La Lic. Claudia Silva Campos, Presidenta Constitucional del Municipio de Acámbaro, Guanajuato, a los habitantes del mismo hace saber:

Que en Acta No. 74 setenta y cuatro de Sesión Ordinaria de Ayuntamiento, celebrada el día 30 treinta del mes de octubre del año 2026 dos mil veintiséis, se tuvo a bien aprobar el siguiente:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DESARROLLO URBANO

EMISIÓN: 2026

Contenido

PRESENTACIÓN 3
1. OBJETIVO GENERAL 3
1.1 Objetivos específicos 3
2. POLITICAS INSTITUCIONALES 4
3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DESARROLLO URBANO 4
3.1 Previo a la atención en persona 4
3.1.1 Ambiente 4
3.1.2 Actitud personal 4
3.1.3 Identificación personal 4
3.1.4 Imagen 4
3.1.5 Horario de atención 4
3.1.6 Información 4
3.2 Atención a ciudadanía 4
3.2.1 Identificación 4
3.2.2 Saludo 5
3.2.3 Escucha 5
3.2.4 Confianza y cuidado 5
3.2.5 Alternativas 5
3.2.6 Información 5
3.2.7 Despedida 5
3.3 Atención a Personas con discapacidad, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas 5
3.3.1 Personas con discapacidad física 5
3.3.1.1 Adaptaciones 5
3.3.1.2 Acercamiento 6
3.3.1.3 Saludo 6
3.3.1.4 Nivel 6
3.3.1.5 Consideraciones 6
3.3.1.6 Condiciones 6
3.4 Atención a personas con capacidades diferentes, adultas mayores y mujeres embarazadas. 6
3. ROL DE USO DE UNIFORMES 8
4. TRAMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA EL ÁREA DE DESARROLLO URBANO. 8
5. ANEXOS. INFOGRAFIA DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN 15

PRESENTACIÓN

Estandarizar los procesos de atención al público en la Dirección de Desarrollo Urbano para brindar a la ciudadanía un servicio digno, claro y accesible, reduciendo los tiempos de espera y optimizando la orientación técnica y legal sobre el uso del suelo y la edificación en el municipio.

El Protocolo de atención del área de desarrollo urbano, surge como una necesidad para mejorar el servicio que se ofrece a la ciudadanía, mejorando los tiempos y realizando la entrega de tramites de manera eficaz y eficiente.

Para nosotros el usuario (en este caso ciudadano), es el corazón central de la administración, ya que en base a ellos gira parte de nuestra economía, al realizar los ingresos de sus trámites, Desarrollo Urbano esta catalogada como un área recaudadora, ya que los distintos servicios que ofrecemos generan un ingreso al municipio, el cual es destinado para la mejora de distintas áreas públicas y gubernamentales.

Por tal motivo es importante mantener al usuario satisfecho, brindando un servicio oportuno, de confianza, en donde garanticemos respeto, bienestar y trato digno, generando la búsqueda de un bien común.

El área de desarrollo Urbano anteriormente pertenecía al área de Obras Públicas, el cual se descentraliza para generar la Oficina de Desarrollo Urbano y Ecología, trabajando en conjunto. Posteriormente se vuelve a descentraliza, ahora del área de Ecología, esto con el fin de ser una Dirección Independiente regida por el reglamento orgánico que se publica en el año 2009, quedando con la nomenclatura solo de Desarrollo Urbano. En el año 2021 la nomenclatura cambia debido a modificaciones que sufre el Reglamento Orgánico para ahora se Desarrolló Urbano y Ordenamiento territorial, teniendo la finalidad de regirnos por el Plan Municipal de Desarrollo Visión 2040 y el Programa Municipal de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Ecológico Territorial, estos instrumentos guían el crecimiento equilibrado y sostenible de la ciudad, objetando por mitigar el impacto ambiental, garantizar el acceso a servicios básicos para todos y fomentar una movilidad segura y sostenible.

1. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar los procesos de atención al público en la Dirección de Desarrollo Urbano para brindar a la ciudadanía un servicio digno, claro y accesible, reduciendo los tiempos de espera y optimizando la orientación técnica y legal, que se apegue a normatividad vigente, sobre los distintos trámites que ofrece el área.

1.1 Objetivos específicos

- **Homogeneizar el trato al ciudadano** mediante pautas de comunicación claras, empáticas y respetuosas, eliminando la discrecionalidad en el servicio.
- **Brindar una atención incluyente y accesible** que garantice que cualquier ciudadano, sin importar su familiaridad con los temas técnicos, comprenda su trámite.
- **Garantizar la certeza técnica y jurídica** de la ciudadanía, explicando de manera sencilla y transparente los requisitos necesarios basados en la normatividad urbana vigente.
- **Implementar el uso de herramientas de apoyo** (Check List de requisitos de cada tramite) para que el ciudadano conozca desde el primer contacto la totalidad de los requisitos de su trámite, evitando vueltas innecesarias.
- **Reducir los tiempos de espera y atención** en las ventanillas mediante un sistema de filtraje eficiente que canalice correctamente al ciudadano desde su llegada.
- **Establecer un canal claro de solución de conflictos** que permita al personal manejar de manera asertiva las quejas o inconformidades de los usuarios.

2. POLITICAS INSTITUCIONALES

Todo el personal deberá apegarse a las siguientes políticas institucionales, que son de aplicación obligatoria para todo el personal de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial:

- **Igualdad y No Discriminación:** Todo ciudadano debe ser atendido con el mismo nivel de respeto, cortesía y profesionalismo, sin distinción de género, edad, origen, condición socioeconómica o si es un ciudadano particular o un gestor profesional.
- **Lenguaje Accesible:** Es obligación del servidor público explicar los términos técnicos y legales de Desarrollo Urbano (como coeficientes de uso de suelo, alineamientos, etc.) de manera clara, sencilla y comprensible para el ciudadano común.
- **Transparencia en Requisitos:** Todo trámite que sea rechazado o prevenido por falta de información **debe ser notificado por escrito o formato oficial**, señalando claramente el fundamento legal y el requisito faltante. No se valen los rechazos "de palabra".
- **Puntualidad en Ventanilla:** Las ventanillas de atención deben estar habilitadas y con personal listo para operar exactamente a la hora de apertura oficial y hasta el cierre del horario de atención. No se cerrará la ventanilla si hay ciudadanos con turno asignado dentro del horario.
- **Resolución y Escalamiento:** El personal operativo tiene la obligación de intentar resolver las dudas en primera instancia; en caso de solicitudes complejas o conflictos, el caso se deberá escalar de inmediato con el jefe de área o supervisor, sin confrontar al ciudadano.

3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DESARROLLO URBANO

3.1 Previo a la atención en persona

3.1.1 Ambiente

Espacios amplios y seguros que permitan el acceso a toda la ciudadanía, sin obstrucciones en el paso, manteniendo la seguridad, con señalética clara, siguiendo las políticas de seguridad, orden y limpieza.

3.1.2 Actitud personal

Siempre siguiendo la línea del respeto, la igualdad y honradez.

3.1.3 Identificación personal

Portar siempre de manera visible el gafete institucional.

3.1.4 Imagen

Mostrar siempre una imagen integra, con limpieza, buen aspecto, puntualidad y uso de uniformes.

3.1.5 Horario de atención

Tener a la vista señalética clara en donde se marquen horarios de atención.

3.1.6 Información

Que la señalética siempre sea clara y entendible.

3.2 Atención a ciudadanía

3.2.1 Identificación

El personal deberá portar en un lugar visible su gafete institucional y, en su caso, el uniforme oficial limpio y completo.

El módulo de atención debe contar con señalética clara que indique el nombre del área y el tipo de trámites que ahí se realizan (ej. *Licencias de Construcción, Usos de Suelo, Alineamiento y Número Oficial*).

3.2.2 Saludo
Al momento de que el ciudadano se acerque, el servidor público suspenderá cualquier otra actividad (incluyendo el uso del teléfono o pláticas con compañeros), hará contacto visual, ofrecerá una sonrisa amable y saludará utilizando la siguiente frase "Buenos días/tardes mi nombre es (), ¿en que puedo servirle?".

3.2.3 Escucha
Permitir que el ciudadano exprese su solicitud o problemática de manera integral y sin interrupciones.

El servidor público tomará notas de los datos clave (como ubicación del predio, clave catastral o tipo de obra) y formulará preguntas abiertas para confirmar que ha entendido correctamente.

3.2.4 Confianza y cuidado
Se validarán las inquietudes del ciudadano con frases empáticas, eliminando cualquier actitud de indiferencia o burocracia rígida.

Toda la documentación entregada por el ciudadano (escrituras, planos, identificaciones oficiales) deberá ser manejada con sumo cuidado físico y bajo los principios de protección de datos personales, asegurando que no queden a la vista de otros usuarios.

3.2.5 Alternativas
Si un trámite no es viable o le faltan requisitos, el servidor público deberá explicar detalladamente el motivo legal y ofrecer opciones viables dentro del marco de la ley.

3.2.6 Información
Explicar el paso a paso del trámite, los costos de los derechos (basados en la Ley de Ingresos vigente) y los tiempos de respuesta oficiales.

Al finalizar la asesoría, se le entregará al ciudadano un listado de requisitos o una lista de cotejo (*checklist*) por escrito, marcando claramente los documentos que ya presentó y los que le hacen falta, para evitar que dé vueltas innecesarias.

3.2.7 Despedida
La interacción debe concluir de forma cortés, asegurándose de que el ciudadano se retire con la certeza de que su solicitud fue atendida o de saber exactamente cuál es su siguiente paso.

Se agradecerá su visita y se le deseará un buen día, manteniendo una actitud amable hasta que el ciudadano se retire de la ventanilla.

3.3 Atención a Personas con discapacidad, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas

3.3.1 Personas con discapacidad física

3.3.1.1 Adaptaciones

La oficina debe contar con las condiciones de infraestructura necesarias para eliminar las barreras del entorno y facilitar el desplazamiento independiente.

- **Accesos y movilidad:** Mantener rampas libres de obstáculos, pasillos amplios y piso antiderrapante.
- **Mobiliario:** Contar con al menos una ventanilla o escritorio de atención adaptado a una altura accesible para usuarios en silla de ruedas o de talla baja, asegurando que el espacio inferior esté despejado.

3.3.1.2 Acercamiento

Si se detecta a un ciudadano con discapacidad física ingresando a las instalaciones, el personal de primer contacto se aproximará de inmediato para ofrecer asistencia con los accesos o la obtención de su turno prioritario.

La silla de ruedas, muletas o bastones se consideran una extensión del cuerpo del usuario; el personal no deberá tocarlos, empujarlos o moverlos sin la autorización expresa del ciudadano.

3.3.1.3 Saludo

Saludar de manera directa a la persona con discapacidad, mirándola a los ojos, y no dirigirse exclusivamente a su acompañante (en caso de que vaya con alguien) esto con la finalidad de brindar un tarto digno e igualitario.

Si la persona extiende la mano, se estrechará con normalidad. Si tiene una amputación o dificultad de movimiento, se puede saludar con un gesto amable, una ligera inclinación de cabeza o adaptándose a su respuesta motriz.

3.3.1.4 Nivel

La comunicación debe darse en un plano de igualdad visual para evitar la fatiga del ciudadano y fomentar una interacción horizontal.

- **Protocolo de postura:** Si la atención se realiza en un escritorio y el ciudadano está en silla de ruedas, el servidor público permanecerá sentado. Si la atención es en ventanilla alta, el servidor público deberá salir de la ventanilla, buscar un espacio alterno (como una mesa de atención) o sentarse en una silla baja para **mantener los rostros al mismo nivel visual**. Nunca se atenderá de pie mirando hacia abajo de forma prolongada.

3.3.1.5 Consideraciones

Asegurar que, durante la espera del trámite o la captura de datos, el ciudadano cuente con un asiento cómodo y cercano al área de atención.

Asegurar que se le de prioridad al usuario, que no tenga tiempos de espera extendidos.

3.3.1.6 Condiciones

- Atención **prioritaria y sin filas:** Las personas con discapacidad física, adultos mayores y mujeres embarazadas tienen derecho a pasar directo a ventanilla o recibir el siguiente turno disponible de forma inmediata, suspendiendo el tiempo de espera ordinario.
- Tolerancia **y flexibilidad:** El personal mostrará absoluta paciencia con los tiempos de traslado, el habla o la firma de documentos del ciudadano, brindando el tiempo que sea necesario para concluir el trámite sin presiones.

3.4 Atención a personas con capacidades diferentes, adultas mayores y mujeres embarazadas.

3.4.1 Adaptaciones

La infraestructura y el mobiliario de la Dirección de Desarrollo Urbano deben estar acondicionados para prevenir la fatiga y garantizar la seguridad física de estas usuarias y usuarios.

- **Mobiliario adecuado:** Disponer de sillas firmes, con descansabrazos (que faciliten el incorporarse a los adultos mayores) y ubicadas en zonas de sombra o climatizadas, cerca de las ventanillas de atención.
- **Prevención de riesgos:** Mantener pasillos y zonas de atención completamente libres de cables, escalones ocultos o pisos resbaladizos para evitar caídas o tropiezos.

3.4.2 Acercamiento

El contacto debe ser empático, identificando de inmediato la necesidad de asistencia o de un trato preferencial.

- **Detección proactiva:** Al momento en que una persona con capacidades diferentes, un adulto mayor o una mujer embarazada ingrese a las oficinas, el personal la/lo abordará amablemente para evitar que permanezca de pie buscando la ventanilla correcta.
- **Acompañamiento:** Se les acompañará a paso lento y seguro hacia la zona de asientos o directamente a la ventanilla asignada para su atención prioritaria.

3.4.3 Saludo

El saludo debe transmitir máxima calidez, respeto institucional y disposición de servicio.

- **Tono de voz:** Para los adultos mayores, se utilizará un tono de voz claro, pausado y con un volumen adecuado (sin llegar a gritar), asegurándose de que escuchen correctamente.
- **Trato digno:** Se evitará por completo el uso de términos condescendientes o infantilizadores (como *"abuelito/a"*, *"viejito/a"*, *"madrecita"*). El trato será estrictamente por su apellido o usando *"Señor / Señora"*.

3.4.4 Nivel

Garantizar que la interacción se realice en un entorno cómodo que no exija esfuerzos físicos prolongados al ciudadano.

- **Atención sentada:** Toda la atención, desde la entrevista inicial hasta la firma de documentos, se realizará con el ciudadano cómodamente sentado. Si la ventanilla es alta y requiere que la persona esté de pie, el servidor público se trasladará a un escritorio de atención universal para realizar el trámite.

3.4.5 Consideraciones

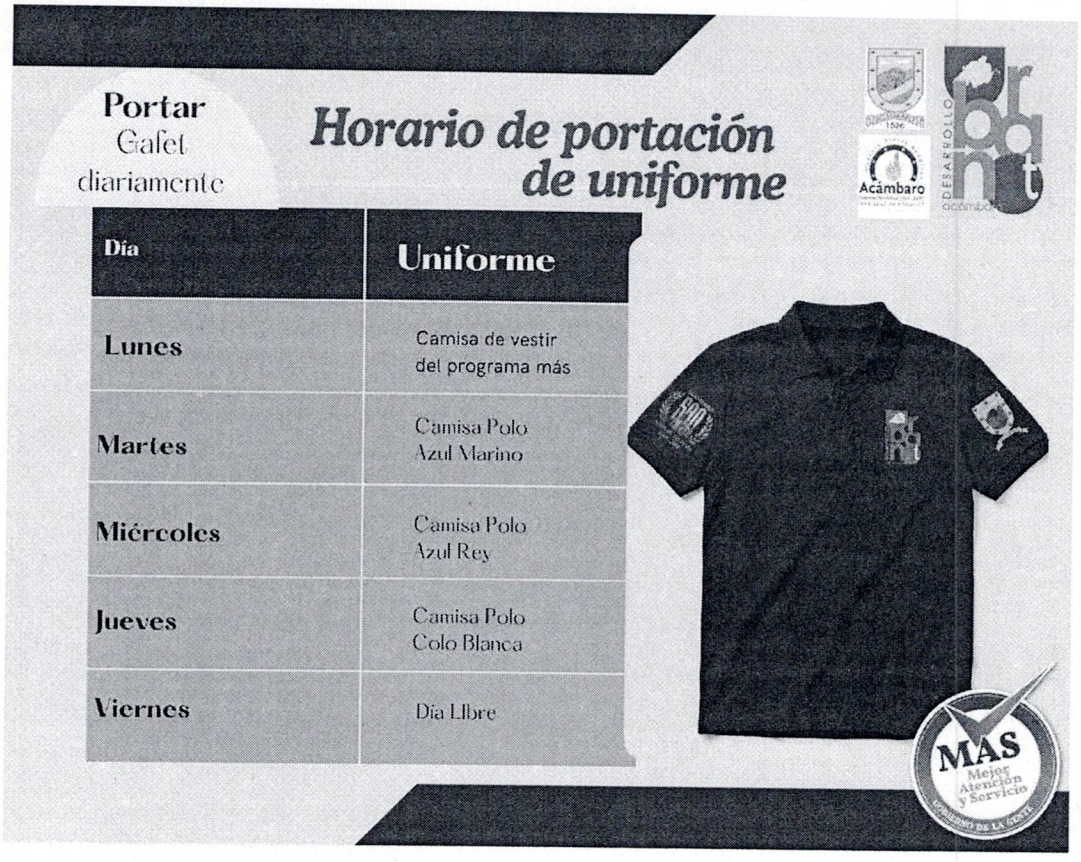
Asistencia física: El personal apoyará en la carga, sujeción o acomodo de carpetas, planos pesados o documentación voluminosa que el ciudadano traiga consigo.

3.4.6 Condiciones

- **Pase directo:** Tienen derecho de preferencia absoluta. Se les exime de hacer filas exteriores o de esperar turnos ordinarios extensos; su atención debe ser la subsecuente e inmediata.
- **Agilización de trámites:** En la medida de lo posible, si el trámite requiere de firmas internas o revisiones en otras áreas de la misma oficina, el servidor público realizará la gestión interna para evitar que el ciudadano tenga que trasladarse de un piso a otro.

4. ROL DE USO DE UNIFORMES

Todo el personal deberá portar el uniforme institucional y el gafete en un lugar visible.



5. TRAMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA EL ÁREA DE DESARROLLO URBANO.

Servicio que se presta	Costo	Fundamento Legal
Constancia por alineamiento de número oficial habitacional.	404.68	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Constancia de número oficial comercial.	946.64	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Constancia provisional de alineamiento y número oficial	140.00	**Disposiciones administrativas de**

de uso habitacional por 6 meses, solo para asentamientos humanos en proceso de regularización.		**recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI** Por servicios de desarrollo Urbano
Constancia provisional de número oficial provisional, con vigencia de 6 meses, solo para sentamientos humanos en proceso de regularización.	140	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI** Por servicios de desarrollo Urbano
Permiso de División.	384.07	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Expedición de constancias de Factibilidad de usos de suelo, habitacional y de servicios.	191.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXIII** Por servicios de desarrollo Urbano
Expedición de constancias de Factibilidad de usos de suelo, comercial, turístico o recreativo y agroindustrial.	231.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXIII** Por servicios de desarrollo Urbano
Expedición de constancias de Factibilidad de usos de suelo, mixto.	253.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXIII** Por servicios de desarrollo Urbano
Expedición de constancias de factibilidad en materia de bebidas alcohólicas. Tipo A1 y B1	843.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXIV** Por servicios de desarrollo Urbano
Expedición de constancias de factibilidad en materia de bebidas alcohólicas. Tipo A2 y B2	1687.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXIV** Por servicios de desarrollo Urbano

Permiso de uso de suelo habitacional.	800.32	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Permiso de uso de suelo comercial.	2,419.54	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Permiso de construcción marginado por vivienda.	100.03	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Permiso de construcción económico por vivienda.	430.42	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Permiso de construcción media.	13.16 por m^2	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Permiso de construcción residencial o departamentos por m^2.	16.39 por m^2	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.

Permiso de Bardas o muros por ml.	3.09 por m^2	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Permiso de Bardas a una altura máxima de 6m por ml.	7.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI** Por servicios de desarrollo Urbano
Permiso de Bodegas, talleres y naves industriales, por m^2.	5.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI** Por servicios de desarrollo Urbano
Permiso por demolición de inmuebles de cualquier uso, por m^2.	8.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI** Por servicios de desarrollo Urbano
Permiso de remodelación y restructuración de fachadas catalogadas, por m2 de superficie en fachada.	12.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI** Por servicios de desarrollo Urbano
Permiso de construcción de rampas, cocheras y banquetas.	8.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI** Por servicios de desarrollo Urbano.
Permiso de ruptura y reposición de banquetas o pavimentos en arroyos públicos para la conexión de servicios públicos o especializados. Hasta una longitud de permisos de 3.00 ml. A partir del cuarto metro lineal excedente $42.00 por metro lineal.	48.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI** Por servicios de desarrollo Urbano.

Croquis de apoyo de menos de 30 mtrs.	412.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXII** Por servicios de desarrollo Urbano.
Croquis de apoyo de menos de 30-60 mtrs.	698.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXII** Por servicios de desarrollo Urbano.
Permiso para colocar temporalmente materiales empleados en una construcción sobre la vía pública	320.31	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Reposición de documentos.	76.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 4 VII e)** Formas valoradas.
Certificación de número oficial.	135.84	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Corrección de permiso de división ya autorizado.	209.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI INCISO a)** Por servicios de desarrollo Urbano.
Certificación de vigencia de uso de suelo.	15% del costo del permiso.	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI INCISO b) 2.** Por servicios de desarrollo Urbano.
Por certificación de Terminación de Obra Habitacional.	393.24	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano.

		Artículo 24. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Terminación de Obra para usos distintos al habitacional.	786.51	**Sección Décima** Servicios de Obra Pública y Desarrollo Urbano. **Artículo 24**. Los derechos por la prestación de servicios de obra pública y desarrollo urbano se causarán y liquidarán conforme a la siguiente.
Constancia de ubicación de Inmueble	405.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XVI** Por servicios de desarrollo Urbano.
Colocación de lona rotulada colocada en espectaculares, m^2.	84.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXVIII A) 1.** Por servicios de desarrollo Urbano.
Colocación de tipo de letras individuales o alto relieve, sin iluminación, m^2.	88.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXVIII A) 2.** Por servicios de desarrollo Urbano
Colocación de letras individuales o alto relieve, con iluminación, m^2.	130.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXVIII A) 3.** Por servicios de desarrollo Urbano
Rotulados sobre lonas con bastidor sin iluminación, m^2.	88.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXVIII A) 4.** Por servicios de desarrollo Urbano

Anuncios temporales como pendones y lonas, pieza.	24.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXVIII A) 5.** Por servicios de desarrollo Urbano
Anuncios giratorios, por m^2. anual	112.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXVIII A) 6.** Por servicios de desarrollo Urbano
Anuncios tipo bandera, por m^2 anual	85.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXVIII A) 7.** Por servicios de desarrollo Urbano
Pinta de bardas, por m^2 anual.	161.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXVIII A) 8.** Por servicios de desarrollo Urbano
Expedición de constancias de factibilidad de ubicación en Zona de Riesgo para las personas físicas o morales que realicen actividades de producción, almacenajes y enajenación de bebidas alcohólicas ya sea de manera permanente o temporal.	450.00	**Disposiciones administrativas de recaudación para el Municipio de Acámbaro, Gto. Articulo 13 XXX** Por servicios de desarrollo Urbano

6. ANEXOS. INFOGRAFIA DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN

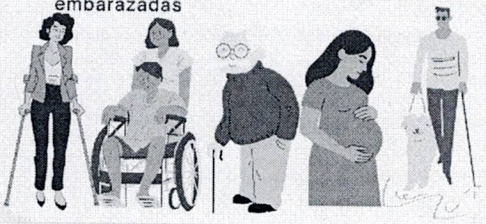
PROTOCOLO DE ATENCIÓN

DESARROLLO URBANO

CONOCE Y APLICA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN



Atención a Personas con discapacidad, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas



Objetivo

Estandarizar los procesos de atención al público en la Dirección de Desarrollo Urbano para brindar a la ciudadanía un servicio digno, claro y accesible, reduciendo los tiempos de espera y optimizando la orientación técnica y legal, que se apegue a normatividad vigente, sobre los distintos trámites que ofrece el área.

Adaptaciones

- Accesos y movilidad: Mantener rampas libres de obstáculos, pasillos amplios y piso antiderrapante.
- Mobiliario: Contar con al menos una ventanilla o escritorio de atención adaptado a una altura accesible para usuarios en silla de ruedas o de talla baja, asegurando que el espacio inferior esté despejado.



Previo a la atención personal

Espacios amplios y seguros que permitan el acceso a toda la ciudadanía, sin obstrucciones en el paso, manteniendo la seguridad, con señalética clara, siguiendo las políticas de seguridad, orden y limpieza.

Condiciones

·Atención prioritaria y sin filas: Las personas con discapacidad física, adultos mayores y mujeres embarazadas tienen derecho a pasar directo a ventanilla o recibir el siguiente turno disponible de forma inmediata, suspendiendo el tiempo de espera ordinario.

·Tolerancia y flexibilidad: El personal mostrará absoluta paciencia con los tiempos de traslado, el habla o la firma de documentos del ciudadano, brindando el tiempo que sea necesario para concluir el trámite sin presiones.

Rol oficial de uniformes



Imagen

Mostrar siempre una imagen integra, con limpieza, buen aspecto, puntualidad y uso de uniformes

desarrollo.urbano@acambaro.gob.mx
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial

El presente Protocolo de Atención (Desarrollo Urbano), entrará en vigencia al día siguiente al de su publicación en la Gaceta Municipal.

Dado en el Palacio Municipal de Acámbaro, Estado de Guanajuato, a los 11 onces días del mes de noviembre del año 2026 dos mil veintiséis.

LIC. CLAUDIA SILVA CAMPOS
PRESIDENTE MUNICIPAL

LIC. GERARDO AGUILERA TORRES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO