



Buenas prácticas en la implementación de las recomendaciones de la Guía para Mejorar la Calidad Regulatoria de Trámites Estatales y Municipales e Impulsar la Competitividad de México

Licencia Express de Construcción (Tuxtla Gutiérrez, Chiapas)

A. Antecedentes

La licencia de construcción es el documento expedido por el Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez para autorizar a propietarios o poseedores a construir, ampliar, modificar, cambiar de régimen de propiedad, reparar o demoler una edificación o instalación en sus predios.

Desde el inicio de la presente administración municipal (enero 2011) se realizaron diagnósticos para detectar debilidades en los servicios otorgados por la Dirección de Control Urbano. La licencia de construcción fue identificada como un área de oportunidad. El proceso anterior a la implementación de la licencia express demoraba de dos a ocho semanas, desde la recepción hasta la entrega del documento expedido por el ayuntamiento. El proceso se desarrollaba de la siguiente manera:

- Era necesaria la revisión del proyecto y observar desapegos al reglamento de construcción vigente para la recepción de la documentación.
- Se devolvía la documentación al Director Responsable de Obra (DRO) para que corrigiera el proyecto, aceptando el pago de los derechos única y exclusivamente cuando el proyecto estaba debidamente presentado o corregido.
- La captura de la licencia se llevaba hasta tres días.
- Al tener impresa la licencia, se turnaba a revisión y firma del jefe de departamento, después del director y, por último, del secretario. Estas firmas podían tardar hasta una semana. El jefe de departamento tenía que revisar todo el proyecto, ya que el encargado de recepción no se hacía responsable. El DRO y el propietario no se responsabilizaban de la solicitud, ni de lo que presentaban, y mucho menos del proceso de construcción de la obra.
- Dado que por muchos años no se habían ejecutado las sanciones a los DRO, los colegios que integran la Comisión de Admisión de los DRO no revisaban antes de sellar los planos que iban a ser autorizados por el ayuntamiento.

B. Impacto

Desde marzo del 2011 se viene implementando un plan piloto para modificar el proceso mediante el establecimiento de la Licencia Express de Construcción, que tiene un promedio de respuesta de dos días desde la recepción hasta la entrega del documento expedido por el ayuntamiento. El proceso mejorado se desarrolla de la siguiente manera:

- Para la recepción de la documentación y el proyecto se estableció que los colegios que integran la Comisión de Admisión de los DRO revisen antes de sellar los planos a ser autorizados por el ayuntamiento. Los Colegios tardan el mismo tiempo que anteriormente tomaban para sellar los planos. Dentro de los compromisos de los colegios está el crear comisiones internas entre los agremiados que se encargan de revisar proyectos.

- El DRO y el propietario firman dos cartas compromiso donde se hacen responsables de la solicitud, los documentos que presentan y el proceso de construcción de la obra.
- Ya no se realiza revisión previa por parte de la dirección.
- La captura de la licencia se realiza el mismo día que se recibe la solicitud, al igual que la revisión y firma del jefe de departamento, después del director y, por último, del secretario. Estas firmas no pueden tardar más de un día para estar en condiciones de entregar el documento al interesado en un plazo no mayor de dos días desde la recepción.

Cabe mencionar que estos cambios se acompañaron del restablecimiento en la ejecución de sanciones a los DRO. Entre las mejoras que todavía se planea realizar en el corto y mediano plazos están el que se tenga que presentar sólo un juego de planos, en vez de dos, digitalizar el archivo para hacer más eficientes las búsquedas y optimizar espacios y el ofrecer la posibilidad de realizar el trámite electrónicamente por medio del portal del Sistema Integral de Gestión y Seguimiento de Trámites Municipales. Una vez extendida la aplicación de la firma electrónica, será posible el trámite en línea.

C. Clientes y/o usuarios

La mejora del proceso ha generado un mayor número de solicitudes de licencias de construcción y se estima que se ha impactado a 1 764 familias de usuarios. El principal beneficio se observa en la reducción de tiempos de respuesta, así como en ahorros en costos administrativos al evitar las constantes visitas que tenía que realizar el solicitante del trámite.

D. Impacto en los servidores públicos

Cabe mencionar que la implementación del nuevo esquema se desarrolló con la misma plantilla de personal que gestionaba el proceso anteriormente y no fue necesario ampliar el número de recursos humanos (23 personas). Este personal se reparte en las siguientes áreas y funciones:¹

Área	Función	Número de personas
Ventanilla	Recepción de documentos	2
Revisión de proyectos	Validación de documentación	3
Inspectores	Inspección del predio y/o obra	3
Jefatura de Departamento	Autorización del pago	1
Caja	Elaboración del recibo de pago	1
Caja	Recepción del folio de pago	1
Revisión de proyectos	Captura y validación de la licencia de construcción	3
Revisión de proyectos	Sellado de planos	3
Jefatura de Departamento	Firma y validación	1
Dirección	Firma y validación	1
Oficina del Secretario	Firma y validación	1
Caja	Entrega de la licencia de construcción	1

Se ha capacitado al personal logrando que gran parte del mismo sea multifuncional, además de realizar rotaciones en las diversas áreas y actividades. Lo anterior ha evitado que los procesos se tengan que detener por circunstancias especiales como incapacidades, vacaciones, días económicos, etc. La rotación

¹ La tabla no incluye personal de respaldo que son una secretaría de Dirección y otra de la Jefatura de Departamento.



del personal ha logrado también disminuir la percepción de rutina, creando un mejor clima laboral con personal receptivo, motivado y con disponibilidad de aprender y hacer aportaciones positivas en los trámites.

E. Gestión del compromiso con el ciudadano

Dada la disminución en los tiempos de respuesta y la simplificación del proceso, se han minimizado los incentivos para la incidencia de la corrupción. Por otro lado, la Dirección de Control Urbano sigue realizando constantemente mesas de trabajo con la Comisión de Admisión de DRO.