grupos de control, es posible aceptar que este sea más efectivo en unos subsistemas que en otros, por lo tanto la organización, aunque es un sistema parcialmente controlado puede contener subsistemas más controlados que en el mismo sistema, y otros menos controlados en términos: la organización a pesar de ser un sistema abierto posee en su estructura sistemas cerrados.

#### 1.4.1 La Administración Pública como un sistema.

Partiendo de que la administración pública nace por la necesidad de coordinar los esfuerzos de la organización para su subsistencia, y es parte de un sistema político, como éste a su vez lo es de la organización ; nos es importante analizar ambos para poder ubicar la materia del presente trabajo.

David Easton, que fue uno de los pioneros en las nuevas concepciones, señala tres componentes del sistema político:

"1) La comunidad política; en ella se originan las demandas y apoyos. Las demandas son la interpretación de necesidades, que van dirigidas a las autoridades, exigiéndoles que ejecuten "acción" para resolver un determinado problema. Los apoyos son brindados a las autoridades por la comunidad política, cuando realizan una labor positiva en la satisfacción de sus necesidades y la realización de sus aspiraciones.

2) El régimen está formado por las estructuras, los procedimientos y normas, por medio de los cuales los insumos políticos son transformados en bienes y servicios, las acciones gubernamentales realizadas en beneficio de toda la comunidad.

3) Las autoridades son las personas que, de acuerdo con la legislación vigente, han sido investidas con responsabilidad y poder para actuar en nombre del sistema. El sistema político se cierra, cuando las autoridades reciben información que les muestra el efecto

de sus acciones políticas sobre la comunidad y además conocen el estado de apoyo que se les brinda." 20/

En este sistema político, es donde se localiza el sistema ejecutivo encargado de la conversión de los insumos en bienes y servicios para la colectividad. Este aparato ejecutivo que representa a la maquinaria gubernamental es el sistema de la administración pública.

La administración pública ha sido definido de diversas formas, y al igual que los términos: "sistema", "administración" y "organización", no se ha llegado a un criterio común, sin embargo; en un sentido más amplio, comprende el campo total de las actividades gubernamentales.

Una definición corta y concisa es la que da el Licenciado Miguel Duhalt Krauss:

"... administración pública es la actividad que realizan los órganos del sector público para cumplir con los objetivos que se hayan fijado." 21/ Un concepto más elaborado es el que nos proporciona Wilburg Jiménez Castro diciendo que: " la administración pública para el desarrollo integral es el conjunto de aptitudes y actitudes humanas; de procesos y procedimientos administrativos, y de sistemas y estructuras institucionalizadas que sirven para el proceso de transformación y de progreso, a través de factores educativos, políticos, socio-culturales, económicos y morales de cada hombre, de cada país, de suerte que cada individuo, pueblo y país se eleve de una etapa particular superable a otra más elevada, en términos de satisfacciones para todos ellos..."- agregando que la administración pública es- la actividad administrativa que realiza el Estado para satisfacer sus fines a través del conjunto de organismos que componen la rama ejecutiva del gobierno y de los procedimientos que ellos aplican." 22/

Como podemos apreciar existen dos corrientes: una tradicional, que ve a la administración pública como la actividad que realizan los

organismos gubernamentales para cumplir los fines del estado, y por el otro lado, la que la conceptualiza como un factor primordial para lograr el desarrollo integral de una región o un país, es decir, existe un proceso de conversión de una administración tradicional a una administración del desarrollo para el desarrollo.

"El objeto del estudio de la administración es descubrir, en primer lugar, lo que puede hacer el gobierno debida y acertadamente y, en segundo lugar como hacer lo debido con la mayor eficacia posible y con el menor gasto posible, tanto de dinero como de energía la administración es la parte más visible del gobierno; es el gobierno en acción, es el poder ejecutivo, el que actúa, el aspecto más visible del gobierno..." 23/ Se concluye así que es posible dividir el gobierno, el sistema político en dos áreas:

1. El establecimiento de la política que es la manifestación de las necesidades o las demandas públicas, a través de la ley, o sea el "que" debe hacer el gobierno.

2. La administración propiamente dicha, o sea "como" el gobierno realiza sus acciones para cumplir con las políticas formuladas; es el subsistema ejecutivo encargado de llevar a cabo la transformación de los insumos de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Como anteriormente hemos mencionado la administración pública forma parte del sistema político, pero, ¿cuál es el papel de este sistema político en el sistema global, a nivel de la vida de un país o de un estado? ¿Cuáles son sus funciones y componentes?, parte de estas preguntas se han contestado en renglones anteriores pero una respuesta más precisa a estas interrogantes la daremos en el **DIAGRAMA N° 5.**

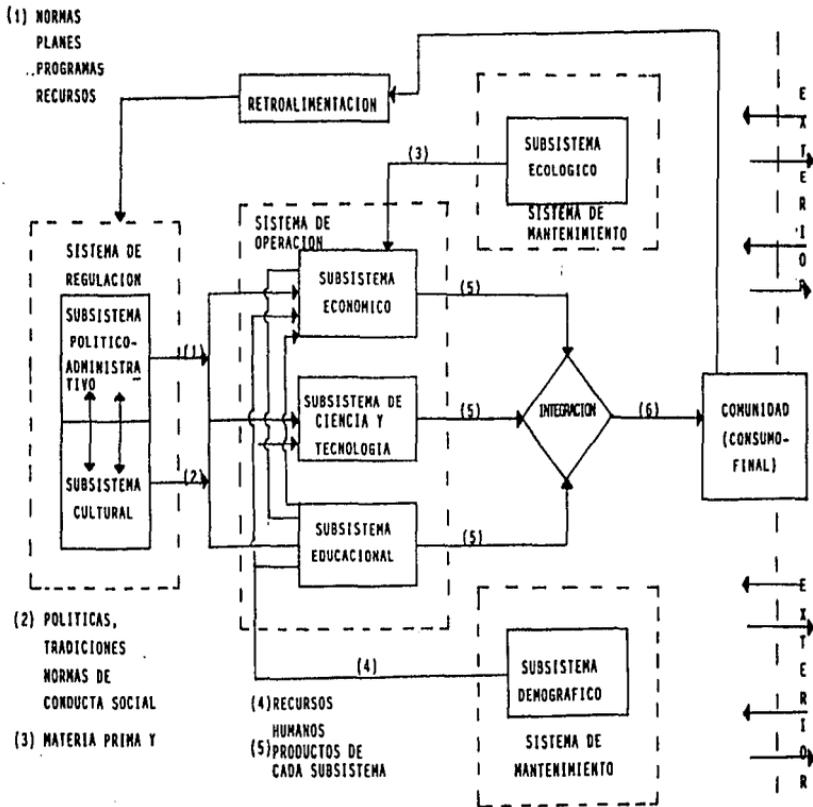


DIAGRAMA N° 5 ESTRUCTURA DEL SISTEMA GLOBAL

En este diagrama podemos apreciar que el sistema político-administrativo forma parte del sistema de regulación, cuya función es el de fijar los objetivos, determinar "que" va hacer y "como" lo va hacer el sistema operativo y controlar los resultados totales para asegurar la satisfacción de las demandas sociales. El sistema de regulación está integrado por dos elementos: el subsistema político-administrativo y el sistema cultural ; el primero prevé de políticas, planes, programas, recursos, etc., para que el sistema de operación tenga una guía en su actividad y alcance los objetivos establecidos; el segundo elemento del subsistema cultural, lo forma aquel conjunto de valores, normas sociales, tradiciones, pautas de comportamiento, formas de conducta, etc., que son aceptados y reconocidos como tales por una colectividad en un determinado momento, que limita y orienta la actividad del sistema operativo, y además es el que proporciona los criterios para evaluar y juzgar los resultados y efectividad de todo el sistema.

El sistema de operación está formado por los siguientes subsistemas: económico, de ciencia y tecnología y educacional. El subsistema económico es el encargado de transformar los insumos que recibe de otros subsistemas en bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades; los resultados de este subsistema no sólo van destinados al consumo final, sino que también van como insumos a los otros subsistemas, en forma de recursos financieros o en forma de proyectos específicos. El subsistema de ciencia y tecnología tiene la función de apoyar la actividad de los otros dos subsistemas, mediante las innovaciones tecnológicas dirigidas al sistema ecológico para mejorar los procesos y productos y la difusión científica y tecnológica dirigida al subsistema educacional para la formación y capacitación de los elementos humanos. Por su parte, el subsistema educacional provee de recursos humanos capacitados para la administración, operación y mantenimiento del subsistema económico; así como de investigadores al subsistema de ciencia y tecnología, es decir su función genérica es la de capacitar, adiestrar, educar, desarrollar y formar al elemento humano.

Los productos o resultados de cada uno de estos tres subsistemas (bienes, servicios, conocimientos, información, proyectos,

innovaciones, difusión, recursos humanos, etc.), están destinados en forma directa, como insumos intermedios, integrados, aislados o conjuntamente a la satisfacción de necesidades o demandas de la comunidad (consumo final).

El sistema de operación está mantenido, auxiliado y apoyado por el sistema de mantenimiento, que es el encargado de proveerle los insumos fundamentales. Este sistema de mantenimiento está formado por dos subsistemas básicos: el demográfico y el ecológico. El subsistema demográfico es el encargado de crear, desarrollar y suministrar el elemento humano, mientras que el subsistema ecológico o físico, tiene las funciones de extraer, explotar, conservar y regenerar las materias primas (incluyendo los diferentes tipos de energéticos), para posteriormente ser abastecidos al sistema de operación, en donde son transformados.

Todo el sistema global -a nivel país o región- mantiene relaciones con el exterior, ya sea como destinatario de sus productos o como fuente de abastecimiento de: recursos humanos, financieros o materiales faltantes o de bienes y servicios que no son producidos por el propio sistema; estas relaciones pueden variar en grado de intensidad.

Por último, la comunidad manifiesta su apoyo o demandas al sistema de regulación mediante la retroalimentación y de acuerdo con el grado de satisfacción que haya logrado con los productos del sistema. El sistema de regulación analiza esta información y adopta en caso necesario las medidas que modifiquen el sistema operativo y/o los insumos, y así lograr un mayor grado de la satisfacción de las necesidades y un mejor cumplimiento de los objetivos propuestos.

Este modelo a pesar de que podría parecer muy simple, nos ayuda a tener una visión de los elementos o subsistemas básicos, así como de sus interacciones fundamentales del sistema global de un país, estado, región o comunidad local; destacando la importancia que tiene la administración pública, formando parte del sistema de regulación,

como el que fija los objetivos, políticas, planes y programas para el sistema de operación, así como de proveerlo bienes y servicios básicos además de que cumplen las funciones de evaluación y control de toda la actividad del sistema general.

Los elementos que componen el sistema de la administración pública siguiendo las ideas de fra Sharkansky son:

A) El medio ambiente o sistema elemental, que por un lado estimula o retrae a los que están en capacidad de introducir insumos al sistema administrativo y, por otro lado es el receptor de los bienes o servicios producto de los procesos internos de conversión. En el medio ambiente se incluye la multitud de factores sociales políticos, económicos y culturales que prestan ayudas a problemas o limitaciones al sistema administrativo en la fijación de sus normas y objetivos, y en el desarrollo de su operación; y por lo tanto es un estímulo u obstáculo a la resolución de sus problemas. Este medio ambiente incluye: los usuarios y beneficiados de los bienes y servicios producidos; un mercado que establece los costos de los recursos empleados como insumos, el público en general y otros funcionarios del gobierno que apoyan o se oponen a una política determinada.

B) Los insumos o entradas por medio de los cuales se transmiten las demandas, necesidades y estímulos del medio ambiente al proceso de conversión y comprenden: las bases legales e interpretación política-administrativa de las demandas y necesidades; los recursos humanos, materiales y financieros que asignan o se recaban para la operación del sistema, y la obstaculización o apoyo a las acciones y decisiones de los funcionarios responsables.

C) Procesos o unidades de conversión, las características que tenga este proceso va ha influir en los resultados del sistema y en los actos de los administradores, y muchas veces se conoce con el concepto de "caja negra" tratando de dar a entender que puede ser un proceso totalmente desconocido pero comprende básicamente los siguientes elementos:

1. Las estructuras, o sea la organización formal existente.

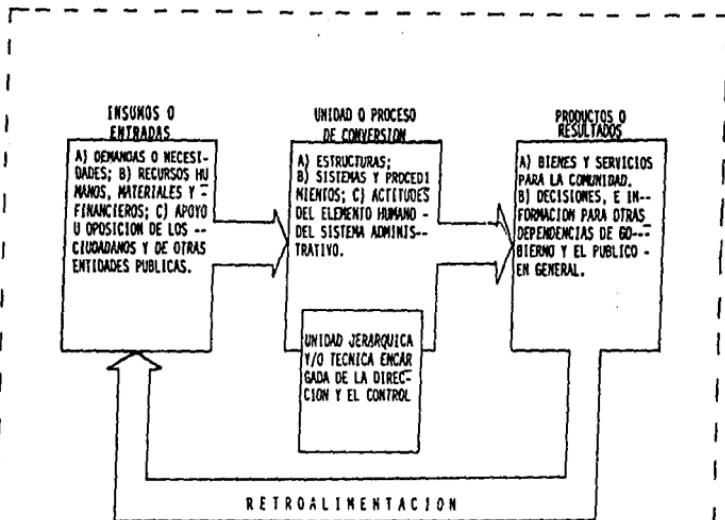
2. Los procedimientos, métodos, sistemas empleados para tomar decisiones y realizar sus actividades diarias.
3. Las actitudes, experiencias, conocimientos y capacidades de los funcionarios y personal en general.

D) Un dispositivo o mecanismo regulador, que es aquel nivel jerárquico o unidad técnica que se encarga de planear, dirigir y controlar toda la actividad del sistema, es el que toma las decisiones básicas y establece los objetivos y las políticas generales, además también adopta las medidas correctivas para modificar o cambiar los insumos y/o procesos.

E) Los productos o resultados, son los diversos servicios o bienes tangibles que el sistema administrativo proporciona al medio ambiente para satisfacer las demandas y necesidades; además de las decisiones, normas, informes, declaraciones y otras actividades que pueden ser utilizadas por otros órganos de gobierno y el público en general.

F) La retroalimentación es la obtención de información, tanto interna como externa el grado de satisfacción que han logrado los bienes y servicios en la comunidad, con relación a las demandas y necesidades, y en relación al grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por el propio sistema para que el dispositivo regulador tome medidas correctivas y sean modificados los insumos y/o el proceso en caso necesario.

Estos son los elementos que constituyen el sistema de administración pública y que están en continua y dinámica interacción como se muestra en el **DIAGRAMA N° 6**, y es este conjunto de elementos e interacciones las que constituyen el sistema administrativo y no es tan sólo la unidad administrativa, organizaciones, instituciones, dependencias u organismos contenidos en el proceso de conversión. Por lo tanto, la administración pública constituye un sistema dinámico, integrado por: normas, objetivos, estructuras; métodos y procedimientos; elementos humanos la administración de personal las relaciones de trabajo, la comunicación social y la participación ciudadana), recursos financieros y materiales , a través de los cuales y



REPRESENTA EL GRADO DE SATISFACCION DE LAS DEMANDAS Y NECESIDADES QUE HAN LOGRADO LOS BIENES Y SERVICIOS, ASI COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROPIO SISTEMA, DE FORMA QUE MODIFICA LOS INSUMOS Y/O EL PROCESO.

- MEDIO AMBIENTE:
- A) USUARIOS Y CONSUMIDORES DE LOS BIENES Y SERVICIOS;
  - B) COSTO DE LOS RECURSOS EMPLEADOS COMO INSUMOS;
  - C) FACTORES INDEPENDIENTES DE INDOLE SOCIAL, POLITICA, ECONOMICA O CULTURAL;
  - D) MIEMBROS DEL PUBLICO Y OTROS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO QUE APOYAN O RECHAZAN LA ACTIVIDAD DEL SISTEMA.

DIAGRAMA Nº 6 MODELO DE SISTEMA DE ADMINISTRACION PUBLICA  
ADAPTADO DE IRA SHARKANSKY

de sus interacciones se ejecutan o se instrumentan las decisiones o políticas de gobierno.

Como es la creación de diferentes programas de modernización del servicio público; en este caso el Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal y el Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF; y por ende la puesta en operación de la Ventanilla Unica en las 16 Delegaciones Políticas del Distrito Federal. La Ventanilla Unica es parte del sistema de la administración pública, y la cual a su vez conforma su propio sistema el cual tiene un papel fundamental ya que es una instancia única de tramitación en el sector público.

## NOTAS

1/ Levin, Richard I. Y Lamone, Rudolph D. **Disciplinas cuantitativas en las decisiones administrativas**. México, D.F. Ediciones Contables y Administrativas. 1974. p.p. 169.

2/ Johnson, Richard A.; Kast, et al. **Teoría e Integración y administración de sistemas**. México, D.F. Editorial Limusa. 1971. p.p. 16.

3/ Pérez Cajiao, Hugo O. **Aplicación de la teoría general de sistemas a la administración pública ecuatoriana**. Buenos Aires, Argentina. CICAP. 1974. p.p. 31.

4/ Murdick, Robert G. Y Ross, Joel E. **Sistemas de información basados en computadoras para la administración moderna**. México, D.F. Editorial Diana. 1974. p.p. 40.

5/ Johnson, Richard A.; Kast, et al. **Ob Cit.** p.p. 14.

6/ Ibid. p.p. 16.

7/ Cleland, David I. Et King. **Management: a systems Approach**. New York, U.S.A. McGraw-Hill. 1972. p.p.31.

8/ Murdick, Robert G. Y Ross, Joel E. **Ob. Cit.** p.p. 27.

9/ Churchman, C. Weest. **El enfoque de sistemas**. México, Editorial Diana. 1974. p.p. 47.

10/ Opter, Stanford. **Análisis de sistemas**. Inglaterra. Editorial PENGUIN. 1965 p.p. 104.

11/ Beer, Stafford. **Cibernética y administración**. México, D.F. Compañía Editorial Continental. 1965. p.p. 29.

12/ Pérez Cajiao, **Ob Cit.** p.p. 36.

13/ Ibid. p.p. 35.

14/ Duhalt Krauss, Miguel. **La administración de personal en el sector público, un enfoque sistémico.** México, D.F. INAP. 1972.

15/ Aray Luis, Enrique. **Análisis de sistemas y administración pública.** Caracas, Venezuela. Colegio Universitario de Caracas. 1973. p.p. 58.

16/ Ibid. p.p. 59.

17/ Ibid. p.p. 60.

18/ Murdick, Robert G. Y Ross, Joel E. **Ob. Cit.** p.p. 129.

19/ Clealand, David I. Et. King. **Ob. Cit.** p.p.35.

20/ Aray Luis, Enrique. **Ob. Cit.** p.p. 42.

21/ Duhalt Krauss, Miguel. **Ob. Cit.** p.p. 13.

22/ Jiménez Castro, Wilburg. **Administración pública para el desarrollo integral.** México, D.F. Editorial Fondo de Cultura Económica. 1971. p.p. 23.

23/ Aray Luis, Enrique. **Ob. Cit.** p.p. 45.

## **2. EL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

Tomando en cuenta que el Distrito Federal tiene una población de nueve millones de habitantes, la mayor parte de ellos plantea demandas referentes al aprovisionamiento de servicios públicos para el desarrollo de sus propias actividades. Por ello es conveniente saber que tipo de funciones tiene cada ámbito administrativo (central, desconcentrado y paraestatal) los cuales se relacionan entre sí, dando como resultado el buen funcionamiento del Departamento del Distrito Federal. A su vez mencionamos la estructura orgánica de cada una de estas.

### **2.1 Antecedentes.**

En México, el Distrito Federal, como entidad federativa, surgió a la vida político-administrativa el 20 de noviembre de 1824, al ser designada sede de los poderes federales; en éste período se expidió el decreto para que se incorpore al Departamento de México el Distrito Federal, el cual estaba a cargo de un gobernador nombrado por el Presidente de la República y se dividió en municipalidades con ayuntamientos de elección popular, es conveniente precisar que la existencia de la ciudad de México es anterior al régimen político-administrativo del Distrito Federal, fue fundada el 18 de junio de 1325, posteriormente dependió de la administración virreinal desde la conquista (1523), hasta la consumación de la independencia el 27 de septiembre de 1821.

Cabe destacar que en el gobierno del Distrito Federal desde 1824, coexistieron autoridades federales y municipales (salvo el período que rigieron las constituciones centralistas de 1836 y 1843), lo que dio origen a una serie de problemas entre ambas autoridades y propicio que el 28 de agosto de 1928 se suprimieran 11 municipios, y se

encomendaba al gobierno del Distrito Federal al Presidente de la República quien lo ejerce por conducto del Jefe del Departamento del Distrito Federal.

El 31 de diciembre de 1828 se expidió la primer Ley Orgánica del Distrito Federal y no del Departamento, porque de su contenido se desprende que se refiere a los tres poderes que integran el gobierno de dicha entidad y a todas las ramas de la administración pública en la misma.

"El gobierno del Distrito Federal se constituye por tres poderes: el Ejecutivo a cargo del Presidente de la República quien lo ejerce por conducto del Jefe del Departamento del Distrito Federal; el Legislativo por el Congreso de la Unión y de acuerdo a lo establecido al artículo 5º de la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal, el cual legisla para dicha entidad federativa, al emitir leyes aplicables en su territorio y; el Judicial por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, de acuerdo con la Ley Orgánica de los Tribunales de Justicia del Fuero Común del Distrito Federal. La función jurisdiccional administrativa está a cargo de un Tribunal de lo Contencioso Administrativo; la Justicia Laboral es impartida por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal. El Ministerio Público del Distrito Federal está a cargo de un Procurador de Justicia que depende directamente del Presidente de la República, funcionario que lo remueve libremente." 24/

En 1945 se pensó que las denominaciones de Departamento del Distrito Federal y Jefe del Departamento del Distrito Federal no correspondían constitucionalmente a la organización de la República del Distrito Federal, por lo que mediante Decreto Presidencial se modificaron las denominaciones de gobierno del Distrito Federal. En 1970 se publicó una nueva Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal (LODDF) que deroga a la de 1941, en donde se le da un impulso a la participación política de los ciudadanos del Distrito Federal aumentando los órganos de colaboración vecinal y ciudadana. De 1971 a 1976, periodo caracterizado por reformas y adiciones a la LODDF

que ratificaba las atribuciones del Departamento del Distrito Federal. Es la época inmediata anterior a la reforma administrativa del gobierno del Distrito Federal emprendida a partir de 1977.

En 1977 hay un acuerdo de Sectorización de Entidades de la Administración Pública Paraestatal que lo faculta para coordinar a los organismos descentralizados al sector. En 1978 se publica la nueva Ley Orgánica del Distrito Federal que establece claramente los órganos centrales y desconcentrados de la estructura orgánica del Departamento del Distrito Federal. En 1979 se publica el primer Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal y en diciembre de 1983 se reforma y adiciona la LODDF. Durante esta etapa se imprime un vigoroso impulso al proceso de reordenamiento y organización administrativa del Departamento del Distrito Federal. En enero de 1984 se publicó el nuevo Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal, el 26 de agosto de 1985 registro modificaciones y posteriormente esta versión se reformó y adicionó en publicaciones del Diario Oficial del 23 de marzo de 1987 y el 26 de mayo de 1988 por último, de 1989 a 1994 el Departamento del Distrito Federal se caracterizó por una dinámica de crecimiento y readecuación a su estructura orgánica: creación de las Secretarías Generales de Planeación y Evaluación, y Adjunta de Coordinación Metropolitana, así como la Procuraduría social, las Comisiones de Derechos Humanos y Aguas, además de la Coordinación General de Medio Ambiente. En este período destaca el proceso de reforma política del gobierno de la ciudad, que si bien se inició en 1993 continuó con la instrumentación de los reordenamientos jurídicos reguladores de la organización administrativa y los servicios públicos de la ciudad.

**"La ciudad de México, por su condición de capital del país es la sede de los poderes federales: Ejecutivo, Legislativo y Judicial, y su característica principal es su heterogeneidad representada entre otros factores por su tamaño, densidad demográfica y situación geográfica que la hacen la ciudad más grande del mundo. De ahí su doble carácter de entidad territorial con una jurisdicción local determinada y capital de la República con la connotación del centro neurálgico para el desarrollo del país."** 25/

En 1991 inicio el proceso de transición del gobierno del Distrito Federal, dando como resultado la Reforma Constitucional en octubre de 1993, la promulgación del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal y de la Ley de la Administración Pública del Distrito Federal (LOAPDF), en junio y diciembre de 1994 respectivamente, y la promulgación del Reglamento Interior de la Administración Pública Federal en septiembre de 1995.

En consecuencia, en 1995 se inicio la reorganización de las estructuras administrativas a fin de fortalecer las actividades prioritarias para el desarrollo y hacer frente a la compleja red de problemas, demandas, necesidades, y expectativas de los habitantes de la Ciudad de México.

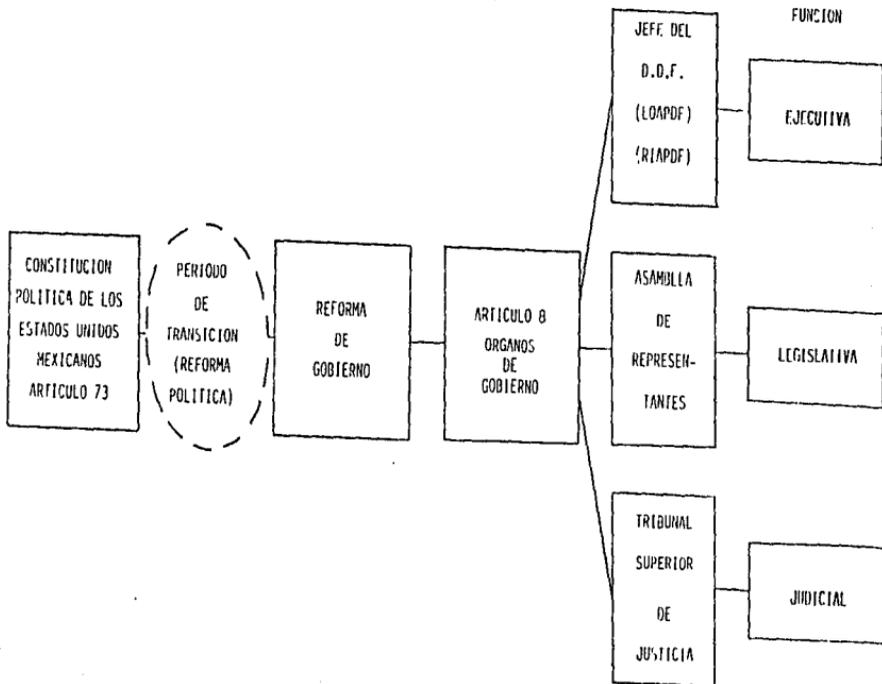
Actualmente la organización jurídico administrativa del gobierno del Distrito Federal deriva de la disposición constitucional contenida en el artículo 73, la cual hacia finales de 1993 registró una modificación a la misma como resultado del proceso de la Reforma Política emprendido en la presente administración. **DIAGRAMA N° 7**

Las nuevas disposiciones contenidas en el Estatuto de Gobierno entraron en vigor de manera paulatina a partir de 1995 de modo que la organización administrativa actual se fundamenta en las disposiciones anteriores:

\*EL PODER EJECUTIVO está representado por el Jefe del DDF, que es un servidor público designado directamente por el Presidente de la República , según lo establecido en el artículo 1° de la LODDF, que todavía esta vigente. (Esta situación cambiará radicalmente a partir de 1997, año en que por primera vez este funcionario será electo de manera indirecta. Han existido respuestas provenientes tanto de voces académicas como partidos políticos en el sentido de que para lograr una auténtica participación política de los ciudadanos, en el gobierno del Distrito Federal, sería conveniente implantar la elección directa en el gobierno de la entidad tal como sucede en cualquiera de las entidades federativas. De esta manera los ciudadanos del Distrito

NATURALEZA JURIDICO - ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO FEDERAL

DIAGRAMA N° 7



Federal, no estarían en desventaja política con relación a los ciudadanos de aquellas).

EL PODER LEGISLATIVO actualmente está integrado por la Comisión de Diputados para el Distrito Federal en la Cámara respectiva, los Senadores por el Distrito Federal en la Cámara de Senadores y la Asamblea de Representantes, esta última en la actualidad realiza funciones legislativas, de reglamentación, opinión y recomendaciones al gobierno de la ciudad. La situación de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, cambió también de modo radical a partir de 1995, año en que recibió facultades legislativas de la Cámara de Diputados, sobre todo en materia de finanzas, administración, planeación del desarrollo, etc.

EL PODER JUDICIAL éste se encuentra totalmente definido y se deposita en el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal." 26/  
**DIAGRAMA N° 8**

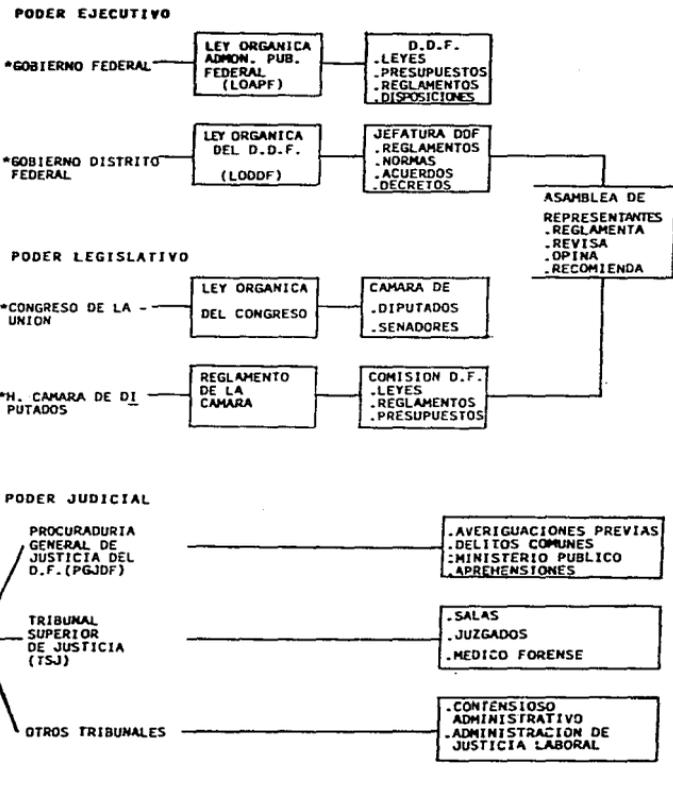
La organización del Departamento del Distrito Federal deriva directamente del artículo 73 constitucional que establece que el gobierno del Distrito Federal estará a cargo del Presidente de la República, quien lo ejercerá por conducto del órgano que determine la Ley respectiva.

Esta disposición la recoge la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF) en su artículo 44, en el cual se establece que el gobierno del Distrito Federal debe regirse por su propia Ley Orgánica.

La Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal (LODDF) en su artículo 1° define que el gobierno del Distrito Federal estará a cargo del Presidente de la República quien lo ejercerá por conducto del Jefe del Departamento del Distrito Federal, a quien nombrará y removerá libremente.

DIAGRAMA N° 8

CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS



Estas disposiciones jurídicas reglamentan o rigen la actuación administrativa del gobierno del Distrito Federal, sujetándola a la normatividad de los órganos de control global del gobierno de la República, que en este caso son: la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Contraloría General de la Federación. En el ámbito legislativo también esta sujeto a la revisión de las Cámaras de Diputados y Senadores por conducto de la Contraloría Mayor de Hacienda.

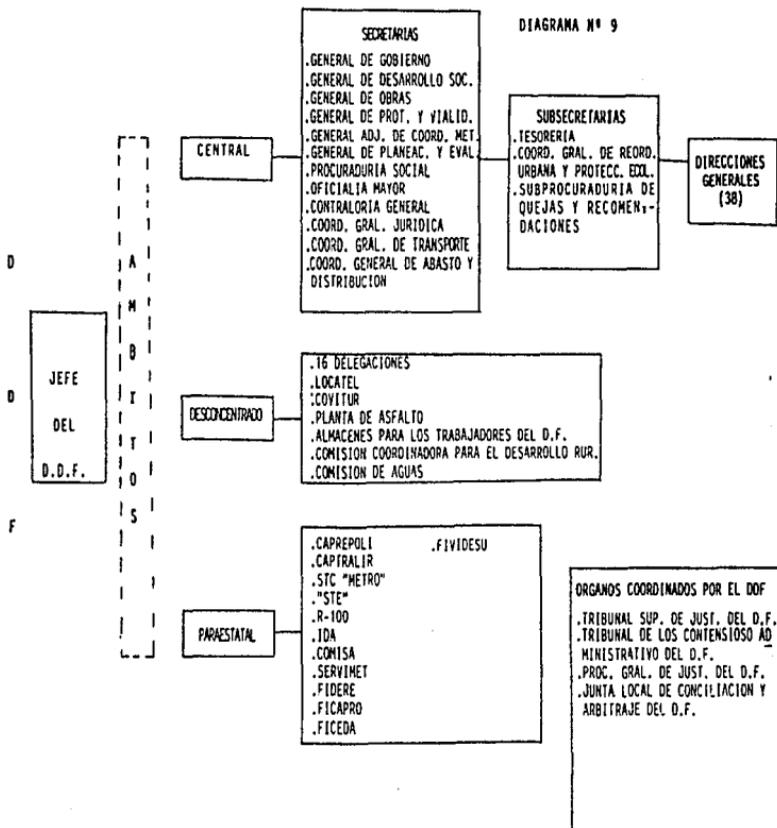
Esta situación ambivalente dificulta su actuación, pues mientras por una parte requiere atender la prestación de los servicios públicos fundamentales de la ciudad (limpia, agua, transporte, vivienda, medio ambiente, etc.), con oportunidad y eficiencia, por otra esta sujeto a las disposiciones normativas del gobierno federal cuya complejidad, en ocasiones, complica la adecuada prestación de los servicios.

La nueva configuración político-administrativa del gobierno de la ciudad plasmada en el Estatuto de Gobierno, modifica substancialmente esta situación, pues concede al Distrito Federal el carácter de entidad con personalidad jurídica y patrimonio propio. Como entidad territorial, en consecuencia, requiere cumplir atribuciones en materia de gobierno, jurídico y reglamentación, hacienda, obras y servicios, social y económicas.

Para cumplir todas las atribuciones otorgadas por la LODDF y el Reglamento Interior, el gobierno de la ciudad se encuentra constituido por tres ámbitos: Central, Desconcentrado y Paraestatal. **DIAGRAMA N° 9.** Consideramos necesario mencionar cada estructura administrativa y a su vez señalar las principales funciones de cada uno con la finalidad de conocer más ampliamente el ámbito de acción de cada dependencia, ya que guardan una estrecha interrelación entre sí.

ESTRUCTURA BASICA DEL DOF 1994

DIAGRAMA N° 9



## 2.2 Estructura Administrativa Centralizada.

Antes de mencionar quien conforma esta estructura, es preciso definir lo que se entiende por el término centralización: "es la forma de organización administrativa del Ejecutivo Federal, por la que las Dependencias de la Administración Pública se encuentran vinculadas por una estructura jerárquica directamente dependiente del titular del Ejecutivo, a la cual se le atribuye el ejercicio de determinados actos de autoridad que corresponden exclusivamente a la Federación."<sup>27/</sup> Es decir es la relación de dependencia que implica ciertos poderes de los organos superiores sobre los inferiores en cada grado de jerarquía.

Dentro de la estructura administrativa centralizada se encuentran:

**El Jefe del Departamento del Distrito Federal, tiene las siguientes funciones (entre otras):**

Planear, conducir y evaluar la operación de las unidades administrativas del sector DDF, en lo que se refiere a la prestación de servicios públicos y dar cuenta al H. Congreso de la Unión, siempre que sea requerido para ello, del estado que guarda su ramo , cuando se discute una ley o se estudie un asunto concerniente al propio Departamento.

Dictar, dirigir y coordinar políticas del gobierno del D.F. y el funcionamiento y cumplimiento de los programas en materia de regularización territorial, trabajo y previsión social, política poblacional y desarrollo delegacional.

Dictar, conducir y orientar las normas, políticas y lineamientos sobre administración de recursos humanos, materiales y los servicios generales, así como la modernización y simplificación administrativa en el sector DDF.

Fijar, conducir y vigilar las normas políticas de impulso al desarrollo socioeconómico del D.F., y al bienestar de la población capitalina, así como el ejercicio de las atribuciones en materia de prestación de servicios, creación de infraestructura, de tramitación y apoyo a diversas actividades en el ámbito jurisdiccional de las Delegaciones Políticas del D.F.

**Los Secretarios Generales** que son órganos subalternos del Jefe del DDF con nivel de subsecretarios, responsables de los subsectores en que se ha dividido el gobierno del DDF para el desarrollo de sus funciones:

**Secretaría General de Gobierno:**

Dictar, coordinar y evaluar las políticas y programas en materia de trabajo y previsión social, regularización territorial y gobierno.

Garantizar y proteger la posesión legal de los inmuebles y brindar asesoría jurídica a la población del D.F. en materia de tenencia de la tierra.

Vigilar que se realicen las acciones necesarias para evitar la invasión de predios o para lograr el desalojo de los mismos.

Procurar la justicia social en lo relativo a las relaciones obrero-patronales y a la observancia y aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias derivadas de la Ley Federal del Trabajo.

Establecer relaciones administrativas con la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, así como de las asociaciones obrero-patronales en conflicto.

Dirigir y coordinar la operación de sistema básico de información y análisis de la problemática de las Delegaciones.

Apoyar en las funciones electorales conforme a las leyes.

Coordinar y vigilar las giras y visitas de trabajo que realice el Jefe del DDF y en su caso apoyar en la organización de las giras presidenciales.

Vigilar la aplicación de las políticas demográficas de la ciudad de México para considerarlas dentro de los programas económicos y sociales que el DDF realice en coordinación con el Consejo Nacional de Población.

Coordinar, controlar y evaluar el cumplimiento de las políticas y los programas que, en materia de gobierno, obras menores y servicios públicos llevan a cabo las Delegaciones.

**Secretaría General de Desarrollo Social:**

Planear, organizar y supervisar la realización de eventos de naturaleza social, cívica artística, cultural, deportiva y de recreación en general, en

coordinación con otras instituciones; con el objeto de procurar bienestar y desarrollo de la población del D.F., en estos renglones.

Promover actividades en materia de desarrollo social con las Delegaciones del sector; así como introducir y concertar acciones conjuntas con instituciones de los sectores público, privado y social que presenten a la comunidad servicios similares.

Establecer una coordinación con los sectores público, privado y social que presten servicios a la comunidad, en materia de desarrollo social, con el fin de coadyuvar a la integración física del individuo que habita en el D.F.

Coordinar y supervisar la coordinación de los servicios de salud en el D.F., en concertación con los organismos competentes, vigilando la ejecución de los programas de los hospitales y unidades médicas del D.F., así como elevar el desarrollo de los mismos.

Supervisar el funcionamiento del servicio telefónico de auxilio para la localización de personas, vehículos, atención a las consultas de toxicología, urgencia médicas y crisis emocionales, así como capturar y canalizar los reportes de desperfectos en la vía pública y atender llamadas del público sobre todo tipo de información, así como establecer los mecanismos de coordinación con los organismos y gobiernos de los estados que participan en el servicio de localización telefónica.

Dirigir y controlar los programas de desarrollo urbano y ecología de conformidad con las disposiciones, jurídico-administrativas vigentes en la materia.

Supervisar la ejecución de los programas de asistencia médica y protección social para menores desvalidos, adultos indigentes, y administrar las comunidades y casas de protección social establecidas por el DDF, así como brindar asistencia a la población en caso de catástrofe.

#### **Secretaría General de Obras:**

Dirigir y vigilar el desarrollo de los programas de localización, aprovisionamiento y distribución de agua potable, así como el tratamiento y el desalajo de las aguas residuales, elementos que constituyen el sistema hidráulico del D.F.

Proyectar y coordinar las obras de prevención y control de inundaciones, hundimientos y movimientos de suelo.

Establecer y supervisar las normas y especificaciones a las que deben sujetarse las obras y servicios hidráulicos del DDF.

Proyectar, coordinar y dirigir los programas de obras públicas del DDF, así como supervisar la construcción y conservación de las obras viales a efecto de evaluar el desarrollo de los mismos.

Vigilar y supervisar que los fondos se apliquen a los programas y obras contenidos en el presupuesto autorizado, así como al desarrollo de concurso y contratos de obras, acuerdos de obras por administración directa y estimaciones.

Dirigir, promover y coordinar el programa de tratamiento y disposición final de basura, así como la conservación y mantenimiento de las instalaciones públicas de alumbrado, pavimentación, semáforos, señalamiento y mobiliario urbano del D.F.

Coordinar y evaluar las posibilidades técnico-administrativas para desconcentrar los servicios urbanos en el D.F., así como coordinarse con las Delegaciones para la prestación del servicio.

Dirigir y promover los proyectos del plan maestro de basura y de construcción de plantas de incineración y aprovechamiento de la misma.

Coordinar las instalaciones de nuevas plantas de asfalto y la elaboración de los estudios en la materia.

#### **Secretaría General de Protección y Vialidad:**

Implementar las políticas determinadas por el DDF en lo referente a seguridad pública, vialidad y demás ordenamientos relativos a la materia.

Proponer y coordinar los programas emergentes y los dispositivos de control necesarios en los casos de siniestro y auxilio a damnificados.

Vigilar el buen funcionamiento de la Policía Bancaria e Industrial y del Cuerpo de Policía Auxiliar, y en su caso, establecer y dictar las medidas correctivas necesarias.

Llevar a cabo la expedición de placas, tarjetas de circulación, licencias para conducir y toda aquella documentación necesaria para los vehículos públicos y privados, y para que los conductores de los mismos circulen conforme a las normas señaladas en el Reglamento de Tránsito del D.F.

Controlar y supervisar que se lleven a cabo las revistas de instrucción periódica, tanto para automóviles de carga como cualquier otro transporte terrestre, para verificar su funcionamiento.

Definir criterios para expedir licencias de apertura y funcionamiento de estacionamientos públicos de vehículos en el D.F.

Señalar las acciones encaminadas a mejorar la vialidad en lo referente a la ingeniería de tránsito.

Fomentar el desarrollo de programas que prevengan y eviten la comisión de delitos y la violación de normas, leyes y reglamentos relativos a la seguridad pública.

Dirigir y desarrollar el sistema penitenciario del D.F., y administrar los reclusorios y centros de readaptación social, así como realizar estudios y proponer normas administrativas y técnicas para las instituciones de reclusorios.

Administrar la producción y comercialización de los artículos elaborados por los internos en las unidades industriales y de trabajo así como de supervisar que se imparta educación en los centros de reclusión.

#### **Secretaría General Adjunta de Coordinación Metropolitana:**

Promover la celebración de acuerdos de coordinación entre el D.F., las entidades federativas y las otras instancias y dependencias de la administración pública que intervienen en el funcionamiento y buena marcha de los asuntos metropolitanos.

Instrumentar las medidas de descentralización industrial y la promoción turística internacional que propicien mayores beneficios a la población, con menores recursos concertados con la sociedad civil.

Conciliar el sano desarrollo de la comarca metropolitana y de la región centro del país, con el impulso decidido al crecimiento de otras regiones.

Coordinar en el ámbito de la metrópoli, políticas y acciones destinadas a el mejoramiento productivo de los servicios urbanos y turísticos del ambiente, de la seguridad pública y de las formas adecuadas para el buen gobierno de la ciudad.

Establecer una relación armónica entre el Estado y la sociedad civil y el contacto informativo que permita una adecuada participación ciudadana a los proyectos y actos de gobierno.

Promover y articular las políticas de descentralización y desarrollo turístico en el ámbito de responsabilidades que competan al DDF.  
Mejorar los procedimientos para la toma de decisiones de impacto metropolitano, por medio de la acción concurrente de sus integrantes.  
Implantar las políticas y programas que conjunten los esfuerzos para el sano desarrollo de la actividad turística en la zona, así como la recepción y atención de visitantes distinguidos.

**Secretaría General de Planeación y Evaluación:**

Coordinar el proyecto y cálculo de los ingresos y egresos del DDF y de las entidades paraestatales agrupadas en su sector para definir la política fiscal de su Hacienda Pública.

Desarrollar estudios e investigaciones tendientes a diseñar las formas y estrategias operativas inherentes a la recaudación, comprobación, determinación y cobranza tanto de ingresos fiscales como federales.

Formular los anteproyectos de iniciativas de leyes fiscales para el D.F. y sus reformas o adiciones, en coordinación con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como mantener actualizado el patrón de contribuyentes.

Imponer las sanciones que correspondan por infracciones a disposiciones fiscales del D.F. y demás ordenamientos de carácter local o federal, cuya aplicación esté encomendada al propio Departamento.

Elaborar los estudios de administración financiera e intervenir en la contratación de toda clase de créditos y financiamientos para el DDF, aprobados por el Ejecutivo Federal, en los términos de la Ley de Ingresos del Propio Departamento y de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Deuda Pública.

Llevar a cabo el control y ejercicio presupuestal del sector, de conformidad con las normas y procedimientos que definen las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables en la materia.

Normar, coordinar e integrar la cuenta pública del DDF para su oportuno trámite legal.

Vincular la presupuestación al sistema de planeación a través del programa operativo anual del sector, asegurando la correspondencia de los presupuestos con los objetivos de desarrollo.

Recoger las demandas y opiniones de la población en la formulación de los programas que deba proponer el Jefe del DDF al Ejecutivo

Federal, así como sugerir programas y acciones a concertar con los gobiernos de los estados circunvecinos y con la propia sociedad capitalina.

**Procuraduría Social del Departamento del Distrito Federal:**

Establecer los lineamientos para la atención y examen de las quejas de la ciudadanía o de agrupaciones con respecto a los actos u omisiones de las autoridades y la prestación de servicios del DDF, órganos desconcentrados y sus entidades sectorizadas, así como la de los servicios concesionados a los particulares.

Formular criterios para brindar atención a los ciudadanos que acudan a la Procuraduría Social, sobre sus derechos y obligaciones, así como en la manera de proporcionar información sobre los trámites a seguir ante el DDF y los servicios que presta.

Determinar líneas de acción para efectuar el seguimiento en la tramitación de las quejas ante las autoridades correspondientes del DDF hasta su finiquito.

Establecer los criterios para estructurar las recomendaciones que se emitan con respecto a las quejas investigadas y dictaminadas.

Definir los criterios para emitir recomendaciones que tiendan a agilizar el funcionamiento de la administración pública del D.F. y la prestación de los servicios públicos del Departamento.

Determinar políticas para emitir los dictámenes y recomendaciones sobre las quejas recibidas sobre la Procuraduría Social del DDF, así como la emisión de las notificaciones a las áreas del propio Departamento.

Determinar los criterios para realizar el análisis jurídico de las quejas en función de su naturaleza y de los contratos, convenios y la legislación vigente, que sirvan de apoyo en la elaboración de informes.

Orientar, informar y asesorar a los poseedores o adquirentes de viviendas de interés social en todo aquello que se refiera a la celebración de actos jurídicos o contratos para adquisición o administración en caso de condominio de carácter vecinal, así como procurar el cumplimiento de la Ley Sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el D.F.

**Oficialía Mayor:**

Plantear al Jefe del DDF las medidas técnico-administrativas para la mejor organización y funcionamiento de éste, así como dirigir y resolver las necesidades administrativas de las unidades que integran el Departamento con base en los lineamientos generales fijados por el titular.

Coordinar y autorizar el proceso de organización interna de las unidades administrativas del Departamento.

Dirigir y resolver, de acuerdo con los lineamientos establecidos la administración de personal al servicio del DDF, así como proporcionar al mismo las prestaciones económicas, sociales y culturales que otorga el Departamento.

Actualizar el escalafón de los trabajadores, vigilando la adecuada difusión de los movimientos y procesos escalafonarios y vigilar la capacitación de personal y el mejoramiento de sus condiciones económicas, sociales, culturales y de trabajo.

Administrar los bienes muebles e inmuebles del Departamento vigilando el cumplimiento de los programas de mantenimiento, conservación y acondicionamiento de los mismos, ordenando su recuperación administrativa cuando proceda, así como normar e intervenir en las adquisiciones, concesiones y ventas de bienes muebles e inmuebles que realice el Departamento.

Reglamentar la actuación, designación o remoción de los representantes del DDF ante la Comisión Mixta de Escalafón, Comisión Mixta de Higiene y Seguridad, y demás Comisiones que se integren con el Sindicato Unico de Trabajadores del DDF.

Plantear al Jefe del Departamento las normas, políticas y medidas tendientes a apoyar el desarrollo de las entidades paraestatales que le sean encomendadas así como intervenir en la formulación de los programas institucionales de las mismas.

Aplicar las políticas y directrices que fije la SHCP y el Jefe del DDF, a las que deberán ajustar las acciones de modernización de la administración interna del DDF.

Normar y aplicar las políticas y criterios para dictaminar sobre la racionalización y congruencia de las estructuras de organización y procedimientos técnicos y administrativos del DDF, considerando los recursos humanos, materiales y financieros implícitos.

Normar y mantener actualizados los instrumentos técnicos de información y de orientación administrativa del D.F. y fomentar su conocimiento y uso al público.

**Contraloría General:**

Expedir las normas y lineamientos en coordinación y en forma complementaria a las que expida la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, para regular el funcionamiento del Sistema Integrado de Control del DDF, así como requerir discrecionalmente a las áreas administrativas competentes la emisión e instrumentación de normas complementarias sobre el funcionamiento del sistema apuntado.

Reportar y evaluar los resultados del Sistema Integrado de Control de las leyes y de las áreas del Departamento y autoridades competentes que así lo requieran, opinando si es necesario, sobre los informes de evaluación que se integren y presenten al Jefe del DDF.

Vigilar y comprobar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las disposiciones, normas y lineamientos en materia administrativa, financiera, patrimonio, fondos y valores de la propiedad o el ciudadano del Departamento por parte de las unidades administrativas y órganos desconcentrados del mismo.

Opinar sobre los proyectos que en cuanto a disposiciones, políticas, normas y lineamientos, emitan de acuerdo a sus atribuciones las áreas competentes del DDF, para regular el cumplimiento de sus obligaciones referidas anteriormente, así como requerir discrecionalmente de la expedición de normas adicionales.

Proponer el establecimiento, modificación de estructura orgánica o supresión de las contralorías internas en unidades administrativas, órganos desconcentrados y entidades paraestatales adscritas al DDF, así como el nombramiento o remoción de sus respectivos titulares, de acuerdo a las normas y lineamientos emitidos por la SECOGEF y la SHCP.

Coadyuvar con la SECOGEF, con la expedición de las bases y normas para la realización de supervisiones y auditorías en el DDF así como opinar sobre el desarrollo y contenido de los programas anuales de auditoría de los órganos desconcentrados y entidades paraestatales del sector a solicitud de la SECOGEF.

Auditar, examinar, evaluar y supervisar los sistemas operativos y de información y control, en las unidades administrativas, órganos desconcentrados y unidades paraestatales del DDF, que no cuenten con sus propios órganos internos de control.

Supervisar que las unidades administrativas, órganos desconcentrados y entidades del DDF, apliquen las observaciones y recomendaciones que formule la Contaduría Mayor de Hacienda, derivadas de la revisión de la Cuenta Pública.

Atender las quejas y denuncias que presenten los particulares con motivo de acuerdos, convenios o contratos que celebre con las distintas áreas del Departamento.

Formular los estatutos sobre responsabilidades administrativas y aplicar las sanciones que procedan a éstas y a las normas y los lineamientos emitidos por la SECOGEF, cuando los servidores públicos del DDF incurran en responsabilidad penal.

Realizar las investigaciones necesarias, turnando los expedientes respectivos a la Contraloría General, cuando se trate de servidores públicos de las unidades administrativas del sector que cuenten con Contralorías Internas y que hayan incurrido en faltas en el desarrollo de sus funciones, así como dar visita al Ministerio Público en los actos, omisiones y conductas que implican responsabilidad penal y hacerlo del conocimiento de la SECOGEF, la cual en coordinación con el Jefe del DDF, determinará las acciones a seguir.

Aplicar las sanciones administrativas, con fundamento en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos, derivadas de quejas y denuncias de particulares o de la revisión o auditorías de los órganos de fiscalización.

#### **Coordinación General Jurídica:**

Unificar y difundir los criterios jurídicos para interpretar y aplicar las normas y resoluciones emitidas por las unidades administrativas y órganos desconcentrados del DDF, excepto en materia fiscal actuando como órgano de consulta y de asesoría de los órganos que componen el DDF.

Proponer al Jefe del DDF los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y ordenes sobre la competencia del DDF, excepto en materia fiscal.

Ordenar visitas especiales que solicite el Jefe del DDF que le permitan en su caso revisar, confirmar, revocar o nulificar los actos y resoluciones de los órganos desconcentrados.

Establecer los criterios para el ejercicio y funcionamiento de los Tribunales Calificadores y Juzgados del Registro Civil adscritos a las Delegaciones del DDF, así como coordinar sus labores correspondientes.

Coordinar, a petición del Jefe del DDF, la revisión de los contratos, convenios y concesiones que deriven derechos y obligaciones para el DDF.

Coordinar la oportuna publicación de la Gaceta del DDF, así como de las modificaciones hechas a la base legal del DDF y debe ser publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

Coordinar y verificar el cumplimiento de la Ley de Notariado del Distrito Federal, así como la administración del Archivo General de Notarías.

Conducir la operación y actualización del Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal.

#### **Coordinación General de Transporte:**

Elaborar y tener actualizado el Programa Integral de Transporte y Vialidad del Distrito Federal, zona conurbada del estado de México y del estado de Morelos.

Emitir los criterios y políticas de la expedición de licencias de funcionamiento de estacionamientos públicos de vehículos en el Distrito Federal, así como sancionar las propias licencias previamente a su expedición y establecer los sistemas de control con los estacionamientos ubicados en la vía pública.

Diseñar e implementar las medidas para que la demanda de transporte en tiempo y espacio sea acorde con el Plan de Desarrollo Urbano y la política ecológica de la zona metropolitana de la ciudad de México.

Analizar las tarifas de autobuses del servicio público de transporte de pasajeros urbano y suburbano, de carga y taxis, así como proponer al Jefe del DDF las modificaciones pertinentes.

Determinar, legislar y evaluar la realización de los proyectos de ingeniería y transporte en lo relativo al tránsito, vialidad, diseño de rutas, distribución, asignación y localización de servicios de transporte público, semaforización, señalización y optimización de la operación y

demás componentes del transporte y . en su caso, proporcionar las medidas correctivas pertinentes para su mejoramiento.

Realizar estudios para el establecimiento de horarios de servicios, frecuencias y paradas del Sistema de Transporte Colectivo, así como definir las rutas de penetración del servicio público de transporte de pasajeros y de carga, suburbanos y foráneos.

Dirigir y coordinar estudios tendientes a optimizar el uso de transportes colectivos del sector, para determinar y ejecutar las normas que coadyuven a su mejor aprovechamiento.

Auxiliar al Jefe del DDF en la promoción, coordinación, conducción, vigilancia y evaluación del desarrollo de las entidades paraestatales que coordina, así como proponerle normas y políticas e intervenir en la formulación y dictaminación de sus programas operativos.

#### **Coordinación General de Abasto y Distribución:**

Planear y supervisar los distintos programas y proyectos de abasto y comercialización que sean instrumentadas por las Delegaciones del DDF, en coordinación con los órganos competentes en la materia a fin de dar cumplimiento a las funciones encomendadas.

Planear y autorizar aquellos programas de inversión relativos a la instrumentación de infraestructura para los distintos sistemas de abasto, en cumplimiento de las atribuciones conferidas.

Proponer en coordinación con las autoridades competentes en la materia, las estrategias de abasto y comercialización para el D.F.

Proponer la elaboración y e instrumentación de los programas específicos de abasto, comprendiendo lo relativo a carne y sus derivados, leche, productos hortifrutícolas, pescados y mariscos, a fin de cumplir los objetivos que establece el programa integral para el abasto del D.F.

Coordinar acciones con las dependencias de la administración pública federal que competa, para establecer sistemas adecuados que permitan mantener precios de venta en productos básicos y niveles accesibles para los consumidores.

Promover ante las instancias correspondientes el establecimiento de sistemas que permitan el acceso de crédito oportuno y suficiente a aquellos productores involucrados en el abasto del D.F.

Fomentar y apoyar las acciones y estrategias para la modernización comercial, tanto de comercio mayorista como del pequeño comercio.

Promover y auspiciar aquellos programas de acción encaminados a la organización de los mercados de origen, centros de acopio y centrales de abasto, a fin de contribuir al cumplimiento de las metas que establece el Sistema Nacional para el Abasto.

Participar en la integración y elaboración de aquellos programas interinstitucionales de las entidades paraestatales, a fin de emitir sobre éstos y promover las medidas correctivas necesarias.

Promover el desarrollo de los programas que permitan apoyar a las organizaciones de consumidores, a fin de propiciar mejores precios y calidad de los productos.

#### **Los Directores Generales:**

Tienen a su cargo la planeación, organización y dirección de las materias específicas que integran los subsectores antes mencionados (38 Directores Generales).

### **2.3 Estructura Administrativa Desconcentrada.**

Por Desconcentración se entiende: "La forma de organización administrativa que se integra con órganos a los que se les encomienda la realización de determinadas actividades y que no pierden la relación jerárquica con el órgano central." 28/ Esto es que el poder central transfiere a un órgano que le ésta subordinado la competencia exclusiva para realizar ciertas funciones dentro de un ámbito territorial determinado lo que necesariamente implica la transferencia de poderes de decisión y por lo tanto el control que sobre sus actos ejerce el órgano superior sea tenue.

El trabajo que se realiza en el Departamento del Distrito Federal tiene una expresión territorial que se coordina a través de la figura desconcentrada en las que se encuentran las **Delegaciones Políticas** con dependencia funcional del Secretario de Gobierno y del Jefe del DDF. Estas Delegaciones (como su nombre lo dice) actúan con

responsabilidades delegadas por el ámbito central en diversas materias.

El trabajo que se realiza en el Departamento del Distrito Federal tiene una expresión territorial que se coordina a través de la figura desconcentrada **Delegaciones Políticas** con dependencia funcional del Secretario de Gobierno y del Jefe del DDF. Estas Delegaciones (como su nombre lo dice) actúan con responsabilidades delegadas por el ámbito central en diversas materias.

"Las Delegaciones son órganos desconcentrados del Distrito Federal, dotados de facultades político-administrativas para atender un ámbito territorial derivado de las atribuciones conferidas por la Ley. El delegado es un servidor público nombrado y removido por el Jefe del Ejecutivo, previo acuerdo de la Asamblea de Representantes" 29/

El Distrito Federal se integra por 16 Delegaciones que son: Alvaro Obregón; Azcapotzalco; Benito Juárez; Coyoacán; Cuajimalpa de Morelos; Cuauhtémoc; Gustavo A. Madero; Iztacalco; Iztapalapa; Magdalena Contreras; Miguel Hidalgo; Milpa Alta; Tlahuac; Tlalpan; Venustiano Carranza y Xochimilco.

La desconcentración de las atribuciones garantiza la autonomía del ejercicio de los delegados, quien en coordinación con los órganos centrales tratan de garantizar la mejor prestación de los servicios públicos.

Entre otras funciones tiene las de:

Dirigir las acciones que impulsen el desarrollo económico y social del D.F., en el ámbito de su jurisdicción con apego a sus atribuciones y a los lineamientos de las dependencias centrales del DDF.

Proporcionar los servicios de construcción, mantenimiento, reparación, remodelación y limpieza de las obras públicas, del alumbrado y las viviendas, así como a lo relativo al sistema de distribución de agua

potable y drenaje. coordinando las instalaciones de las tomas domiciliarias.

Regular el desarrollo urbano, conforme al programa director en la materia, expidiendo con apego a las normas jurídico-administrativas, licencias de construcción para ampliar, modificar, conservar o mejorar inmuebles, así como para la ubicación de industrias.

Administrar y verificar el funcionamiento de los Juzgados del Registro Civil y los Tribunales Calificadores, así como proporcionar la orientación necesaria a la ciudadanía para el cumplimiento de disposiciones establecidas.

Colaborar en el proceso de regulación de la tenencia de la tierra y prestar servicios relacionados con la política poblacional y los asentamientos humanos, así como coadyuvar a definir y desarrollar las políticas sobre dicha materia.

Apoyar a las autoridades competentes en la definición de políticas y estrategias de participación ciudadana así como promover la integración de los Comités de Manzana, Asociación de Residentes y las Juntas de Vecinos para ejecutar obras de interés público y expedir Actas Constitutivas.

Otorgar licencias y autorizaciones de funcionamiento y mantener actualizado el padrón de giros mercantiles.

Promover, organizar y coordinar eventos y actividades culturales, educativas, turísticas y deportivas, así como administrar y operar centros sociales y deportivos, casas de protección social y comunidades, servicios asistenciales y centros de desarrollo infantil del DDF.

Dentro del ámbito desconcentrado y particularmente en las Delegaciones Políticas del Distrito Federal localizamos a la Ventanilla Única, la cual se desarrolla a partir de las propias necesidades de cada Delegación y por consiguiente de la misma ciudadanía. La estructura orgánica de la Ventanilla Única esta determinada de manera que sea accesible para realizar cualquier trámite (derecho u obligación) de los capitalinos. Es decir con la finalidad de ayudar a que cada Delegación trate de satisfacer o llevar a cabo las funciones que tiene encomendadas ( como son las antes mencionadas).

Asimismo, dentro de este ámbito se encuentran los siguientes organismos:

**Servicio Público de localización Telefónica (LOCATEL):**

Prestar el servicio de información sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas en los diversos órganos de seguridad pública, de atención médica del DDF.

Brindar la información con respecto a vehículos accidentados, averiados o abandonados en las carreteras que conducen al D.F. y de los que se encuentran en los depósitos de vehículos del DDF.

Definir y establecer los mecanismos de coordinación con los organismos y autoridades de los estados que participan con el Servicio de Localización Telefónica, en particular con las instituciones que prestan servicios públicos, asistenciales y de auxilio en el área metropolitana y entidades federativas.

Atender las consultas de la ciudadanía acerca del tratamiento por causa de intoxicaciones y urgencia médicas, así como proporcionar a las instituciones que requieren información sobre problemas de toxicología.

Atender los reportes de fugaz de agua y baches que son afectados por la ciudadanía.

Brindar la información sobre las credenciales de elector, para la adquisición, reposición o actualización de las mismas.

Actuar como órgano oficial de información dentro del Comité Operativo de Emergencia así como con Protección Civil del DDF para resolver todas aquellas situaciones de desastre o catástrofe que se presenten en la ciudad capital.

**Comisión de Vialidad y Transporte Urbano (COVITUR):**

Formular y mantener actualizado el programa maestro del "METRO" en congruencia con el Programa de Desarrollo Urbano del D.F.

Planear, proyectar, ejecutar y supervisar la construcción de las obras de ampliación del Sistema de Transporte Colectivo "METRO", así como realizar la adquisición de equipos y la entrega de instalaciones completas al mismo.

Elaborar y operar sistemas y métodos técnicos sobre vialidad y transporte para la utilización de las vías generales de comunicación.

Proyectar, programas, construir o modificar las obras viales propias del transporte urbano, y en su caso efectuar las contrataciones correspondientes.

Construir los estacionamientos públicos del D.F., en los sitios que determine la Coordinación General de Transporte.

Vigilar que la obra civil y electromecánica del Sistema de Transporte Colectivo y del Servicio de Transportes Eléctricos se realice de acuerdo con los programas autorizados.

Elaborar, ejecutar y supervisar planes y proyectos para la construcción de las instalaciones requeridas por el Servicio de Transportes Eléctricos y Autotransporte Urbano de Pasajeros "RUTA 100".

Aplicar las medidas técnico-administrativas necesarias para que las líneas del METRO se complementen con diversos medios de transporte urbano, para enlazar los centros de trabajo, vivienda y recreación.

Apoyar los estudios que realizan los estudios públicos que se aboquen a la resolución de problemas de transporte urbano de pasajeros y de carga en la ciudad de México.

#### **Planta de Asfalto:**

Formular programas de mantenimiento preventivo y correctivo de maquinaria y equipo, con el objeto de cumplir oportunamente con la demanda requerida por los diversos órganos.

Mantener un contacto estrecho con dependencias tales como: Instituto de Ingeniería de la UNAM y el Instituto Mexicano del Petróleo, para realizar posibles investigaciones con el objeto de mejorar los productos y producir asfalto de mejor calidad.

Establecer un programa de investigación con respecto a posibles localizaciones de bancos de materias primas que permitan lograr el objeto institucional de la Planta de Asfalto.

Proporcionar los materiales y servicios que requiera el DDF, a través de las Delegaciones Políticas, Direcciones Generales y contratistas.

Atender con la producción excedente de mezcla asfáltica las necesidades de otras dependencias oficiales o entidades federativas colindantes al D.F. para cada caso.

Asesorar técnicamente en asuntos de su especialidad a los funcionarios del DDF, o cualquier dependencia de la administración pública federal.

### **Almacenes para los trabajadores del Departamento del Distrito Federal:**

Vender bienes de consumo a bajo precio a los trabajadores del DDF y público en general aumentando el poder adquisitivo de su trabajo.

Realizar las medidas tendientes a mejorar la calidad de los productos que se venden en las tiendas para los trabajadores del DDF.

Fijar las políticas para el establecimiento de los sistemas de crédito y distribución adecuados en los almacenes.

Adoptar medidas para autofinanciar los Almacenes para los Trabajadores del DDF.

Establecer y coordinar las políticas de operación comercial y del control administrativo-financiero de los almacenes.

Llevar a cabo los proyectos para el establecimiento de locales para almacenes en lugares que beneficien a la población de más bajos recursos.

Orientar los hábitos de compra, tanto de los trabajadores del DDF, como el público en general.

### **Comisión Coordinadora para el Desarrollo Rural:**

Formular y coordinar los programas de desarrollo rural para el D.F., así como coadyuvar al control de los recursos naturales e impulsar la utilización de recursos no convencionales.

Coordinar y llevar a cabo acciones en materia de protección, fomento, desarrollo y conservación de los recursos naturales, fauna, bosques, aguas, áreas recreativas y zonas de amortiguamiento.

Impulsar el uso y la explotación racional de los recursos agrícolas, pecuarios, forestales e hidráulicos de las zonas rurales del D.F., así como realizar acciones coordinadas en estas materias con las autoridades federales o locales correspondientes.

Impulsar la participación de las agrupaciones existentes en el desarrollo de programas agropecuarios y forestales, así como promover la organización campesina.

Tramitar los financiamientos necesarios para la ejecución de los programas ante las instituciones crediticias correspondientes.

Impulsar la protección, regeneración, incremento y conservación de los recursos naturales del D.F., así como establecer acciones de saneamiento de cuencas, control de torrencial en cauces, conservación y restauración de suelos y de protección de la flora y fauna silvestres.

Llevar a cabo los estudios, proyectos, normas y tecnologías que permitan fomentar la dotación de infraestructura, equipamiento y vivienda en el ámbito rural, así como coadyuvar en la integración y actualización del cataturo rural.

Apoyar a las Delegaciones en la regeneración de sus parques recreativos y culturales de sus áreas verdes a través de otorgamiento de asistencia técnica en materia de silvicultura y jardinería urbana, así como la formulación y ejecución de proyectos específicos.

Apoyar la productividad agropecuaria y forestal del D.F. a través de coordinar la producción y suministro de especies arbóreas, ornamentales, pie de cría, así como el otorgamiento de insumos productivos, maquinaria agrícola y pequeñas obras de infraestructura rural.

#### **Comisión de Aguas:**

Participar en la elaboración de la política hidráulica y en la formulación de los programas hidráulicos del D.F.

Operar, conservar y desarrollar la infraestructura hidráulica así como administrar los recursos que le asigne el DDF o cualquier otra dependencia o entidad pública, para el cumplimiento de su objeto.

Participar en las negociaciones con la Comisión Nacional del Agua, para el suministro de agua para el D.F.

Coadyuvar en la Comisión Nacional del Agua, en la fijación de normas para la operación de pozos en el D.F., aportándole a la primera los elementos técnicos correspondientes para los efectos de expedir los permisos y autorizaciones establecidos en la Ley de la materia.

Estudiar, analizar, proponer y en su caso llevar a cabo los actos y medidas administrativas que permiten la optimización del servicio público a su cargo.

Elaborar el padrón de usuarios del servicio público a su cargo.

Opinar sobre los criterios que las autoridades competentes incluyan las normas a que se deben sujetar las descargas de aguas residuales sobre cuerpos de agua, propiedad de la nación.

Coadyuvar con la Secretaría de Salud en la medición y control de las condiciones y de la calidad de agua potable abastecida en el D.F.

## **2.4 Estructura Administrativa Paraestatal.**

En virtud de que la estructura central y desconcentrada del gobierno, en ocasiones resulta insuficiente para garantizar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía, el gobierno de la ciudad cuenta con otras figuras que son los Organismos Descentralizados o Entidades de Participación Estatal.

La Descentralización "es la acción de crear o transferir funciones que realizan organismos con personalidad jurídica distinta a la del Estado, con patrimonio propio y con autonomía orgánica y técnica, pero que se encuentran sujetos a controles especiales por parte de la administración pública centralizada." 30/

Estos organismos tienen a su cargo la prestación de un servicio público o social y/o la realización de las actividades consideradas como estratégicas o prioritarias.

Los objetivos de las entidades paraestatales se ajustarán siempre a los programas sectoriales que formule la coordinación del sector, según lo establecido en el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.

El ámbito paraestatal del Distrito Federal está integrado por:

### **Organismos Descentralizados.**

#### **Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal:**

Entre otras atribuciones tiene la de prestar a corto plazo a los miembros de la policía preventiva, tránsito y bomberos del D.F. con sujeción a los requisitos que al efecto establezca el Estatuto de dicha Institución.

Adquirir acciones, bonos y valores de realización inmediata, de los aprobados por la SHCP.

Otorgar prestamos con garantías prendarias sobre las acciones, bonos y valores mencionados en el ejercicio que antecede por cantidad que no exceda de la tercera parte de su valor en plaza.

Constituir depósitos bancarios a plazo fijo, con los intereses que mande la Ley de la materia.

Otorgar prestamos a favor del DDF por las obligaciones que en beneficio de éste contrajeren los miembros de la policía preventiva, de tránsito y bomberos del D.F., por el valor del equipo que se les proporcione para el servicio.

Dar en arrendamiento los bienes inmuebles de su propiedad y para enajenarlos, previa de la autorización del D.F., en subasta pública.

Recibir donativos de toda clase de instituciones ya sean públicas o privadas, así como de los particulares.

#### **Caja de Previsión de los Trabajadores a Lista de Raya del Departamento del Distrito Federal:**

La Caja de Previsión, otorga a los trabajadores y a sus familiares y derechohabientes las siguientes prestaciones de seguridad social:

- a) Pensiones por jubilación, vejez, inhabilitación y por causa de muerte;
- b) Pensiones por riesgo de trabajo;
- c) Devolución de las cuotas del trabajador
- d) Prestamos a corto plazo;
- e) Prestamos hipotecarios;
- f) Servicios de bienestar social.

"Art. 11.- Para que la Caja de Previsión pueda cumplir sus objetivos y satisfacer los gastos de su administración, todos los trabajadores deberían cubrir una cuota quincenal, obligatoria del 6% de su sueldo presupuestal, sobre sueldo, prima de antigüedad y compensación. Asimismo, el Departamento aportará el 6.5% de las cantidades que pague, sueldo quincenal y prestaciones adicionales." **31/**

Se denomina fondo de previsión al constituido con las cuotas obligatorias de los trabajadores.

**Sistema de Transporte Colectivo "METRO":**

"Art. 1º.- Se instituye un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, que se denominará Sistema de Transporte Colectivo y cuyo objeto será la construcción, operación y explotación de un tren rápido con recorrido subterráneo, para el transporte colectivo en el Distrito Federal, principalmente en la Ciudad de México." 32/

El patrimonio de este organismo se constituye con los inmuebles numerarios, muebles y demás muebles que le entregue y destine el DDF, así como los que el propio organismo adquiera en el futuro. Asimismo podrá utilizar las vías públicas y otros inmuebles cuyo uso le conceda el DDF, ya sea en la superficie o en el subsuelo para sus instalaciones, servicios y actividades, acatando las disposiciones legales y reglamentarias a que está sujeto el régimen de dichos bienes.

**Servicio de Transportes Eléctricos "STE":**

Dicho organismo está bajo el control, vigilancia y dependencia del DDF en materia de bienes sin perjuicio de los establecidos en la Ley para el Control.

Tiene por objeto:

- a) La administración y operación de los sistemas de transportes eléctricos que fueron adquiridos por el DDF;
- b) La operación de otros sistemas, ya sean de gasolina o diesel, siempre que se establezcan como auxiliares de los sistemas eléctricos, y
- c) El estudio, proyección, construcción y en su caso operación de nuevas líneas de transportes en el Distrito Federal.

Asimismo podrá hacer uso de calles, avenidas y vías públicas que sean necesarias para sus instalaciones y operación, debiendo en todo caso la institución sujetarse a las decisiones administrativas correspondientes.

### **Autotransportes Urbanos de Pasajeros "R-100":**

El objeto del Autotransporte Urbano de Pasajeros R-100, es la prestación del servicio público del transporte en el D.F. y zonas conurbadas. Ya que así se optimiza la prestación del mismo servicio para beneficio de la población urbana, siendo imperativo resolver adecuada y eficazmente los problemas que plantea el traslado colectivo de personas en el D.F.; se crea así un organismo que de manera segura, rápida y cómoda, coadyuve a su solución armónica dentro del marco general de reestructuración que en materia de tránsito, vialidad y transporte lleva el DDF.

### **Industrial de Abastos "IDA":**

Las actividades de industrial de abastos, tienen la índole de servicio público, por lo tanto tiene las siguientes finalidades:

La preparación, almacenamiento, refrigeración, congelación, conservación, distribución y venta de productos alimenticios especialmente de carne para la población del D.F.

La adquisición cría, engorda y sacrificio de animales cuyo productos sean destinados para dicho abasto.

La industrialización y la venta de sus productos animales o vegetales derivados de las actividades antes mencionadas.

La adquisición de bienes inmuebles de maquinaria, instalaciones, equipo y otros bienes muebles, así como la celebración de contratos y la realización de actos necesarios o convenientes para la realización de los fines encomendados.

### **Empresas de Participación Estatal Mayoritarias.**

"Es aquella que satisface algunos de los siguientes requisitos:

- a) Que el Gobierno Federal aporte o sea propietario del 50% o más del capital social o de las secciones de la empresa;
- b) Que la construcción de su capital hagan figurar acciones de serie especial que sólo pueden ser suscritas por el Gobierno Federal;

c) Que corresponda al Gobierno Federal la facultad de nombrar a la mayoría de los miembros del Consejo de Administración, junta directiva u órgano equivalente, o designar al presidente o director, o al regente, o tenga facultades para vetar los acuerdos de la asamblea general de accionistas o de la junta directiva u órgano equivalente." 33/

**Corporación Mexicana de Impresión S.A. de C.V. "COMISA":**

Es considerada como una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria, coordinada por el DDF y constituida como una sociedad anónima de capital variable (es la que se forma con cinco socios como mínimo cuya obligación se limita al pago de sus acciones; en la cual el capital social será susceptible de aumento por aportaciones posteriores de los socios o por admisión de nuevos socios, y de disminución de dicho capital por retiro parcial de las aportaciones), dicha empresa tiene por objeto fabricar los boletos magnéticos que requiere el Sistema de Transporte Colectivo (METRO), y de realizar cualquier tipo de trabajo relacionado con la impresión que demanden los órganos y entidades del sector DDF.

Por su relación con el sector del Transporte Colectivo de la ciudad de México se ubica como una entidad prioritaria.

A su vez se encamina al proceso de modernización de la empresa y ha sentar las bases para su consolidación como los Talleres Gráficos del Departamento del Distrito Federal.

**Servicios Metropolitanos, S.A. de C.V., "SERVIMET":**

Esta empresa fue creada para apoyar las acciones concretas que el gobierno capitalino emprenda en materia de planeación, promisión, operación y comercialización de instalaciones destinadas preferentemente a estacionamientos, unidades habitacionales, mercados, centros de abasto y centros sociales, procurando el adecuado uso de la estructura con que se cuenta, así como la utilización más racional del suelo urbano.

Es decir, comprar, vender y arrendar materiales, accesorios y artículos para la construcción. Adquirir bines muebles e inmuebles para comercializarlos.

Promover la construcción y construir obras dedicadas a particulares o ha servicios municipales, estatales o federales.

Administrar obras y atender servicios municipales y gubernamentales, por concesión o por delegación expresa del ayuntamiento del DDF, de los estados o de la federación.

Construir y administrar unidades de vivienda de interés social o por concesión de particulares, de gobiernos o de institutos; asimismo obras y servicios privados y públicos bajo sistema de condominios.

Promover, construir y administrar obras y servicios autofinanciables, promovidos o destinados para uso privado o público.

Adquirir maquinaria y equipo; acciones y participaciones en sociedades o empresas.

Así como celebrar actos, convenios y contratos.

#### Fideicomiscs.

"Es una operación bancaria mediante la cual una persona física o jurídica llamada fideicomitente destina ciertos bienes o derechos a un fin lícito y determinado, encargando la realización de ese fin a una institución de crédito llamada fiduciaria. Las personas que reciben los beneficios son los fideicomisarios." **34/**

Conforme al artículo 3º de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal el fideicomiso es una entidad de la Administración Pública Paraestatal; y en el artículo 49 de dicha Ley se determina que para los efectos de ésta, serán los establecidos por la Administración Pública Centralizada, así como los que se creen con los recursos de las entidades a que alude el artículo 3º del citado ordenamiento.

#### **Fideicomiso de Recuperación Crediticia para la Vivienda Popular "FIDERE":**

Este fideicomiso se creó en sustitución del Fideicomiso Programa de Remodelación Urbana de la Ciudad de México, con el propósito de recuperar los créditos otorgados para la reconstrucción de vivienda por el Organismo Renovación Habitacional Popular, a raíz de los sismos de 1985.

Tres objetivos se fijaron al nuevo fideicomiso: concluir las acciones jurídicas, administrativas y contables derivadas del fideicomiso anterior, recuperar el producto de las ventas de los inmuebles de los programas emergentes de vivienda en el Distrito Federal; y transferir y liquidar dicho producto al Fondo Nacional de Habitaciones Populares (FONHAPO).

**Fideicomiso Programa Casa Propia "FICAPRO":**

En un principio fue creado un programa denominado "Casa Propia" de adquisición por parte de los ocupantes de viviendas, locales y comerciales que estaban integrados a éstas, preferentemente las que quedaron sujetas al Régimen de Renta Congelada.

Y se encomendó su instrumentación y ejecución al Fideicomiso de Vivienda Desarrollo Social y Urbano (FIVIDESU) bajo la normatividad de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda y el apoyo financiero del FONHAPO. Posteriormente se decretó y permitió que FIVIDESU, modificase su contrato constitutivo y pudiese construir un Fideicomiso, el Programa "Casa Propia". Y que tiene como objeto central el democratizar la propiedad urbana por la vía de la concertación de intereses entre propietarios e inquilinos en base en la acción receptora del Gobierno y considerando el beneficio para más familias.

**Fideicomiso Central de Abastos "FICEDA":**

Este fideicomiso tiene la facultad de evaluar, promover, convenir, contratar y ejecutar los proyectos, planes y obras; necesarios para llevar a cabo la regeneración urbana del Distrito Federal. Cuya función principal, sea la de mercado de mayoreo de productos alimenticios lo cual consta principalmente de instalaciones para: abarrotes, víveres, bodegas de depósito, mercado de medio mayores, mercado de aves y carnes, mercado de pescado, unidades de transferencia de pasajeros, envases vacíos, estaciones de servicios (gasolineras y talleres mecánicos), depósito de basura, subasta y productores, frigoríficos generales, frutas, legumbre u hortalizas, estación de bomberos, edificio administrativo y unidades de servicio de carga.

**Fideicomiso de Vivienda, Desarrollo Social y Urbano "FIVIDESU":**

Este organismo fué creado para satisfacer las necesidades de vivienda de la población de ingresos mínimos del D.F., es decir , atiende las demandas habitacionales de la población no asalariada mediante los programas Vivienda Terminada, Vivienda Progresiva, Mejoramiento de Vivienda y Lotes con Servicios.

Su objetivo fundamental es el de abatir el rezago habitacional existente, concentrado principalmente en los estratos de bajos ingresos para ser los beneficiarios del desarrollo urbano en materia de suelo, vivienda, infraestructura, equipamiento y servicios públicos, a través de:

La promoción de programas de construcción y mejoramiento o restauración de viviendas, inicio de vivienda progresiva o pie de casa, dotación de infraestructura y urbanización básica, supervisión, dirección y asistencia técnica y administrativa, asesoría y gestoría para los trámites relacionados con las obras.

La construcción de unidades y conjuntos de vivienda vertical terminada.

El otorgamiento de créditos para construcción, mejoramiento y adquisición de vivienda relacionada con el Fideicomiso, así como para la adquisición de materiales de construcción o pago de mano de obra, en los programas de mejoramiento cuando se trate de vivienda progresiva por procesos de autoconstrucción.

Gestionar los financiamientos que sean requeridos para la realización de los fines anteriores, así como reservar las actos jurídicos, convenios y contratos, constituyéndose el régimen de propiedad en condominio en los bienes inmuebles que llegaren a integrar el patrimonio del organismo, cuando sea necesario, para facilitar su destino de ser vendidos o arrendados.

Como parte del Poder Judicial y la procuración de la justicia existen otras cuatro figuras orgánicas que se rigen por sus propias leyes y reglamentos y que tienen su fundamento legal en la Constitución y en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, si bien mantienen una relación de coordinación administrativa con las áreas normativas centrales del Departamento del Distrito Federal.

Estos organismos considerados dentro del sector DDF son:

- **Procuraduría General del Distrito Federal:** Es el órgano encargado de perseguir los delitos del orden común en el Distrito Federal, promover la pronta, expedita y debida procuración e impartición de justicia, averiguaciones previas y aprehensiones. Es decir, es el órgano de procuración de justicia.

- **Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal:** Es el órgano que tiene bajo su responsabilidad la administración de justicia de los aspectos, civil, penal, familiar, de arrendamiento inmobiliario y de regularización de la tierra, dentro de la competencia del territorio del Distrito Federal. Tiene a su cargo la administración de los juzgados.

- **Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal:** Es el órgano responsable de conocer y resolver sobre las denuncias que presentan los particulares contra actos de la autoridad administrativa, con el objeto de lograr acuerdos conciliatorios.

- **Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal:** Es el órgano que atiende lo relativo a la impartición de justicia en materia laboral en el Distrito Federal, así como la resolución y tramitación de asuntos de tipo laboral que presenten las personas físicas o morales por conflictos de carácter obrero-patronal en el territorio del Distrito Federal.

## 2.5 Políticas de Modernización Administrativa.

La organización administrativa descrita, si bien pareciera una gran burocracia, apenas resulta suficiente para atender las demandas que plantea una población total estimada en 15 millones de habitantes,

considerando la población flotante, cifra que significa casi el 20 % de la población total del país.

"Gobernar la ciudad de México es un enorme desafío para el Departamento del Distrito Federal. Durante la administración salinista se han adelantado reformas significativas en el ámbito político y en la gestión pública. El propósito de cercanía y respuesta a la creciente demanda de grupos sociales de perfiles e interés distintos ha sido clara. El objetivo de gobernar a través del diálogo y la concertación también ha sido explícito. No obstante permanece un rezago en la administración pública que no se cubre a través de programas emergentes pero si bien son un avance." 35/

Las oportunidades que se abren para una administración pública que responda a los retos y cambios en el mundo actual son inmensas. La globalización económica, las relaciones comerciales con Canadá y Estados Unidos, así como los acuerdos que están en proceso con otros países, la participación de la Cuenca del Pacífico, pone al servidor público y a la administración pública en general ante la gran oportunidad de dar el salto cualitativo hacia formas de administración y servicio acordes con un entorno altamente volátil y, a la vez con avances muy significativos en las nuevas tecnologías administrativas y de servicio.

A la Oficialía Mayor del DDF, con fundamento en el artículo 28 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, corresponde primordialmente, el despacho de las materias relativas a la administración y desarrollo de personal; los recursos materiales; los servicios generales; el patrimonio inmobiliario; establecer las medidas técnicas y administrativas para mejorar la organización y funcionamiento del D.F., mediante la conducción del proceso de modernización administrativo y en general la administración interna del DDF.

Orgánicamente la Oficialía Mayor se apoya para el desempeño de sus funciones con varias Direcciones Generales de Modernización Administrativa, la cual tiene las siguientes funciones: promover, coordinar, facilitar y asesorar a las dependencias y entidades del DDF, en sus procesos de modernización administrativa mediante la actualización de la normatividad, la simplificación de procesos y trámites, la optimización de las estructuras organizacionales y la mejora en la calidad de vida y desempeño de sus recursos humanos, para propiciar el incremento de la efectividad institucional, elevar la calidad de los servicios y la satisfacción de la ciudadanía y el fomento de las actividades productivas.

Dentro de las políticas de modernización del Departamento del Distrito federal, se encuentran: **DIAGRAMA N° 10**

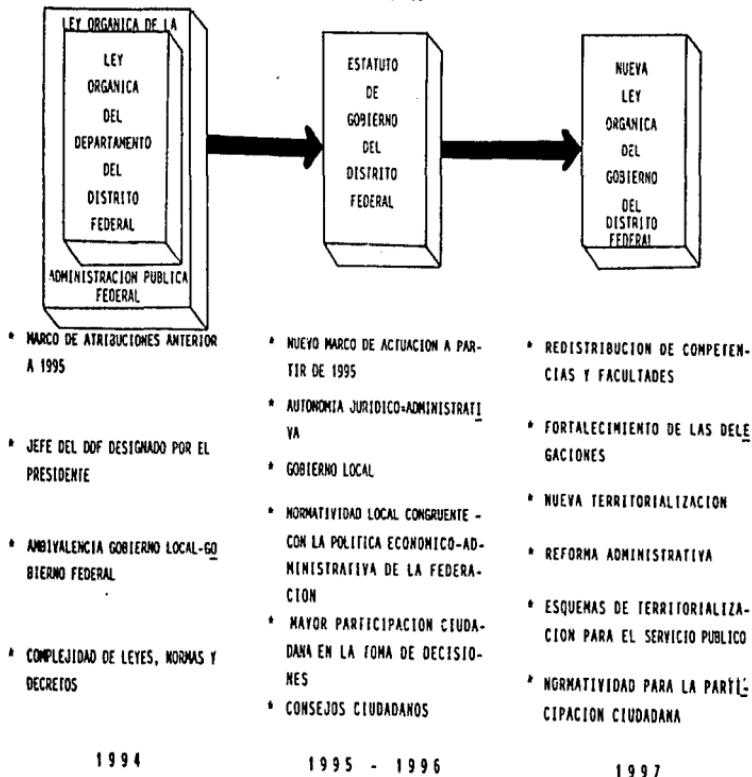
\*\* Existe una gran oportunidad para implementar una profunda, democrática y moderna reforma administrativa que no sólo atienda a la homogeneización de trámites, sino a su rediseño en el trámite de una reingeniería de procesos y servicios que los hagan más simples, más sencillos, más económicos, de mejor calidad y más humanos.

\* En algunas Delegaciones Políticas es impostergable la revisión de sus edificios, así como de las condiciones ambientales, que en muchos casos son deplorables y deprimentes. Dichas Delegaciones podrían incrementarse en virtud de que algunas zonas requieren atención especial como es el caso del Centro Histórico y la Zona de Conservación Ecológica y otras son demasiadas extensas para garantizar la adecuada prestación de los servicios por lo que tendrán que dividirse.

\* Rediseñar la estructura administrativa para que responda a los procesos que son la razón de ser del gobierno de la ciudad, a fin de que la estructura coadyuve a ser eficientes y no a paralizar el servicio. Contar con estructuras administrativas modernas que estimulen el trabajo de equipo -es decir que se cuente con estructuras flexibles basadas en procesos y/o servicios integrados; con tendencias horizontales, con puestos, con responsabilidad suficiente y la autoridad necesaria para tomar decisiones; con personal multihabilidades que

REFORMA POLITICA DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MEXICO

DIAGRAMA N° 10



**trabaja en equipo y es responsable de su propia gestión y de la calidad de los productos y servicios que proporcione.**

**\* La participación de la ciudadanía en la gestión pública no puede seguir circunscrita a la detención de las necesidades. El reto es implementar formas de participación ágiles y efectivas dentro de la planeación como en la ejecución, el control y la evaluación.**

**\* Implantación racional, factible y novedosa de una reforma de la gestión pública que pase por la administración y desarrollo de los recursos humanos del gobierno del Distrito Federal, y el perfil de un nuevo funcionario que equilibre sensibilidad política, preocupación social y eficiencia administrativa.**

**\* La capacitación es el gran reto que permanece en el Departamento del Distrito Federal. Formar a los servidores públicos dentro de una cultura de localidad y el servicio, de la responsabilidad premiando la productividad y no la ineficiencia." 36/**

La ciudad de México tiene características muy particulares, desde el punto de vista político del Distrito Federal es la capital del país, sede de los poderes federales, sede de los partidos políticos, de las instituciones bancarias, de las grandes tiendas comerciales, de negocios, de industrias, etc. Es por ello necesario que haya una constante modernización administrativa que beneficie a su población y a la zona conurbada en general.

## NOTAS

**24/** Departamento del Distrito Federal. Oficialía Mayor. **Manual de inducción al Departamento del Distrito Federal.** México, D.F. 1994. p.p. 4.

**25/** Ibid. p.p. 7.

**26/** Departamento del Distrito Federal. Oficialía Mayor. **Organización administrativa de la ciudad de México.** México, D.F. 1994. p.p. 7.

**27/** Presidencia de la República. Coordinación General de Estudios Administrativos. **Glosario de Términos Administrativos.** México, D.F. 1975. p.p. 46.

**28/** Ibid. p.p.67.

**29/** Diario Oficial de la Federación . **Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.** México, D.F. 26 de julio de 1994.. p.p. 58-59.

**30/** Presidencia de la República. Coordinación General de Estudios Administrativos. **Ob. Cit.** p.p. 66-67.

**31/** **Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.** México, D.F. Porrúa. 1990. p.p. 581.

**32/** Ibid. p.p. 480.

**33/** Presidencia de la República. Coordinación General de Estudios Administrativos. **Ob. Cit.** p.p. 76.

**34/** Idem. p.p. 84.

**35/** Moctezuma, Muñoz Gabriel. **Retos y oportunidades de la simplificación administrativa.** México, D.F. Departamento del Distrito Federal. 1994. p.p. 47.

**36/** Ibid. p.p. 49-50.

### **3. SIMPLIFICACION Y CAMBIO ESTRUCTURAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**

El sistema político (mencionado en el capítulo primero) es el que establece un conjunto de facultades que permiten al subsistema de la administración pública emplear a nombre de la colectividad nacional y dentro de los límites que marca la Ley, una combinación de recursos humanos, materiales y financieros que le permite realizar una serie de funciones; las cuales van cambiando con el tiempo. Con base en dichas funciones la unidad procesadora produce ciertos resultados (bienes, servicios, normas y opiniones) que son medidos o evaluados por la ciudadanía con base en su eficacia, en su eficiencia o en su apego o no al derecho.

Esta evaluación lleva a comparar las demandas planteadas por la población con el apoyo que se le ha otorgado al procesador para atender dichas demandas. La evaluación conduce a dos posibles cursos de acción: o bien se ratifica o bien se modifica este conjunto de facultades, con lo cual se inicia nuevamente el ciclo del sistema.

La administración pública tiene como principales entradas: las instrucciones y recursos que le proporciona el sistema político, el cual a su vez, capta y articula la demanda de la población en general. Esta captación y articulación de la sociedad es una tarea permanente, pero cada seis años se presenta en nuestro país la posibilidad (para quienes aspiran a la responsabilidad máxima del gobierno) de realizar una consulta a la nación que les permite conocer las demandas y proposiciones más urgentes; las cuales se plasman en los diferentes Programas (federales, estatales y municipales, que tienen como objetivo la solución de dichas demandas; es decir, prestar un mejor servicio a los ciudadanos. Sin embargo, en muchos casos se trata de Programas con muy buena voluntad pero sin los conocimientos administrativos, ni la sencibilidad política y social que permita llevarlos a buen termino. Todo ello porque no existe corresponsabilidad por parte de nosotros como ciudadanos, es decir, no siempre estamos

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

díspuestos a colaborar con la parte que nos corresponde para llegar a la finalidad del mismo Programa.

### 3.1 Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal

Una de las preocupaciones más importantes del Gobierno Federal son los trámites que los ciudadanos o sus organizaciones efectúan para ejercer sus derechos y/o cumplir con sus obligaciones. La mayor parte de ellos, plantean demandas referentes al aprovisionamiento de servicios públicos para el desarrollo de sus propias actividades y funciones.

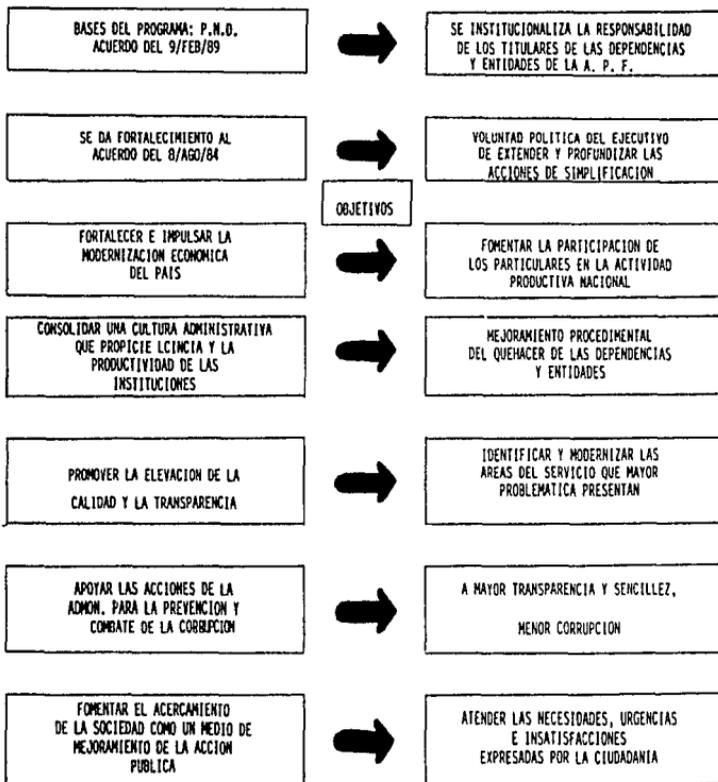
Ante esta situación el Ejecutivo propuso la creación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal que coordinó la SECOGEF con la participación de las dependencias y entidades del Ejecutivo Federal. En donde se hizo hincapié en la simplificación de los procedimientos administrativos, es decir la modernización del sector público entre ello destaca la agilización y transparencia de los procedimientos relacionados con los trámites y gestiones que realiza la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones, es decir se liberará tiempo y se proporcionará agilidad y eficacia a las tareas públicas.

De ahí la creación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal, que coordinó la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, con la participación de las dependencias y entidades del Ejecutivo Federal. Las bases para la ejecución, coordinación y evaluación de dicho programa fueron asentadas en el acuerdo que con ese objeto expidió el Presidente Carlos Salinas de Gortari y que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 09 de febrero de 1989.

**DIAGRAMA N° 11**

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

DIAGRAMA N° 11



Con esa disposición se institucionalizó la responsabilidad de los titulares de las dependencias y entidades de la administración pública federal de promover e instrumentar acciones de simplificación en el ámbito de sus atribuciones; y se consolidó el papel de la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, como la dependencia responsable de integrar, coordinar y controlar las medidas de simplificación que anualmente apruebe el Titular del Ejecutivo.

"Asimismo se otorgó a la simplificación administrativa carta de naturalización dentro de las responsabilidades cotidianas del servicio público y se convirtió en parte inherente del mismo. La simplificación administrativa no fue un servicio académico que realizaron desde sus escritorios estudiosos con buenas intenciones, sino que salió a la calle, abarco todas las oficinas públicas y se involucró a la ciudadanía a la que se le indujo a participar aportando sugerencias y denuncias sobre retrocesos." 37/

Las dependencias y entidades de la administración pública federal en la formulación de sus programas de simplificación administrativa, deberán integrarlos con acciones que eleven la calidad, transparencia, oportunidad y agilidad de la prestación de los servicios públicos; por lo tanto sus **OBJETIVOS SON:**

- Fortalecer e impulsar la modernización económica del país.

Modernizar la economía nacional requiere como condición fundamental, contar con un servicio público, ágil eficiente y capaz de promover la infraestructura económica y social necesaria para el desarrollo del país.

"La simplificación del aparato gubernamental es indispensable para fomentar la participación y concurrencia de los particulares en la actividad productiva nacional, propiciar la productividad nacional de los sectores económicos que permitan la incorporación exitosa del país a los cada vez más competitivos mercados internacionales, facilitar la efectiva incorporación de la industria micro, pequeña y mediana que representa el 98% del total de los establecimientos de transformación y

alcanzar para la población los beneficios consecuentes que se derivan de una economía sana. Pero esto se logrará con reglas y normas sencillas y claras y sí se facilitan trámites y gestiones, y desburocratizando y dando transparencia al quehacer público, se podrá llegar a cumplir con los propósitos de la estrategia económica y social."

**38/**

- Consolidar una cultura administrativa que propicie la eficacia y la productividad en la gestión de las instituciones gubernamentales.

La acción esencial del gobierno, la operación de los sistemas, procesos y trámites, el cumplimiento de las metas y programas institucionales, recae en los servidores públicos. Su nivel de desempeño deriva de la mayor o menor eficiencia de la función pública.

"Por ello, el esfuerzo del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal, busca trascender el plano del mejoramiento procedimental y mecánica del quehacer en las oficinas de las dependencias y entidades paraestatales cuya importancia es innegable para incidir en un cambio de aptitudes de los servidores públicos que implicará el convencimiento y el acrecentamiento de la conciencia de su misión superior: servir a la sociedad." **39/**

A través de la capacitación, de la motivación y de la orientación permanentes a todos los niveles de la administración, se sustenta el cambio derivado de la simplificación administrativa, con la consolidación de una cultura que por sí misma genere el impulso al mejoramiento de las formas de actuar en las instituciones gubernamentales.

-Promover la elevación de la calidad y la transparencia en la prestación de los servicios públicos.

La orientación del Programa General de Simplificación, en la administración salinista, se dirige hacia una acción integral de transformación de la acción gubernamental, más que hacia la facilitación específica y aislada de los distintos trámites públicos. Así, se establece como prioridad, identificar y modernizar aquellas áreas de servicio público que mayor problemática habían acusado en su relación con la ciudadanía por la utilización de mecanismos y sistemas manuales ya obsoletos, lentos e inadecuados que no permiten atender con agilidad y eficiencia a los usuarios. A estos hay que añadir en muchos casos la existencia de instalaciones físicas insuficientes, mal ubicadas o descuidadas y el trato frío o indiferente de algunos servidores públicos encargados de las ventanillas y las gestiones. Ello se refleja en servicios públicos básicos prestados con ineficiencia que no representaban soluciones efectivas a las demandas y requerimientos de la sociedad sino pérdida de tiempo largos peregrinajes de oficina en oficina y gastos excesivos.

- Normar las acciones de la administración para la prevención y combate a la corrupción.

El combate y la erradicación de los fenómenos de corrupción de la actividad pública, han representado una alta prioridad del gobierno. Por ello se reforzarán y ampliarán las acciones correctivas que conforman una verdadera estrategia de largo alcance en esta materia y que fundamentalmente disponen de una mayor y mejor fiscalización y revisión, actualización y fortalecimiento del marco normativo-legal de las responsabilidades públicas y la aplicación más estricta y escrupulosa de las sanciones administrativas y penales previstas por la legislación.

En el ámbito preventivo, se impulsará la simplificación administrativa como un instrumento de excelencia de esta tarea, ya que ha demostrado su utilidad y eficacia al abatir las condiciones de complejidad y dificultad en la realización de los trámites gubernamentales que son la principal fuente generadora de conductas contrarias a la ética y a la legalidad. Es indiscutible que la presencia de intermediarios y gestores en las oficinas públicas de mayor demanda

de servicios obedece principalmente a las trabas que se topa la ciudadanía al asistir a ella para la realización de algún trámite es una práctica frecuente valerse de medios ilícitos, como la propina o la dádiva para salvar requisitos imposibles de cumplir o para evitar molestias, tardanzas y colas.

Normas actualizadas y congruentes con nuestra realidad, requisitos mínimos, claros y fáciles de cumplir, orientación e información suficiente, clara y accesible, métodos modernos y ágiles de atención al público, e instancias de autorización racional y expeditas, son propósitos de la simplificación administrativa, que proporcionan un entorno de facilidad y transparencia en la gestión pública, con lo cual se evitarán los fenómenos de ilegalidad y corrupción en la realización de trámites oficiales.

- Fomentar y ampliar el acercamiento con la sociedad, como un medio de mejoramiento de la acción pública y de fortalecimiento de la confianza entre gobierno y ciudadanos.

El Programa General de Simplificación no se concibe como una tarea unilateral y exclusiva del gobierno en favor de la ciudadanía. No se trata de dar un paliativo a los problemas de burocratismo que tanto han lesionado el interés público, mediante la agilización y modificación a criterios de las autoridades de algunos trámites que, por su ancestral necesidad ya representaban un poco de problema que era imperativo resolver.

El propósito es: abrir los canales de comunicación con los distintos sectores de la población, para que el esfuerzo de la simplificación administrativa, responda directamente a las necesidades, urgencias e insatisfacciones expresadas por dichos sectores. Nadie más que el usuario de un servicio público conoce el nivel de calidad y eficiencia, y nadie mejor para proponer como podría mejorarse y hacerse en forma más sencilla.

Así como los objetivos antes mencionados proporcionan un marco de congruencia a los compromisos asumidos, se establece una estrategia

basada en **CUATRO VERTIENTES O LINEAS DE ACCION** que permiten homogeneidad y cobertura suficiente en los programas de simplificación que desarrollarán las dependencias y entidades federales. **DIAGRAMA N° 12**

"Las vertientes que a continuación se presentan cubren la necesidad de revisar y modificar distintos aspectos de la forma en que se llevan a cabo las funciones asignadas a cada dependencia o entidad, para dar una respuesta integral a la meta de mejorar los trámites que atienden en los servicios que otorgan." 40/

#### 1. Desconcentración y Descentralización.

Las acciones incluidas en esta vertiente tienen como propósito fundamental acercar la acción del gobierno a la ciudadanía. El desahogo de trámites, la atención de asuntos, la resolución de problemas en el mismo lugar donde se originan, se traduce en la eliminación de traslados innecesarios y costosos, de molestias y de retrasos para los usuarios, que contribuyen en forma destacada a fomentar la productividad de los factores de la economía.

Esta vertiente incluye las medidas de fortalecimiento a las oficinas regionales que las dependencias y entidades requieren para el buen desempeño de sus funciones. Este fortalecimiento no representa un indiscriminado aumento del personal o recursos, sino la delegación de facultades y la adecuación de recursos a ese incremento de atribuciones. Se busca el traslado de las responsabilidades a instancias regionales sobre funciones o procesos completos conservando en las oficinas centrales las facultades de normatividad y vigilancia.

Asimismo, se realizarán acciones que, mediante una coordinación respetuosa con los estados y los municipios, trasladarán facultades a los gobiernos locales, junto con los recursos necesarios para su ejercicio.

### DESCONCENTRACION Y DESCENTRALIZACION

- ACERCAR LA ACCION DEL GOB. A LA CIUDADANIA.
- DESAHOGO DE TRAMITES, ATENCION DE ASUNTOS Y RESOLUCION DE PROBLEMAS EN EL MISMO LUGAR DONDE SE ORIGINA.
- ELIMINACION DE TRASLADOS INNECESARIOS Y COSTOSOS, DE MOLESTIAS Y DE RETRASOS PARA LOS USUARIOS.

ESTRATEGIA

DIAGRAMA N° 12

### DESREGULACION ADMINISTRATIVA

- REVISION DE NORMAS Y DISPOSICIONES PARA ELIMINAR Y DISMINUIR REQUISITOS O CONDICIONES EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.
- ACTUACION BAJO EL PRINCIPIO DE CONFIANZA AL USUARIO.
- GENERAR UNA REGLAMENTACION QUE ESTIMULE LA ACTIVIDAD ECONOMICA, PARA FACILITAR LA OPERACION DENTRO DE CAUSES REGULARES Y CREYENDOS.

VERTIENTES

### AGILIZACION DE TRAMITES

- EFICIENTAR LA TRAMITACION DE ASUNTOS EN LAS OFICINAS DE GOBIERNO.
- ACORTAR LOS TIEMPOS DE REVISION O AUTORIZACION.
- SUPRIMIR INSTANCIAS INNECESARIAS.
- AUMENTAR LA EFICIENCIA INTERNA CON LA AUTOMATIZACION Y LA MEJORA DE PROCESOS.

### MODERNIZACION INTEGRAL DE LOS SISTEMAS DE ATENCION AL PUBLICO

- MODIFICACION Y AUTOMATIZACION INTEGRAL DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS.
- CAPACITACION Y PROFESIONALIZACION DE LOS SERVIDORES PUBLICOS.
- REDUCIR INSTANCIAS A TRAVES DE VENTANILLAS UNICAS.
- MULTIPLICAR MECANISMOS A DISPOSICION DEL USUARIO PARA DENUNCIAR IRREGULARIDADES

## **2. Desreglamentación Administrativa.**

**"Esta línea de acción requirió un profundo ejercicio de revisión de las normas y disposiciones vigentes para eliminar o disminuir requisitos o condiciones en el cumplimiento de obligaciones, bajo el principio de confianza en el público usuario." 41/**

Al suprimir disposiciones obsoletas o inadecuadas, no sólo se eliminará la incongruencia y obstáculos sino que se generará una reglamentación encaminada a estimular la actividad económica al facilitar la operación de empresas dentro de causas regulares y ordenadas.

## **3. Agilización de Trámites.**

Esta vertiente implementará la transparencia y la facilitación derivada de la desreglamentación, mediante procesos de revisión y ajuste a los esquemas de gestión y tramitación en las oficinas públicas, logrando acortar los tiempos de revisión o autorización, suprimiendo instancias innecesarias y aumentando la eficacia interna con la automatización y la mejora de los procesos.

## **4. Modernización Integral de los Sistemas de Atención al Público.**

Esta vertiente incluye las acciones que tienden a aumentar la calidad de la respuesta en la atención al público. Facilitar las gestiones a través de una mejor información al usuario, reducir instancias a través de ventanillas únicas y, en forma destacada multiplicar mecanismos a disposición del usuario para que pueda denunciar irregularidades, hacer sugerencias de mejora e incluso, expresar sus reconocimientos, etc.

Estas acciones requieren tanto de un proceso de modificación integral y profunda de los sistemas operativos y de su automatización, como de la adaptación, capacitación y motivación de los servidores públicos, congruentes con los nuevos mecanismos que permitan ofrecer

respuestas más claras y completas a las consultas y trámites que requiere la ciudadanía.

Estas acciones, cuyos beneficios tendrán un alto impacto en la población, pretenden crear un procedimiento en el que el público usuario tenga un fácil acceso a las dependencias y entidades para cumplir sus obligaciones y ejercer sus derechos.

**IMPACTO.** Teniendo en cuenta los objetivos y vertientes mencionadas las dependencias y entidades llevarán a cabo la definición de las acciones de simplificación de acuerdo a los siguientes criterios básicos:

- Acciones de Alto Impacto.

Son aquellas medidas que revisten en mayor interés para la institución en virtud de que los resultados se pretenden alcanzar, tendrán un impacto y beneficios directos e inmediatos a la ciudadanía. Asimismo deben considerarse acciones que tengan por objeto resolver problemas críticos de servicios deficientes y complejos, así como de conductas ilícitas en las áreas de contacto permanente con el público, lo que provoca molestias continuas, generando una demanda persistente por un mejor servicio que no ha podido ser satisfecha y que debe ser atendida con mayor profundidad.

Estas acciones son las que mayor énfasis tendrán dentro del programa, por lo que se les debe asignar los recursos disponibles, ya que se pretenden dar servicios innovados y de calidad.

Por su carácter e importancia, con más zonas que requieren de mayor esfuerzo institucional al producir cambios de significación en reglamentos, trámites, estructuras, sistemas, procedimientos o tecnología, por lo que la dependencia deberá prever los requerimientos técnicos o de personal indispensables, para la difusión de sus beneficios.

- **Acciones de Mejoramiento de las Funciones Sustantivas.**

Son aquellas acciones que apoyan el mejoramiento, en la transparencia y eficiencia de los procesos sustantivos de la institución. La realización de estas acciones implica la transformación de los sistemas operativos, que aunque no están directamente relacionados con el público, su mejoramiento impactará a la ciudadanía; no están originadas en las necesidades de resolver una problemática crítica, sino en la convivencia de mejorar integralmente las funciones básicas de las dependencias y entidades.

- **Acciones de Optimización de la Administración Interna.**

Se refiere a las que tienen por objeto mejorar, agilizar, modernizar o desconcentrar procesos, sistemas o procedimientos de carácter administrativo, relacionados con actividades o funciones de apoyo y asesoría que permitan un eficiente flujo de los recursos presupuestales y una administración de los recursos humanos, materiales y técnicos; más eficiente, efectiva y productiva.

En cada secretaría cabeza de sector se formará y/o integrará un **Comité Sectorial de Simplificación Administrativa**, el cual estará a cargo de un oficial mayor del ramo como presidente, un secretario técnico que era el servidor público superior responsable del programa y los directores generales de las unidades administrativas y órganos desconcentrados de cada secretaría en cuestión, representantes de los titulares de las entidades del sector, responsables del programa de simplificación y el representante de la Secretaría de la Contraloría General de la Federación (SECOGEF). El Comité es el responsable de elaborar el programa anual que debe ser concertado con la SECOGEF.

**Estructura del Programa.** El Programa de Simplificación de la dependencia o entidad se conformará:

1. Programa de Acciones Específicas de Simplificación.

Los titulares de las dependencias y entidades de la administración pública federal, deberán formular el Programa Anual de Simplificación, con base en un diagnóstico general sobre la situación que prevalece en cada subsector, área, sistema o procedimiento donde se pretendan ejecutar acciones de mejoramiento. El diagnóstico deberá partir de la identificación de la problemática y limitaciones que repercuten negativamente en la eficiencia y productividad en la calidad de servicios.

La problemática existente deberá indicarse en términos cuantitativos y cualitativos, considerando las causas que la provocan, así como los efectos que ésta genera, tanto en el ámbito institucional como en el ámbito externo.

Con base en el diagnóstico general, deberán señalarse las medidas de solución que se consideren factibles de ejecutar, indicando para cada una de estas los beneficios que se esperan obtener; es decir, cada dependencia y entidad, deberá determinar las acciones específicas de simplificación que pretendan realizar durante el año.

En esta etapa El Comité de Simplificación, tendrá el papel de comunicador y orientador en el proceso, promoviendo activamente la participación de aquellas áreas donde requiere mejorar sus niveles de eficiencia y productividad. Una vez conformado el programa anual por el Comité de Simplificación, será concertado con la Dirección General de Simplificación Administrativa de la SECOGEF.

## **2. Programa de Capacitación a los Servidores Públicos en Apoyo a las Acciones de Simplificación Instrumentadas.**

Con el propósito de apoyar la realización de las medidas de simplificación, deberá establecer un programa de capacitación para cada una de las acciones a simplificar, el cual deberá comprender la preparación del personal de llevar a cabo las actividades y trámites a vez simplificados, a fin de que domine perfectamente los nuevos procedimientos.

Se buscará, además, incluir eventos de motivación que modifiquen hábitos, prácticas y actividades de los servicios públicos para que la

atención al público usuario, se de en un marco de eficiencia, cortesía y transparencia.

Para cada acción de simplificación deberá corresponder una acción de capacitación, la cual podrá llevarse a cabo a través de cursos, seminarios, talleres y conferencias.

### **3. Programa de Difusión de las Medidas Simplificadas.**

La SECOGEF dará a conocer anualmente a la opinión pública El Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal, el cual contendrá los compromisos establecidos por cada una de las dependencias y entidades paraestatales.

Asimismo las dependencias y entidades deberán formular un programa específico de difusión, previendo los recursos que se requieran, para dar a conocer a la población, aquellas medidas de simplificación de alto impacto que vayan concluyendo, señalando los resultados obtenidos y los beneficios que estos reportan.

Este programa especificará los medios a utilizarse y las fechas en las que se llevaran a cabo las acciones de difusión, una vez definido, será instrumentado conforme a su contenido, con la participación y coordinación de las áreas de participación social de las dependencias o entidades y de la SECOGEF, así como de la Dirección General de Simplificación Administrativa.

En la difusión de los resultados por parte de las dependencias y entidades se deberá mencionar siempre "El Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal", así como incluir créditos finales en los logotipos tanto de las dependencias involucradas como de la SECOGEF. (En audio, la referencia deberá ser al Ejecutivo Federal).

### **Ejecución del Programa:**

Los titulares de las dependencias y entidades de la administración pública federal, serán responsables en el ámbito de sus respectivas atribuciones y funciones, de llevar a cabo oportunamente las medidas que acuerde el Ejecutivo Federal al aprobar el Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal, debiendo prever los recursos presupuestales requeridos. La ejecución de las medidas deberá contemplar la elaboración de los Manuales de Procedimientos y Guías Técnicas, el diseño de implementación de los sistemas de procesamiento de datos que se requieran, la capacitación del personal, así como la difusión de los resultados.

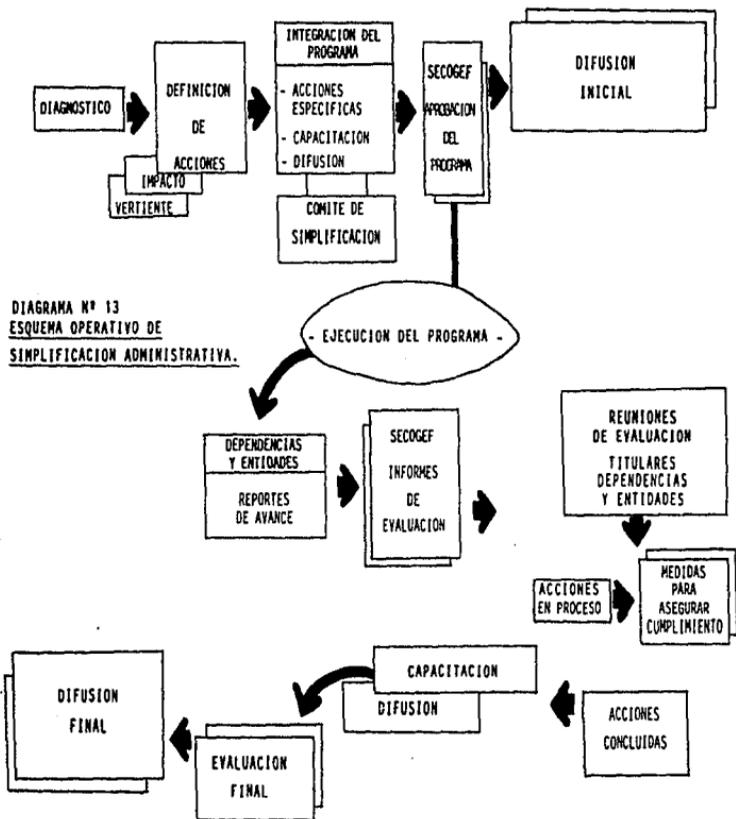
### **Seguimiento del Programa:**

Las dependencias y entidades de la administración pública federal, por conducto del Comité de Simplificación, deberán remitir mensualmente a la SECOGEF, los informes de avance de las acciones en proceso.

Asimismo se establecerá un calendario anual de reuniones de seguimiento, el cual será dado a conocer oportunamente a la SECOGEF para que designe a su representante y a las cuales deberán asistir en calidad de representantes los responsables de la ejecución de las medidas de simplificación con el fin de que se explique detalladamente los avances y resultados alcanzados.

### **Evaluación del Programa:**

En las reuniones trimestrales de evaluación de la SECOGEF que llevará a cabo con los titulares de las dependencias y entidades se revisará y evaluará el desarrollo y cumplimiento de cada Programa de Simplificación y se dictaran las medidas para asegurar su total cumplimiento al finalizar el ejercicio. Con relación a las medidas y acciones de simplificación implementadas durante el ejercicio, la SECOGEF coordinada con las dependencias y entidades, realizará visitas de campo a las instalaciones que sean seleccionadas con el fin de evaluar los resultados obtenidos. **DIAGRAMA N° 13**



### **3.1.1 Reestructuración de los Servicios Públicos.**

La búsqueda por la transparencia, la agilidad y la eficiencia en el accionar de las instituciones públicas frente a los sectores de la sociedad a los que sirven deben evolucionar, perfeccionar y profundizar aquellas áreas críticas del servicio público que mayor problemática han causado en relación a la ciudadanía.

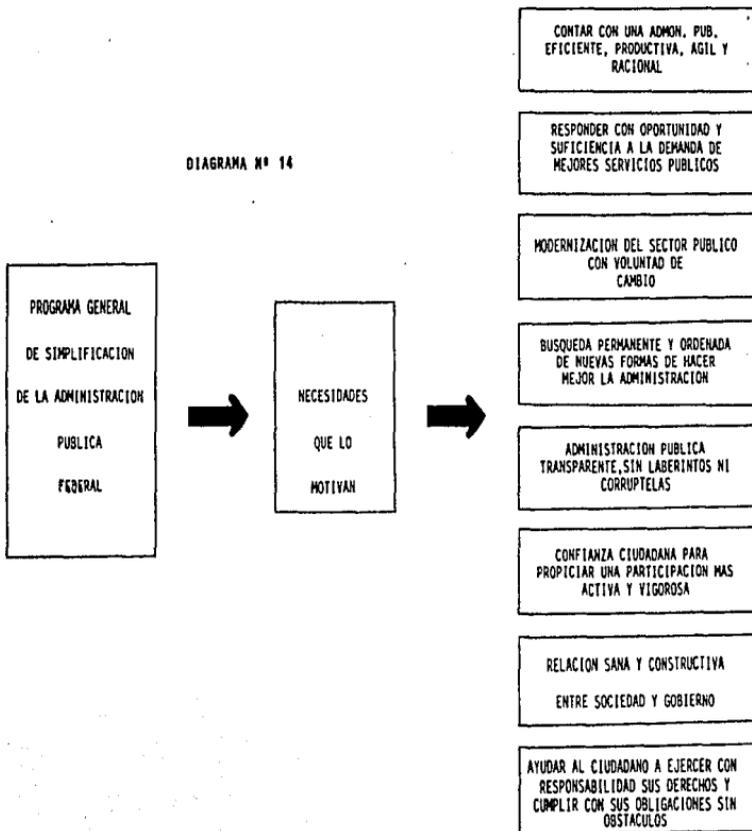
#### **DIAGRAMA N° 14**

Esta es una exigencia creciente e insoslayable, porque siendo cada vez más amplia, activa y organizada la participación de la sociedad en las actividades del Estado no puede concebirse una interacción entre autoridades y particulares productiva y eficiente, cuando el aparato estatal en alguno de sus frentes, más importantes, adolece de la capacidad necesaria para encausar, facilitar e impulsar la creación y realización de nuevas formas de organización.

Por ello la orientación de la simplificación obedece cada vez con mayor énfasis a lograr un cambio cualitativo en la función pública que se traduce en mayor impacto social, es decir en beneficios directos para la población; se persigue la calidad, la cobertura y la utilidad en las medidas adoptadas, más que en la cantidad de las mismas.

"Esta orientación, en la medida que se afirmó como característica esencial del Programa General de Simplificación Pública Federal, ha exigido identificar y evaluar cada vez con mayor precisión los requerimientos de los distintos sectores sociales y productivos, en su relación con el gobierno; esto es conocer a fondo la problemática que da lugar a cuellos de botella en el desarrollo exitoso de sus gestiones y trámites, para establecer prioridades y resolverla con soluciones variables, permanentes y efectivas." 42/

DIAGRAMA N° 14



Es por ello que serán incorporadas al Programa importantes acciones que corresponderán a esta necesidad, las que se instrumentarán gradualmente durante el curso de la administración.

En la mayoría de estas acciones, especialmente las relacionadas con la prestación de los servicios, las dependencias y entidades llevarán a cabo los siguientes cambios de carácter estructural:

- La incorporación intensiva de tecnología moderna que permita actualizar, transformar, y hacer eficientes todos aquellos sistemas y procedimientos manuales que, dado el avance de este aspecto se observa tanto a nivel nacional como mundial, resultan altamente obsoletos, además de provocar errores constantes, pérdidas de información y tiempos excesivos de realización.
- La actualización de las disposiciones jurídico-administrativas que sustentan dichos servicios públicos, lo que en algunos casos ha implicado, trascendentes cambios y reformas a las leyes y sus reglamentos con el consecuente abatimiento de número de trámites, requisitos, constancias de actualización y tiempos de gestión. Es necesario partir del cuestionamiento de la necesidad de los trámites, para de ahí conformar un esquema nuevo y sencillo que asegurará y estimulará el cumplimiento de las normas legales.
- El mejoramiento de los espacios físicos donde los usuarios deben de realizar los trámites lo que necesariamente debe incluir el reacondicionamiento de los locales de las oficinas públicas y del establecimiento de la señalización adecuada para que de forma clara y objetiva se muestren los requisitos, costos y tiempos por cada trámite o gestión. Se busca transformar la imagen que caracteriza a algunas oficinas de gobierno para convertirlas en sitios decorosos, accesibles y funcionales.
- Y en forma preponderante la elevación de la calidad en atención al público usuario, mediante la presencia de servidores públicos, motivados, capacitados y adaptados, no sólo para operar modernos sistemas e instrumentos, sino para actuar de una manera nueva y diferente ante el público.

Es decir, el propósito es quienes tienen contacto con la ciudadanía tengan un desempeño transparente y ejemplar; donde se anteponga el respeto y la equidad como norma esencial del trato; se observará el apego estricto a la Ley como medio de salvaguardar el interés de la sociedad y, el servicio público se prestará no sólo con diligencia y cortesía, sino con permanente apoyo y prestación para la realización exitosa de los trámites.

Por consiguiente se elaboró el Programa Nacional de Capacitación y Productividad, "es un documento de carácter general que involucra a todos los sectores sociales, incluyendo al sector público. En él se establece que el gobierno debe de hacer uso eficiente de recursos escasos, con un manejo escrupuloso de los mismos, así como modernizarse para dar un mejor servicio a la sociedad." 43/

Para alcanzar esto, se debe realizar una evaluación del estado actual de los servidores públicos y considerar los cambios permanentes en capacidad, seguridad social, calidad de vida, organización del trabajo y difundir la cultura de la calidad.

"La relación de los servidores públicos con los usuarios, no se da a través de intereses económicos, sino del propósito de servicio que justifica la existencia del gobierno. Para algunos esta distinción de fondo impide que los programas de calidad o de mejora continua tengan éxito en el sector público; sin embargo aunque la relación no se da en términos de cliente-cliente (en la que todos los empleados de una organización cumplen en un momento del proceso el papel de cliente), es en este caso donde todos cumplen el rol de usuarios y servidores de ella, tanto al interior de la administración pública como fuera de ella." 44/

Es decir los criterios de planeación no deben ser definidos sólo para partir de los objetivos de la organización, sino básicamente de los requerimientos de la sociedad. Pero esto se realizará siempre y cuando se cuente con la participación de la ciudadanía, es decir, se deben establecer los canales de comunicación, de planeación y

evaluación en un equipo formado por los usuarios y con los servidores públicos que tienen trato directo con ellos.

Las acciones orientadas al cambio estructural de los servicios públicos conllevarán a la canalización de importantes recursos presupuestales por parte de las dependencias y entidades paraestatales involucradas.

Que la mayor de las veces ha sido producto de un esfuerzo significativo de racionalización y optimización de sus responsabilidades económicas.

Con el objeto de asegurar la conclusión y eficiente instrumentación de estas acciones, la SECOGEF ha establecido un sistema de seguimiento, que contempla la prestación periódica de reportes de avances, por parte de los ejecutores; la verificación y constatación en campo de dichos avances y la evaluación que trimestralmente se lleva a cabo con la presencia de los titulares de la SECOGEF y de las dependencias responsables.

### 3.1.2 Manual de Trámites y Servicios al Público.

En el marco del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal, se editaron los Manuales de Trámites y Servicios al Público, que son los instrumentos destinados a difundir entre la ciudadanía los nuevos esquemas de tramitación, dando a conocer la información completa y precisa de los mismos.

Con dichas herramientas se busca transparentar la relación del gobierno con los ciudadanos concentrando en un documento la información relativa a los trámites y servicios que presta cada dependencia y entidad a fin de que el público usuario conozca dónde realizar el trámite, cómo efectuarlo, cuáles son los resultados a cubrir, qué tiempo requieren, cuales son los costos o derechos a pagar, etc.

Por otra parte, la sencillez y claridad de los conceptos consignados en las cédulas de los manuales, propician una consulta ágil y sencilla por el público usuario y los agremiados de organismos, cámaras, colegios y educaciones profesionales, que realizan gestiones ante el servicio público y son además los elementos necesarios para exigir a los servidores públicos, el apego estricto al procedimiento establecido para cada trámite y servicio.

En ese mismo sentido, se determinó la elaboración de folletos informativos de los trámites mayormente demandados, para que los ciudadanos tuvieran fácil acceso a ellos y a todas las oficinas públicas de la instituciones gubernamentales; con ello están en disponibilidad de realizar sus gestiones de manera rápida y sencilla. Dichos manuales y folletos reflejan una imagen institucional de uniformidad, homogeneidad en su estructura y conformación, de tal forma que la información contenida sea útil, completa y suficiente, tanto para los usuarios de los servicios como para el propio personal de la dependencia que los habrá de manejar.

Así, con el objeto de consolidar los esfuerzos realizados por las dependencias y entidades de Ejecutivo Federal, en el marco del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal fue indispensable organizar, compilar y difundir la información relativa a los trámites y servicios al público que proporciona el Ejecutivo Federal. Para este efecto, se consideran a todos los trámites que proporcionan las dependencias y/o entidades, a los usuarios a nivel nacional, y se integró la información sobre procedimientos, requisitos, documentación, costos, horarios que deberán cubrirse para la obtención del servicio.

Asimismo se realizó la simplificación de los trámites antes de su incorporación al manual y a los folletos. Y se preciso en cada uno de ellos, la responsabilidad de las unidades administrativas de la dependencia o entidad, para mantenerlos debidamente actualizados.

**\*Manual de Trámites y Servicios al Público.** De acuerdo a su estructura general sus principales apartados son:

**- Contenido.**

En el que se indican las partes que conforman el manual con el fin de identificarlas fácilmente.

**-Presentación.**

Consta de una reseña breve de la vinculación de la dependencia o entidad, con los objetivos del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal; así como los propósitos, alcances y destinatarios del manual de servicios y trámites.

**-Objetivo.**

Describe la meta que se pretende alcanzar y la orientación práctica que persigue el manual de servicios y trámites.

**-Normas y Lineamientos de Aplicación.**

Especifica las líneas de acción y observancia, a las cuales deben sujetarse las áreas de la institución involucrada para la prestación de servicios y trámites; establece y delimita los niveles de responsabilidad de cada una de las unidades administrativas participantes en la elaboración, actualización y ejecución de las normas instituidas en el manual.

Asimismo señala el nombre de la unidad administrativa responsable de la emisión, distribución, actualización y reimpresión de los manuales.

**-Índice de Trámites por Unidad Administrativa.**

Detalla los nombres de cada uno de los servicios y trámites que prestan al público las unidades administrativas que integran la dependencia o entidad, ordenados de acuerdo a la estructura organizacional vigente. Asimismo, se consigna un número de página en el que se encuentra la cédula del servicio o trámite descrito.

**-Cédula de Trámites.**

La elaboración de la cédula por cada uno de los servicios y trámites, siguiendo el formato que contiene los siguientes conceptos:

- a) Nombre del servicio o trámite.
- b) Tiempo de respuesta de la autoridad para el otorgamiento del servicio o de las autoridades respectivas.
- c) Descripción sintetizada del servicio o trámite.
- d) Tipo de constancia o certificación a obtener por el servicio o trámite efectuado.
- e) Costo del servicio o trámite.
- f) Área de cargo de los derechos o cuotas establecidas para el servicio o trámite y, en caso de considerarse necesario, señala su ubicación .
- g) Requisitos a presentar por el usuario, identificando con clave respectiva los formatos impresos que utiliza el servicio o trámite.
- h) Nivel central o descentralizado, en que se proporciona el servicio o trámite, indicando la unidad administrativa responsable.
- i) Domicilio donde se ubica la unidad administrativa responsable.
- j) Horario de atención al público.
- k) Teléfonos.
- l) Fundamentos jurídico-administrativos del servicio o trámite.
- m) Observaciones.

**- Índice Alfabético.**

Enlista en orden alfabético cada uno de los servicios y trámites detallados en el manual, independientemente de la unidad administrativa responsable de su gestión, identificando el número de página donde se encuentra localizado.

**- Apéndice.**

Incluye un directorio con el domicilio y teléfonos de oficinas centrales, sucursales de la dependencia o entidad. Respecto al diseño y a la presentación de los manuales, cabe señalar que se sigue un mismo mecanismo de encuadernación para permitir la sustitución de hojas, cuando se requiere la actualización de la información respectiva.

Asimismo, con el fin de estandarizar su presentación y así lograr una imagen con la que fácilmente fuera identificados, la portada se utiliza, guarda una misma estructura de forma y colores que lo identifica con el Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal, distinguiéndose únicamente porque contiene el logotipo y los colores distintivos de la dependencia o entidad, así como la frase que identifica este esfuerzo "Una Mejor Administración para un Mejor País".

**- Folletos de Trámites y Servicios al Público.**

La elaboración de folletos, bajo el formato Tríptico, obedece a la idea de reforzar y difundir ampliamente la información más relevante de los trámites y servicios de mayor demanda por el público usuario.

Para la edición de los trípticos, se conserva la misma imagen de presentación utilizada en los manuales, clarificando con ello su vinculación con el Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal.

Asimismo, también se incluyó en ellos la leyenda "Una Mejor Administración, para un Mejor País", y al igual que en los manuales la distinción se da en el logotipo y los colores oficiales utilizados por cada una de las dependencias y entidades.

Los folletos son de fácil manejo y consulta, cuyo contenido se enfoca a destacar la información mínima e indispensable, para guiar la actuación del público usuario, en un clima de seguridad, agilidad y transparencia en la gestión.

La información abarca los siguientes aspectos:

- En la portada el nombre del trámite o servicio, para su fácil identificación.
  - En el interior, su fundamento y el sujeto de obligación o el derecho, los requisitos se enlistan para resaltar su importancia en el desarrollo de su gestión, en el tiempo de respuesta, su costo en caso de tenerlo, así como el de los lugares de atención.
  - En la contraportada, se asientan los datos y teléfonos de las unidades en donde el público usuario, puede recibir información sobre el servicio, o bien manifestar sus quejas, sugerencias u observaciones."
- 45/**

A través del impacto visual y facilidad de manejo de los folletos, se promueve acercar a un mayor número de ciudadanos, información sobre la forma y procedimientos a seguir en los trámites y servicios, que con mayor frecuencia realizan las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. De igual manera, se fomentará el cumplimiento voluntario de las obligaciones, el respeto de los tiempos establecidos para ello y la difusión amplia de las condiciones que el público usuario debe exigir, al requerir un trámite o servicio oficial.

Los objetivos de la administración salinista se enfocan a la modernización del país por la vía del cambio estructural, es decir, la reforma del Estado. Un país moderno no puede mantener una administración ineficiente; por ello se impulsó el Programa de Simplificación de la Administración Pública Federal que se implemento en todas las áreas del Gobierno, incluyendo al Departamento del Distrito Federal.

De ahí que se creó el Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF, el cual se explicará en el siguiente apartado; y cuyo objetivo principal es el de prestar un mejor servicio a los ciudadanos. Ya que las áreas de trámites y servicios son básicas en la gestión pública y tienen un fuerte impacto en los ciudadanos.

### 3.2 Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF.

Los problemas sociales, culturales, económicos, políticos y ecológicos de la ciudad de México se presentan con una dinámica acelerada, de tal manera que se hace difícil en la definición de prioridades (a veces las prioridades se suceden unas con otras con tal rapidez, que la capacidad de previsión y respuesta del gobierno capitalino parece ser cada vez más insuficiente) la atención de las demandas se dificulta seriamente; los problemas y reclamos no decrecen.

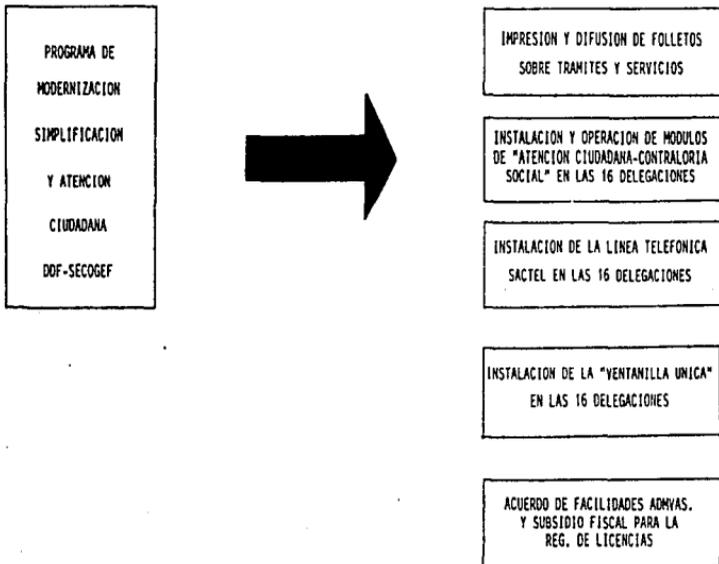
Es por ello que el Departamento del Distrito Federal y la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, formularon el Programa de "Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF". En este programa se concentran las acciones cuya finalidad pretende agilizar y transparentar además de acercar la prestación de los servicios públicos y la gestión de los trámites directamente a la población sin intermediarios y con una respuesta oportuna.

**DIAGRAMA N° 15**

"El Programa tiene la finalidad de hacer realidad el cambio estructural en las 16 Delegaciones Políticas del Distrito Federal, propiciando un modelo de funcionamiento con base en trámites y procedimientos administrativos claros y transparentes que permitan no solamente elevar la calidad de la atención a la población, sino que además sienten las bases de un nuevo perfil de servicio público que tiene su eje principal en la transparencia de los procesos y en especial, en la participación activa y la corresponsabilidad de los ciudadanos." **46/**

Todo ello por la complejidad de vida que existe en la ciudad de México, catalogada como la más grande del mundo. Esta situación se vive intensamente en las 16 Delegaciones Políticas del Distrito Federal: Alvaro Obregón, Azcapotzalco, Benito Juárez, Coyoacán, Cuajimalpa de Morelos, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Iztapalapa, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan,

DIAGRAMA N° 15



Venustiano Carranza y Xochimilco. Porque ahí es donde convergen las gestiones que realizan los millones de ciudadanos, comerciantes, profesionistas, empresarios, estudiantes, amas de casa, empleados, para el cumplimiento de sus obligaciones o el ejercicio de sus derechos.

Los **OBJETIVOS**, que ofrece el programa son:

1. La creación de un canal de comunicación directa y permanente con la ciudadanía.
2. El combate a la corrupción.
3. Mejoramiento de trámites.
4. Coordinación interinstitucional para facilitar trámites y,
5. El incremento en los servicios y facilidades para las gestiones que realiza la ciudadanía.

Se pretende con estos objetivos subsanar las principales molestias que aquejan a la ciudadanía como son:

- Diferentes requisitos, tiempos e instancias para obtener una autorización en cada una de las 16 Delegaciones Políticas y falta de congruencia con las disposiciones reglamentarias respectivas.
- Desinformación de los trámites delegacionales para abrir y operar un establecimiento.
- Desinformación de las áreas que de manera aislada expiden autorizaciones y reciben aviso y registros.
- Contradicción en la información que se proporciona al acudir a la misma o diversas áreas , por la heterogeneidad del personal y las áreas que proporcionan la información.
- Interdependencia jurídica poco clara y práctica de los Reglamentos que norman la instalación y funcionamiento de los establecimientos mercantiles; de las construcciones y el uso del suelo.
- Personal escaso y poco capacitado tanto en las Ventanillas como en las áreas operativas.

- Escasa capacidad decisoria en la orientación que se tiene en las Ventanillas y el personal que primeramente tiene contacto con el público usuario.
- Amplias posibilidades de aplicación de criterios discrecionales y uniformidad, para aplicar y resolver trámites.
- Existencia de intermediarios llamados "Coyotes" o "Gestores" que aprovechan la falta de información clara y preciso en perjuicio de la ciudadanía.

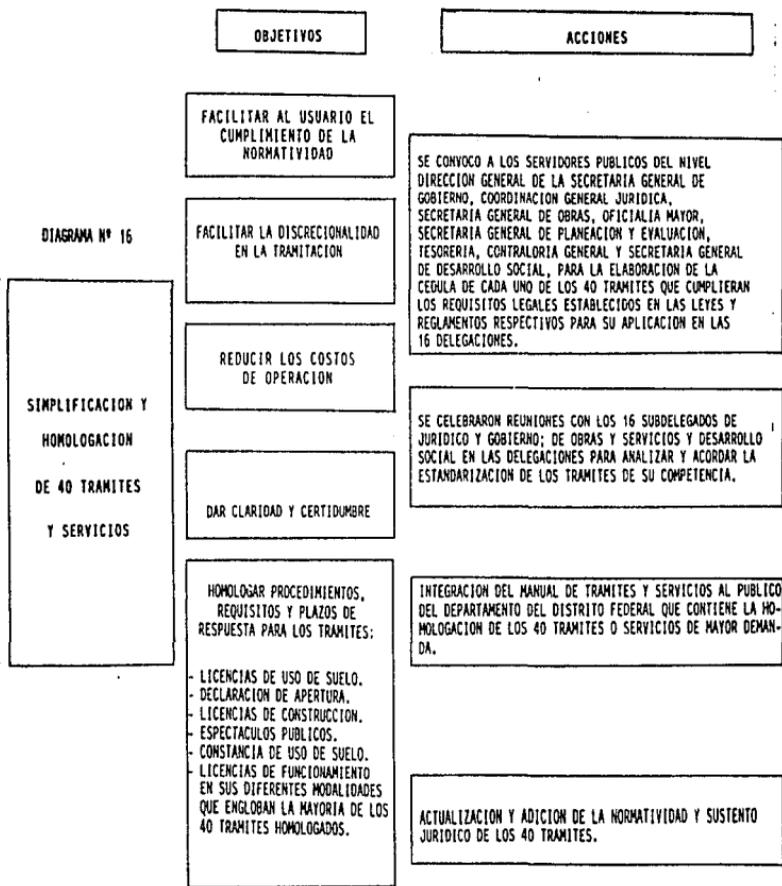
Para la realización del Programa se llevará a cabo un análisis y revisión detallada, sobre los trámites y servicios que el Departamento del Distrito Federal otorga, con la finalidad de establecer una estrategia efectiva, por ello se determinó la instrumentación de las siguientes

**ACCIONES:**

a) Simplificación de Trámites y Servicios al Público.

Se simplificaron y homologaron 40 trámites en las Delegaciones, para los cuales se establecieron criterios uniformes apegados a los reglamentos y disposiciones normativas vigentes, en cuanto a los requisitos que deben cubrir los usuarios, los tiempos de respuesta, de la autoridad para cada caso; las modalidades de atención; y, los costos respectivos. El mayor impacto de estas acciones incidirán en las licencias de uso de suelo, de construcción, y funcionamiento de los establecimientos mercantiles. Los 40 trámites más solicitados son los siguientes: **DIAGRAMA N° 16**

1. Asesoría jurídica gratuita.
2. Expedición de la precartilla del servicio militar nacional.
3. Otorgamiento de dispensa de edad y consentimiento para contraer matrimonio.
4. Expedición de licencia de funcionamiento para establecimiento mercantil.
5. Revalidación de licencia de funcionamiento para establecimiento mercantil.
6. Autorización para el traspaso de licencia de funcionamiento mercantil.
7. Registro de aviso de cierre de establecimiento mercantil.



8. Registro de la declaración de apertura de establecimiento mercantil.
9. Registro de la declaración de apertura para estacionamientos públicos.
10. Expedición de permisos para la celebración de espectáculos públicos.
11. Autorización para cambio de giro de local en mercado público.
12. Autorización para el traspaso de derechos de cédula de empadronamiento de local en mercado público.
13. Expedición de constancia de uso del suelo, alineamiento y número oficial.
14. Expedición de licencia de uso de suelo.
15. Expedición de licencia única de construcción para obra nueva.
16. Expedición de licencia única de construcción para ampliación y/o modificación.
17. Expedición de licencia única de construcción para cambio de uso.
18. Expedición de licencia única de construcción para reparación.
19. Expedición de licencia única de construcción para demolición.
20. Expedición de licencia única de construcción para registro de obra ejecutada.
21. Expedición de licencia única de construcción para cambio o régimen de condominio.
22. Autorización para prórroga de licencia única de construcción.
23. Registro de visto bueno de seguridad y operación de muebles.
24. Registro de manifestación de terminación de obra.
25. Autorización de uso y ocupación de inmuebles.
26. Expedición de cédula de microindustria.
27. Revalidación de cédula de microindustria.
28. Baja de cédula del Padrón Nacional de la microindustria.
29. Expedición de licencia o permiso de anuncio.
30. Revalidación de licencia de anuncio.
31. Servicio gratuito de colocación de trabajadores y registro de empleadores.
32. Otorgamiento de becas de capacitación para desempleadores.
33. Conexión de albañal.
34. Reconstrucción de albañal.
35. Reparación de fugas de agua potable.
36. Suministro de agua en pipa.
37. Desasolve de drenaje.

- 38. Instalación de alumbrado público.
- 39. Reparación de alumbrado público.
- 40. Bacheo de carpeta asfáltica.

**b) Publicación de los Manuales de Trámites y Servicios al Público.**

A partir de la simplificación y estandarización de los 40 trámites en las Delegaciones Políticas se elaboró y editó el "Manual de Trámites y Servicios al Público", el cual está integrado por 144 trámites, de los cuales 40 corresponden a las Delegaciones Políticas y los 104 restantes, a los que con mayor frecuencia lleva a cabo el público usuario, en otras áreas centrales del DDF. **DIAGRAMA N° 17**  
"El Manual está integrado por cédulas para cada uno de los trámites, los cuales contienen: nombre del trámite; usuarios del mismo; tiempo de respuesta para obtener la documentación o documento resultante, como pueden ser, licencias, permisos, constancias, visto bueno, etc.; descripción del trámite; requisitos, costos; área de pago; domicilio; horarios y número telefónico del lugar en el que se proporciona el servicio; fundamento jurídico-administrativo y observaciones." 47/

Este instrumento, sirve por un lado, para que las autoridades respondan con precisión a las consultas que haga la población sobre gestiones públicas, y por el otro, para que los servidores públicos se apeguen estrictamente a un mismo criterio. Cabe mencionar que dicho documento, se encuentra a disposición de la ciudadanía para su consulta en las oficinas o módulos de orientación e información al público, así como los Módulos de Atención Ciudadana-Contraloría Social de las Delegaciones Políticas del D.F. y en las diferentes asociaciones, cámaras y colegios profesionales.

**c) Publicación de Folletos Institucionales Específicos de Trámites y Servicios al Público.**

Adicionalmente y como parte fundamental de la información que se proporciona al público en general, en relación a los trámites, se publicaron y se pusieron a disposición del público usuario, 27 folletos,

DIAGRAMA N° 17

MANUAL DE  
TRAMITES  
Y SERVICIOS  
AL PUBLICO  
DEL D.D.F.

OBJETIVOS

CONTAR CON UN INSTRUMENTO QUE  
DE SEGURIDAD Y CERTEZA A LOS  
TRAMITES Y SERVICIOS

ESTABLECER UN MECANISMO QUE  
AYUDE AL USUARIO A CUMPLIR CON  
SUS OBLIGACIONES

ESTANDARIZACION DE LOS  
CRITERIOS QUE SE OBSERVEN EN  
LA TRAMITACION

QUE LA CIUDADANIA PARTICIPE CON  
EL D.D.F. EN LA SUPERVISION Y  
VIGILANCIA DE LOS TRAMITES  
Y SERVICIOS

ACCIONES

SE EDITA Y PUBLICA EN ABRIL DE 1994

CONTIENE LOS 40 TRAMITES Y SERVICIOS DE MAYOR DEMANDA A NIVEL DELEGACIONAL Y 104 TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESTA EL D.D.F. A TRAVES DE LA DIRECCION GENERAL DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, LA DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE SALUD, LA DIRECCION GENERAL DE PROMOCION DEPORTIVA, LA COORDINACION GENERAL DE REORDENACION URBANA Y PROTECCION ECOLOGICA, LA COMISION COORDINADORA PARA EL DESARROLLO RURAL, LA DIRECCION GENERAL DE ECOLOGIA, LA DIRECCION GENERAL DE AUTOTRANSPORTE URBANO, EL REGISTRO CIVIL, LA DIRECCION GENERAL DE REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO, LA DIRECCION GENERAL DESERVICIOS LEGALES, LA DIRECCION GENERAL JURIDICA Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, LA COORDINACION GENERAL DEL TRANSPORTE, LA TESORERIA, LA PROCURADURIA SOCIAL Y EL SERVICIO PUBLICO DE LOCALIZACION TELEFONICA "LOCALTEL".

SE EDITARON 6500 EJEMPLARES CON UN TIRAJE ORIGINAL DE -- 3500, SE DISTRIBUYERON EN TODAS LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL D.D.F., DELEGACIONES, ENTIDADES PARAESTATALES, EN CAMARASY ASOCIACIONES, Y COLEGIOS DE PROFESIONALES Y TECNICOS.

LA SEGUNDA EDICION FUE DE 3000 EJEMPLARES LOS CUALES SE DISTRIBUYERON A TODOS Y CADA UNO DE LOS 2042 PRESIDENTES DE COLOMIA, REPRESENTANTES DE JUNTAS VECINALES, CONSEJO CONSULTIVO, DIRECTORES RESPONSABLES DE OBRA Y ASOCIACIONES DE TRANSPORTISTAS.

de los cuales 25 corresponden a los trámites más demandados por la ciudadanía, uno se refiere a las acciones del Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF, en su conjunto, y el otro a la operación de los Módulos de Atención Ciudadana-Contraloría Social.

Los folletos difundidos son los siguientes:

1. Certificado de existencia o inexistencia de gravamen.
  2. Certificado de no propiedad.
  3. Actas del estado civil de las personas.
  4. Verificación anticontaminante de vehículos particulares.
  5. Canje o reposición de licencia de conducir.
  6. Cálculo del impuesto predial y valores unitarios del uso del suelo y Construcción.
  7. Consulta médica externa.
  8. Atención médica hospitalaria.
  9. Atención médica de urgencias.
  10. Defensoría de oficio civil, familiar, de arrendamiento inmobiliario y penal.
  11. Asesoría jurídica gratuita.
  12. Precartilla del servicio militar nacional.
  13. Licencia de funcionamiento para estableciendo mercantil.
  14. Declaración de apertura para establecimiento mercantil.
  15. Permiso para celebración de espectáculo público.
  16. Cambio de giro y traspaso de local en mercado público.
  17. Constancia del uso del suelo, alineamiento y número oficial.
  18. Licencia de uso de suelo.
  19. Licencia de construcción.
  20. Visto bueno de seguridad y operación de inmuebles.
  21. Manifestación de terminación de obra y autorización de uso y ocupación.
  22. Cédula microindustrial.
  23. Licencia o permiso de anuncio.
  24. Becas de capacitación para desempleados.
  25. Colocación de trabajadores y registro de empleadores
- SECOGEF**
26. Módulos de Atención Ciudadana-Contraloría Social.

## **27. Atención integral a los ciudadanos de las Delegaciones Políticas del D.F.**

Estos folletos se encuentran a disposición de la ciudadanía, en todos los módulos y oficinas de atención e información de las 16 Delegaciones Políticas y en los módulos de las áreas restantes del D.F., en ellos se encuentran datos relativos a: requisitos, horas de atención, costos, tiempos de respuesta y lugares donde se realizan, tal como se establece en el propio Manual de Trámites y Servicios al Público. **DIAGRAMA N° 18**

d) Un Programa de Facilidades Administrativas y Subsidio Fiscal para la Regularización de Licencias: de Uso de Suelo y Construcción así como de Funcionamiento.

Con éste programa se podrán otorgar facilidades durante un período de gracia sin incurrir en sanción alguna, a aquellas personas físicas o morales que regularicen su situación en los siguientes casos: **DIAGRAMA N° 19**

\* - Licencia de uso de suelo y de construcción. Se establecieron facilidades administrativas y fiscales con efectos al 31 de diciembre de 1994, para regularizar los usos del suelo y construcciones dedicadas a:

1. Vivienda conforme al acuerdo publicado para este efecto en el Diario Oficial de la Federación, el 07 de febrero de 1994.
2. Oficinas privadas y consultorios de hasta 250 m<sup>2</sup> construidos.
3. Derivado de la tabla de usos de los programas parciales de desarrollo urbano delegacionales, los dedicados al comercio de: tiendas de productos básicos y especialidades; tiendas de servicio; cafés, fondas, y restaurantes sin venta de bebidas alcohólicas; boliches, billares y juegos de mesa; juegos electrónicos, electrónico-mecánicos y de vídeo; y vidrierías y tapalerías, cuya superficie construida no exceda los 120 m<sup>2</sup>.

Para todos los casos se exceptúan los ubicados en las áreas de conservación ecológica<sup>a</sup> los que afecten a sitios o monumentos ubicados en poblados rurales; y, en Zonas Específicas de Desarrollo Controlado (ZEDEC).

OBJETIVOS

ACCIONES

IMPRESION  
Y DIFUSION DE  
FOLLETOS SOBRE  
TRAMITES  
Y SERVICIOS

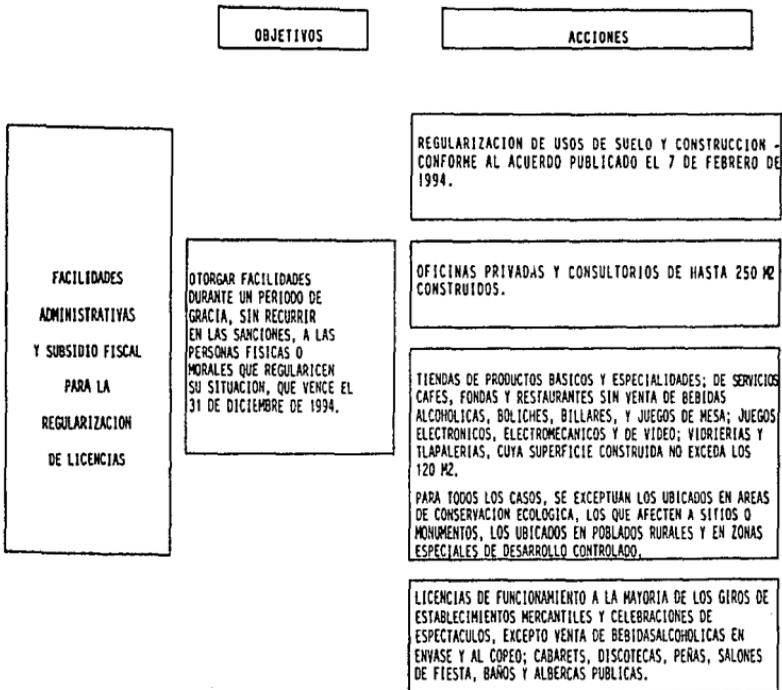
ORIENTAR E INFORMAR A  
LA CIUDADANIA DE LOS TRAMITES  
Y SERVICIOS DE MAYOR DEMANDA  
DE UNA MANERA SIMPLE

IMPRESION DE 751,500 FOLLETOS DE 27 TRAMITES Y  
SERVICIOS DE MAYOR DEMANDA

DIFUNDIR LOS REQUISITOS,  
TIEMPO DE ATENCION Y  
LUGAR EN QUE SE PRESTA  
EL SERVICIO

SE DISTRIBUYERON EN: LAS 16 DELEGACIONES, EL REGISTRO  
CIVIL, LA DIRECCION GENERAL DEL REGISTRO PUBLICO DE LA PRO-  
PIEDAD Y DEL COMERCIO, LA DIRECCION DE AUTOTRANSPORTE URBANO,  
CAMARAS, ASOCIACIONES Y A LOS REPRESENTANTES DE LAS COLO-  
NIAS DE CADA CIRCUNSCRIPCION.

DIAGRAMA N° 19



- Licencias de funcionamiento. Se otorgaron facilidades administrativas y fiscales a la mayoría de los giros sujetos al requisito de Licencia de Funcionamiento (señalados en los artículos 13, 51, 67, 71, 72, 80 y 119 del Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles y Celebración de Espectáculos en el Distrito Federal). Quedando exceptuados: venta de bebidas alcohólicas en envases y al copeo; cabarets; discotecas; peñas; salones de fiesta, baños y albercas públicas." 48/

e) Instalación de Ventanillas Unicas en las 16 Delegaciones Políticas del DDF.

Destinadas principalmente a la atención al sector comercial, industrial y de servicios. Dando énfasis de esta forma, al esfuerzo emprendido con el fin de crear instancias únicas de tramitación; quedando bajo la responsabilidad de personal capacitado, donde el usuario podrá realizar trámites fundamentales en forma simplificada, ágil y transparente.

La operación de estas ventanillas se basa en la computarización, simplificación y agilización de los sistemas y procedimientos utilizados en las áreas de trabajo de las Delegaciones Políticas, así como la coordinación entre éstas y las unidades administrativas centrales del DDF, lo que permite la capacitación, seguimiento, el control y el otorgamiento de una respuesta rápida y eficiente a los trámites que realizan los usuarios, evitándoles acudir a diferentes instancias y lugares a efectuar gestiones, la contratación de gestores, el burocratismo y las prácticas de corrupción inmersas en este proceso.

f) Módulos de Atención Ciudadana-Contraloría Social.

Bajo la coordinación de la Secretaría de la Contraloría General de la Federación y a fin de reforzar ampliamente las acciones que conforman el Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF, se instalaron 19 Módulos de Atención Ciudadana-Contraloría Social, en lugares estratégicos y cercanos a las

Ventanillas Unicas en las 16 Delegaciones Políticas, en la Oficina Central del Registro Civil, en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio y en la Dirección General de Autotransporte Urbano, mismos que son atendidos por prestadores de servicio social calificados, quienes proporcionan a la ciudadanía por ella requerida.

"Con el funcionamiento de esos Módulos se asegura que los usuarios, reciben oportunamente información complementaria sobre sus trámites, ya que la falta de claridad y desinformación en las gestiones, abre un terreno fértil a la subjetividad y a las decisiones arbitrarias. Actualmente ya están atacando conductas discrecionales, intermediarios, corruptelas o componendas que lesionan el interés del ciudadano." 49/

A estos módulos se les ha conferido una finalidad preventiva, ya que ellos resuelven de manera inmediata las consultas que el ciudadano hace sobre los trámites más usuales y al mismo tiempo se reciben las sugerencias para mejorar su realización. De igual manera, en ello se captan las quejas y denuncias de los ciudadanos derivadas de presuntas irregularidades cometidas por los servidores públicos o bien por las deficiencias registradas en la ejecución de los trámites; sobre estas la SECOGEF se efectúa un estricto seguimiento hasta llegar a su total desahogo, notificando a los interesados la resolución dada a su planteamiento. **DIAGRAMA N° 20**

Por otra parte, se ha puesto al alcance de la ciudadanía en los Módulos de Atención Ciudadana-Contraloría Social, el "Sistema de Atención Telefónica a la Ciudadanía" denominado SACTEL.

Mediante este servicio, cualquier usuario que lo desee, con solo descolgar el teléfono, establecerá comunicación con un funcionario especializado de la SECOGEF. De ahí, al igual que en los módulos, durante el horario de servicio, se les proporcionará información precisa y expedita sobre la gestión de los trámites del DDF, y asimismo se

DIAGRAMA N° 20

OBJETIVOS

ACCIONES

MODULOS DE  
"ATENCION  
CIUDADANA-  
CONTRALORIA  
SOCIAL"

SE INSTALARON 19 MODULOS EN LAS 16 DELEGACIONES,  
EL REGISTRO CIVIL, EL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD Y  
DEL COMERCIO Y LA DIRECCION GENERAL DE AUTOTRANSPORTE  
URBANO.

REFORZAR EL ESQUEMA DE  
CONTROL PARA EFICIENTAR LA  
ATENCION AL PUBLICO

RECLUTAMIENTO Y ASIGNACION DE BECAS Y CONTRATACION DE  
SERVIDORES PUBLICOS, CAPACITACION DE PERSONAL.

ORIENTAR E INFORMAR A LA  
CIUDADANIA; RECIBIR SUGEREN-  
CIAS, RECOMENDACIONES, QUE-  
JAS Y DENUNCIAS.

SE INSTALARON CASETAS TELEFONICAS CON LINEA DIRECTA A LA  
SECOGEF.

LINEA TELEFONICA  
"SACTEL"

ATENCION DIRECTA, VIA TELE-  
FONICA POR PERSONAL DE ---  
SECOGEF.

TOTAL CAPTADO DEL 13 DE ABRIL AL 25 DE NOVIEMBRE DE 1994:

CONSULTAS	53541
SUGERENCIAS	3372
RECONOCIMIENTOS	1078
QUEJAS	753

TOTAL\*\*\*\*\*58744

captará cualquier queja fundada, denuncia, sugerencia o recomendación.

Con el propósito del Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF ofrece **IMPACTOS** importantes, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Contar con instrumentos que ofrezcan a la ciudadanía calidad y certeza respecto a cada trámite que deba realizar, o servicio que requiera solicitar en las 16 Delegaciones Políticas del D.F.
- Garantizar el ejercicio cabal de los derechos ciudadanos, así como establecer mecanismo que los ayuden a cumplir sus obligaciones con facilidad.
- Tener fácil acceso a la información de trámites, gestiones y servicios públicos.
- Que todas las áreas del DDF se observen los mismos criterios para realizar los mismos trámites o realizar un servicio.
- Acercamiento entre ciudadanos y las autoridades.
- Abatir inercias, prácticas, vicios acumulados a través del tiempo.
- Eliminar intermediarios que no se requieren.
- Contar con una sola instancia que distribuya ante las diferentes áreas internas para que gestionen los asuntos de su competencia.
- Quejarse o denunciar las actuaciones e irregularidades, tanto de los servidores público como de los trámites y servicios que prestan.
- Tener la certeza de que en el proceso participa el órgano de control.

"Una de las innovaciones relevantes del programa es la coordinación con la Secretaría de la Contraloría General de la Federación. Esta a través de módulos contiguos a la ventanilla única bajo la autoridad del DDF, realiza dos funciones básicas: recibe quejas y sugerencias, y proporciona información. Las ventanillas de la Contraloría son; en términos generales, pequeños módulos para dos personas que cuentan con el respaldo de una pantalla digital a través de la cual proporcionan información de los trámites que se deben realizar o la manera de obtener un servicio del Departamento." 50/

Como anteriormente hemos mencionado, el Programa de Modernización contempla en una de sus acciones la creación de las Ventanillas Unicas Delegacionales. Las cuales dan inicio de una nueva etapa en los sistemas de atención al público en el DDF, caracterizada por las ideas de modernización, simplificación, clarificación y transparencia de la gestión administrativa, vinculada a responder con mayor eficiencia a las demandas de los ciudadanos. Lo cuál mencionaremos más ampliamente en el siguiente apartado.

## NOTAS

37/ Secretaría de la Contraloría General de la Federación. **Simplificación y cambio estructural de los servicios públicos 1989-1995.** México, D.F. p.p. 13.

38/ Ibid. p.p. 14.

39/ Idem.

40/ Ibid. p.p. 16.

41/ Idem.

42/ Ibid. p.p. 21-22.

43/ Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública **Programa nacional de capacitación y productividad en la nueva a.p.f.** México, D.F. 1992. p.p. 8.

44/ Moctezuma, Muñoz Gabriel. **Retos y oportunidades de la simplificación administrativa.** México, D.F. 1994. p.p. 25.

45/ Secretaría de la Contraloría General de la Federación. **Ob. Cit.** p.p. 26, 27, 28 y 29.

46/ Idem. p.p. 421.

47/ Idem. p.p. 427.

48/ Memoria de Gestión. **Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF.** México, D.F. 1994. p.p. 14-15.

49/ Secretaría de la Contraloría General de la Federación. **Ob. Cit.** p.p. 431.

50/ Moctezuma, Muñoz Gabriel. Ob. Cit. p.p. 35.

#### **4. LA VENTANILLA UNICA EN LAS DELEGACIONES POLITICAS DEL DISTRITO FEDERAL.**

Para entender el procedimiento de la Ventanilla Unica Delegacional nos es necesario primeramente explicar el área donde se ubica ésta para comprender la complejidad de los trámites a los que debe dar respuesta.

##### **4.1 Antecedentes.**

El trabajo que se realiza en el Departamento del Distrito Federal tiene una expresión territorial , que se coordina a través de una figura desconcentrada dominada Delegaciones Políticas.

De acuerdo con el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 1994, las Delegaciones Políticas se crearon para la expedita y eficiente atención de las necesidades y demandas sociales; una más equitativa y eficaz prestación de los servicios públicos (considerando a los servicios públicos como "toda la prestación concreta que atienda a satisfacer las necesidades públicas y que es realizada directamente por la administración pública o por los particulares mediante concesión, arriendo o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las concesiones técnicas y económicas en que deba presentarse, a fin de asegurar su mejor costo, eficiencia, continuidad y Eficacia." 51/), sustentadas en la rápida toma de decisiones, el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales; y una adecuada distribución del gasto público.

Asimismo tiene a su cargo la prestación de la mayoría de los servicios públicos: expiden licencias para ejecutar obras de construcción; otorgan licencias comerciales y mercantiles; autorizan números

oficiales y el alineamiento; administran los juzgados calificadoros y los del registro civil; prestan el servicio de mercado, parques, jardines, panteones, viveros, recolección de basura, agua drenaje, reforestación, vía pública fundamentalmente.

La Ciudad de México es el Distrito Federal, se compone de un territorio de 1,439 Kilómetros cuadrados distribuidos geográficamente en las 16 Delegaciones en los términos de la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal, todavía vigente. **DIAGRAMA N° 21**

A cargo de cada Delegación hay un Delegado el cual es nombrado y removido por el Jefe del DDF, quien somete los nombramientos a la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, la que en su caso, lo ratifica por el voto de la mayoría de sus miembros presentes en la sesión respectiva. Para satisfacer las demandas colectivas, las Delegaciones cuentan con asignaciones presupuestales para la realización de estas; las que se determinarán en el presupuesto de egresos del Distrito Federal y se informa su ejercicio al Jefe del Distrito Federal para la asignación de la cuenta pública.

La prestación de los servicios y trámites inscrita en la gestión pública es un proceso complejo, por ello es preciso señalar que la operación del sistema de administración pública en las Delegaciones Políticas del Distrito Federal va más allá de la estandarización de trámites, pero estos son parte sustancial de su tarea.

Es decir que los servicios públicos descansan en una nueva etapa de desarrollo de modernidad, todo ello para atender las demandas de los usuarios que acuden a las oficinas públicas a ejercer sus derechos o cumplir con sus obligaciones.

Todo esto con base en el Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal, que señala como uno de sus objetivos la modernización integral de los sistemas de atención al público; y por

Delegaciones Politicas del Distrito Federal  
DIAGRAMA N° 21



consiguiente la creación del Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF; en donde se determina la simplificación y homologación de 40 trámites administrativos en las 16 Delegaciones Políticas (como anteriormente hemos mencionado), para los cuales se establecieron criterios uniformes, los tiempos de respuesta, horarios de atención, los costos respectivos. Para lograr esto se incluyeron acciones que aumentan la calidad de respuesta del público usuario a través de Ventanillas Unicas.

La operación de las Ventanillas Unicas se basa en la computarización, simplificación y agilización de los sistemas de procedimientos utilizados en las áreas de trabajo de las Delegaciones Políticas, así como la coordinación entre éstas y las unidades administrativas centrales del DDF, lo que permite la captación, el seguimiento y el control de una respuesta rápida y eficiente a los trámites que realizan los usuarios, evitándoles acudir a diferentes trámites, la contraloría de gestores, el burocratismo y las prácticas de corrupción inmersas en el proceso.

Por su parte las áreas revisoras y dictaminadoras no tienen carga adicional de atención al público, lo que permite una mayor eficacia y eficiencia de esta, ya que solo se concentra en la función que tiene asignada, en forma congruente y oportuna con base en el manual de trámites y servicios al público del Departamento del Distrito federal.

"La instalación de la Ventanilla Unica en la Delegación Benito Juárez en Fecha 13 de Abril de 1994, la cual contó con un alto grado de aceptación entre la ciudadanía por lo que se determinó su implantación en las 15 Delegaciones Políticas restantes." 52/

La creación en las 16 Delegaciones Políticas del DDF, de las Ventanillas Unicas para la recepción y entrega de documentos por acuerdo del C. Manuel Aguilera Gómez Jefe del Departamento del Distrito Federal fué publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23

de Septiembre de 1994 en el que se da respuesta a las necesidades que han planteado los particulares, las organizaciones y grupos sociales, que efectúan trámites ante diferentes oficinas y con diferentes criterios.

"...las Ventanillas Unicas permitirán, además de agilizar y dar transparencia a los trámites que se solicitan; modernizar y simplificar su respuesta, acercando así la prestación de los servicios públicos y la gestión de trámites diversos a la ciudadanía." 53/

#### **DIAGRAMA N° 22**

#### **4.2 Viabilidad.**

##### **OBJETIVO GENERAL.**

Una gestión administrativa más sencilla que aliente tanto la prestación de servicios eficientes, como al ejercicio de los derechos ciudadanos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Facilitar el acceso a la información de trámites, gestiones y servicios públicos; modernizar, simplificar, dar transparencia, homologar criterios de atención así como sus tiempos de respuesta dentro de un marco fundamental de actuación.

La asignación de facultades o atribuciones y la identificación de funciones de los integrantes de la Ventanilla Unica.

##### **ATRIBUCIONES.**

Son facultad de las Ventanillas Unicas Delegacionales, orientar, integrar, recibir, gestionar y entregar la documentación y respuesta correspondientes a los asuntos en materia de agua, drenaje,

DIAGRAMA N° 22

" VENTANILLA  
UNICA  
DELEGACIONAL "

OBJETIVO	ACCIONES
FACILITAR AL USUARIO LOS DIVERSOS TRAMITES	INSTALACION DE LA VENTANILLA UNICA PILOTO EN LA DELEGACION BENITO JUAREZ FUNCIONANDO A PARTIR DEL 13 DE ABRIL DE 1994.
EFECTUAR EN UNA SOLA VENTANILLA LOS TRAMITES Y GESTIONES	INTEGRACION DE LAS 15 VENTANILLA UNICAS DELEGACIONALES RESTANTES EL 17 DE AGOSTO DE 1994.
ACORTAR EL TIEMPO DE RESPUESTA	SE ADQUIRIERON LAS LICENCIAS PARA EL SISTEMA DE COMPUTO CON SUS CATALOGOS CORRESPONDIENTES, SE EFECTUO LA COMPRA CONSOLIDADA DEL EQUIPO DE COMPUTO, QUE CONSTA DE 92 EQUIPOS PARA RECEPCION, 15 DE CONCENTRACION, 42 IMPRESORAS, 62 MO-EMERALS, 11 MODEM Y SUS RESPECTIVOS CABLEADOS, CON UNA INVERSION SUPERIOR A LOS \$12'500.000.00.
DAR CLARIDAD Y CERTIDUMBRE	SE EFECTUO LA SELECCION, CAPACITACION Y SELECCION DEL PERSONAL, 108 SERVIDORES PUBLICOS, 16 RESPONSABLES Y 92 OPERADORES CONTRATADOS BAJO EL REGIMEN DE HONORARIOS.
ELIMINAR LA DISCRECIONALIDAD EN LA TRAMITACION	SE PUBLICA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL ACUERDO DE CREACION DE LAS VENTANILLAS UNICAS DELEGACIONALES EL 23 DE SEPTIEMBRE DE 1994.
EVITAR QUE LOS USUARIOS ACCEDAN A LAS AREAS OPERATIVAS	SE ELABORO MANUAL ESPECIFICO DE OPERACION DE VENTANILLA UNICA DELEGACIONAL.
TERMINAR CON PRACTICAS Y VICIOS ACUMULADOS	SE EFECTUAN REUNIONES MENSUALES CON LOS RESPONSABLES DE VENTANILLAS UNICAS DELEGACIONALES.
ELIMINAR LA EXISTENCIA DE "GESTORES"	DESDE LA INSTALACION DE LA VENTANILLA PILOTO EN LA DELEGACION BENITO JUAREZ, HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE, SE HAN RECIBIDO 47,364 TRAMITES EN LAS 16 DELEGACIONES.

alumbrado público, anuncios, bacheo, construcción, dispensa de edad, espectáculos públicos, establecimientos mercantiles, estacionamiento público, mercados públicos, microindustria, uso del suelo y los demás factibles de llevarse de acuerdo a las necesidades de cada Delegación Política.

#### **POLITICAS.**

Es responsabilidad de la Ventanilla Unica la orientación al público con calidad, proporcionar las formas correspondientes, la recepción de documentación, la integración de la documentación para su captura en el sistema de computo y para su gestión ante el área operativa, entregar la documentación y la respuesta correspondiente.

Apegarse al Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF y los demás ordenamientos que se emitan en materia de simplificación.

Es responsabilidad de las áreas operativas (Subdelegación Jurídica y de Gobierno, Subdelegación de Desarrollo Urbano y Obras) la emisión de autorización de negación, expedición y revalidación de licencias de los trámites o servicios.

Es responsabilidad de los usuarios que todas las solicitudes y trámites efectuados en Ventanilla Unica cubran los requisitos que se solicitan y se efectúe el pago correspondiente la autenticidad de éstos es responsabilidad del usuario por lo que la elaboración del trámite no se podrá tomar como una autorización.

Tanto la vigencia como la atribución que se obtenga con un trámite, solo tendrá validez si se apega a la normatividad establecida y la vigencia correspondiente. Por lo que la autorización de un trámite en particular no podrá tomarse como autorización de otro (ejemplo, la constancia de alineamiento y número oficial no constituirá la

autorización del uso del suelo, ni prejuzgará sobre derechos de propiedad), expidiéndose en os datos proporcionados por él.

El personal que labore en la Ventanilla Unica previamente deberá asistir al curso de capacitación para operación del sistema. Inscribirse al proceso de selección para integrantes de Ventanilla Unica de acuerdo al perfil del puesto.

Evitar que existan Ventanillas de atención al público que realizan funciones paralelas a la de Ventanilla Unica.

"Se faculta a las Ventanillas Unicas Delegacionales para orientar, integrar, recibir y entregar la documentación y respuesta correspondiente , en los asuntos que a continuación se indican:

1. Trámites en materia de agua y drenaje:
  - Suministro de agua en pipa.
  - Reparación de fugas de agua potable.
  - Desasolve de drenaje.
  - Conexión de albañal.
  - Reconstrucción de albañal.
  
2. Trámites en materia de alumbrado público:
  - Instalación de alumbrado público.
  - Reparación de alumbrado público.
  
3. Trámites en materia de anuncios:
  - Expedición de licencia o permiso de anuncio.
  - Revalidación de licencia de anuncio.
  
4. Trámites en materia de bacheo:
  - Bacheo de carpeta asfáltica.

5. Trámites en materia de construcción:
- Expedición de licencia única de construcción para obra nueva.
  - Expedición de licencia única de construcción para ampliación y/o modificación.
  - Expedición de licencia única de construcción para cambio de uso.
  - Expedición de licencia única de construcción para reparación.
  - Expedición de licencia única de construcción para demolición.
  - Expedición de licencia única de construcción para registro de obra ejecutada.
  - Expedición de licencia única de construcción para cambio de régimen de condominio.
  - Autorización para prórroga de licencia única de construcción.
  - Registro del visto bueno de seguridad y operación de inmuebles.
6. Trámites en materia de dispensa de edad:
- Otorgar dispensa de edad y consentimiento para contraer matrimonio.
7. Trámites en materia de espectáculos públicos:
- Expedición de permisos para celebración de espectáculos públicos.
8. Trámites en materia de establecimientos mercantiles:
- Expedición de licencia de funcionamiento para establecimiento mercantil.
  - Revalidación de licencia de funcionamiento para establecimiento mercantil.
  - Autorización para el traspaso de licencia de funcionamiento para establecimiento mercantil.
  - Registro del aviso de cierre de establecimiento mercantil.
  - Registro de la declaración de apertura para establecimiento mercantil.

9. Trámites en materia de establecimientos públicos:
  - Registro de la declaración de apertura para estacionamiento público.
  
10. Trámites en materia de mercados públicos:
  - Autorización para cambio de giro de local en mercado público.
  - Autorización para el traspaso de derechos de cédula de empadronamiento de local en mercado público.
  
11. Trámites en materia de microindustria:
  - Expedición de cédula de microindustria.
  - Revalidación de cédula de microindustria.
  - Baja de cédula del padrón nacional de microindustria.
  
12. Trámites en materia de usos de suelo:
  - Expedición de constancia de uso del suelo, alineamiento y número oficial.
  - Expedición de licencia de uso del suelo.
  
13. y los demás factibles de llevarse de acuerdo a las necesidades de las Delegaciones.

#### **COSTO:**

Las funciones efectuadas por la Ventanilla Única son totalmente gratuitas.

Las licencias y autorizaciones que generan algún costo; este se estipula en la Ley de Hacienda del Distrito Federal.

#### **LUGAR DE PAGO**

Cajas de la Tesorería del Departamento del Distrito Federal.

## **TIEMPO DE ATENCION:**

Los tiempos de atención por trámite son establecidos por el Manual de Trámites y Servicios al Público." 54/ ANEXO I

Los beneficios permiten calificar el grado de satisfacción del ciudadano en cuanto a la respuesta del Gobierno.

### **Beneficios del Ciudadano:**

- a) Orientación
  - Información sobre requerimientos de trámites
  - Difusión de obligaciones y derechos.
- b) Atención
  - Calidad (buen trato)
  - Velocidad de atención
  - Condiciones de las instalaciones.
- c) Respuesta
  - Cumplimiento (puntualidad)
  - Veracidad.
- d) Simplificación
  - No corrupción
  - Eficiencia administrativa.

### **Atributos que pretende dar el Gobierno:**

- a) Cumplir expectativas del ciudadano
  - Orientación
  - Atención
  - Respuesta
  - Simplificación.
- b) Reconocimiento de la comunidad

-Confianza.

c) Regulación de la comunidad

- Giros comerciales
- Giros industriales
- Vivienda.

d) Civismo

- Trato recíproco
- Responsabilidad civil.
- Participación civil.

El grado de cumplimiento de las necesidades de la ciudadanía y del gobierno es cuantificable mediante una serie de indicadores clave, mismos que serán monitoreados.

#### 4.2.1 Estructura Orgánica.

##### **Ventanilla Unica.**

Funciones:

-Proporcionar información a la ciudadanía relativa de los trámites (que se señalan más adelante).

-Proporcionar formatos de solicitudes para efectuar cualquiera de estos trámites.

-Recibir y revisar la documentación proporcionada para la ciudadanía para efecto de trámite.

-Gestionar ante las áreas operativas las solicitudes recibidas apeguándose al Manual de Trámites y Servicios al Público.

-Proporcionar la respuesta apegándose a los tiempos establecidos en el Manual de Trámites y Servicios al Público.

-Observar y aplicar en todos los casos las disposiciones establecidas en el Manual de Trámites y Servicios al Público.

-Observar y aplicar las bases de coordinación que se suscriban con las necesidades administrativas centralizadas en el DDF en materia de simplificación.

-Observar y aplicar los convenios de colaboración que se celebran con las dependencias y entidades de la administración pública federal en materia de simplificación administrativa.

**Delegado.**

Funciones:

-Titular de la Ventanilla Unica.

**Responsable de Ventanilla.**

Funciones:

-Planear, organizar, dirigir y controlar que la recepción, trámite y entrega de resultados de las solicitudes efectuadas para que se procesen de manera adecuada y de conformidad con el Manual de Trámites y Servicios al Público.

-Establecer y mantener relaciones de coordinación con la empresa proveedora del software y el hardware a efecto de que los equipos informáticos y los sistemas se conserven y se mantengan en optimas condiciones.

-Conducir y orientar al personal a su cargo.

-Elaborar los informes o reportes periódicos a las áreas superiores.

- Asistir a las reuniones de responsabilidad de ventanillas.
- Planear programas de capacitación para el personal de la Ventanilla.

#### **Operador de Ventanilla.**

##### **Funciones:**

- Responsabilizarse de la operación del sistema y programa informático, así como de los equipos (Hardware), programas (Software) y catálogos de computo; que iniciará desde el momento de proporcionar la información a los interesados, recibir las solicitudes e información, preparación de la documentación para su proceso y autorización a las áreas operativas, recuperación de trámites en resolución y entrega de éstos a los interesados.

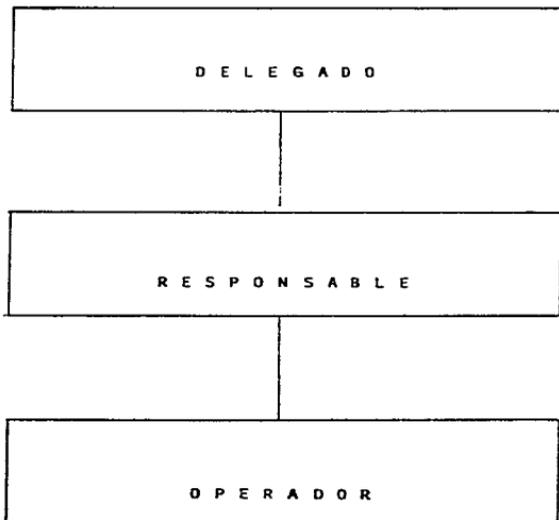
##### **DIAGRAMA N° 23**

#### **4.3 Proceso de Operación (Descripción).**

De acuerdo a la Teoría General de Sistemas (capítulo I), consideramos a la Ventanilla Unica como un sistema parcialmente abierto ya que se involucra al sistema abierto como al sistema cerrado, es decir, es un sistema abierto porque se encuentra interrelacionado con el medio ambiente el cual proporciona insumos y es el receptor o destino de sus resultados.; también es un sistema cerrado ya que el flujo de salida emite la retroalimentación lo que hace posible la comparación de la corriente de salida con la corriente de entrada del sistema, de tal forma que se pueden tomar medidas correctivas, o sea, una autorregulación.

Así en la Ventanilla Unica tenemos como insumos o entradas las peticiones que hacen los ciudadanos a través de las cédulas que integran el Manual de Trámites y Servicios, de las cuales 40 trámites se llavan a cabo en las Delegaciones a través de estas Ventanillas Unicas y corresponde a los siguientes asuntos. Trámites en materia de: Agua y Drenaje, Alumbrado Público, Anuncios, Bacheo, Construcción,

DIAGRAMA Nº 23  
ORGANOGRAMA  
VENTANILLA UNICA



**Dispensa de Edad, Espectáculos Públicos, Mercados Públicos, Microindustria, Uso de Suelo y los demás factibles de llevarse de acuerdo a las necesidades de las Delegaciones.**

En el proceso de conversión encontramos los costos, aquí las funciones efectuadas por la Ventanilla Unica son gratuitas y en caso de que se genere algun costo éste sera estipulado por la Ley de Hacienda del Distrito Federal, y su pago sera efectuado en la Tesorería del Departamento del Distrito Federal; asimismo, tenemos los tiempos de atención que son establecidos por el Manual de Trámites y Servicios, tambien localizamos dentro del proceso de conversión los conocimientos que tiene el operador de la Ventanilla Unica, es decir el envio y seguimiento de los trámites a las áreas correspondientes, así como la resolución interna del trámite en el cual el encargado de Ventanilla Unica da la resolución del trámite al Delegado para Visto Bueno.

Las salidas son las respuestas que se dan a los ciudadanos, las cuales deben cumplir con las necesidades de la ciudadanía, es decir deben cumplircon la puntualidad establecida en la cédula y sobre todo evitar la corrupción.

La retroalimentación en este caso es el grado de satisfacción del ciudadano en cuanto a la respuesta que obtiene, o sea, que en la retroalimentación la confianza del ciudadano es la que genera una nueva entrada.

El Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF lo consideramos como un suprasistema, en el cual encontramos a la Ventanilla Unica Delegacional como un sistema integrado por varios subsistemas, los cuales conforman a la organización (capítulo I) y adecuándolos a la Ventanilla Unica dan como resultado:

1. Subsistema de Objetivos y Metas; donde localizamos los servicios que solicita la ciudadanía.

2. Subsistema Técnico; que es donde se aplican los conocimientos que tiene el operador de la Ventanilla Unica, es decir, el envío y seguimiento de los trámites a las áreas correspondientes.

3. Subsistema Estructural; aquí localizamos la resolución interna del trámite en el cual interviene el encargado de la Ventanilla Unica que envía la resolución al Delegado para Visto Bueno; y

4. Subsistema Psicosocial; en el cual la relación interpersonal encargado-usuario es fundamental, ya que en este subsistema es donde se da al usuario la respuesta final a su trámite solicitado.

La buena interrelación e intercomunicación de estos subsistemas da como resultado el buen funcionamiento del mismo sistema. Osea que la finalidad del sistema se cumple cuando los objetivos del mismo son los esperados en el resultado.

La Ventanilla Unica es el proceso mediante el cual se reciben los trámites que requiere la ciudadanía, realizando la resolución internamente o a través de las áreas correspondientes.

Dentro del proceso de Ventanilla Unica se encuentran:

1 **RECEPCION DE TRAMITE**; es la interacción que tiene la Ventanilla Unica con el usuario, desde la orientación hasta el ingreso del trámite.

2. **RESOLUCION INTERNA DEL TRAMITE**; es el conjunto de actividades a contestar trámites para los cuales la Ventanilla Unica tiene poder de resolución.

3. ENVIO Y SEGUIMIENTO DE TRAMITES A AREAS CORRESPONDIENTES; comprende todas las actividades destinadas a asegurar la resolución del trámite fuera de la Ventanilla Unica.

4. ENTREGA AL INTERESADO; es la entrega del documento al ciudadano. **DIAGRAMA N° 24**

En el proceso de la Ventanilla Unica se identifican dos grupos de interés:

**CIUDADANOS:** Personas en lo individual,  
Grupos políticos, y  
Agrupaciones ciudadanas.

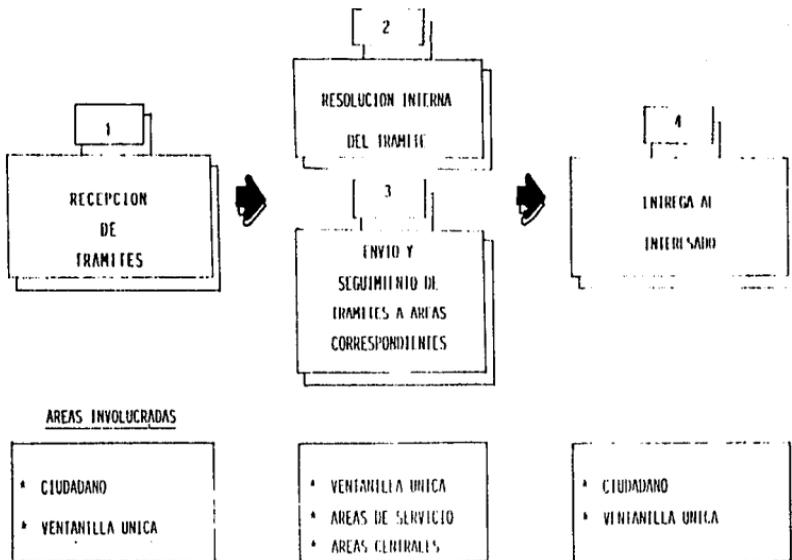
**GOBIERNO:** Autoridades del DDF, y  
Autoridades de la Delegación.

4.3.1 Procedimiento de Operación.

**PROCEDIMIENTO: RECEPCION, TRAMITE Y ENTREGA DE  
RESPUESTA A SOLICITUDES.**

AREA RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1. Interesado	Acude a la Ventanilla Unica a solicitar informes sobre el trámite a realizar requisitos que debe cubrir y formatos que

DIAGRAMA N° 24  
PROCESO



- deberá llenar.
2. Ventanilla Unica  
Atiende, proporciona información sobre el trámite a realizar, solicitud, requisitos a cubrir y formatos a llenar.
3. Interesado  
Reune requisitos, formatos y presenta a Ventanilla Unica efectúa trámites.
4. Ventanilla Unica  
Recibe y revisa solicitud, formatos y documentación completa y correcta relativa al trámite en turno.
5. Ventanilla Unica  
Esta correcta.  
NO.- la devuelve al interesado.
6. Ventanilla Unica  
SI.- asigna número de folio por sistema computarizado determina fecha de respuesta; sella de recibido al usuario y fecha en que deberá presentarse para su respuesta.
- 6.1 Interesado  
Recibe acuse y fecha en que deberá presentarse para su respuesta.
7. Ventanilla Unica  
Captura información en sistema de cómputo.

8. Ventanilla Unica  
El coordinador revisa; da visto bueno y turna al área correspondiente.
9. Subdelegaciones  
Jurídica y de Gobierno  
Desarrollo Urbano y Obras  
Recibe documentación, coteja que corresponda con la revisión efectuada por ventanilla Unica y la fecha de compromiso, otorga visto bueno o recomendación
10. Subdelegaciones  
Jurídica y de Gobierno  
Delegado, Subdelegado, Subdirector, Coordinador o Jefe de Departamento, firman la autorización correspondiente y turna a Ventanilla Unica la documentación respectiva con acuse de recibo de respuesta.
11. Ventanilla Unica  
Recibe documentación del trámite, acuse de recibo y registro en el sistema de cómputo la respuesta (entregado, rechazado, pendiente).
12. Ventanilla Unica  
Proporciona al usuario la resolución de su trámite y la documentación correspondiente, solicita acuse y firma de recibido.
13. Interesado  
Acude a Ventanilla Unica presenta acuse de respuesta, recibe y acusa con fecha de recibido.

#### 4.4 Informe de Labores (Ventanilla Unica).

El acuerdo de creación de la Ventanilla Unica, contempló la dependencia directa de su responsable al Delegado de cada demarcación, con la finalidad de mantener un estrecho seguimiento y una relación al margen de las áreas operativas y dictaminadoras respecto a los trámites.

En 1995, Fue el primer ejercicio completo en la gestión de Ventanillas Unicas y por ello la comparación de sus resultados es débil en función de la diversidad de canales de acumulación de datos y registro que hasta entonces llevaban a las Delegaciones acerca de los trámites realizados ante ellas y en el diagnóstico existente en cuanto al tamaño real de las demandas, en un entorno de informalidad económica subyacente.

Mensualmente las Ventanillas Unicas Delegacionales entregan a la Dirección General de Modernización Administrativa del Departamento del Distrito Federal, su informe. Con énfasis en la relación entre las solicitudes ingresadas y las autorizadas, con la finalidad de conocer el margen de diferencia, analizar las causas y emprender las medidas correctivas del caso; "...cabe aclarar que el cálculo porcentual de los trámites autorizados se hizo tomando en cuenta el porcentaje de los trámites en proceso que finalmente fueron autorizados." 55/

Las Delegaciones Alvaro Obregón, Azcapotzalco, Gustavo A. Madero y Tlalpan son las que se apegan en mayor grado en donde los Delegados manifiestan más interés por atender los informes de su Ventanilla Unica y son los que han avanzado más rápidamente en la gestión de trámites, en los programas de calidad y excelencia, y en general en la modernización administrativa.

A su vez las Ventanillas Unicas con mejores resultados son las que con mayor puntualidad se han apegado a la idea de su creación, no

solo en cuanto a su estructuración, sino en cuanto a la atención de los trámites, originalmente designados para recibirse por este conducto y la observancia de los lineamientos establecidos en el Manual Especifico de Operaciones y de manera particular de los lineamientos para la selección y contratación de personal.

A diferencia, durante 1995 la Ventanilla Unica tuvo una serie de observaciones, tanto de los órganos internos de control como de la propia Secretaría de la Contraloría General de la Federación. "Las reuniones de los comités de Control y Auditoría fueron foro válido para encausar su operación y corregir desviaciones las cuales se centraron en observaciones de auditoría, que en el caso de la Delegación Miguel Hidalgo llegaron a 23. En la generalidad de las Delegaciones se centraron a clarificar divergencias, en la presentación de la información, conciliación de cifras, diversidad y cambio de criterios para trámites que implican a varias unidades administrativas,..." 56/

En el primer año de operación de la Ventanillas Unicas Delegacionales se registraron varios avances, en donde se destacan la aprobada conveniencia de evitar al ciudadano el pesado tránsito por las diversas unidades de muchos trámites tienen; el establecimiento de los procedimientos de correo diario y en general el movimiento interno de documentación aunado a los esfuerzos de rediseño de procesos que tienden a ser cada vez más ágiles y precisos.

La imagen ganada, en un esquema de difusión verbal por parte de los usuarios, que han sido bien atendidos, fue generando un incremento de credibilidad en la Ventanilla Unica y el número de trámites ingresados y autorizados tal como se observa en los cuadros 1 y 2 **ANEXO II**, estableciendo una diferencia de más de 100% entre los 8,796 ingresados en el mes de enero de 1996, y los 17,983 recibidos en diciembre de 1995.

Un indicador que refleja la productividad de la Ventanilla Unica Delegacional, es el número de trámites diarios recibidos por operador.

"...esta cifra varía sensiblemente entre la Delegación que mantiene el promedio más bajo, Milpa Alta con 2.40 y la de promedio más alto, Cuauhtémoc con 11.6 trámites diarios recibidos por operador. de tal manera que al estandarizar estos promedios por medio del establecimiento de una media para todas las Delegaciones Políticas esta se ubica en 6.44; lo cual nos permitiría calcular que en términos de reducción a promedios solo se recibe un trámite cada 70 minutos, con base en los horarios de atención al público." 57/

Este aspecto obliga a un replanteamiento de las cargas de trabajo y de los equipos de cómputo con una visión de reforzar a las Delegaciones que reciben las mayores cantidades de trámites.

Proporcionar servicios de calidad a millones de ciudadanos constituye un reto. Sobre todo cuando éstos ponen el acento en la exigencia más que en el compromiso y la corresponsabilidad, sobre todo si consideramos la cultura tradicional propia de amplios sectores de la ciudadanía que ven al gobierno como generoso y paternal prestador de servicios prácticamente gratuitos y obligado a proporcionar apoyos diversos.

Normalmente somos más aficionados a demandar acciones del gobierno que ha cooperar en la administración de los recursos necesarios para cumplir las acciones que demandamos. Sería incongruente pedir a la administración que realice ciertas actividades si los ciudadanos no estamos dispuestos a proporcionar los recursos (no sólo financieros, sino también apoyo político, jurídico y técnico, así como apoyo de los propios servidores públicos y de la población en su conjunto) necesarios para realizarlos. Es decir, mientras los ciudadanos no estén conscientes que la vía corrupción no es factible para la resolución de sus problemas, la administración pública será siendo ineficiente por más Programas que ponga en práctica.

Como administradoras públicas deducimos que la simplificación administrativa a través de la Ventanilla Unica busca devolver a la

sociedad civil su iniciativa que progresivamente había sido reducida ante un aparato estatal que crecía en tamaño y complejidad. El público usuario se irritaba y obstaculizaba con una regulación excesiva, conductas discrecionales, atención deficiente, proliferación de trámites y gestiones así como multiplicidad de requisitos e instancias.

Es decir, la Ventanilla Única es un instrumento de gobierno que busca hacer claras y fluidas las relaciones de la ciudadanía con las diversas instituciones gubernamentales (Delegaciones Políticas).

## NOTAS

51/ Presidencia de la República. Coordinación General de Estudios Administrativos. **Glosario de términos administrativos**. México, D.F. p.p. 4.

52/ Departamento del Distrito Federal. Oficialía Mayor. **Manual de Organización Ventanilla Unica**. México, D.F. 1994. P.P. 4.

53/ Diario Oficial de la Federación. **Acuerdo de Creación de la Ventanilla Unica Delegacional**. México, D.F., 23 de septiembre de 1994. p.p. 106.

54/ Departamento del Distrito Federal. Oficialía Mayor. **Ob. Cit.** p.p. 13,14,15 y 16.

55/ Departamento del Distrito Federal. Oficialía Mayor. **Programa de desregulación y simplificación administrativa**. México, D.F. p.p. 3.

56/ Ibid. p.p. 4.

57/ Ibid. p.p. 5.

## **CONCLUSIONES**

### **CAPITULO 1.**

El enfoque de la Teoría general de Sistemas, sirve para identificar un modelo específico de análisis para entender empíricamente la forma de operar del Gobierno del Distrito Federal como un sistema intercomunicado , el cual es parte de un suprasistema (sistema ambiental), conformado por el sistema de Gobierno Federal del Estado Mexicano y del país en general.

Así, tenemos que cada sistema conforma a su vez varios subsistemas, los cuales se relacionan entre sí, lo que da como resultado el buen o mal funcionamiento del sistema.

A lo largo de nuestra investigación encontramos varios subsistemas como son el de metas y objetivos, tecnología, organización (estructura), el psicosocial y el de administración.

Toda organización humana se aglutina en torno a fines que pueden o suelen ser vistos como objetivos o metas que se desean alcanzar en periodos diferenciados de tiempo. En algunas organizaciones los valores son explícitos y en otras implícitos, es decir, que las organizaciones sanas son congruentes entre los valores que propugnan y los que se articulan en su actuar cotidiano.

De esta manera es como el gobierno establece ciertos valores y fines para su propia actuación que se encuentran en el marco constitucional del Plan Nacional de Desarrollo y en los Programas específicos de su administración (como el gobierno del Distrito Federal lo planta en el Programa de Desarrollo para el Distrito Federal).

Desde esta perspectiva de la Teoría General de Sistemas, la Tecnología articula, al interior del propio sistema, el conocimiento aplicado a la solución de necesidades concretas, para hacerlo más eficiente, económico y oportuno. Hoy en día, la tecnología suele ser vista a través de procesos de automatización y aceleración del flujo de información mediante máquinas. Así una gestión pública moderna no puede tener lugar al margen de este proceso de automatización, pues en su relevancia es muy alta para lograr la simplificación y agilización de trámites y servicios que el gobierno de la ciudad presta a la ciudadanía.

De hecho una adecuada tecnología facilita el complejo proceso de dar solución a millones de ciudadanos con niveles de exigencia cada día mayores, a través de conocimiento, técnica instalaciones y equipos.

La estructura del sistema, es decir, el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización, está determinada por sus objetivos y tareas, flujo de trabajo, grupos, relaciones de autoridad, flujo de información, procedimientos y reglas.

En términos generales el gobierno sigue manejando una estructura piramidal de corte tradicional altamente estratificada que tiene en su base un numeroso personal ineficiente y burocratizado, mandos medios poco profesionales y una jerarquía altamente politizada. La estructura piramidal aun no ha sido reemplazada por estructuras de redes horizontales, que impliquen una mayor participación equitativa encaminada a la democracia; toda vez este tipo de estructuras están permeando ya a una gran cantidad de organizaciones que viven procesos de organización no sólo tecnológicas sino también estructurales.

El subsistema psicosocial es altamente significativo en la eficiencia de gobierno, ya que consiste en patrones de comportamiento, de relaciones, de productividad, que están determinadas por una específica cultura democrática. La sociedad mexicana vive un

acelerado y, a la vez difícil proceso de transformación de una cultura tradicional a una cultura moderna. Los cuadros burocráticos no están al margen. La incorporación de nuevas generaciones, mejor preparadas y con mayores expectativas se confrontan con una cultura tradicional, lo cual puede neutralizar los impulsos de cambio y de transformación

Es decir, hay ciertos factores efectivamente presentes en comportamientos que ven a la autoridad como lejana e intocable con actitudes serviles con el superior y tiránicas con los inferiores.

Asimismo el diagnóstico de la conflictividad propia de las relaciones interpersonales en el sector público es importante en términos de calidad de vida laboral y, particularmente en la relación que se establece entre el personal de atención al público con los ciudadanos.

En cuanto a la administración hay conceptos tradicionales que se imponen por la fuerza de la costumbre y que no son permeables a las innovaciones. En estos casos la toma de decisiones suele ser arbitraria y autoritaria, la planeación es básicamente contingente y pasa por alto el seguimiento y la evaluación, el control es entendido como fiscalización. Es común el comportamiento administrativo que solo responde a lo urgente y que muestra ineficiencias en la planeación, control y evaluación.

En nuestro caso, consideramos como subsistema administrativo los procedimientos del Departamento del Distrito Federal para fijar sus objetivos, su metodología de planeación e integración, la manera como organizan e instrumentan sus programas, y finalmente, las medidas y procedimientos de control que utiliza.

## CAPITULO 2.

Para que un sistema progrese debe haber cambios conforme la sociedad lo exige. Los objetivos de la presente administración (salinista) son claros y explícitos, pues se busca un gobierno moderno, honesto y efectivo. La reingeniería de sus procesos es la parte central de la reforma del gobierno, particularmente, cuando se trata de transformar una gestión que descansa en servidores públicos cuya actitud va de la incredulidad al cinismo cuando se les habla de incrementar un cambio organizacional. Sin embargo, la mejora en trámites y prestación de servicios públicos no deberían causar temor en los servidores públicos al suponer que sus intereses legítimos serán afectados. Pero también es necesario modificar la gran masa de la planta de personal federal con la contratación de nuevo personal vía servicio social o equipos paralelos que se incorporen a una nueva actitud y una renovada mentalidad.

Bien sabemos que resulta complicado dar seguimiento oportuno a todas las acciones que llevan a cabo el gobierno del Distrito Federal, por el número y tamaño de las mismas, además la falta de especialización en la función, tanto del personal técnico operativo como el de mandos medios complica innecesariamente su labor.

Es decir, cada unidad administrativa, órgano desconcentrado, entidad paraestatal y organismo coordinado, realiza en muchas ocasiones, esfuerzos aislados desde el ámbito de sus respectivas competencias, lo que ocasiona que dichos esfuerzos se diluyan y en algunos casos se pierden (toda vez que carece de un hilo conductor).

De ahí que es importante y necesario que el gobierno del Distrito Federal ponga énfasis en los programas de modernización de 1996, para el Departamento en general. En donde haga resaltar propuestas que estén enfocadas a facilitar a los usuarios las gestiones que llevan a cabo ante las autoridades, fortalecer e impulsar la apertura, operación y regulación de las empresas; simplificar y clarificar los

**trámites y procedimientos; promover la creación y difusión entre los servidores públicos de una cultura de calidad y excelencia; promover la elevación de la calidad y transparencia en la prestación de los servicios públicos; apoyar las acciones de la administración para la prevención y combate a la corrupción, sintetizar y automatizar los trámites y procedimientos; hacer funcionales las estructuras orgánicas; y en general, a contribuir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Distrito Federal.**

Es decir, los servicios al público deben de tener un cambio significativo, pero a su vez debe haber una actitud y desarrollo de aptitudes de los servidores públicos, con una verdadera vocación de servicio. No obstante, sin un programa de estímulos y capacitación que acompañe a la modernización integral ésta tendrá pobres resultados. Para el buen funcionamiento de los programas debe existir la participación de la sociedad en su diseño, implementación y evaluación . En ocasiones la urgencia de prestar el servicio a la ciudadanía lleva a tomar medidas emergentes, urgentes o improvisadas que no han sido diseñadas tomando en cuenta, y con la participación de la sociedad. Esta relación unilateral y autoritaria no puede mantenerse en un proceso de modernización. Una sociedad moderna con un gobierno moderno se define por el nivel y la capacitación de participación de sus ciudadanos. En este sentido la participación ciudadana se entiende como la manera de establecer los canales de comunicación, de planeación, instrumentación y evaluación en un equipo conformado por los usuarios y con los servidores públicos que tienen trato directo con ellos.

**Un programa de modernización que no esté respaldado por un cambio en la organización misma es limitado e ineficaz para resolver los verdaderos problemas que obstruyen el desarrollo de la sociedad.**

### CAPÍTULO 3.

En el caso particular, el Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF, no se diseñó como parte de una reforma de la gestión pública, que es indispensable a la luz de criterios sociales, políticos, económicos y administrativos, más aun en el contexto de una reforma política que fue señalada como limitada y altamente debatida y de un cambio en el Estatuto de Gobierno. Se diseñó el programa sin una amplia y significativa participación de los usuarios tanto ciudadanos como organizaciones y servidores públicos. La participación de la ciudadanía en la gestión pública no puede seguir circunscrita a la detención de las necesidades. Se debe instrumentar formas de participación ágiles y efectivas tanto en la planeación como en la ejecución, el control y la evaluación.

El programa carece de metas específicas en los siguientes rubros: población beneficiada, presupuesto ejercido contra el presupuestado, capacidad utilizada contra la capacidad instalada, personal ocupado en relación con los servicios prestados. La observación del programa en las Delegaciones Políticas da resultados heterogéneos, propios de cada una de éstas.

En relación al tiempo, el programa es una reacción a las necesidades urgentes pero no es un programa que prevea las necesidades futuras y prepare a la administración de la ciudad para responder a ellas. Un gobierno efectivo se adecua al perfil interactivo que se adelanta al futuro para controlarlo de otra manea sólo reacciona tardíamente a las necesidades complejas que lo rebasan. A su vez la movilidad social y la problemática política reduce impacto en los programas de simplificación administrativa, al interior del gobierno, su personal ocupado demuestra estas mismas diferencias. Se vive una dinámica de cambio de lo tradicional a la modernidad que no está excepto de retrocesos y tensiones. La modernización no se traduce en capacitación y estímulos para el personal no tiene un futuro promisorio.

En el programa no se incluyen las etapas de control y evaluación del proyecto, desconocemos si en otros documentos internos se contemplan. Hace falta una metodología clara y precisa que permita al Departamento del Distrito Federal implementar medidas de control y que a través de un proceso de mejora continua, estimule el desarrollo de la organización como prestadora de servicios.

El Programa de Modernización, Simplificación y Atención Ciudadana DDF-SECOGEF, es muy reciente, es por ello que no toca la esencia de la problemática, sin embargo es un avance significativo en la dirección correcta a pesar de las dificultades en su diseño y en su ejecución. Algunos de sus beneficios son:

- El objetivo de proporcionar una gestión pública ágil, sencilla y eficaz.
- La estandarización de los 40 trámites más frecuentes.
- El buen diseño de los Módulos de la Contraloría Social que es un medio directo de evaluación del proyecto y recepción de quejas y sugerencias. Uno de los impactos más positivos del programa es el abatimiento casi a cero de los casos de corrupción, ya que los usuarios tienen el mismo espacio físico un módulo de la SECOGEF para presentar denuncias en contra de servidores públicos.
- La coordinación en la prestación de los servicios y realización de trámites con otras dependencias.
- Folletos bien diseñados y con la información necesaria para saber como realizar el trámite, apoyo en medios masivos de comunicación como radio, diarios y revistas.
- Utilización de un comprobante de inicio del trámite foliado, que impide que el usuario pretenda realizarlo saltando pasos, ya que sólo por la Ventanilla Unica se recibe la documentación.

Tomando en cuenta que los resultados el primer año de operación de las Ventanilla Unicas, no tiene punto de comparación, puesto que no cuenta con un acumulado de ejercicios anteriores o históricos que

permita correlacionar cifras y saber si se respondió eficazmente a la demanda ciudadana.

#### CAPITULO 4.

Con respecto al funcionamiento de las Ventanilla Unicas Delegacionales, la Contraloría General realizó auditorias y en el 75% de las Delegaciones Políticas, se presentaron retrasos en el desahogo de solicitudes ingresadas y en un 30% se encontraron deficiencias de registro y control entre Ventanillas Unicas y áreas operativas. Esto según el informe ejecutivo de la Contraloría General sobre el Programa de Desregulación y Simplificación Administrativa.

Otras de las debilidades que pudimos observar con respecto a una operación clara y transparente, son que el personal se mueve en la inestabilidad, por su condición de eventualidad en el trabajo, la imagen hacia el público está todavía lejos de alcanzar los niveles óptimos, no cuentan con mobiliario propio, su ubicación en la idea original era en las áreas de entrada a las instancias de cada Delegación, lo cual no se cumple, las líneas telefónicas son insuficientes, al igual que las instalaciones eléctricas y la papelería. Aunado a esto el personal aún no logra la compenetración en su ambiente de trabajo, atención y trato hacia el público son deficientes.

Con respecto a las cédulas, estas tienen una información parcial. Por ejemplo, se remite a la consulta del directorio para encontrar la ubicación y teléfonos de las oficinas respectivas. No se puede dar seguimiento a los trámites hasta que el público usuario recibe el resultado final. El tiraje del Manual fue de 3,500 ejemplares, a nuestra consideración muy reducido, si se supone que ésta tratando de dar atención a una población de cerca de 10 millones de habitantes. El área de pago por lo general es en las cajas recaudadoras de la Tesorería del Distrito Federal, lo cual implica el traslado de los usuarios, de la Delegación Política a la Tesorería y viceversa, para

seguir el trámite. El horario de atención es muy reducido, de 09 a 14 horas en términos generales.

Otra deficiencia que presentan las Ventanillas Unicas, es que no precisan los criterios de evaluación y control. Es decir, el responsable de la Ventanilla Unica informa regularmente al Delegado Político correspondiente, quien a su vez se reúne con el regente de la ciudad con sus acuerdos programados. No hay seguimiento particular de este programa que permita un adecuado control y adecuación.

Para finalizar, las Ventanillas Unicas se configuran como un mecanismo de combate frontal a la corrupción, por lo que evitar el contacto directo entre la ciudadanía y el personal de áreas dictaminadoras y convertirse en una instancia de control y gestión eficiente, transparente y sencilla, sigue siendo el principal factor para que se resuelvan con oportunidad las consultas, trámites y entrega de resoluciones en los plazos establecidos en el Manual de Trámites y Servicios al Público.

Para lograr esto se deben fortalecer algunas acciones de las Ventanillas Unicas Delegacionales, como son:

- Regularizar la estructura de las 16 Ventanillas Unicas; otorgar plazas presupuestales, es decir, no trabajar con personal eventual (que se les den plazas con nivel de responsabilidad).
- Que los trámites de mayor demanda sean sistematizados a efecto de agilizar la respuesta ciudadana.
- Que las ventanillas Unicas cuenten con una imagen institucional (personalidad) homogénea y congruente; que la ciudadanía identifique con facilidad a las Ventanillas Unicas y estas se asocien con la eficiencia y la calidad. Esto podría hacerse en el aspecto físico de sus instalaciones: dimensión, mobiliario y tamaño de cúbiculos. Orientación al ciudadano a través de trípticos, carteles, pantallas, folletos, señalizaciones, buzón de quejas, sugerencias, uniformes para el

personal de acuerdo a la imagen, credencial infalsificable para todo el personal, capacitación del personal de las Ventanillas Unicas Delegacionales, para de esta forma transformar su actitud ante el público y ante los compañeros de trabajo, desarrollo de aptitudes técnico-operativas; conocimiento del sistema de computo que se está utilizando, así como de la normatividad del Distrito Federal, seguridad laboral (pagos quincenales, ISSSTE, aguinaldo, etc.). Que la capacitación se refleje en una mejor calidad en el servicio a la ciudadanía, con una mayor agilidad en la tramitación.

**ANEXO I**



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

FECHA DE:	PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN DE SIMPLIFICACION DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO FEDERAL		
M. DE:	SECRETARIA	NO. DE:	DE:
AÑO:	1994	SE:	188

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Suministro de agua en pipa (\*)

TIEMPO DE RESPUESTA

24 horas (\*)

USUARIOS

Residentes de las colonias que no cuentan con servicios; así como suministros a hospitales, escuelas, mercados y edificios públicos.

CONTROBANTE A OBTENER

Firma de recepción del servicio

DESCRIPCION

Es el servicio que prestan las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal a los residentes de la Ciudad de México, el cual consiste en abastecer el vital líquido.

REQUISITOS

- Reporte por cualquier modalidad:
  - a) teléfono;
  - b) escrito;
  - c) LOCATEL;
  - d) medios de difusión; o,
  - e) módulos de recepción.

COSTO

Gratuito

AREA DE PAGO

Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 8:00 a 21:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio 4444

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal:

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES

(\*) El suministro de agua en pipa sólo se brinda a los residentes de las Colonias, Barrios y Pueblos de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, que tengan asignada cuenta predial y no cuenten con el servicio de agua; también a Hospitales, Escuelas y Mercados Públicos, por ser servicios básicos.



# MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	*994	54	188

TITULO DEL TRAMITE O SERVICIO

Reparación de fugas de agua potable

TIEMPO DE RESPUESTA

72 horas

USUARIOS

Residentes de las diferentes Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.

COMPROBANTE A OBTENER

Ninguno

DESCRIPCION

Rehabilitación de las líneas de agua potable, atendiendo los reportes de fugas del sistema hidráulico y demandas delegacionales.

REQUISITOS

Reporte por cualquier modalidad:

- a) teléfono;
- b) escrito;
- c) LOCATEL;
- d) medios de difusión; o,
- e) módulos de recepción.

COSTO

Gratis

AREA DE PAGC

Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 8:00 a 21:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HORA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abr	1994	56	188

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Desazolve de drenaje

TIEMPO DE RESPUESTA

72 horas

USUARIOS

Residentes de las diferentes Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.

COMPROBANTE A OBTENER

Ninguno

DESCRIPCION

Desazolve de la red de drenaje y reconstrucción de accesos, atendiendo los reportes y demandas delegacionales.

REQUISITOS

- Reporte por cualquier modalidad:
  - a) teléfono;
  - b) escrito;
  - c) LOCATEL;
  - d) medios de difusión; o,
  - e) módulos de recepción.

COSTO

Gratis

AREA DE PAGO

Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios

HORARIO DE ATENCION

De 8:00 a 21:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



# MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	52	188

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Conexión de albañal

TIEMPO DE RESPUESTA

10 días hábiles

USUARIOS

Residentes de las diferentes Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.

COMPROBANTE A OBTENER

Copia recibo de pago (concepto contribución de mejoras).

DESCRIPCION

La conexión de albañal se realiza en dos modalidades: excavación y puesta de material e instalación, y tendido de tubería (ambas, no mayor a los 10 metros lineales).

REQUISITOS

- Solicitud del servicio debidamente requisitada en original y 5 copias.
- Constancia de propiedad del inmueble.
- Copia de recibo de pago (por concepto contribución de mejoras).
- Alineamiento y número oficial del predio vigente.

COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 8:00 a 15:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.  
Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.  
Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	53	188

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Reconstrucción de albañal

TIEMPO DE RESPUESTA

5 días hábiles

USUARIOS

Residentes de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.

COMPROBANTE A OBTENER

Copia del recibo de pago

DESCRIPCION

Es el servicio que prestan las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal a todos los residentes de la Ciudad de Mexico con el proposito de que los albañales se encuentren en optimas condiciones de funcionamiento.

REQUISITOS

- Solicitud de servicio de reconstrucción debidamente requisitada.
- Copia del recibo de pago (por concepto contribución de mejoras).

COSTO

Variable. Según el desperfecto, se elabora presupuesto

AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 8:00 a 15:00 horas

TELÉFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	ANC	Nº	DE
Abril	1994	57	188

NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO

Instalacion de alumbrado público (\*)

TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo a lo programado. (\*)

USUARIOS

Residentes de las diferentes Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.

COMPROBANTE A OBTENER

Ninguno

DESCRIPCION

Instalación de las líneas de alumbrado público, atendiendo las demandas y reportes de la ciudadanía a través de las Delegaciones.

REQUISITOS

- Reporte por cualquier modalidad:
  - a) teléfono;
  - b) escrito;
  - c) LOCATEL;
  - d) medios de difusión; o,
  - e) módulos de recepción.

COSTO

Gratuito

AREA DE PAGO

Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 8:00 a 21:00 horas

TELÉFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES

(\*) La instalación de alumbrado público se llevará a cabo en función de los programas de inversión en infraestructura, autorizado para cada delegación en el Presupuesto de Egresos del ejercicio correspondiente.



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abrii	1984	55	186

NOMBRE DE TRAMITE O SERVICIO

Reparación de alumbrado público (\*)

TIEMPO DE RESPUESTA

72 horas

USUARIOS

Residentes de las diferentes Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.

COMPONENTE A CUBRIR

Ninguno

DESCRIPCION

Reposicion de luminarias dañadas; y, adecuación y reposicion de postes que han sufrido desperfectos.

REQUISITOS

- Reporte por cualquier modalidad:
  - a) telefono;
  - b) escrito;
  - c) LOCATEL;
  - d) medios de difusión; o,
  - e) módulos de recepción.

COSTO

Gratis

AREA DE PAGO

Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de areas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

Las 24 horas

TELEFONO

Consultar directorio de areas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES

(\*) La reparación del alumbrado público se llevará a cabo sobre la base de la distribución de energía eléctrica que al efecto realicen la Comisión Federal de Electricidad y la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A. de C.V.



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	ANO	Nº	DE
Abril	1994	48	185

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Expedición de licencia o permiso de anuncio

TIEMPO DE RESPUESTA

3 días

USUARIOS

Propietario o poseedor; director responsable de obra; corresponsables en instalaciones y/o seguridad estructural.

COMPROBANTE A OBTENER

Licencia o permiso de anuncio, según sea el caso.

DESCRIPCION

Se conceptúa como anuncio, todo medio de comunicación que indique, señale, exprese, muestre o difunda al público cualquier mensaje relacionado con la producción y venta de bienes, con la prestación de servicios y con el ejercicio lícito de actividades profesionales, políticas, cívicas, culturales, industriales, mercantiles y técnicas. La licencia de anuncios se extiende por 3 años, y el permiso por una temporalidad máxima de 120 días.

REQUISITOS

- Solicitud debidamente requisitada por el usuario, anexando los siguientes documentos:
  - Visto bueno expedido por el Consejo del Centro Histórico de la Ciudad de México, si el inmueble o local se encuentra comprendido dentro del perímetro "A" y "B" del Centro Histórico.
  - Visto bueno del Instituto Nacional de Bellas Artes, si el inmueble o local se encuentra dentro de una zona patrimonial, o clasificado dentro del catálogo del INBA.
  - Visto bueno expedido por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, si el inmueble o local se encuentra dentro de una zona histórica, típica, o catalogado por el INAH.
  - Fotografías a color de 7x9 cm. como mínimo, de la perspectiva completa de la calle y de la fachada del edificio en el que se pretenda fijar o instalar el anuncio, dibujando sobre ellas el contorno que muestre el aspecto del anuncio.
  - Fotografía, dibujo o descripción que muestre su forma, dimensiones, colores, texto y demás elementos que constituyan el mensaje publicitario.
  - Planos del proyecto del anuncio a escala que contengan: sus dimensiones (incluyendo datos de altura sobre el nivel de la banqueta, y sabiendo máximo desde el alineamiento del predio y desde el parámetro de la construcción en la que quedará instalado el anuncio), especificaciones de los materiales, colores, texto y demás elementos que lo constituyan (en su caso).
  - Proyecto de la estructura e instalaciones indicando el sistema de iluminación (en su caso).
  - Memoria correspondiente que contenga los cálculos de estabilidad y seguridad del anuncio y de los elementos que lo integran (en su caso).
  - Responsiva del director responsable de obra o del corresponsable en instalaciones o en seguridad estructural (en su caso). Tanto los proyectos como la memoria, deberán ser suscritos por el director responsable de obra o del corresponsable en instalaciones o en seguridad estructural (en su caso).
  - Copia de los documentos que acrediten contar con los permisos y licencias de funcionamiento respectivos, cuando se trate de anunciar las actividades de un establecimiento mercantil o espectáculo público, tratándose de giros regulados, o bien estar inscritos en el padrón delegacional, en el caso de giros no reglamentados.
  - Copia del contrato de arrendamiento celebrado con el propietario del inmueble en que se vaya a colocar el anuncio, o la autorización escrita que se haya otorgado para ello.

COSTO

Gratuito.

AREA DE PAQC

Ninguna.

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCIÓN

De 9:00 a 14:00 horas

TELÉFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Anuncios para el Distrito Federal.

Normas Técnicas para la Colocación de Anuncios.

Manual de Procedimientos para la Recepción y Expedición de Licencias de Anuncios.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	49	188

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Revalidación de licencia de anuncio

TIEMPO DE RESPUESTA

3 días hábiles

USUARIOS

Propietario o poseedor, director responsable de obra; corresponsables en: instalaciones y/o seguridad estructural.

COMPROMISOS A OBTENER

Revalidación de licencia de anuncio

DESCRIPCIÓN

Es un trámite mediante el cual el propietario o poseedor solicita revalidar la licencia de anuncio, una vez concluido su periodo de vigencia.

REQUISITOS

- Fotografía a color de 7x9 cm, del inmueble incluyendo el anuncio.
- Responsiva del director responsable de obra o de los corresponsables en: instalaciones y/o seguridad estructural.
- Presentar la solicitud debidamente requisitada adjuntando la copia de la licencia anterior, siempre y cuando esta corresponda al tercer año inmediato anterior; en caso contrario, no se otorgará como revalidación, debiendo el solicitante cumplir con todos los requisitos que se señalan para una licencia nueva.

COSTO

Gratis

AREA DE PAGO

Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

CONSEJO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCIÓN

De 9:00 a 14:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Anuncios para el Distrito Federal.

Normas técnicas para la colocación de anuncios.

Manual de procedimientos para la recepción y expedición de licencias de anuncios.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VICENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	59	188

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Bacheo de carpeta asfáltica

TIEMPO DE RESPUESTA

48 a 120 horas

USUARIOS

Residentes de las diferentes Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.

COMPROBANTE A OBTENER

Ninguno

DESCRIPCION

Es un servicio que presta el Departamento del Distrito Federal a los residentes de la Ciudad de Mexico, con el proposito de mantener en óptimas condiciones la carpeta asfáltica.

REQUISITOS

- Reporte por cualquier modalidad:
  - a) teléfono;
  - b) escrito;
  - c) LOCATEL;
  - d) medios de difusión; o,
  - e) módulos de recepción.

COSTO

Gratuito

AREA DE PAGO

Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 8:00 a 15:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	34	188

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Expedición de licencia única de construcción para obra nueva

TIEMPO DE RESPUESTA

1 día

USUARIOS

Propietarios, poseedores, director responsable de obra y, corresponsable en su caso.

COMPROBANTE A OBTENER

Licencia única de construcción para obra nueva.

DESCRIPCION

La licencia única de construcción es el documento expedido por el Departamento del Distrito Federal, por el que se autoriza a los propietarios o poseedores a construir una obra nueva.

REQUISITOS

- Solicitud suscrita por el propietario o poseedor y por el director responsable de obra, o, por el o los corresponsables, anexando:
  - a) constancia de uso del suelo, alineamiento y número oficial vigente;
  - b) 4 planos del proyecto arquitectónico incluyendo como mínimo: levantamiento del estado actual del predio; planta de conjunto; plantas arquitectónicas; cortes; fachadas; cortes por fachadas; detalles arquitectónicos; instalaciones hidrosanitarias; instalaciones eléctricas; otras instalaciones;
  - c) memoria descriptiva del proyecto a ejecutar;
  - d) 2 planos del proyecto estructural; y,
  - e) memoria de cálculo;
- En su caso:
  - f) licencia de uso del suelo; o,
  - g) visto bueno del INAH o del INBA.

COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de México, A.C.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



# MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

## PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VICENCIA		HOJA	
MES	ANC	NA	DE
Abril	1994	35	186

### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Expedición de licencia única de construcción para ampliación y/o modificación

### TIEMPO DE RESPUESTA

1 día

### USUARIOS

Propietarios, poseedores, director responsable de obra y, corresponsable en su caso.

### COMPROBANTE A OBTENER

Licencia única de construcción para ampliación y/o modificación.

### DESCRIPCIÓN

La licencia única de construcción es el documento expedido por el Departamento del Distrito Federal, por el que se autoriza a los propietarios o poseedores a ampliar y/o modificar una edificación.

### REQUISITOS

- Solicitud suscrita por el propietario o poseedor y por el director responsable de obra, o, por el o los corresponsables, anexando:
  - a) constancia de uso del suelo, alineamiento y número oficial vigente;
  - b) 2 tantos del proyecto arquitectónico;
  - c) 2 tantos del proyecto estructural y la memoria de cálculo; y,
  - d) autorización de uso y ocupación anterior, o licencia y planos registrados anteriormente.
 En su caso:
  - e) licencia de uso del suelo; o,
  - d) visto bueno del INAH o del INBA.

### COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

### AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de México, A.C.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

### HORARIO DE ATENCIÓN

De 9:00 a 14:00 horas

### TELÉFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1992	36	188

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Expedición de licencia única de construcción para cambio de uso

TIEMPO DE RESPUESTA

1 día

SUJITOS

Propietarios, poseedores, director responsable de obra y, corresponsable en su caso.

COMPROBANTE A OBTENER

Licencia única de construcción para cambio de uso.

DESCRIPCIÓN

La licencia única de construcción es el documento expedido por el Departamento del Distrito Federal, por el que se autoriza a los propietarios o poseedores a cambiar el uso de una edificación.

REQUISITOS

- Solicitud suscrita por el propietario o poseedor y por el director responsable de obra, o, por el o los corresponsables, anexando:
  - a) planos del proyecto motivo de la solicitud; y,
  - b) licencias y planos autorizados con anterioridad, o constancia de acreditación de uso del suelo por derechos adquiridos.
- En su caso:
  - c) licencia de uso del suelo;
  - d) visto bueno del INAH o del INBA.

COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de Mexico, A.C.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de Mexico, A.C.

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



# MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		NOVA	
MES	AÑO	M	DE
Abril	1994	3	188

## NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Expedición de licencia única de construcción para reparación

## TIEMPO DE RESPUESTA

1 día

## USUARIOS

Propietarios, poseedores, director responsable de obra y, corresponsable en su caso.

## COMPROBANTE A OBTENER

Licencia única de construcción para reparación.

## DESCRIPCION

La licencia única de construcción es el documento expedido por el Departamento del Distrito Federal, por el que se autoriza a los propietarios o poseedores a reparar una edificación.

## REQUISITOS

- Solicitud suscrita por el propietario o poseedor y por el director responsable de obra, o, por el o los corresponsables, anexando:
  - a) proyecto estructural de reparación; y,
  - b) memoria de cálculo.
 En su caso:
  - c) licencia de uso del suelo; o,
  - d) visto bueno del INAH o del INBA.

## COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

## AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

## AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal:  
 Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de México, A.C.  
 Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

## COMENTARIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

## HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

## TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	38	188

### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Expedición de licencia única de construcción para demolición

### TIEMPO DE RESPUESTA

1 día

### USUARIOS

Propietarios, poseedores, director responsable de obra y, corresponsable en su caso.

### COMPROBANTE A OBTENER

Licencia única de construcción para demolición.

### DESCRIPCION

La licencia única de construcción es el documento expedido por el Departamento del Distrito Federal, por el que se autoriza a los propietarios o poseedores a demoler una edificación.

### REQUISITOS

- Solicitud suscrita por el propietario o poseedor y por el director responsable de obra, o, por el o los corresponsables, anexando:
  - a) memoria descriptiva del procedimiento técnico a emplear; y,
  - b) programa de demolición.
 En su caso:
  - a) visto bueno del INAH o del INBA.

### COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

### AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
 Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de México, A.C.  
 Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELÉFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



# MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	39	186

## NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Expedición de licencia única de construcción para registro de obra ejecutada

## TIEMPO DE RESPUESTA

1 día

## USUARIOS

Propietarios, poseedores, director responsable de obra y, corresponsable en su caso.

## COMPROMISANTE A OBTENER

Licencia única de construcción para registro de obra ejecutada.

## DESCRIPCION

La licencia única de construcción es el documento expedido por el Departamento del Distrito Federal, por el que se autoriza a los propietarios o poseedores a registrar la obra ejecutada.

## REQUISITOS

- Solicitud suscrita por el propietario o poseedor y por el director responsable de obra, o, por el o los corresponsables, anexando:
  - a) constancia de uso del suelo, alineamiento y número oficial;
  - b) certificado de instalación de toma de agua y conexión de albañal;
  - c) 2 tantos de los planos arquitectónicos y de instalaciones;
  - d) memoria descriptiva del proyecto;
  - e) 2 tantos del proyecto estructural;
  - f) 2 tantos de la memoria de cálculo;
  - g) responsiva de un director responsable de obra; y,
  - h) avalúo del inmueble.
- En su caso:
  - i) licencia de uso del suelo.

## COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

## AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

## AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
 Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de México, A.C.  
 Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

## DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

## HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

## TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	40	188

### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Expedición de licencia única de construcción para cambio a régimen de condominio.

### TIEMPO DE RESPUESTA

1 día

### USUARIOS

Propietarios, poseedores, director responsable de obra y, correspondiente en su caso.

### COMPROBANTE A OBTENER

Licencia única de construcción para cambio a régimen de condominio.

### DESCRIPCION

La licencia única de construcción es el documento expedido por el Departamento del Distrito Federal, por el que se autoriza a los propietarios o poseedores a cambiar el régimen a tipo condominio.

### REQUISITOS

- Solicitud suscrita por el propietario o poseedor y por el director responsable de obra, o, por el o los corresponsables, anexando lo siguiente:
  - carta del director responsable de obra;
  - 4 tantos del proyecto arquitectónico;
  - 2 tantos del proyecto de instalaciones (hidráulica, eléctrica, sanitaria, otras);
  - constancia de uso del suelo, alineamiento y número oficial;
  - boleta de pago del impuesto predial del último bimestre;
  - copia de la licencia y los planos autorizados anteriormente;
  - manifestación de terminación de obra;
  - autorización de ocupación;
  - visto bueno de la SECOFI, relativo a las instalaciones de gas; y,
  - anuencias de inquilinos y ocupantes;

### COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

### AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

### ÁREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de México, A.C.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



SECRETARÍA DE HACIENDA Y FISCALÍA

## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	41	188

### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Autorización para prórroga de licencia única de construcción

### TIEMPO DE RESPUESTA

1 día

### USUARIOS

Propietario o poseedor, director responsable de obra y, corresponsable en su caso.

### COMPROBANTE A OBTENER

1a. o 2a. prórroga de licencia de construcción.

### DESCRIPCIÓN

Si terminado el plazo autorizado para la edificación de una obra, ésta no se hubiera concluido, para continuarla deberá obtenerse prórroga de la licencia única de construcción y cubrir los derechos por la parte no ejecutada de la obra.

### REQUISITOS

- Solicitud de la 1a. o 2a. prórroga de licencia única de construcción en original y copia suscrita por el propietario o poseedor; por el director responsable de obra, y en su caso, por el corresponsable en seguridad estructural, corresponsable en diseño urbano y arquitectónico, o corresponsable en instalaciones; y,
- Descripción de los trabajos que se vayan a llevar a cabo.

En su caso:

- Croquis o planos.

### COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

### AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de México, A.C.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VICENCIA		HOJA	
MES	ANC	Nº	DE
Abnº	1994	42	188

### NOMBRE DE TRAMITE O SERVICIO

Registro del visto bueno de seguridad y operacion de inmuebles

### TIEMPO DE RESPUESTA

10 minutos

### USUARIOS

Propietario o poseedor; director responsable de obra

### COMPROBANTE A OBTENER

Registro del visto bueno de seguridad y operacion (acuse de recibo sellado).

### DESCRIPCION

Es el documento por el cual se hace constar que las edificaciones e instalaciones correspondientes, reúnen las condiciones de seguridad para su operacion que señala el Reglamento de Construcciones para el D.F., y que las pruebas a que se refieren los artículos 239 y 240 del citado ordenamiento resultaron satisfactorias.

### REQUISITOS

- Registrar el dictamen suscrito por el director responsable de obra y por el propietario o poseedor.

### COSTO

Gratis

### AREA DE PAGO

Ninguna

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELEFONO

Consultar directorio de áreas

**FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO**

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

**OBSERVACIONES**



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	ANO	Nº	DE
Abnl	1994	43	188

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Registro de la manifestación de terminación de obra

TIEMPO DE RESPUESTA

1 día

USUARIOS

Propietario o poseedor; director responsable de obra y, en su caso, responsable en seguridad estructural, responsable en diseño urbano y arquitectónico, y corresponsable en instalaciones.

COMPROBANTE A OBTENER

Acuse de recibo de la manifestación de terminación de obra.

DESCRIPCION

Los propietarios o poseedores están obligados a manifestar por escrito al Departamento del Distrito Federal, la terminación de las obras ejecutadas en sus predios, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados a partir de la conclusión de los mismos, para no incurrir en sanción.

REQUISITOS

Manifestación de terminación de obra terminada, en original y copia, suscrita por el propietario o poseedor, por el director responsable de obra y en su caso, por los corresponsables en seguridad estructural, en diseño urbano y arquitectónico, y en instalaciones.

COSTO

Gratis

AREA DE PAGO

Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal,  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de Mexico, A.C.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de Mexico, A.C.

DOMICILIO

Consultar directorio de areas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de areas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	44	188

### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Autorización de uso y ocupación de inmuebles

### TIEMPO DE RESPUESTA

15 días hábiles

### USUARIOS

Propietario o poseedor

### COMPROBANTE A OBTENER

Autorización de uso y ocupación

### DESCRIPCION

Verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en la licencia se otorgará la autorización y ocupación, constituyéndose desde ese momento el propietario en el responsable de la operación y mantenimiento de la obra.

### REQUISITOS

Manifestación de terminación de obra en original y copia suscrita por el propietario o poseedor y director responsable de obra; corresponsable de seguridad estructural; corresponsable de diseño urbano y arquitectónico y, corresponsable en instalaciones según sea el caso.

### COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

### AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de México, A.C.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

**MANUAL DE TRAMITES Y  
SERVICIOS AL PUBLICO**

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	22	188

**NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO**

Otorgar dispensa de edad y consentimiento para contraer matrimonio

**TIEMPO DE RESPUESTA**

2 días

**USUARIOS**

Aquellas parejas menores de edad que desean contraer matrimonio, pero cuyas personas que ejercen la patria potestad no otorgan su consentimiento para que lo lleven a cabo.

**COMPROBANTE A OBTENER**

Autorización de la Delegación para obtener la dispensa de edad y contraer matrimonio.

**DESCRIPCIÓN**

Es la autorización que otorgan las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, para que un menor de edad que desee contraer matrimonio lo lleve a cabo, aun sin el consentimiento de quienes ejercen la patria potestad.

**REQUISITOS**

- Presentar a la autoridad delegacional las actas de nacimiento de los interesados.
- Identificación de los interesados.
- Comprobante de domicilio.
- En casos graves y justificados, la presentación del certificado de embarazo de la contrayente.
- Dos testigos que avalen el dicho de los interesados, cuando existe la negatividad para otorgar el consentimiento de quien ejerza la patria potestad.

**COSTO**

Gratuito

**AREA DE PAGO**

Ninguna

**AREA EN DONDE SE PROPORCIONA**

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

**COMPLETOS**

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios.

**HORARIO DE ATENCION**

De 9:00 a 14:00 horas

**TELEFONO**

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Código Civil para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



# MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VICERREIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	29	188

NOMBRE DE TRAMITE O SERVICIO

Expedición de permiso para la celebración de espectáculos públicos

TIEMPO DE RESPUESTA

5 días

USUARIOS

Público en general

COMPROBANTE A OBTENER

Permiso

DESCRIPCION

Autorización que emiten las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal para que una persona física o moral celebre una función, acto o evento en un lugar determinado y al que se convoca al público, fundamentalmente con fines de diversión y entretenimiento.

REQUISITOS

- Escrito de solicitud conteniendo los siguientes datos:
  - a) ubicación del lugar donde se pretenda realizar el espectáculo;
  - b) aforo, clase y precio de las localidades, así como fechas y horarios en que se realizarán los espectáculos;
  - c) si habrá venta anticipada de boletos;
- En su caso:
  - d) programa de espectáculo y monto de los premios y trofeos que se pretendan otorgar;
  - e) servicios adicionales que se proporcionarán;
  - f) si habrá venta de derechos de apartado, abonos, series o similares; acompañando fianza a favor de la Tesorería del Departamento del Distrito Federal.
- Documentos de aprovechamiento de uso de suelo (constancia de zonificación o licencia de uso del suelo).
- En su caso:
  - Autorización de la comisión respectiva de espectáculos deportivos, taurnos o cinematográficos.
  - Permiso de la Secretaría de Gobernación.
  - Autorización expedida por la sociedad autoral que corresponda, para espectáculos teatrales y musicales.
  - Resolución de la Dirección de Ecología sobre la emisión de contaminantes.
  - Copia de identificación con fotografía del solicitante, si es persona física, o del representante legal, tratándose de persona moral.
  - Comprobante de pago de derechos por concepto de servicio de seguridad y vigilancia que brinde la Secretaría General de Protección y Vialidad.
  - Comprobante de autorización de la Secretaría de Gobernación para dedicarse a la actividad respectiva, tratándose de extranjeros.

COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles y Celebración de Espectáculos Públicos.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abnl	1994	23	188

### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Expedición de licencia de funcionamiento para establecimiento mercantil

### TIEMPO DE RESPUESTA

30 días

### USUARIOS

Solicitantes de licencia de funcionamiento

### COMPROBANTE A OBTENER

Licencia de funcionamiento

### DESCRIPCION

Autorización que emiten las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, para que una persona física o moral pueda operar un establecimiento mercantil, que la requiera de conformidad con el reglamento correspondiente.

### REQUISITOS

- Solicitud de licencia de funcionamiento debidamente requisitada.
- Aviso de apertura ante la Secretaría de Salud.
- Autorización de uso y ocupación.
- Título de propiedad, contrato de arrendamiento registrado ante la Tesorería, o cualquier documento jurídico que acredite el uso y goce legal del inmueble.

#### En su caso:

- Constancia de zonificación o licencia de uso del suelo.
- Resolución de la Dirección de Ecología sobre la emisión de contaminantes.
- Constancia de registro en la Dirección General de Promoción Deportiva.
- Copia de identificación con fotografía del solicitante, si es persona física, o del representante legal, tratándose de persona moral.
- Acta constitutiva y poder notarial para la acreditación del representante legal, tratándose de persona moral.
- Comprobante de autorización de la Secretaría de Gobernación para dedicarse a la actividad respectiva, tratándose de extranjeros.

### COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

### AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios.

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles y Celebracion de Espectáculos Públicos.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abri	1994	24	188

### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Revalidación de licencia de funcionamiento para establecimiento mercantil

### TIEMPO DE RESPUESTA

10 días

### USUARIOS

Titular de establecimiento mercantil

### COMPROBANTE A OBTENER

Revalidación de licencia de funcionamiento.

### DESCRIPCIÓN

Acto mediante el cual las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, refrendan la validez de una licencia de funcionamiento, una vez que verifica que las condiciones en que fue otorgada no han cambiado.

### REQUISITOS

Solicitud de revalidación por escrito (los interesados deberán presentarla por lo menos un mes antes del vencimiento de la licencia de funcionamiento).  
Dos copias certificadas de la licencia de funcionamiento.  
Copia de identificación con fotografía del solicitante si es persona física, o del representante legal tratándose de persona moral.

### COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

### AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNCIONAMIENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO

Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles y Celebración de Espectáculos Públicos.

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	25	188

### NOMBRE DE TRAMITE O SERVICIO

Autorización para el traspaso de licencia de funcionamiento para establecimiento mercantil.

### TIEMPO DE RESPUESTA

10 días

### USUARIOS

Titular de establecimiento mercantil

### COMPROBANTE A OBTENER

Licencia de funcionamiento de establecimiento mercantil a nombre del nuevo propietario.

### DESCRIPCION

Expedición de una licencia de funcionamiento a favor de una persona física o moral, que mediante acto traslativo de dominio, adquirió los derechos de propiedad de una licencia de funcionamiento expedida con anterioridad, para la operación de un establecimiento mercantil que la requiere.

### REQUISITOS

- Solicitud de traspaso de licencia de funcionamiento debidamente requisitada.
- Documento traslativo de dominio.
- Licencia de funcionamiento debidamente autorizada.
- Copia de identificación con fotografía de las partes que realizaron el acto traslativo de dominio si son personas físicas, o de los representantes legales tratándose de personas morales.

### COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

### AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios.

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELÉFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles y Celebración de Espectáculos Públicos.

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		FOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	26	188

### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Registro del aviso de cierre de establecimiento mercantil

### TIEMPO DE RESPUESTA

1 hora

### USUARIOS

Titular o administrador de establecimiento mercantil

### COMPROBANTE A OBTENER

Acuse de recibo del aviso de cierre del establecimiento mercantil.

### DESCRIPCION

Registro que hacen las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, de avisos de conclusión definitiva de actividades de un establecimiento mercantil.

### REQUISITOS

- Aviso por escrito del cierre de establecimiento mercantil.

### COSTO

Gratuito

### AREA DE PAGO

Ninguna

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

### COMUNICACION

Consultar directamente de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELEFONO

Consultar directorio de áreas

172

FUNDAMENTO LEGISLATIVO ADMINISTRATIVO

Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles y Celebracion de Espectaculos Publicos.

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



# MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	27	185

NOMBRE DE TRAMITE O SERVICIO

Registro de la declaración de apertura para establecimiento mercantil

TIEMPO DE RESPUESTA

1 hora

USUARIOS

Titular de establecimiento mercantil

COMPROBANTE A OBTENER

Acuse de recibo del formato para el registro de la declaración de apertura.

DESCRIPCION

Registro que las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal hacen de la manifestación de inicio de actividades de un establecimiento mercantil que no requiere licencia de funcionamiento.

REQUISITOS

- Formato para declaración de apertura debidamente requisitado y bajo protesta de decir verdad.
- Copias fotostaticas de:
  - a) declaración de apertura ante la Secretaría de Salud;
  - b) título de propiedad o documento jurídico que acredite el uso y goce del inmueble en que se instale.
- En su caso:
  - c) licencia o constancia de uso del suelo;
  - d) comprobante de autorización de la Secretaría de Gobernación para dedicarse a la actividad respectiva, tratándose de extranjeros;
  - e) escritura constitutiva de la sociedad y de la personalidad del representante legal, tratándose de persona moral; y,
  - f) identificación con fotografía del solicitante, si es persona física, o del representante legal, tratándose de persona moral.

COSTO

Gratis

AREA DE PAGO

Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles y Celebración de Espectáculos Públicos.

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

### PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	28	188

#### NOMBRE DE TRAMITE O SERVICIO

Registro de la declaración de apertura para estacionamiento público

#### TIEMPO DE RESPUESTA

1 hora

#### USUARIOS

Interesados en la apertura de estacionamientos públicos en el Distrito Federal; propietarios de estacionamientos públicos en el Distrito Federal.

#### COMPROBANTE A OBTENER

Acuse de recibo del formato para el registro de la declaración de apertura.

#### DESCRIPCION

Ejecución del trámite de apertura, revalidación y traspaso de estacionamientos públicos en el Distrito Federal para aquellos interesados en construir, operar y administrar este tipo de establecimientos.

#### REQUISITOS

- Formato de declaración de apertura debidamente requisitado y bajo protesta de decir verdad.
- Copias fotostáticas de los documentos siguientes:
  - a) testimonio notarial de la escritura pública del inmueble, o en su caso, del contrato de arrendamiento, y boleto predial;
  - b) registro federal de causantes;
  - c) acta constitutiva (en caso de ser persona moral);
  - d) recibo por el que conste el pago de derechos;
  - e) solicitud sellada para el señalamiento de la tarifa autorizada;
  - f) forma y términos en que se responderá por los daños que sufran los vehículos estacionados, de conformidad con el Reglamento de Estacionamientos Públicos del Distrito Federal;
  - g) libro de visitas;
  - h) relación de acomodadores y copia de sus licencias para conducir;
  - i) identificación del titular, o representante legal;
  - j) constancia de zonificación;
  - k) licencia de construcción; y,
  - l) autorización de uso y ocupación.

COSTO  
Gratuito

AREA DE PAGO  
Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA  
Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

#### DOMICILIO

Consultar dirección de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

#### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

#### TELEFONO

Consultar dirección de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Estacionamientos del Distrito Federal.

Manual de operación para estacionamientos de servicio público.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

### PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	30	188

#### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Autorización para cambio de giro de local en mercado público

#### TIEMPO DE RESPUESTA

15 días

#### USUARIOS

Locatarios de mercados públicos

#### COMPROBANTE A OBTENER

Oficio de autorización de cambio de giro

#### DESCRIPCION

Es la autorización que debe tener un locatario de mercado público, para modificar el giro establecido en la cédula de empadronamiento expedida a su nombre. Para ello, será necesario que la mesa directiva del mercado que se trate esté de acuerdo, para evitar competencia desleal.

#### REQUISITOS

- Formato de solicitud de cambio de giro, firmada por el locatario y el presidente de la mesa directiva del mercado.
- Cédula de empadronamiento.
- Autorización sanitaria o tarjeta de salud, si se trata de comerciantes cuya actividad requiera autorización del Sector Salud.
- Constancia de no adeudo por concepto de derechos de uso de piso.

#### COSTO

Gratis

#### AREA DE PAGO

Ninguna

#### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

#### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

#### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

#### TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Mercados para el Distrito Federal.

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abri	1993	31	188

### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Autorización para el traspaso de derechos de cédula de empadronamiento de local en mercado público.

### TIEMPO DE RESPUESTA

15 días

### USUARIOS

Locatarios de mercados públicos

### COMPROBANTE A OBTENER

- Oficio de autorización de traspaso de cédula de empadronamiento.
- Cédula de empadronamiento a nombre del cesionario.

### DESCRIPCION

Es la autorización que requiere un locatario de mercado público para ceder los derechos de la cédula de empadronamiento expedida a su nombre a otra persona; al aprobarse la autorización, la Delegación expedirá una nueva cédula de empadronamiento a nombre de la persona a quien se le traspasaron los derechos. Para ello, es necesario que previo a la solicitud, se recabe la conformidad del presidente de la mesa directiva del mercado que se trate, para evitar competencia desleal.

### REQUISITOS

- Formato de solicitud de traspaso de derechos de cédula de empadronamiento, firmada por el cedente, el cesionario y el presidente de la mesa directiva del mercado que corresponda, cuando menos con 15 días de anticipación a la realización del traspaso.
- Cédula de empadronamiento original.
- Autorización sanitaria o tarjeta de salud, si se trata de comerciantes cuya actividad requiera autorización del Sector Salud.
- Constancia de no adeudo por concepto de derechos de uso de piso.
- 3 fotografías tamaño credencial del cesionario.

### COSTO

Gratis

### AREA DE PAGO

Ninguna

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Mercados para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



# MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VICENCIA		HOJA	
MES	ANC	Nº	DE
Abril	1994	45	188

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Expedición de cedula de microindustria

TIEMPO DE RESPUESTA

3 dias habiles o 10 dias ha-  
biles, según sea el caso (\*).

USUARIOS

Empresarios microindustriales y artesanos (personas físicas o mora-  
les).

COMPROBANTE A OBTENER

Cedula de microindustria

DESCRIPCION

Es un trámite que realizan las personas físicas y/o morales, mediante el cual se realiza la inscripción del establecimiento en el padrón nacional de la microindustria.

REQUISITOS

- Ser de nacionalidad mexicana.
- Realizar actividades de transformación.
- Contar con un máximo de 15 trabajadores.
- Que el valor de sus ventas netas anuales estimadas o reales no excedan los montos que determine la SECOFI, los cuales se publicarán en el Diario Oficial de la Federación.
- Formulario único para la obtención de la cédula de microindustria (original y 6 copias).
- Acta de nacimiento si se trata de persona física, o acta constitutiva si se trata de una persona moral (original y copia).
- Croquis de instalaciones productivas (original y copia).

COSTO

Gratis

AREA DE PAGO

Ninguna

AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
Ventanilla Única de Gestión, con sede en la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación CANACINTRA.  
Centro de Gestión y Fomento Económico del Distrito Federal, con sede en el Centro NAFIN para el Desarrollo de la Industria Micro y Pequeña.

DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.

Acuerdo de Coordinación que celebran el Ejecutivo Federal, por conducto de las Secretarías y Organismos Descentralizados que se indican, y el Jefe del Departamento del Distrito Federal, a fin de fomentar el desarrollo nacional de la microindustria.

Acuerdo por el cual se determina el establecimiento y funciones de la ventanilla única de gestión para microindustrias.

Acuerdo por el que se crea una ventanilla única de gestión para microindustrias, con sede en la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación.

Ley Organica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES

(\* ) La cédula se expide en 3 días hábiles si se trata de un uso permitido; si el uso es condicionado, en 10 días hábiles.



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	45	188

### NOBRE DE TRAMITE O SERVICIO

Revalidación de cedula de microindustria

### TIEMPO DE RESPUESTA

3 días hábiles o 10 días hábiles, según sea el caso (\*).

### USUARIOS

Empresarios microindustriales y artesanos (personas físicas o morales).

### COMPROBANTE A OBTENER

Cedula de microindustria revalidada

### DESCRIPCION

Es un tramite que realizan las personas físicas y/o morales constituidas como microindustria, mediante el cual se solicita la revalidación de la cedula de microindustria, por un periodo de tres años.

### REQUISITOS

- Cédula de microindustria original.
- Actualización de información en formulario unico para la obtención de la cédula de microindustria (original y 6 copias).
- Última declaración anual del ejercicio fiscal inmediato anterior.
- Acta de nacimiento o acta constitutiva y sus modificaciones, en caso de que las hubiera.
- Que el valor real de sus ventas anuales no excedan los montos que determine la SECOFI, los cuales se publican en el Diario Oficial de la Federación.
- Croquis de las instalaciones productivas, en caso de modificaciones.

### COSTO

Gratis

### AREA DE PAGO

Ninguna

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
Ventanilla Unica de Gestión, con sede en la Camara Nacional de la Industria de la Transformación CANACINTRA, Centro de Gestión y Fomento Economico del Distrito Federal, con sede en el Centro NAFIN para el Desarrollo de la Industria Micro y Pequeña.

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los tramites, o se prestan los servicios.

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELEFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.

Acuerdo de Coordinación que celebran el Ejecutivo Federal, por conducto de las Secretarías y Organismos Descentralizados que se indican, y el Jefe del Departamento del Distrito Federal, a fin de fomentar el desarrollo nacional de la microindustria.

Acuerdo por el cual se determina el establecimiento y funciones de la ventanilla única de gestión para microindustrias.

Acuerdo por el que se crea una ventanilla única de gestión para microindustrias, con sede en la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES

(\*) La cédula se expide en 3 días hábiles, si se trata de un uso permitido; si el uso es condicionado, en 10 días hábiles.



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
INICIENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	47	188

### NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO

Baja de cédula del padrón nacional de la microindustria

### TIEMPO DE RESPUESTA

10 minutos

### USUARIOS

Empresarios microindustriales y artesanos (personas físicas o morales).

### COMPROBANTE A OBTENER

Acuse de recibo

### DESCRIPCION

Es un trámite mediante el cual las personas físicas o morales que dejen de reunir los requisitos establecidos por la ley, o que ya dejen de pertenecer al padrón nacional de la microindustria, solicitan su baja del mismo, quedando enterados de que ya no podrán gozar de los beneficios que la ley les otorga.

### REQUISITOS

- Devolver original de la cédula de microindustria.
- Escrito solicitando baja del padrón e indicando los motivos (original y 2 copias).

### COSTO

Gratis

### AREA DE PAGO

Ninguna

### AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
Ventanilla Única de Gestión, con sede en la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación CANACINTRA, Centro de Gestión y Fomento Económico del Distrito Federal, con sede en el Centro NAFIN para el Desarrollo de la Industria Micro y Pequeña.

### DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

### HORARIO DE ATENCION

De 9:00 a 14:00 horas

### TELÉFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.

Acuerdo de Coordinación que celebran el Ejecutivo Federal, por conducto de las Secretarías y Organismos Descentralizados que se indican, y el Jefe del Departamento del Distrito Federal, a fin de fomentar el desarrollo nacional de la microindustria.

Acuerdo por el cual se determina el establecimiento y funciones de la ventanilla única de gestión para microindustrias.

Acuerdo por el que se crea una ventanilla única de gestión para microindustrias, con sede en la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES



## MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION  
DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

VIGENCIA		HOJA	
MES	ANO	Nº	DE
Abril	1994	32	188

**NOMBRE DE TRAMITE O SERVICIO**

Expedición de constancia de uso del suelo, alineamiento y número oficial

**TIEMPO DE RESPUESTA**

8 días

**USUARIOS**

Propietarios o poseedores

**COMPROBANTE A OBTENER**

Constancia de uso del suelo, alineamiento y número oficial.

**DESCRIPCION**

**Número oficial.** - El Departamento del Distrito Federal, previa solicitud señalará para cada predio que tenga frente a la vía pública, un solo número oficial.

**Alineamiento oficial.** - Es la traza sobre el terreno que limita el predio respectivo con la vía pública en uso o con la futura vía pública.

**Constancia de uso del suelo.** - Es el documento donde se especifica la zona, densidad e intensidad de uso, en razón a su ubicación y al programa parcial de la Delegación correspondiente.

**REQUISITOS**

- Solicitud debidamente requisitada en original y 3 copias.

**COSTO**

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

**AREA DE PAGO**

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

**AREA EN DONDE SE PROPORCIONA**

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.

Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de México, A.C.

Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

**DOMICILIO**

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

**HORARIO DE ATENCION**

De 9:00 a 14:00 horas

**TELÉFONO**

Consultar directorio de áreas

**FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO**

**Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.**

**Reglamento de Zonificación para el Distrito Federal.**

**Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.**

**Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.**

**Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.**

**OBSERVACIONES**



# MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO

PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL			
VIGENCIA		HOJA	
MES	AÑO	Nº	DE
Abril	1994	32	188

## Nombre de trámite o servicio

Expedición de licencia de uso del suelo

## TIEMPO DE RESPUESTA

21 o 30 días hábiles, según el caso (\*)

## USUARIOS

Propietario o poseedor

## COMPROBANTE A OBTENER

Licencia de uso del suelo

## DESCRIPCIÓN

Es el documento expedido por el Departamento del Distrito Federal, en el cual se autoriza el uso o destino que pretenda darse a los predios. Será obligatoria previamente a la licencia de construcción en los usos y destinos que los planes (programas) parciales y declaratorias, en su caso, asignen como condicionados para una zona.

## REQUISITOS

- 5 juegos de solicitud.
- En su caso:
  - 5 juegos de anteproyecto arquitectónico que incluyan las plantas de distribución y de localización; cortes y fichadas.
  - 5 juegos de la memoria descriptiva del funcionamiento del proyecto con sus posibles demandas sobre la infraestructura vial, hidrosanitaria, eléctrica y propuestas de aminoración de efectos en las edificaciones vecinas.
  - Estudio de imagen e impacto ambiental urbano (según lo señalado por las normas técnicas complementarias).

## COSTO

Según lo estipulado por la Ley de Hacienda del DDF

## AREA DE PAGO

Cajas recaudadoras de la Tesorería del DDF

## AREA EN DONDE SE PROPORCIONA

Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Arquitectos de México, A.C.  
Oficina de Licencias del Departamento del Distrito Federal, con sede en el Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

## DOMICILIO

Consultar directorio de áreas en las que se realizan los trámites, o se prestan los servicios.

## HORARIO DE ATENCIÓN

De 9:00 a 14:00 horas

## TELÉFONO

Consultar directorio de áreas

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Reglamento de Zonificación para el Distrito Federal.

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal.

Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal.

OBSERVACIONES

(\*) La expedición tomará 21 días hábiles si no es necesario el dictamen aprobatorio, y 30 días hábiles si es necesario el dictamen aprobatorio.

**ANEXO II**

**FUENTE:**  
Evaluaciones que realizó la  
Dirección de Modernización  
Administrativa (Documentos  
Oficiales). DDF. México 1995.

RESUMEN DE SOLICITUDES INGRESADAS A VENTANILLA UNICA  
 PERIODO DEL 13 DE ABRIL AL 31 DE DICIEMBRE DE 1994

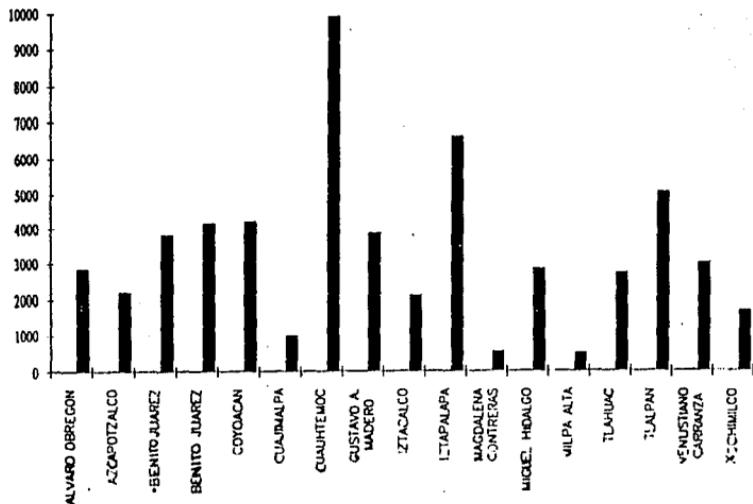
DELEGACION	SOLICITUDES RECIBIDAS	% ATENCIÓN
ALVARO OBREGON	2844	4,99
AZCAPOTZALCO	2193	3,85
BENITO JUAREZ	3815	6,89
	4131	7,25
COYOACAN	4185	7,34
CUAJIMALPA DE MORELOS	997	1,75
CUAUHTEMOC	9903	17,38
GUSTAVO A. MADERO	3859	6,77
IZTACALCO	2100	3,89
IZTAPALAPA	6596	11,57
MAGDALENA CONTRERAS	528	0,93
MIGUEL HIDALGO	2849	5,00
MILPA ALTA	493	0,87
TLAHUAC	2728	4,78
TLALPAN	5061	8,88
VENUSTIANO CARRANZA	3020	5,30
XOCHIMILCO	1886	2,98
<b>TOTAL</b>	<b>56888</b>	<b>100,00</b>

\*SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE LA ETAPA PILOTO DEL 13 DE ABRIL  
 AL 16 DE AGOSTO DE 1994

LAS 15 DELEGACIONES RESTANTES DIERON INICIO A SUS ACTIVIDADES  
 EL 17 DE AGOSTO DE 1994.

RESUMEN DE SOLICITUDES INGRESADAS A VENTANILLA UNICA

13 DE ABRIL AL 31 DE DICIEMBRE DE 1994



\*SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE LA ETAPA PILOTO DEL 13 DE ABRIL AL 16 DE AGOSTO DE 1994.

LAS 15 DELEGACIONES RESTANTES DIERON INICIO A SUS ACTIVIDADES EL 17 DE AGOSTO DE 1994

COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCION DE SOLICITUDES  
VENTANILLA UNICA

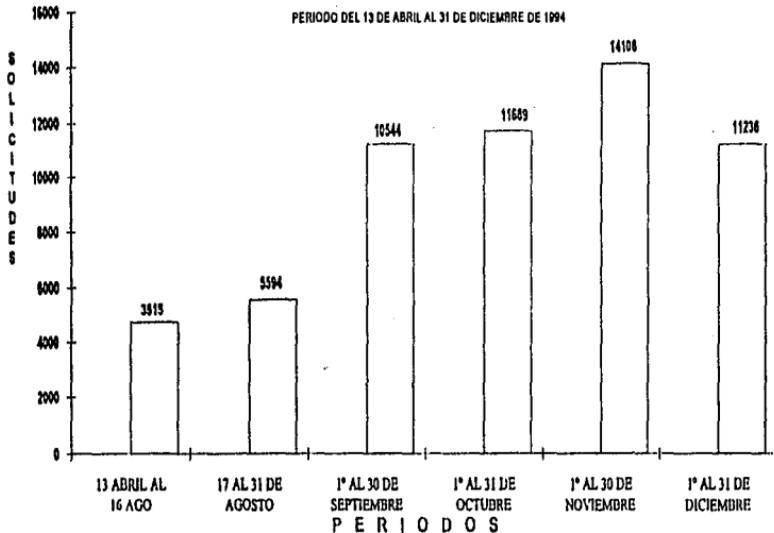
PERIODO DEL 13 DE ABRIL AL 31 DE DICIEMBRE DE 1994

DELEGACION	13 ABR. 16 AGO.	17 AL 31 AGO.	1 AL 30 SEP.	1 AL 31 OCT.	1 AL 30 NOV.	1 AL 31 DIC.	TOTAL
ALVARO OBREGON		240	595	832	755	822	2844
AZCAPOTZALCO		184	301	475	713	520	2193
BENITO JUAREZ	*3815	309	880	878	1101	993	7946
COYOACAN		710	888	853	1079	877	4185
CUAJIMALPA DE MORELOS		75	314	189	315	104	997
CUAUHTEMOC		1405	2148	2173	2253	1824	9903
GUSTAVO A. MADERO		740	805	938	717	881	3859
IZTACALCO		109	412	548	579	454	2100
IZTAPALAPA		405	1013	1223	2182	1773	8596
MAGDALENA CONTRERAS		32	89	125	181	121	528
MIGUEL HIDALGO		181	554	877	784	853	2849
MILPA ALTA		57	78	80	187	113	493
TLAHUAC		314	563	850	753	448	2728
TLALPAN		311	884	1041	1409	1418	5061
VENUSTIANO CARRANZA		334	681	887	828	492	3020
XOCHIMILCO		188	383	524	314	297	1888
<b>TOTAL</b>	<b>3815</b>	<b>5594</b>	<b>10544</b>	<b>11889</b>	<b>14108</b>	<b>11238</b>	<b>58888</b>

\*LA CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA ETAPA PILOTO EN LA DELEGACION BENITO JUAREZ SE AJUSTO POR HABER UN ERROR EN LA CIFRA

COMPORTAMIENTO EN LA RECEPCION DE SOLICITUDES  
VENTANILLA UNICA

PERIODO DEL 13 DE ABRIL AL 31 DE DICIEMBRE DE 1994



S O L I C I T U D E S



SOLICITUDES INGRESADAS

DELEGACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
ALVARO OBREGON	460	576	635	517	567	643	682	844	696	851	782	1040	8293	5.79
ALCAPOZALCO	699	728	487	375	400	384	475	623	453	456	506	466	6052	4.22
BENITO JUAREZ	674	720	898	640	887	913	973	1014	700	800	1004	1049	10292	7.18
COYOACAN	779	736	860	611	849	879	660	817	637	766	778	798	9162	6.39
CUAJMALPA DE MORELOS	110	279	500	272	214	232	268	326	233	252	283	144	3113	2.17
CUAUHTEMOC	1414	1577	2094	1738	1816	2041	1637	2163	1724	1679	1732	1762	21277	14.85
GUSTAVO A. MADERO	558	823	1049	570	738	826	1007	1609	1386	1132	1352	2172	13222	9.23
IZTACALCO	297	378	426	350	414	477	417	572	326	380	461	612	5010	3.50
IZTAPALAPA	880	951	1409	987	1292	1464	1302	1778	1131	1242	1474	3769	17679	12.34
MAGDALENA CONTRERAS	97	138	141	177	542	737	891	603	770	750	873	593	6312	4.41
MIGUEL HIDALGO	579	517	664	483	670	710	658	936	692	741	795	954	8299	5.79
MILPA ALIA	119	97	153	142	143	130	132	167	93	122	130	225	1653	1.15
TLAHUAC	500	457	633	322	503	398	303	278	199	197	223	371	4284	2.99
TLALPAM	756	737	966	650	792	947	621	1267	1194	729	799	2293	11751	8.20
VENUSTIANO CARRANZA	418	637	652	533	663	833	753	857	551	726	627	851	8101	5.65
XOCHIMILCO	456	679	639	449	728	1077	898	1074	610	818	670	664	8782	6.13
TOTAL	8796	10030	12006	8816	11218	12691	11677	14948	11395	11533	12489	17683	143282	100

DURANTE LOS MESES DE ENERO A JUNIO, INGRESARON EL 44.4% DEL TOTAL DE LOS TRAMITES, EN EL SEGUNDO SEMESTRE EL 85.6%, INCREMENTANDOSE DE MANERA NOTORIA EN EL MES DE DICIEMBRE EN DONDE SE ALCANZO UN 12.3% CON RESPECTO AL TOTAL DEL EJERCICIO.





SOLICITUDES AUTORIZADAS

DELEGACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
ALVARO ORTEGON	420	479	573	421	536	606	557	714	644	551	595	844	6840	6.1
AZCAPOTZALCO	313	357	428	314	400	452	416	533	406	411	445	630	5105	4.5
BENITO JUAREZ	500	571	683	502	638	722	664	850	648	656	710	1006	8151	7.2
COYOACAN	423	483	578	424	540	611	562	719	548	555	601	851	6895	6.1
CUAUMALPA DE MORELOS	154	176	210	154	196	222	204	262	199	202	219	310	2508	2.2
CUAUMTEMOC	1088	1251	1503	1059	1411	1584	1434	1879	1374	1427	1553	2237	17716	15.7
GUSTAVO A. MADERO	636	726	869	638	812	918	845	1082	825	835	904	1280	10368	9.2
IZTACALCO	263	300	359	263	335	379	349	446	340	344	373	528	4279	3.8
IZTAPALAPA	740	844	1011	742	944	1068	983	1258	959	971	1051	1488	12061	10.7
MAGDALENA CONTRERAS	360	411	492	361	460	520	478	612	467	472	512	774	5870	5.2
MIGUEL HIDALGO	430	490	586	431	548	620	570	730	556	563	610	864	6997	6.2
MILPA ALTA	86	86	96	117	86	109	123	114	145	111	112	121	1393	1.2
TLAHUAC	204	232	278	204	260	294	270	346	264	267	289	409	3317	2.9
TILAPAN	472	538	644	473	602	681	627	802	612	619	670	949	7671	6.8
VEJUSTAVO CARRANZA	386	440	527	387	492	557	513	656	500	506	548	776	6290	5.6
XOCHIMILCO	457	521	623	458	582	659	606	776	572	599	648	918	7438	6.6
TOTAL	6932	7904	9462	6948	8841	10002	9202	11780	8980	9089	9842	13936	112918	100

DURANTE LOS MESES DE ENERO A JUNIO, SE AUTORIZARON EL 44.4% SOBRE EL TOTAL DE LOS TRAMITES EN EL SEGUNDO SEMESTRE EL 55.6% DE LOS TRAMITES LAS DELEGACIONES QUE TUVERON MAYOR PORCENTAJE DE RESOLUCIONES DE ACUERDO CON LOS TRAMITES RECIBIDOS DURANTE EL EJERCICIO FUERON MAGDALENA CONTRERAS CON EL 93%, IZTACALCO CON EL 85.4% Y XOCHIMILCO CON EL 84.7%. EN CONTRASTE, LAS DELEGACIONES DE TILAPAN, IZTAPALAPA Y COYOACAN FUERON LAS QUE OBTUVIERON UN NIVEL DE RESOLUCION INFERIOR CON EL 65.4%, 68.2% Y 75.3%, RESPECTIVAMENTE.

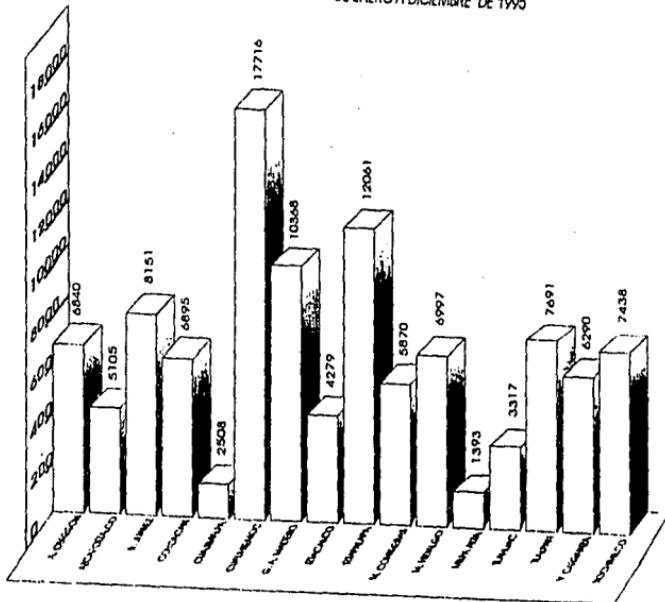


VENTANILLAS UNICAS  
DELEGACIONALES,  
EJERCICIO 1995.



TRAMITES AUTORIZADOS  
DE ENERO A DICIEMBRE DE 1995

O.S.T



## BIBLIOGRAFIA

- 1.- ARAY, LUIS ENRIQUE. ANALISIS DE SISTEMAS Y ADMINISTRACION PUBLICA. VENEZUELA. COLEGIO UNIVERSITARIO VENEZUELA. 1973.
- 2.- ACOSTA, ROMERO MIGUEL. LA MODERNIZACION DEL ESTADO MEXICANO. MEXICO. 1993.
- 3.- BEER, STAFFORD. CIBERNETICA Y ADMINISTRACION. MEXICO. COMPAÑIA EDITORIAL CONTINENTAL. 1965.
- 4.- BERTALANFFY, LUDWIN VON. TEORIA GENERAL DE SISTEMAS (FUNDAMENTOS, DESARROLLO Y APLICACIONES). MEXICO. FONDO DE CULTURA ECONOMICA. MEXICO. 1976.
- 5.- CAMPERO, GILDARDO Y VIDAL HECTOR. TEORIA GENERAL DE SISTEMAS Y ADMINISTRACION PUBLICA. COSTA RICA. EDUCA-ICAP. 1977.
- 6.- CARRILLO, CASTRO ALEJANDRO. LA NUEVA LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL, UN MEDIO PARA ALCANZAR EL MODELO DEL PAIS AL QUE ASPIRAMOS. MEXICO. ISSSTE. 1977.
- 7.- CARRILLO , CASTRO ALEJANDRO. LA REFORMA ADMINISTRATIVA EN MEXICO. MEXICO. INAP. 1973.
- 8.- CHURCHMAN, C. WEST. EL ENFOQUE DE SISTEMAS. MEXICO. DIANA. 1979.
- 9.- CLEALAND, DAVID Y. ET. KING. MANEGEMENT: A SYSTEMA APPROCH. NEW YORK. MCGRAW-HILL. 1972.

10.- COLEGIO NACIONAL DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA. PROGRAMA NACIONAL DE CAPACITACION Y EN LA NUEVA A.P.F. MEXICO. COLEGIO NACIONAL DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA 1992.

11.- DUHALT, KRAUSS MIGUEL. LA ADMINISTRACION DE PERSONAL EN EL SECTOR PUBLICO, UN ENFOQUE SISTEMICO. MEXICO. INAP. 1972.

12.- EASTON, DAVID. ESQUEMA PARA EL ANALISIS POLITICO. ARGENTINA. AMORRORTU. 1969.

13.- INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA. REFORMA ADMINISTRATIVA: EXPERIENCIAS LATINOAMERICANAS. MEXICO. UNAM-FCP y s. 1968.

14.- JIMENEZ, CASTRO WILBURG. ADMINISTRACION PUBLICA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL. MEXICO. FONDO DE CULTURA DE CULTURA ECONOMICA. 1971.

15.- JOHANSEN, BERTOGGIO O. INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE SISTEMAS. MEXICO. LIMUSA. 1982.

16.- JHONSON, KAST Y ROSENWEIG. TEORIA, INTEGRACION Y ADMINISTRACION DE SISTEMAS. MEXICO. LIMUSA. 1982.

17.- LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL. MEXICO. PORRUA. 1993.

18.- LEY ORGANICA DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL. MEXICO. PORRUA. 1990.

19.- LEVIN, RICHARD I.y LAMONE, RUDOLPH D. DISCIPLINAS CUANTITATIVAS EN LAS DECISIONES ADMINISTRATIVAS. MEXICO. EDICIONES CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS. 1974.

20.- LOPEZ, LIEVANO JULIO. LA CIUDAD DE MEXICO: UN ESFUERZO DE DESCONCENTRACION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS (ENSAYO). MADRID. 1993.

21.- MOCTEZUMA, MUÑOZ GABRIEL. RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA. MEXICO. DDF. 1994.

22.- MURDICK, ROBERT G. Y ROOS, JOEL E. SISTEMAS DE INFORMACION BASADOS EN COMPUTADORAS PARA LA ADMINISTRACION MODERNA. MEXICO. DIANA. 1974.

23.- OPTENER, STANFORD. ANALISIS DE SISTEMAS. INGLATERRA. PENGUIN.

24.- PEREZ, CAJIAO HUGO O. APLICACION DE LA TEORIA GENERAL DE SISTEMAS A LA ADMINISTRACION PUBLICA ECUATORIANA. ARGENTINA. CICAP. 1974

25.- PICHARDO, PAGAZA IGNACIO. INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION PUBLICA EN MEXICO. TOMO 1 y 2. MEXICO. INAP. CONACYT. 1984.

26.- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. COORDINACION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS. DESCONCENTRACION ADMINISTRATIVA. MEXICO. 1976.

27.- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. COORDINACION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS. GLOSARIO DE TERMINOS ADMINISTRATIVOS. MEXICO.

28.- SOLIS, ACERO FELIPE. POLITICA Y ADMINISTRACION EN EL DISTRITO FEDERAL. MEXICO. INAP. 1976.

29.- VAN, GIGCH JHON P. TEORIA DE SISTEMAS. MEXICO. TRILLAS. 1990.

30.- VARIOS AUTORES. DICCIONARIO DE POLITICA Y ADMINISTRACION PUBLICA. MEXICO. COLEGIO DE LICENCIADOS EN CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA.

## HEMEROGRAFIA

- 1.- DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL. OFICIALIA MAYOR. **MANUAL ESPECIFICO DE OPERACION VENTANILLA UNICA. MEXICO, D.F. 1994.**
- 2.- DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL. OFICIALIA MAYOR. **MANUAL ESPECIFICO DE ORGANIZACION 1994. COORDINACION EJECUTIVA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL. MEXICO, D.F. 1994..**
- 3.- DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL. OFICIALIA MAYOR. **MANUAL DE INDUCCION AL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL. MEXICO, D.F. 1994.**
- 4.- DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL. OFICIALIA MAYOR. **MANUAL DE ORGANIZACION DE VENTANILLA UNICA. MEXICO, D.F. 1994.**
- 5.- DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL. OFICIALIA MAYOR. **ORGANIZACION ADMINISTRATIVA DE LA CIUDAD DE MEXICO. MEXICO, D.F. 1994.**
- 6.- DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL. OFICIALIA MAYOR. **PROGRAMA DE DESREGULACION Y SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA. MEXICO, D.F. 1995.**
- 7.- **DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION. ACUERDO DE CREACION DE LA VENTANILLA UNICA DELEGACIONAL. MEXICO, D.F. 23 DE SEPTIEMBRE DE 1994.**
- 8.- **DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION. REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACION PUBLICA DEL DISTRITO FEDERAL. MEXICO D.F. 15 DE SEPTIEMBRE DE 1995.**

**9.- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION ESTATUTO DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL. MEXICO, D.F. 26 DE JULIO DE 1994.**

**10.- MEMORIA DE GESTION. PROGRAMA DE MODERNIZACION, SIMPLIFICACION Y ATENCION CIUDADANA DDF-SECOGEF. SECOGEF. MEXICO, D.F. 1994.**

**11.- SECRETARIA DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA FEDERACION. DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL. MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO. MEXICO, D.F. 1994.**