



MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO
SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015



MANUAL DE ORGANIZACIÓN CATASTRO MUNICIPAL

SANTA MARÍA DEL ORO, JAL.

2012-2015



**MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO
SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015**

AUTORIZACION

Con fundamento en la ley orgánica municipal del estado libre y soberano de Jalisco, se expide el presente Manual de Organización, del Honorable Ayuntamiento de Santa María del Oro, Jalisco. Administración 2012- 2015, el cual contiene información referente a su estructura orgánica y procesos administrativos así como el alcance de cada una de las dependencias que conforman el presente ayuntamiento, con la finalidad de contar con un instrumento de consulta e inducción para el personal que integra este órgano de gobierno.

RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL MANUAL

**C. ERIBERTO VALENCIA CUEVAS
ENCARGADO DE CATASTRO MUNICIPAL**

APROBO

**C. MARÍA ARACELI ESPINOSA GONZÁLEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL DE SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO**



**MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO
SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015**

INDICE

PÁGINA INTRODUCCIÓN

NATURALEZA

MISIÓN Y VISIÓN

ATRIBUCIONES

ORGANIGRAMA GENERAL

FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

NORMATIVIDAD VIGENTE Y MARCO LEGAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES



INTRODUCCIÓN

La intención de desarrollar el presente manual es fincar bases sólidas para la mejora de la función pública, buscando contribuir a la transformación del Gobierno Municipal, particularmente de la Secretaría de Administración Urbana en una organización más eficiente, transparente, responsable y menos burocratizada, mediante el fortalecimiento de su gestión interna y por lo tanto con mayor capacidad de dar resultados satisfactorios y eficientes a la sociedad.

Este manual propone alinear estratégicamente la misión de cada uno de las partes que componen esta dependencia con la misión global del Gobierno Municipal, definiendo aquellos procesos sustantivos que le dan cumplimiento a dicha misión, identificando la interacción entre procesos de distintas entidades, áreas y organismos, eliminando aquellos procesos ó actividades que no agregan valor e incluyendo aquellos que permitan tener un control efectivo de todos los procesos que aquí se realizan.

El establecimiento del marco de actuación a través de una red de procesos y la descripción de los procedimientos busca dar soporte a la operación y orden a la información que se obtiene para saber:

- qué es lo que cada elemento realiza y debe realizar según sus facultades;
- cómo se concreta una función con actividades y pasos;
- quién es el responsable del desarrollo de esas actividades;
- dónde están los puntos clave de control de cada procedimiento para facilitar su planeación, organización, dirección, integración, supervisión, evaluación y mejora.



NATURALEZA

Se considera al manual de procedimientos como el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas que componen a cualquier entidad pública o privada.

En él se definen las actividades necesarias que deben desarrollar las unidades, su intervención en las diferentes etapas de los diferentes procesos de operación, sus responsabilidades y formas de participación así como proporcionar información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la organización.

Es por ello que se considera también como un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realiza el usuario.

En este sentido, se pretende que la estructuración adecuada del manual, refleje fielmente las actividades específicas que se llevan a cabo, así como los medios utilizados para la consecución de los fines, facilitando al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional.

Éste debe constituirse en un instrumento ágil que apoye el proceso de actualización y mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que permitan el desempeño adecuado y eficiente de las funciones asignadas.



**MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO
SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015**

MISIÓN

Tener actualizada la información con todas las características cuantitativas y cualitativas de todos y cada uno de los bienes inmuebles ubicados en el Municipio, con el fin de proporcionar con eficacia y eficiencia los servicios que en materia fiscal, desarrollo urbano y ordenamiento territorial demandan la sociedad y el gobierno con equidad y justicia social.

VISION

Obtener la información territorial relativa a la propiedad raíz en el Municipio, que incluya sus características físicas, legales, fiscales y administrativas de manera tal que se permita la utilización de un padrón catastral actualizado con información confiable.



ATRIBUCIONES

Ley del Catastro Inmobiliario del Estado de Baja California, artículo 2. Son atribuciones de la Dirección de Catastro:

- Identificar y deslindar los bienes inmuebles, los derechos de vía y espacios públicos;
- Integrar y mantener actualizada la información relativa a los registros, padrones y documentos referentes a las características cualitativas y cuantitativas de los bienes inmuebles y aspectos asociados a ellos;
- Determinar los valores catastrales de los bienes inmuebles;
- Integrar la cartografía catastral de los bienes inmuebles en el territorio del Estado;
- Aportar la información técnica en relación a los límites del territorio del Estado, de sus Municipios, de los centros de población y demás localidades;
- Llevar a cabo las operaciones catastrales de identificación, localización, descripción, deslinde, registro, cartografía, valuación, actualización de valores de los bienes inmuebles ubicados dentro de su Municipio, ya sea que los mismos se definan como urbanos o rústicos, en los términos del presente ordenamiento y de las normas, especificaciones técnicas y principios homogéneos que al efecto expida el Gobernador del Estado;
- II. Elaborar e integrar los Registros, Padrones y Archivos Documentales Catastrales
- III. Practicar los levantamientos de los diferentes mapas y planos catastrales, así como todo lo relacionado con trabajos técnicos sobre la fijación o rectificación de los límites de la propiedad pública y privada en el ámbito de su competencia;
- IV. Registrar oportunamente los cambios que se operen en la propiedad raíz y que por cualquier concepto modifiquen los datos contenidos en los registros, padrones y archivos



MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015

documentales catastrales, con el propósito de mantener actualizada la información catastral inmobiliaria;

- V. Intervenir en la determinación de los límites Municipales, en los términos de las disposiciones legales vigentes. Secretaria de Administración Urbana Dirección de Catastro
MANUAL DE ORGANIZACION 7

- VI. Intervenir en la delimitación de los centros de población, su perímetro urbano, reserva territorial para su crecimiento y área de preservación ecológica, así como provisiones para la fundación de centros de población

- VII. Apoyar a los organismos, oficinas o instituciones cuyas atribuciones en materia de obras públicas, servicios, planificación, desarrollo urbano y otros proyectos, requieran de los datos contenidos en el Catastro Inmobiliario;

- VIII. Determinar la localización de cada bien inmueble, mediante su deslinde y mensura, y recabar los elementos físicos, geométricos, jurídicos, económicos, sociales y estadísticos que lo constituyen;

- IX. Elaborar las propuestas de zonificación y sectorización catastral y de valores unitarios del suelo y de construcción y remitirlas, para su revisión y opinión del Consejo Municipal del Catastro Inmobiliario;

- X. Aplicar los valores catastrales unitarios que apruebe el Congreso del Estado;

- XI. Practicar la valuación catastral de los bienes inmuebles en particular, con base a los valores unitarios y normas técnicas que se emitan.

- XII. Determinar valores catastrales provisionales a los bienes inmuebles, de acuerdo a los valores asignados a sectores catastrales de características semejantes;

- XIII. Emitir avalúos catastrales de bienes Inmuebles ubicados en su jurisdicción territorial, en los casos en que así se le requiera y en todo tipo de contratos o juicios civiles, penales, laborales, administrativos y fiscales;

- XIV. Participar en cuanto a la identificación, apeo o deslinde de bienes raíces, en los dictámenes periciales que sobre inmuebles deban practicarse y rendirse ante las autoridades competentes;

- XV. Revisar y autorizar, para efectos catastrales, los avalúos practicados por peritos autorizados, si el bien inmueble se ubica en la jurisdicción del Municipio;

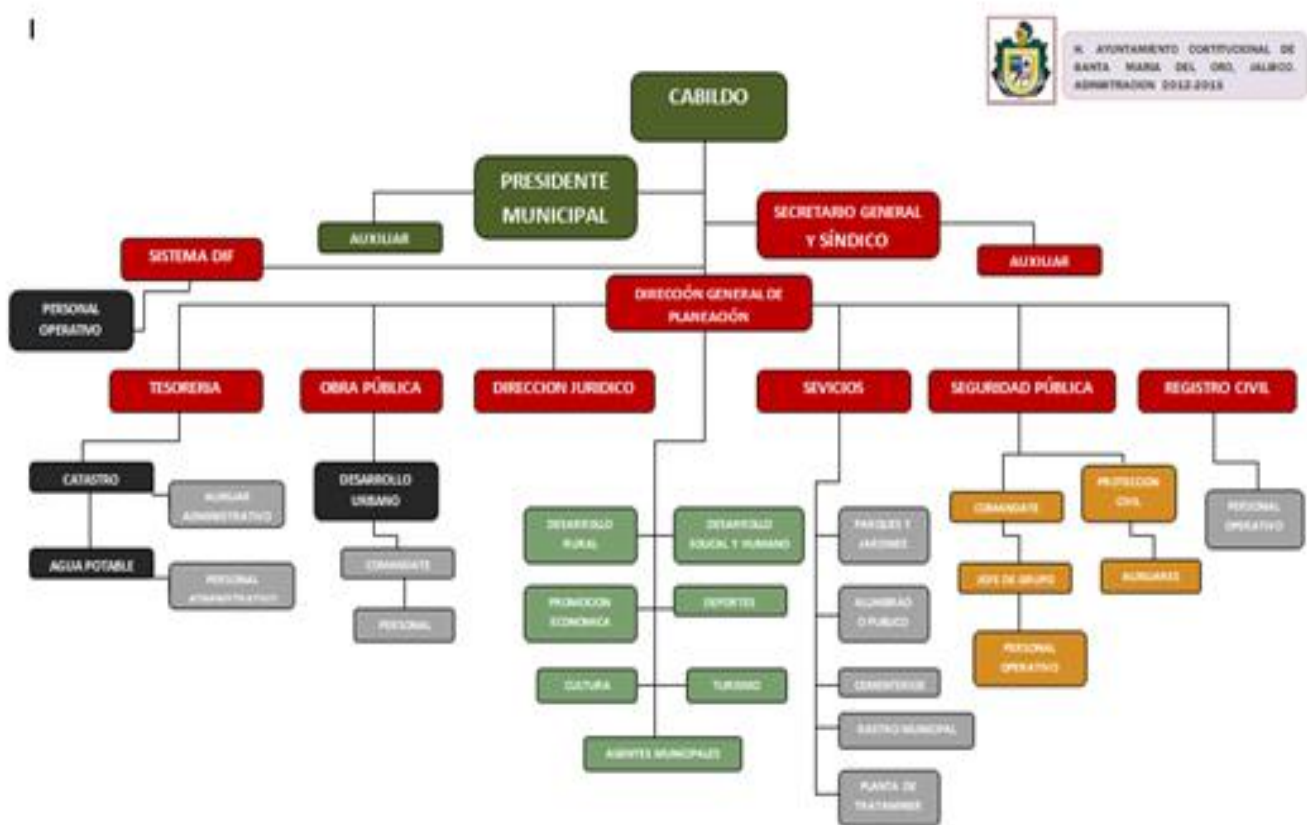


**MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO
SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015**

- XVI. Establecer el control de todos los bienes inmuebles asignándoles la clave catastral que las identifique y ubique claramente; Secretaria de Administración Urbana Dirección de Catastro MANUAL DE ORGANIZACION 8
- XVII. Auxiliar a las autoridades competentes en la fijación de la nomenclatura de calles y numeración oficial de los bienes inmuebles;
- XVIII. Obtener de las autoridades, dependencias o instituciones de carácter Federal, Estatal o Municipal, y de las personas físicas o morales, los datos, documentos o informes que sean necesarios para la formación y actualización de los registros, padrones y documentos catastrales;
- XIX. Auxiliar a las autoridades competentes en la elaboración de los Planes y Programas de Desarrollo Urbano Municipal, de Centros de Población y demás Programas relativos al Desarrollo Urbano;
- XX. Formular y proponer los instructivos y manuales administrativos para su aprobación;
- XXI. Notificar a los interesados las operaciones catastrales y expedir las constancias relativas a ellas, que se le soliciten;
- XXII. Imponer las sanciones que procedan;
- XXIII. Expedir los acuerdos delegatorios de facultades correspondientes;



Organigrama General

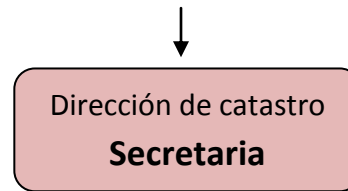


Organigrama de la Dirección





MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015



FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO.

- Mantener un registro actualizado de todos los bienes inmuebles del municipio.
- Gestionar las bases de datos y archivos catastrales.
- Elaborar la propuesta de tabla de valores base para el cobro del impuesto predial.
- Ofrecer los servicios catastrales a la Ciudadanía.

OBJETIVO GENERALES Y ESPECÍFICOS

Objetivo general: Obtener una regla que garantice la uniformidad de tratamiento de todas las operaciones (sean periódicas o no) que se realizan en esta entidad administrativa y que en consecuencia permita:

- Asegurar que las políticas de la entidad administrativa se respeten.
- Reducir errores operativos
- Evitar que se produzcan cambios en el funcionamiento sistémico de la entidad administrativa como consecuencia de la toma de decisiones precipitadas y arbitrarias.
- Facilitar el sostenimiento de un buen nivel organizacional.
- Reducir el periodo de capacitación de los nuevos empleados y
- Facilitar la introducción de los nuevos empleados en los puestos (existentes y de nueva creación)
- Facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.



MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015

- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

NORMATIVIDAD VIGENTE Y MARCO LEGAL

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado.
- Ley de Acceso a la información Pública para el Estado de Jalisco.
- Ley del Catastro Inmobiliario del Estado De Jalisco.
- Ley General de Administración Documental para el Estado De Jalisco.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la información Pública para el Municipio de Jalisco.
- Reglamento de la Administración Pública para el Municipio de Santa María del Oro.
- Reglamento para el Archivo Municipal del Ayuntamiento de Santa María del Oro.
- Reglamento interior para el Ayuntamiento de Santa María del Oro.
- Anteproyecto de Reglamento interno de la Dirección de Catastro de Santa María del Oro.



MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Denominación de la unidad administrativa: **DIRECCIÓN**

Objetivo general de la unidad administrativa: Dirigir, organizar, adaptar y controlar las políticas, funciones, acciones y prácticas de los diferentes departamentos que integran la Dirección Catastral.



MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015

Funciones generales que realiza

- Recibir, analizar y evaluar informes administrativos y de operación de los departamentos que conforman la Dirección.
- Atender la correspondencia oficial relacionada con la dirección.
- Mantener relación con instancias de todos los niveles de gobierno sobre los problemas correspondientes con la naturaleza de esta Dirección para su solución y coordinación.
- Llevar a cabo reuniones periódicas con sus jefes de departamento para buscar solución en común acuerdo con las problemáticas que surjan en los mismos.
- Participar en la elaboración de los planes de desarrollo urbano del municipio; así como vigilar, con las entidades participantes, su aplicación y seguimiento.
- Exponer los nuevos proyectos, los logros y los avances de las actividades desarrolladas por la Dirección ante Presidencia y en su caso ante los miembros del cabildo y gabinete.
- Representar al Ayuntamiento en foros, eventos o reuniones de trabajo de naturaleza catastral.
- Integrar consejos, comisiones, comités o subcomités emanados de la reglamentación o acuerdos vigentes.
- Impulsar, promover, fomentar, y participar en la elaboración de programas o proyectos de la dirección; que incidan y afecten la planeación municipal.
- Coordinar las reuniones de la comisión de desarrollo urbano y catastro, informando sobre los avances de acuerdo a estrategias y líneas de acción plasmadas en el plan municipal de desarrollo
- Realizar las demás actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo, y/o que le sean encomendadas por el Secretario de Administración Urbana.

Denominación de la unidad administrativa: **ÁREA SECRETARIAL**

Es necesario redimensionar el área de soporte secretarial debido al incremento de las actividades ya que atiende las actividades inherentes a su puesto así como la atención de las diferentes Jefaturas.



**MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO
SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015**

Objetivo general de la unidad administrativa: Cumplir funciones de soporte secretarial a la Dirección así como a las Jefaturas existentes, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la Dirección.

Funciones generales que realizan

- Atiende al público en general.
- Estructura la agenda del titular de Dirección.
- Anuncia ante el titular del Dirección los visitantes a ser atendidos.
- Redacta, transcribe, despacha, recibe y clasifica correspondencia.
- Realiza y recibe llamadas telefónicas.
- Mantiene informados al Personal de la Dirección sobre las disposiciones del Director.
- Elabora informes de trabajos realizados cada mes.
- Brinda apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.
- Asegura el suministro de materiales de oficina y papelería de la Dirección.
- Asegura el cumplimiento adecuado del programa de aseo y de cafetería
- Las demás que le sean asignadas o delegadas y que correspondan a la naturaleza de la unidad administrativa.
- En el caso de la secretaría de apoyo a las 3 jefaturas, se enumeran las mismas actividades anteriores pero únicamente para apoyo a las Jefaturas de Departamento.

Relaciones internas y externas Internas: El cargo mantiene relaciones continuas con el personal de la unidad administrativa a la que pertenece y/o frecuentes con los integrantes de las otras Direcciones que componen la Secretaría, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

Externas: El cargo mantiene relaciones frecuentes con instituciones públicas y/o privadas y público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

Denominación de la unidad administrativa: **DEPARTAMENTO DE CARTOGRAFÍA**



**MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO
SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015**

Objetivo general de la unidad administrativa: Procesar, actualizar, normar, revisar, certificar y dictaminar sobre toda la información cartográfica, en la cual se represente al territorio municipal en forma general o parcial, de índole topográfica o temática.

Funciones generales que realizan

- Recabar y organizar la información cartográfica básica que sobre el municipio genere la propia dependencia así como otras Dependencias de los tres niveles de Gobierno y organismos públicos y privados (peritos)
 - Coordinar y controlar el proceso de actualización cartográfica del municipio.
 - Dirigir, coordinar y controlar las actividades de actualización cartográfica y velar porque sean atendidas eficaz y oportunamente las solicitudes de los solicitantes
 - Colaborar con la solución de conflictos de linderos entre predios vecinos por solicitud de los particulares o del juzgado que tenga a cargo la respectiva querrela.
 - Coordinarse con las autoridades competentes en materia de desarrollo urbano, con el objeto de dar la adecuada atención a las solicitudes de autorización de fraccionamientos, condominios, subdivisiones, lotificaciones, fusiones y cualquier otra autorización en materia de desarrollo urbano que modifique los registros catastrales, con la finalidad de establecer y mantener el registro cartográfico de los predios que surjan de tales autorizaciones.
 - Integrar, ordenar y depurar el archivo cartográfico (en papel y digital) del municipio.
 - Las demás que le sean asignadas o delegadas y que correspondan a la naturaleza de la unidad administrativa.

Relaciones internas y externas Internas: El cargo mantiene relaciones continuas con el resto del personal de la Dirección para intercambios de información y asignación de trabajos específicos.

Externas: Con las autoridades competentes en materia de desarrollo urbano, vivienda, obras públicas, infraestructura así como cuestiones legales para la consulta e intercambio de información.

Denominación de la unidad administrativa: **DEPARTAMENTO DE VALUACION
INMOBILIARIA**



**MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO
SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015**

Objetivo general de la unidad administrativa: Conocer el valor de cada predio registrado reconociendo en cada uno de ellos las características particulares que fundamentan su valor.

Funciones generales que realizan

- Conocer las relaciones numéricas o factores de homologación necesarios para establecer, a partir de un análisis pormenorizado respectivo, los valores unitarios correspondientes a predios, áreas de valor o corredores de valor.
- Llevar el control y registro de Peritos Valuadores en la especialidad de bienes inmuebles.
- Actualizar el valor catastral total o de una fracción de un predio, ya sea por vencimiento o de vigencia, nueva publicación de valores catastrales unitarios de suelo y construcción, nuevas construcciones o por variación en la superficie afectada en los casos de expropiación.
- Revisar y aplicar los avalúos elaborados y presentados para efectos fiscales, así como realizar los análisis y comprobaciones que se estimen pertinentes.
- Practicar los avalúos de los inmuebles que carecen de valores actualizados.
- Mantener las relaciones institucionales con las autoridades y agrupaciones pertinentes en lo relativo a la valuación inmobiliaria.
- Producir escenarios para medir el impacto recaudatorio a través de modificaciones a los valores y tarifas.
- Elaborar y mantener actualizado el manual técnico de valuación catastral de predios rústicos y urbanos, con base en las disposiciones catastrales vigentes y brindar asesoría a las autoridades municipales para su aplicación en los casos que corresponda a su competencia
- Las demás que le sean asignadas o delegadas y que correspondan a la naturaleza de la unidad administrativa

Relaciones internas y externas Internas: El cargo tiene relación con Registro Inmobiliario y con Cartografía para efectos de cotejar datos que permitan la correcta valuación de los bienes inmuebles.

Externas: En lo que se refiere a instancias externas, debe proporcionar la información catastral que en su caso requieran las instituciones oficiales, en apoyo al cumplimiento de sus funciones

Denominación de la unidad administrativa: **COORDINACION SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA CATASTRAL**



**MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO
SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015**

Objetivo general de la unidad administrativa: Administrar el Sistema de Información Geográfica Catastral a partir de lineamientos técnicos que permitan generar, uniformar y homologar la información catastral desde su levantamiento hasta su presentación en formato electrónico y por escrito para los fines a que haya lugar.

Funciones generales que realizan

- Diseñar, programar, probar, documentar y poner en marcha el Sistema de Información Geográfica Catastral
 - Asesorar a la Dirección en la formulación y adopción de planes, políticas y programas, relacionados con la gestión informática, necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Dirección.
 - Fomentar el desarrollo de la cultura informática en la Dirección.
 - Desarrollar las políticas, metodologías y procedimientos que garanticen la buena administración y uso de los recursos informáticos, así como condiciones óptimas de seguridad y prevención de riesgos en todos sus componentes.
 - Verificar que el software utilizado por las diferentes áreas de la Dirección esté debidamente implementado bajo parámetros y procedimientos legales de compra y adquisición en cuanto a licencias, permisos y patentes.
 - Coordinar la ejecución de las actividades de sistematización y procesamiento de datos de la Dirección.
 - Coordinar la ejecución de las actividades de apoyo técnico para el mantenimiento de los equipos y de actualización de los programas y las bases de datos.
 - Velar por la seguridad y confidencialidad de la información que se procesa de manera automatizada, teniendo en cuenta los niveles de acceso y seguridad determinados.
 - Elaborar los instructivos y manuales de procedimiento y manejo de los programas y aplicaciones de acuerdo a los sistemas desarrollados, así como proyectar y presentar el Plan de Sistemas e Informática velando por su correcta ejecución.
 - Las demás que le sean asignadas o delegadas y que correspondan a la naturaleza de la unidad administrativa

Relaciones internas y externas Internas: Por las características del cargo, se tienen relaciones con todas las unidades administrativas en cuanto a la asesoría legal.

Externas: En lo que se refiere a instancias externas, debe proporcionar la información catastral que en su caso requieran las instituciones oficiales, en apoyo al cumplimiento de sus funciones y sujeto a las normas, disposiciones y leyes pertinentes.



**MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO
SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015**

DEPENDENCIA	DIRECCIÓN DE CATASTRO
NOMBRE DEL DEPARTAMENTO	ÁREA SECRETARIAL
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	TAREAS SECRETARIALES BÁSICAS
TIPO DE PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTOS PRODUCTIVOS

La necesidad de mostrar los procedimientos del Área Secretarial en dos diferentes formatos obedece a la naturaleza, a veces repetitiva de las actividades a realizar.

Esta primera parte comprende los procesos que no requieren una explicación tan a detalle por tratarse de actividades comunes a la profesión.

La segunda parte de los procedimientos explicados se muestra en los formatos utilizados para el resto de los procedimientos de las otras áreas. Cabe hacer mención que mas que un listado de procedimientos comunes a toda área secretarial, lo que se hace a continuación es un listado de recomendaciones simples para el buen logro de las tareas secretariales básicas.

Entre las actividades enlistadas en este manual de procedimientos se encuentran:

- El manejo del teléfono.
- El dar y pedir citas.
- Recordatorio de actividades y compromisos.
- Manejo de agenda.
- Archivo y correspondencia. Secretaria de Administración Urbana Dirección de Catastro
MANUAL DE ORGANIZACION 23 EL MANEJO DEL TELÉFONO.
- No dejarlo sonar mucho tiempo, contestar lo más rápido posible
- Contestar con amabilidad
- Identificar a la entidad de donde se contesta.
- No gritar ni hablar demasiado bajo, procurar además hablar con buena dicción.
- Aislar la llamada cuando sea necesario transferirla, dar una información o atender a alguien presente.



MANUEL DE ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN DE CATASTRO SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO. 2012-2015

- Atender bien a quien llama.
- Utilizar siempre un lenguaje positivo.
- Utilizar los tiempos en el teléfono de manera racional.
- Usar y mantener a mano los directorios de la ciudad, páginas blancas y amarillas.
- Usar y actualizar de manera permanente los directorios especializados de la entidad y del resto de las entidades relacionadas