

Gobierno Municipal

MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

Fecha Revisión:
05/01/16

Revisión No.
11

Página:
1 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo Urbano

PROCESOS OPERATIVOS

Elaboró:

Lic. Lorena B. Lara Ramos
Coordinador de Calidad

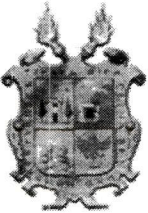
Revisó:

Arq. Rosa Alicia Arroyo Rodríguez
Representante de La Dirección

Lic. Aurora Del Bosque Berlanga
Director De Modernización Administrativa

Autorizó:

Arq. Juan Fernando Pérez Charles
Director de Desarrollo Urbano

 Gobierno Municipal	MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA	Código: DDU-PR-PI-01	
	PROCESOS OPERATIVOS	Fecha Emisión: 01/02/11	Fecha Revisión: 05/01/16
		Revisión No. 11	Página: 2 de 16
		Dirección Emisora: Desarrollo Urbano	

1.0 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la planificación y ejecución de la realización del producto, control de la producción y prestación del servicio con el objetivo de asegurar el cumplimiento y satisfacción del ciudadano.

2.0 ALCANCE

Manual aplicable a las áreas operativas que son responsables de llevar a cabo los procesos de recepción, análisis, ejecución y entrega del trámite.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director de Desarrollo Urbano

Verificar el seguimiento y cumplimiento de cada uno de los procesos operativos.

3.2 Subdirectores de la Dirección de Desarrollo Urbano

Dar seguimiento a los trámites realizados en la Dirección de Desarrollo Urbano.

3.3 Responsable de procesos

Analizar, elaborar y emitir los permisos correspondientes que ingresen a la Dirección de Desarrollo Urbano.

4.0 DEFINICIONES

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

DDU: Dirección de Desarrollo Urbano

SC@DUM: Sistema de Computo Avanzado para Desarrollo Urbano Municipal.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de las etapas de un proceso.

Ficha de Proceso: Soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en los Procesos Operativos, descrito en el mapa de procesos.

Plan de Calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién y cuándo deben aplicarse a un proyecto o proceso.

5.0 PROCEDIMIENTO

5.1 Planificación de la Realización del Producto.

En DDU, definimos y documentamos la planificación para la realización del producto, a través de la visualización del flujo general de las actividades de cada proceso operativo, descrito en Diagramas de Flujo, obteniendo un entendimiento detallado de cómo se realiza el proceso.



Gobierno Municipal

**MUNICIPIO DE SALTILLO
COAHUILA**

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

Fecha
Revisión:
05/01/16

Revisión No.
11

Página:
3 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo
Urbano

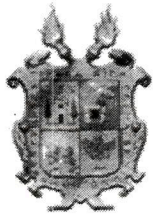
Listado General de Diagramas de Flujo:

DDU-DOC-ALN-01	Revisión del Expediente Alineamiento y N° Oficial
DDU-DOC-AR-01	Registro y Archivo
DDU-DOC-AR-02	Solicitud de Expedientes en Archivo
DDU-DOC-CU-01	Trámites de Control Urbano
DDU-DOC-GU-01	Seguimiento Externo
DDU-DOC-FUN-01	Revisión del Expediente Licencias de Funcionamiento
DDU-DOC-INS-01	Inspección General
DDU-DOC-JU-01	Proceso Jurídico
DDU-DOC-LCO-01	Revisión del Expediente Licencias de Construcción
DDU-DOC-PI-01	Procesos Internos. Análisis del Expediente
DDU-DOC-PI-02	Cancelación del Trámite
DDU-DOC-PI-03	Ejecución del Trámite
DDU-DOC-GU-02	Trámites de Gestión Urbana
DDU-DOC-PU-03	Seguimiento de Programas de Desarrollo Urbano
DDU-DOC-GU-04	Autorización Externa
DDU-DOC-PU-05	Consejo Municipal de Desarrollo Urbano
DDU-DOC-PU-06	Asuntos a Tratar en Consejo Municipal de Desarrollo Urbano
DDU-DOC-RP-01	Revisión del Expediente Rupturas de Pavimento
DDU-DOC-US-01	Revisión del Expediente Uso del Suelo
DDU-DOC-VNT-01	Recepción del Trámite
DDU-DOC-VNT-02	Entrega del Trámite
DDU-DOC-IU-01	Orientación a Clientes Frecuentes y Arrendadores de Publicidad Exterior
DDU-DOC-IU-02	Recepción y Análisis del Expediente
DDU-DOC-IU-04	Inspección Física y Ficha Técnica
DDU-DOC-IU-06	Asignación de Puentes Peatonales con Publicidad
DDU-DOC-CH-01	Centro Histórico
DDU-DOC-AE-01	SARE

El proceso de realización del trámite es apoyado por un Sistema Informático llamado SC@DUM, al ingresar al mismo tiene un apartado de Ayuda, el cual permite que cada servidor público pueda manejarlo sin problemas.

Para acceder a esta ayuda, ver Anexo 1 Ayuda del SC@DUM.

La planificación global de toda la realización del producto, seguimiento y medición adecuada con el desarrollo, documentación e implementación se lleva a cabo por medio de los siguientes Planes de Calidad:



Gobierno Municipal

**MUNICIPIO DE SALTILLO
COAHUILA**

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

Fecha
Revisión:
05/01/16

Revisión No.
11

Página:
4 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo
Urbano

DDU-DOC-VNT-03 Plan de Calidad de Recepción del Trámite

DDU-DOC-PI-05 Plan de Calidad de Análisis del Expediente

DDU-DOC-PI-06 Plan de Calidad de Ejecución del Trámite

DDU-DOC-VNT-04 Plan de Calidad de Entrega del Trámite

5.2 Control de la Producción y Prestación del Servicio.

Se describen la implementación de las actividades de liberación entrega y posteriores a la entrega en las Fichas de Procesos descritas para cada uno de los siguientes Procesos Operativos como son:

DDU-DOC-VNT-05 Ficha de Proceso de Recepción del Trámite

DDU-DOC-PI-07 Ficha de Proceso de Análisis del Expediente

DDU-DOC-PI-08 Ficha de Proceso de Ejecución del Trámite

DDU-DOC-VNT-06 Ficha de Proceso de Entrega del Trámite

Las actividades de monitoreo, mediante el seguimiento a los indicadores de cada proceso, se encuentra descrita en las mismas fichas de proceso.

5.3 Comunicación con el cliente

DDU controla las interfaces y enlaces de los canales de comunicación externos tales como:


La correspondencia y Atención Ciudadana por medio del SC@DUM.

Información sobre el servicio en el área de informes al ciudadano apoyándose en el Listado General de Requisitos **DDU-DOC-PI-04**.

Aclaración de dudas. (Atención personalizada).

Identificación del personal de DDU. Para efectos de conocer e identificar a los responsables de cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la Dirección, se ha creado un gafete, el cual contiene la información relacionada con el personal incluyendo fotografía, este debe ser portado por cada uno de los trabajadores de la Dirección y el responsable de elaborarlos es la Coordinación Administrativa.

Retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas. (Formato de Quejas y/o Sugerencias **DDU-FO-CAL-27**) y atención con la dependencia de Contraloría Municipal además de la atención ciudadana ya sea vía telefónica o por oficio, esto incluye quejas y sugerencias que se manifiesten hacia DDU con el fin de lograr el objetivo deseado, manifestándolas cada mes para darles tratamiento en las juntas del Comité de Calidad.

 Gobierno Municipal	MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA	Código: DDU-PR-PI-01	
	PROCESOS OPERATIVOS	Fecha Emisión: 01/02/11	Fecha Revisión: 05/01/16
		Revisión No. 11	Página: 5 de 16
		Dirección Emisora: Urbano	Desarrollo

Encuesta de satisfacción del cliente **DDU-FO-CAL-28** esta es aplicada por ventanilla Multifuncional y se aplica aleatoriamente, son coordinadas y revisadas por el Encargado de Proyectos de Mejora. Los resultados son revisados en la reunión del Comité de Calidad programada en fecha cercana a la aplicación de la encuesta.

Con los resultados del análisis de los datos recabados, identificamos y llevamos a cabo acciones correctivas, acciones preventivas y/o proyectos de mejora, según sea necesario.

El personal de ventanilla Multifuncional atiende las dudas y/o aclaraciones que por cualquier servicio presente el cliente, ya sea a través de entrevistas personales y/o por vía telefónica, cuando sea aplicable.

Atención de quejas, denuncias o demanda de servicios a través de las diversas dependencias del R. Ayuntamiento se registran en forma digital para el Seguimiento de quejas de atención ciudadana. Dichas quejas se distribuyen a las áreas competentes, quienes se encargan de responder al cliente y a la dependencia de donde se origina la queja, por escrito, o vía telefónica cuando así proceda.

5.4 Propiedad del cliente

En la DDU cuidamos los bienes “Documentos e información” que son propiedad del cliente mientras estén bajo nuestro control. No empleamos un mecanismo especial para identificar la propiedad del cliente, todos los documentos que integran el expediente y la información contenida en ellos (incluyendo la propiedad intelectual) es tomada en cuenta para la realización de los diversos trámites que se llevan a cabo, por lo anterior verificamos a la recepción de los mismos, que estos sean los adecuados para el trámite correspondiente.

Cualquier documento o información que sea propiedad del cliente que se pierda, se deteriore o que de algún modo se considere inadecuado para su uso, se notifica al cliente según el medio mas oportuno quedando registrado en la Notificación al cliente **DDU-FO-PI-01** (Vía Telefónica u Oficio), solicitando su colaboración para que proporcione la información y se le da seguimiento hasta restaurar la información perdida o dañada en su totalidad.

Todo el personal de DDU resguarda la propiedad del cliente (incluyendo la propiedad intelectual), manejando la información como confidencial, esto implica que la información no podrá ser divulgada o reproducida por cualquier medio o forma a una tercera parte salvo por consentimiento por escrito del cliente o por algún requerimiento legal.

En caso de que el cliente requiera algún documento de su propiedad, tendrá que solicitarlo al área de Archivo por medio de un oficio y deberá llenar el formato de



Gobierno Municipal

**MUNICIPIO DE SALTILLO
COAHUILA**

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

Fecha Revisión:
05/01/16

Revisión No.
11

Página:
6 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo Urbano

Solicitud Copia de Documentos DDU-FO-AR-02.

En el caso de la propiedad física del cliente se mantendrá de la siguiente forma:

Identificación: Si el cliente solicita copia de alguna de la papelería que está en nuestro poder, deberá identificarse con credencial de elector o pasaporte, y proporcionar los datos a nombre de quien está el trámite o en su caso el número de expediente.

Verificación: El solicitante deberá identificarse y se verificará que sea la persona propietaria, de lo contrario deberá presentar carta poder del propietario y anexar copia de identificación del propietario.

Salvaguardar: La dirección deberá proporcionar el material necesario para preservar la documentación como son grapas, ligas, folders y cajas de archivo y deberá mantenerse en un lugar seguro.

En el caso de la propiedad intelectual del cliente se mantendrá de la siguiente forma:

Verificación: Cotejar la propiedad del cliente con identificación de la persona solicitante, si corresponde se podrá proporcionar la papelería o los datos solicitados por el mismo.

Protección: El personal firmará oficio de confidencialidad de la documentación que se encuentre en poder de la dirección, y esta no podrá ser divulgada.

Salvaguardar: Los datos se conservan en archivo electrónico por medio del SC@DUM.

5.5 Identificación

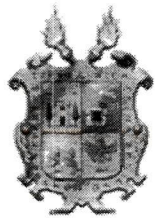
El producto es identificado desde su recepción a través de la Solicitud Única de Trámite **DDU-FO-VNT-01**.

La Clave de Expediente se asigna de la siguiente manera:

Digito Verificador	Clave de Tramite	Consecutivo por Tramite	Fecha (Día / Mes / Año)
06S	US	100	11/01/11

Ejemplo: Expediente No. 06S – US – 100 - 11 / 01/11

Expediente de Uso del Suelo, número 100 del 11 de enero del 2011



Gobierno Municipal

**MUNICIPIO DE SALTILLO
COAHUILA**

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

Fecha
Revisión:
05/01/16

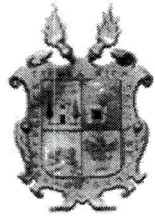
Revisión No.
11

Página:
7 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo
Urbano

Claves:

No	Tipo de Trámite	Clave Trámite	Tiempo de respuesta
1	Constancia de Uso del Suelo	US	5 días
2	Constancia de Alineamiento y Nomenclatura (Número Oficial)	AN	5 días
3	Permiso de ruptura de pavimento	RP	10 días
4	Permiso para limpieza, trazo y nivelación de terreno	LT	5 días
5	Autorización de Fusión	FU	5 días
6	Autorización de Subdivisión	AS	10 días
7	Autorización de Adecuación	AA	10 días
8	Autorización de Relotificación	AR	3 meses
9	Autorización de Terminación de Obra	AT	5 días
10	Autorización de Ocupación de Inmueble	AO	5 días
11	Elevación a Régimen de Propiedad en Condominio	ER	10 días
12	Autorización para instalación de mobiliario urbano en vía pública	AI	15 días
13	Licencia para Demolición	LD	5 días
14	Licencia de Fraccionamiento	LF	3 meses
15	Licencia de Regularización de Construcción	LR	10 días
16	Obras de urbanización menor para subdivisiones y en propiedad en condominio.	OU	10 días ***
17	Validación de Proyecto	VP	10 días
18	Licencia para Arreglo de Fachada	AF	5 días
19	Licencia de Construcciones de Obra Negra	LM	10 días
20	Licencia para Instalación y Funcionamiento de Anuncios	LA	15 días
21	Factibilidad del trámite Usos del Suelo	FTU	5 días
22	Factibilidad del Trámite Anuncios	FTA	10 días
23	Licencia para circular terreno (Barda)	LB	5 días
24	Licencia de Funcionamiento y Operación	FO	5 días
25	Licencia de Restauración de Construcción	RC	10 días
26	Prorroga de Licencia de Construcción	PL	5 días
27	Ampliación de Licencia de Fraccionamiento	FR	10 días



Gobierno Municipal

**MUNICIPIO DE SALTILLO
COAHUILA**

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

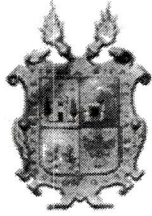
Fecha Revisión:
05/01/16

Revisión No.
11

Página:
8 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo Urbano

28	Certificación de planos	CP	10 días
29	Adecuación de Lotificación	LO	10 días
30	Renovación de Licencia para la Instalación y Funcionamiento de Anuncio	RA	15 días
31	Entrega - Recepción de Fraccionamiento	RF	4 meses ***
32	Factibilidad de Licencia para Fraccionamiento (Lotificación)	FF	2 meses
33	Alineamiento	XA	7 días
34	Integración de Expediente Único	EU	10 días
35	Modificación de Proyecto y/o Cambio de Propietario	MP	10 días
36	Reconsideración de Ruptura de Pavimento	RRP	5 días
37	Vigencia de Uso de Suelo	VUS	5 días
38	Renovación de Licencia de Funcionamiento	RO	5 días
39	Factibilidad de Obra y/o peritaje	CHFO	10 días
40	Anuncio	CHA	10 días
41	Arreglo y/o pintura de fachada	CHAF	10 días
42	Arreglo y/o cambio de techos	CHCT	10 días
43	Arreglo y/o cambio de banqueteta	CHAB	10 días
44	Alineamiento y número oficial	CHAN	10 días
45	Modificación de Fachada	CHMF	10 días
46	Construcción mayor de 60 m2	CHCM	10 días
47	Construcción menor de 60 m2	CHCN	10 días
48	Demolición mayor de 60 m2	CHDM	1 mes
49	Demolición menor de 60 m2	CHDN	1 mes
50	Fusión y/o subdivisión de predios	CHFS	10 días
51	Infraestructura subterránea	CHRP	10 días
52	Cambio de pisos	CHCP	10 días
53	Restauración del inmueble	CHRI	10 días
54	Uso de suelo	CHUS	10 días
55	Constancia de ubicación o no ubicación	CHUB	10 días
56	Solicitud de Documentos en Archivos	SA	5 días
57	Solicitud de presentación de caso de consejo municipal	CM	3 meses



Gobierno Municipal

**MUNICIPIO DE SALTILLO
COAHUILA**

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

Fecha Revisión:
05/01/16

Revisión No.
11

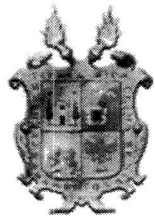
Página:
9 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo Urbano

58	Solicitud de presentación de caso a consejo de nomenclatura de vías, espacios y bienes públicos y desarrollos habitacionales	CN	3 meses
59	Licencia de Construcción mayor de 1,000 m2	LMM	20 días
60	Renovación de Dictamen	CH14	10 días
61	Adecuación de Lotificación	LO	3 días
62	Sistema de Apertura Rápida de Empresas	SARE	2 días

Son llamados trámites múltiples cuando se solicita más de un trámite, se asignan las siguientes claves

No	Tipo de Trámite	Clave Trámite	Tiempo de respuesta
1	Constancia de Alineamiento y Nomenclatura (Número Oficial) y Certificación de Planos	A1	10 días
2	Constancia de Alineamiento y Nomenclatura (Número Oficial) Licencia para circular terreno (Barda)	A2	5 días
3	Constancia de Alineamiento y Nomenclatura (Número Oficial). Licencia para circular terreno (Barda) y Construcciones Mayores	A3	10 días
4	Constancia de Alineamiento y Nomenclatura (Número Oficial). Licencia para circular terreno (Barda) y Construcciones Menores	A4	5 días
5	Constancia de Alineamiento y Nomenclatura (Número Oficial). Licencia de Regularización de Construcción	A5	10 días
6	Licencia para Demolición y Construcciones Mayores	A6	10 días
7	Licencia para Demolición y Construcciones Menores	A7	5 días
8	Licencia para Demolición y Ampliación de Construcción	A8	7 días
9	Prorroga de Licencia de Construcción y Ampliación de Construcción	A9	10 días
10	Licencia para Modificación de Construcción y Ampliación de Construcción	A10	10 días
11	Autorización de Subdivisión y Fusión	B1	10 días
12	Autorización de Adecuación y Fusión	B2	10 días



Gobierno Municipal

**MUNICIPIO DE SALTILLO
COAHUILA**

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

Fecha Revisión:
05/01/16

Revisión No.
11

Página:
10 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo Urbano

13	Autorización de Fusión y Subdivisión	B3	10 días
14	Autorización de Adecuación y Subdivisión	B4	10 días
15	Autorización de Subdivisión y Adecuación	B5	10 días
16	Autorización de Fusión y Adecuación	B6	10 días
17	Autorización de Adecuación, Fusión y Subdivisión	B7	10 días
18	Autorización de Adecuación, Subdivisión y Fusión	B8	10 días
19	Autorización de Adecuación, Subdivisión, Fusión y Subdivisión	B9	10 días
20	Constancia de Habitabilidad	CH	5 días

* Trámites Especiales (TE): Se refieren a todos aquellos trámites que se realizan de manera conjunta con otros pero no se describen como múltiples debido a que solo se solicitan muy esporádicamente.

Nota: Para los trámites LA, RA, AI, FTA La Subdirección de Imagen Urbana y Centro Histórico se determina que el tiempo de compromiso para la entrega del trámite es el siguiente:

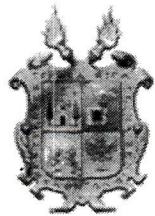
I.- Si la solicitud refiere de 1 a 3 sitios, la fecha compromiso será de 10 días Hábiles.

II.- En el caso de que el mismo cliente ingrese una o más solicitudes simultáneamente o en un periodo de 5 días, que en total se refieran a 4 o más sitios, la fecha compromiso dependerá de la capacidad técnica de la subdirección, estableciendo en primera instancia un término de 20 días hábiles; si dicho tiempo variara, la Subdirección informará vía telefónica al cliente de la nueva fecha compromiso.

III.- Para el resto de los trámites de acuerdo a la tabla por tipo de trámite y trámites especiales se aplicará la fecha compromiso de 10 días hábiles como promesa de entrega.

** Para los trámite de fraccionamientos y relotificación se considerarán 3 meses; para lotificación, entrega de fraccionamiento, ampliación de licencia y obras de urbanización en subdivisiones y en propiedad en condominio 2 meses

*** Para los trámites especiales, el tiempo de respuesta normal aplicable al trámite, se agregan 8 Días más por cada trámite.



Gobierno Municipal

**MUNICIPIO DE SALTILLO
COAHUILA**

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

Fecha
Revisión:
05/01/16

Revisión No.
11

Página:
11 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo
Urbano

5.6 Trazabilidad

A través del seguimiento del llenado del apartado de firmas de las etapas del proceso del formato, Trazabilidad del Trámite **DDU-FO-PI-03**, se evidencia el estado del producto, en cada etapa del proceso y su conformidad con respecto a los requisitos de seguimiento, a fin de asegurar el estado, en caso de no conformidad se documenta en el formato Notificación al Cliente **DDU-FO-PI-01**, quejas del cliente y responsabilidad legal.

Cada Subdirección documenta la trazabilidad antes citada, en concentrados donde puede visualizarse con facilidad el seguimiento y medición de la totalidad de los trámites.

5.7 Preservación del Producto.

En DDU, mantenemos la conformidad del producto y toda la documentación asociada al mismo durante todo el proceso interno hasta la entrega prevista aplicando los siguientes controles adecuados:


Nota: Las partes constitutivas del producto la conforman los documentos (Requisitos Reglamentarios) entregados por el cliente.

Identificación: A través de la identificación única del expediente.

Manipulación: La Solicitud y el expediente son manipulados en cada uno de los procesos, ya sea por el propietario y/o personal de DDU involucrado, el cual asegura en todo momento el cuidado de la información y uso adecuado para su conformidad a través de las etapas del proceso. Así como también está facultado bajo el derecho de mantenerla resguardada y protegida para evitar su desvío o mal uso cuando se encuentra bajo su resguardo en función de las actividades a realizar. Es responsable de notificar al propietario del proceso en caso de extravió o daño. Como medida de manipulación adicional se utilizan ligas de hule, las cuales aportan seguridad para que las partes constitutivas del producto permanezcan juntas y se eviten pérdidas durante el proceso, embalaje y en el almacenamiento sólo se utilizan grapas.

Embalaje: Cada responsable de la aplicación del proceso operativo cuando sea posible, los archiva en carpetas, siguiendo un patrón lógico (por ejemplo: orden alfabético y/o alfanumérico, fecha, asunto, etc.) e identifica las carpetas con el contenido.

Almacenamiento: Una vez que el producto ha sido entregado al cliente, el analista de ventanilla al final del día entrega al archivista el Listado Diario de Expedientes para Archivo **DDU-FO-VNT-02** el cual se lleva de forma digital en Excel, el archivista a su vez revisa que la información en el listado y que los expedientes coincidan, después son asignados (expedientes y listado), en una caja de cartón la cual es identificada

 Gobierno Municipal	MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA		Código: DDU-PR-PI-01	
	PROCESOS OPERATIVOS		Fecha Emisión: 01/02/11	Fecha Revisión: 05/01/16
			Revisión No. 11	Página: 12 de 16
			Dirección Emisora: Desarrollo Urbano	

con la Etiqueta de Archivo, y es lleva al archivo donde es acomodada en estantes en función del orden alfabético asignado a las cajas.

Protección: Las cajas y expedientes son almacenados en un sitio adecuado para prevenir el daño y/o deterioro (en un sitio libre de humedad, polvo y plagas) con acceso controlado. Así mismo es limpiado con regularidad.

Retención: Los productos y documentos constitutivos se conservan por un periodo de 2 años en el archivo de DDU, éste periodo puede ser mayor o menor, dependiendo del tipo, importancia del producto o si se requiere por cuestiones legales y/o para preservar el conocimiento, al cabo de los cuales es enviada al archivo municipal.

Consulta del producto en archivo: Cuando se requiera la consulta de un expediente, el encargado del área de archivo registra su salida en el formato de Préstamo y Resguardo de Expediente **DDU-FO-AR-01**, el cuál es firmado por el solicitante, se procede a realizar la búsqueda del archivo y la entrega al solicitante.

Una vez regresado por el solicitante es archivado en su lugar de origen, y firmando el solicitante el apartado de devolución, en el mismo formato en el que solicitó el expediente.

Preservación de expediente de Imagen Urbana: Estos se resguardan en el archivo activo de la Subdirección de Imagen Urbana y están identificados según el número asignado en DDU-FO-IU-02.

Los procedimientos de embalaje, almacenamiento, protección, retención y consulta, son los mismos que para la preservación del producto enlistado anteriormente.

5.8 Requisitos relacionados con el producto

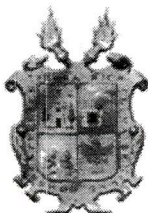
La Dirección se asegura de que los requisitos del ciudadano se determinen bajo la normativa descrita en el Manual de Gestión de Calidad DDU-MGC-01 y que estos requisitos se cumplan con la participación del personal involucrado en la realización de cada tipo de trámite, con el propósito de aumentar su satisfacción.

La capacidad de la Dirección se basa en contar con los recursos indicados para cumplir y mantener los objetivos de la calidad, los requisitos regulatorios, y los requerimientos del cliente, los cuales se encuentran establecidos en la solicitud única del trámite.

5.9 Revisión de los requisitos del producto

Anualmente en una reunión de Revisión por la Dirección se realiza una revisión de los Requisitos del Producto, con el fin de asegurar su adecuación.

La Dirección no establece los Requisitos de Uso Especificado, Legales y

 Gobierno Municipal	MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA		Código: DDU-PR-PI-01	
	PROCESOS OPERATIVOS		Fecha Emisión: 01/02/11	Fecha Revisión: 05/01/16
			Revisión No. 11	Página: 13 de 16
			Dirección Emisora: Urbano	Desarrollo

reglamentarios para las condiciones de Realización del Producto, ya que estos se determinan al momento de aprobar las normativas aplicables, en función de legislaciones federales, estatales y reglamentos municipales que no son una atribución a DDU el poder crear o modificar.

El Subdirector Jurídico, mantiene un seguimiento de la vigencia de las Leyes y Reglamentos y mantiene los registros de los documentos de referencias generales, normatividad aplicable y reformas asociadas en DDU según lo establecido en el apartado de Documentos de Origen Externo del procedimiento de control de documentos y registros DDU-PO-CAL-01.

En los casos de generar información relacionada a la revisión de los requisitos relacionados con el producto, esta permanecerá soportada bajo el seguimiento del área de Procesos Internos.

La revisión de los requisitos también se realiza en base a los productos no conformes, en las encuestas y sugerencias de los dueños de los procesos.

Cuando aplique la modificación de los requisitos del producto, DDU se asegura que los documentos relevantes sean corregidos y el servidor público involucrado sea informado de tales cambios.

Requisitos No Documentados

De acuerdo a nuestros procesos los clientes no establecen requerimientos documentados, y por lo tanto, no existe una confirmación por parte de la Dirección para su aceptación, sin embargo estos requerimientos se reflejan en las encuestas de servicio y satisfacción del cliente.

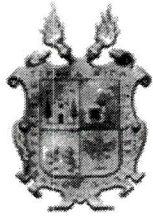
5.10 Validación de los procesos de la producción.

La validación de los procesos se lleva a cabo por medio de la encuesta de satisfacción del Cliente DDU-FO-CAL-30.

5.11 Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente se mide a través de la información que el ciudadano proporciona acerca del desempeño de los servicios que se les ha proveído, con respecto a sus requerimientos y expectativas.

La medición de la satisfacción del ciudadano se lleva a cabo a través de la encuesta de Satisfacción del cliente DDU-FO-CAL-30 y del indicador de Satisfacción del ciudadano.



Gobierno Municipal

**MUNICIPIO DE SALTILLO
COAHUILA**

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

Fecha
Revisión:
05/01/16

Revisión No.
11

Página:
14 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo
Urbano

5.12 Enfoque al Cliente


DDU establece un enfoque al ciudadano en función de su producto generado de la siguiente forma:

- Contar con servidores públicos que conozcan los procesos.
- Contar con la infraestructura suficiente para ofrecer sus servicios.
- Contar con procesos ágiles que simplifiquen los trámites referentes al Desarrollo Urbano (Diagramas de Flujo, Fichas de Procesos, Planes de Calidad).
- Contar con los sistemas y equipos de cómputo requeridos para el otorgamiento de un servicio eficiente.
- La capacidad de cumplir con los requerimientos del servicio, demostrada a través de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.
- Resultados de los indicadores de medición de los Objetivos de la Calidad.

5.13 Referencia a los Procesos Operativos

DDU-PR-VNT-01	Proceso de Recepción del Trámite
DDU-PR-PI-02	Proceso de Análisis del Expediente
DDU-IT-LCO-01	Instructivo de Trabajo, Licencias de Construcción
DDU-IT-ALN-01	Instructivo de Trabajo, Alineamientos y No. Oficial
DDU-IT-US-01	Instructivo de Trabajo, Usos del Suelo
DDU-IT-FUN-01	Instructivo de Trabajo, Licencias de Funcionamiento
DDU-IT-RP-01	Instructivo de Trabajo, Rupturas de Pavimento
DDU-IT-INS-01	Instructivo de Trabajo, Inspección
DDU-IT-FRC-01	Instructivo de Trabajo, Fraccionamientos
DDU-IT-PU-01	Instructivo de Trabajo, Seguimiento a Programad de DU
DDU-IT-IU-01	Instructivo de Trabajo, Imagen Urbana
DDU-IT-PI-01	Instructivo de Trabajo, Procesos Internos
DDU-IT-FRC-02	Instructivo de Trabajo, Supervisión
DDU-IT-SB-01	Instructivo de Trabajo, Subdivisiones, Fusiones y Adecuaciones
DDU-PR-PI-03	Proceso de Ejecución del Trámite
DDU-PR-VNT-02	Proceso de Entrega del Trámite
DDU-IT-CH-01	Instructivo de Trabajo de Centro Histórico
DDU-IT-AE-01	Instructivo de Trabajo de SARE

Cada una de estas referencias se encuentra por separado.

 Gobierno Municipal	MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA	Código: DDU-PR-PI-01	
	PROCESOS OPERATIVOS	Fecha Emisión: 01/02/11	Fecha Revisión: 05/01/16
		Revisión No. 11	Página: 15 de 16
		Dirección Emisora: Urbano	Desarrollo

6.0 REGISTROS

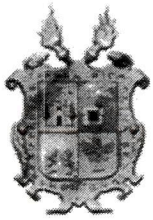
Código	Nombre
N/A	N/A

7.0 ANEXOS

Código	Nombre
Anexo 1	Ayuda para el SC@DUM

8.0 REFERENCIAS

Código	Documento
Sin código	Ley de Asentamientos Humanos y Desarrollo Urbano del Estado de Coahuila de Zaragoza
Sin código	Ley sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Estado de Coahuila
Sin código	Ley del Equilibrio Ecológico y la protección al Ambiente del Estado de Coahuila de Zaragoza
Sin código	Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza
Sin código	Reglamento de Construcciones para el Estado de Coahuila de Zaragoza
Sin código	Ley de Ingresos del Municipio de Saltillo
Sin código	Reglamento Interior de la Dirección de Desarrollo Urbano del Municipio de Saltillo
Sin código	Reglamento de Desarrollo Urbano y Construcciones para el Municipio de Saltillo, Coahuila
Sin código	Reglamento de Anuncios del Municipio de Saltillo
Sin código	Manual de Especificaciones Técnicas y Zonificación (METZ)
Sin código	Reglamento de centro Histórico



Gobierno Municipal

**MUNICIPIO DE SALTILLO
COAHUILA**

Código: DDU-PR-PI-01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha Emisión:
01/02/11

Fecha
Revisión:
05/01/16

Revisión No.
11

Página:
16 de 16

Dirección Emisora: Desarrollo
Urbano

9.0 CAMBIOS

Revisión No.11

Punto	Cambio
5.1 Planificación de la realización del producto.	Se agregan los diagramas de flujo de Centro Histórico y SARE.
5.5 Identificación	Se agregaron las nomenclaturas y los tramites de Centro Histórico.
5.13 Referencia de los Procesos Operativos	Se agregan los Instructivos de Trabajo de Centro Histórico y SARE