



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TULUM, QUINTANA ROO  
2016-2018



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIO  
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO  
ECONÓMICO  
DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TULUM,  
QUINTANA ROO**



El Manual de Procedimientos es un documento que describe mediante una secuencia lógica, sistemática y detallada, las distintas actividades en las que intervienen las diferentes unidades administrativas, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.

### **Objetivo General:**

Integrar la información para guiar a las y los servidores públicos que laboran en la oficina de la Dirección de Comercio de la Dirección General de Desarrollo Económico, en la ejecución de los procesos que desarrollan, enfocados en la prestación de servicios o la atención de trámites en lo particular ante las dependencias municipales, contribuyendo al desarrollo y mejoramiento del Municipio de Tulum y de su población, a través de la celebración de actos y contratos necesarios para el buen desempeño de la gestión administrativa y la prestación de servicios públicos municipales con eficiencia y eficacia, a través de la vigilancia en el funcionamiento de la administración pública municipal, así como dirigir, coordinar y controlar la operación encomendada a cada unidad administrativa que integra la estructura administrativa del municipio, con el objeto de propiciar una mejor calidad de vida con apego a las disposiciones legales y administrativas vigentes.



El objetivo de contar con el manual de procedimientos es el de asegurar la funcionalidad de la Dependencia de la Administración Pública Municipal, permitiendo la consulta ágil y detallada de cada una de las actividades que forman parte del procedimiento para el desarrollo de las funciones de los/las servidores/as públicos/as.

**El Manual de Procedimientos tiene como finalidades:**

- A. Compilar en forma ordenada, secuencial, cronológica y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
  
- B. Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
  
- C. Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
  
- D. Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del Control Interno y vigilancia.



E. Aumentar la eficiencia de los/las servidores/as públicos/as, indicándoles lo que deben de hacer y cómo deben de hacerlo.

F. Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones.

G. Constituir una base para el análisis y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.



<b>ÍNDICE.</b>	<b>Pag.</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO JURÍDICO.....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>10</b>
<b>PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>11</b>
<b>APARTADO DE FIRMAS.....</b>	<b>36</b>



## PRESENTACIÓN.

La Administración Pública Municipal del Municipio de Tulum, con el objetivo de modernizar los diferentes procesos que la conforman en beneficio de los ciudadanos, estableció una estructura orgánica basada en el proceso de reestructura administrativa, para así efficientar la labor de los servidores públicos.

Bajo esta premisa, la conformación de una cultura administrativa que permita modernizar e innovar procesos en las distintas Dependencias y Unidades Administrativas con base en herramientas técnicas que permitan desarrollar las funciones con eficiencia, eficacia y con una filosofía de mejora continua, es un paso obligado y necesario.

Con el presente Manual de Procedimientos se obtiene una mayor certidumbre en el desarrollo de las actividades y responsabilidades de cada área, iniciando de esta manera una nueva etapa en la Administración Pública Municipal que permite una adecuada coordinación inter e interdepartamental, delimitando las actividades y responsabilidades de cada uno de los puestos.

La finalidad del presente Manual es proporcionar a las Dependencias y Unidades Administrativas, un documento integral básico que sirva como



marco de referencia y que permita conocer de manera clara, ordenada y práctica, la manera de operar para el eficiente desempeño de su trabajo, así como su Marco Legal en el que sustenta su actuación y funcionamiento.

El Manual de Procedimientos, adicional a ser un documento de consulta, tiene la función de servir como herramienta de referencia que oriente al personal al momento de desempeñar sus labores cotidianas, y al mismo tiempo facilite la integración de nuevos elementos, coadyuvando de esta manera al logro de objetivos y metas institucionales e impulsando la productividad de la Dependencia.

Sirva pues el presente Manual como guía de referencia y apoyo para quien lo requiera.



## MARCO JURÍDICO

### DISPOSICIONES FEDERALES

- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.*
- *Ley de cámaras empresariales y sus confederaciones*
- *Ley federal de responsabilidades de los servidores públicos*
- *Ley general de responsabilidades administrativas*
- *Ley general de transparencia y acceso a la información pública*
- *Ley de fiscalización y rendición de cuentas de la federación*
- *Ley federal de competencia económica*
- *Ley para el desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa*

### DISPOSICIONES ESTATALES

- *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo*
- *Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo*
- *Ley de desarrollo económico y competitividad para el Estado de Quintana Roo*
- *Ley de entrega y recepción de los recursos asignados a los servidores públicos de la administración pública y de los Ayuntamientos del Estado de Quintana Roo*
- *Ley de mejora regulatoria*
- *Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Quintana Roo*
- *Ley de responsabilidades administrativas del Estado de Quintana Roo*



- *Ley de protección de los datos personales en posesión de sujetos obligados para el Estado de Quintana Roo*

## **DISPOSICIONES MUNICIPALES**

- *Bando de Policía y de Gobierno del Municipio de Tulum*
- *Plan Municipal de Desarrollo*
- *Reglamento de la Administración Pública Municipal del H. Ayuntamiento del Municipio de Tulum Quintana Roo.*
- *Reglamento interior de la Dirección General de desarrollo económico*
- *Reglamento Municipal de Comercio en la vía pública.*
- *Reglamento para la entrega y recepción de la Administración Pública Municipal de Tulum Quintana Roo.*



## ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

Área responsable	Nombre del Procedimiento	Código	Página
Director/a de Comercio	Seguimiento a los trámites de los comerciantes	DGDE-DC-01	11
Director/a de Comercio	Establecer límites de comerciantes dentro del Municipio	DGDE-DC-02	15
Director/a de Comercio	Atender a los líderes sindicales o representantes	DGDE-DC-03	19
Director/a de Comercio	Contabilizar la cantidad de comercios en la vía pública en el Municipio de Tulum	DGDE-DC-04	23
Inspector/a de la Dirección de Comercio	Controlar el comercio en la vía pública	DGDE-DC-05	27
Secretario/a de la Dirección de Comercio	Atender al público en general	DGDE-DC-06	32



## PROCEDIMIENTO

### Presentación de los Procedimientos:

Municipio de Tulum, Quintana Roo			
 	Seguimiento a los trámites de los comerciantes		
	Dirección General de Desarrollo Económico	DGDE-DC-01	
Director/a de Comercio			

**Objetivo:** Dar solución a las solicitudes de los comerciantes que se acerquen a la Dirección para realizar el trámite de un permiso para vender en la vía pública.

**Normas:** Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tulum, Quintana Roo.

### Políticas:

- Recibir las solicitudes de los/las ciudadanos/nas para ejercer el comercio en la vía pública



- Dar seguimiento a las solicitudes

### **Definiciones:**

**Comercio.** Compra y actividad socioeconómica consistente en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado de venta de bienes y servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación.

**Vía Pública:** Las calles, avenidas, camellones, pasajes, y en general todo espacio de dominio público y uso común, que por disposición de la autoridad o por razón del servicio, está destinado al tránsito de personas, vehículos o cosas.

### **Producto:**

- Permiso

### **Cliente (s):**

- Ciudadanía.

### **Indicadores:**

Permisos entregados

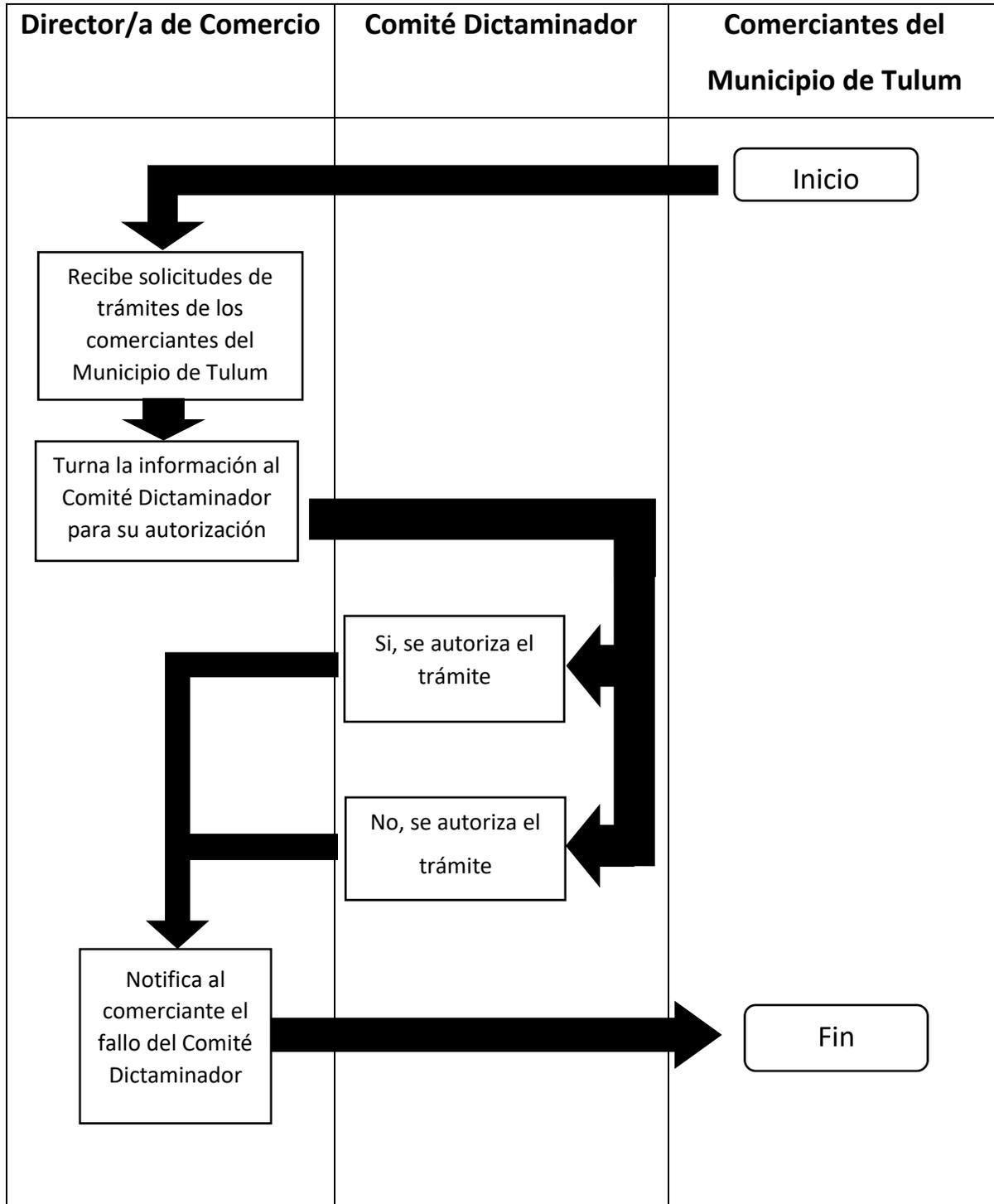


### Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a de Comercio	Inicio del Procedimiento
2	Director/a de Comercio	Recibe solicitudes de trámites de los comerciantes del Municipio de Tulum
3	Director/a de Comercio	Turna la información al Comité Dictaminador para su autorización
4	Comité Dictaminador	Si se autoriza el tramite
5	Comité Dictaminador	No se autoriza el tramite
6	Director/a de Comercio	Notifica al comerciante el fallo del Comité Dictaminador
7	Director/a de Comercio	Termina el procedimiento



**Diagrama de flujo:**





Municipio de Tulum, Quintana Roo		
 	<b>Establecer límites de comerciantes en sitios importantes del Municipio</b>	
	<b>Dirección General de Desarrollo Económico</b>	<b>DGDE-DC-02</b> <b>Director/a de Comercio</b>

**Objetivo:** Cuidar la imagen del Municipio donde se realiza comercio en la vía pública.

**Políticas:**

- Revisar los lugares donde se ejerce el comercio en la vía pública

**Definiciones:**

**Comercio.** Compra y actividad socioeconómica consistente en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado de venta de bienes y servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación.

**Vía Pública:** Las calles, avenidas, camellones, pasajes, y en general todo espacio de dominio público y uso común, que por disposición de la autoridad o por razón del servicio, está destinado al tránsito de personas, vehículos o cosas.



**Producto:**

- Lista

**Cliente (s):**

- Ciudadanía.

**Indicadores:**

Lista.

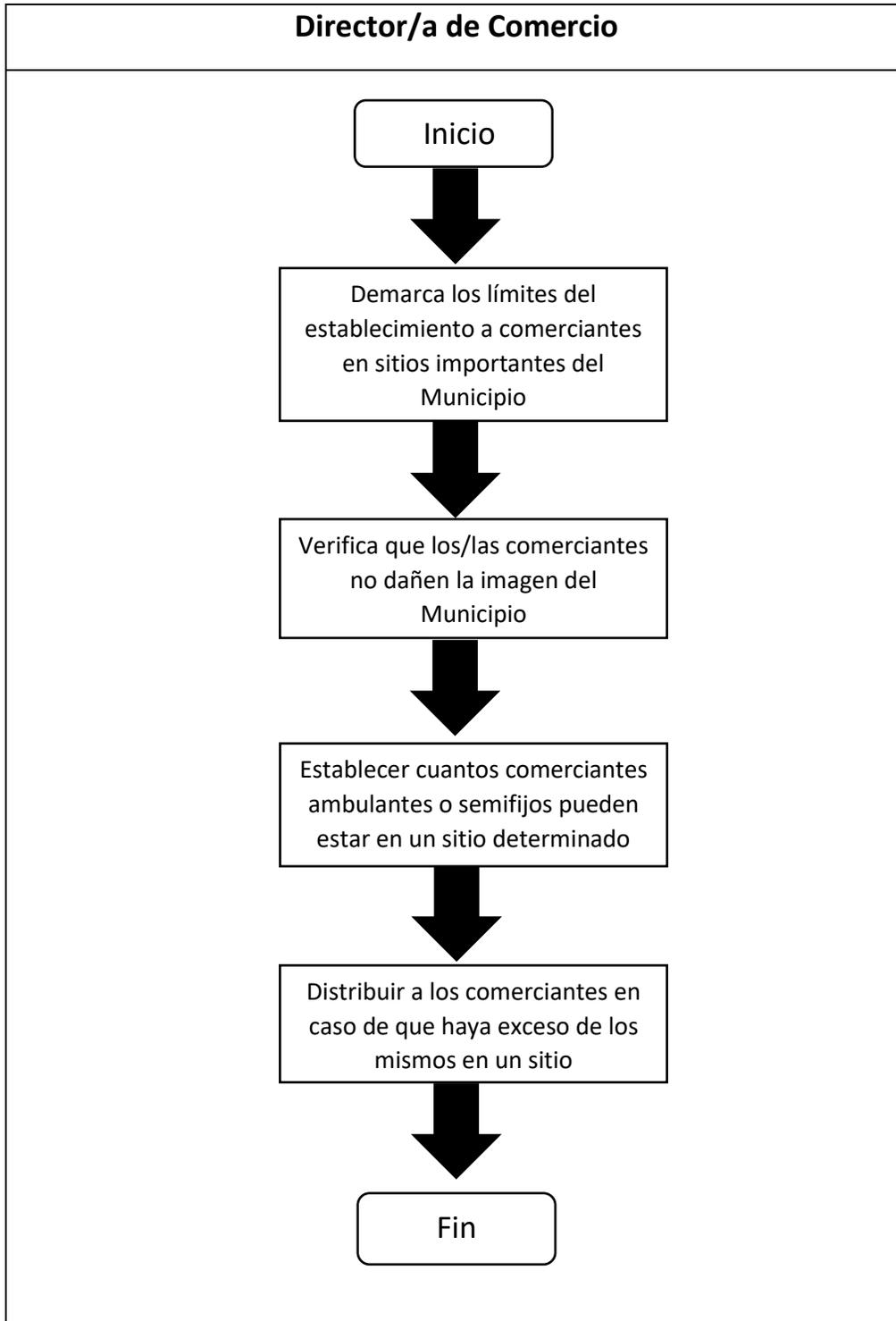


### Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a de Comercio	Inicio del Procedimiento
2	Director/a de Comercio	Demarca los límites del establecimiento a comerciantes en sitios importantes del Municipio
3	Director/a de Comercio	Verifica que los/las comerciantes no dañen la imagen del Municipio
4	Director/a de Comercio	Establece cuántos comerciantes ambulantes o semifijos pueden estar en un sitio determinado
5	Director/a de Comercio	Distribuye a los/las comerciantes en caso de que haya exceso de los mismos en un sitio
6	Director/a de Comercio	Termina el procedimiento



**Diagrama de flujo:**





<b>Municipio de Tulum, Quintana Roo</b>		
 	<b>Atender a los líderes sindicales o representantes</b>	
	<b>Dirección General de Desarrollo Económico</b>	<b>DGDE-DC-03</b> <b>Director/a de Comercio</b>

**Objetivo:** Tramitar los cambios de las credenciales o gafetes de los agremiados a algún sindicato

**Políticas:**

- Actualizar Credenciales o gafetes

**Definiciones:**

**Gremio:** Corporación formada por personas que desarrollan una misma profesión, oficio o actividad. Se trata de organizaciones que suelen estar regidas por estatutos especiales y distintas ordenanzas.

**Credencial o gafete:** Identificación que da derecho a su titular (previo pago del mismo), para ejercer el comercio en la vía pública, con una duración máxima de seis meses calendario; misma, que deberá ser emitida por la



dirección de comercio municipal. Es provisional y sujeto a revocación o reubicación.

**Producto:**

- Credencial o gafete

**Cliente (s):**

- Ciudadanía.

**Indicadores:**

Credenciales o gafetes entregados

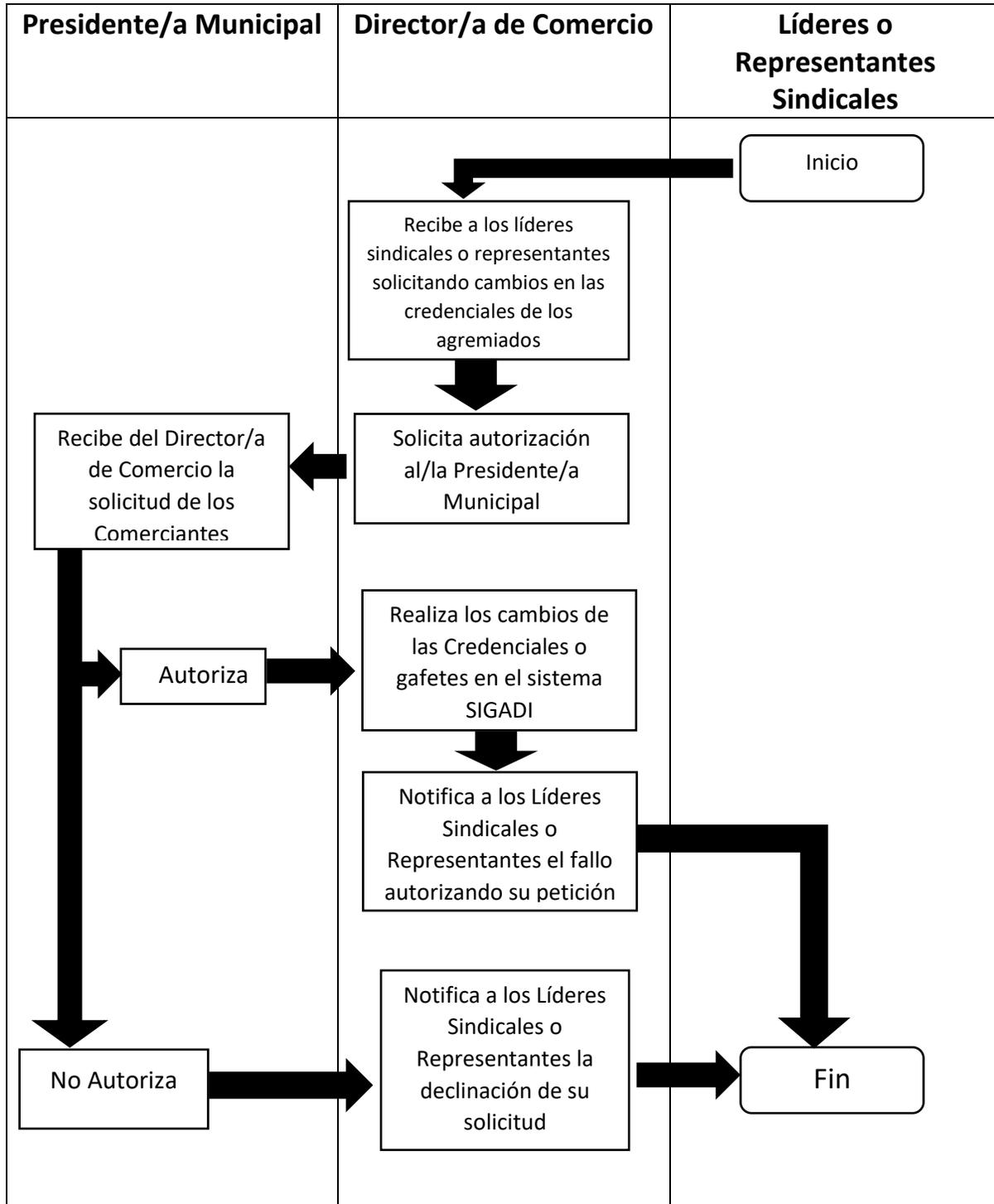


### Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a de Comercio	Inicio del Procedimiento
2	Director/a de Comercio	Recibe a los Líderes Sindicales o Representantes, solicitando cambios en las Credenciales o gafetes de los agremiados
3	Director/a de Comercio	Solicita autorización de el/la Presidente/a Municipal
4	Presidente/a Municipal	Recibe del Director/a de Comercio la solicitud de los Comerciantes
5	Presidente/a Municipal	No Autoriza 6 Si Autoriza 7
6	Director/a de Comercio	Notifica a los Líderes Sindicales o Representantes la No autorización a su petición 9
7	Director/a de Comercio	Realiza los cambios de las Credenciales o gafetes en el sistema SIGADI
8	Director/a de Comercio	Notifica a los Líderes Sindicales o Representantes, la Autorización a su petición
9	Director/a de Comercio	Termina el procedimiento



**Diagrama de flujo:**





<b>Municipio de Tulum, Quintana Roo</b>		
  <small>Avanzando Juntos H. AYUNTAMIENTO DE TULUM 2016-2018</small>	<b>Censar los comercios en la vía pública en el Municipio de Tulum</b>	
	<b>Dirección General de Desarrollo Económico</b>	<b>DGDE-DC-04</b> <b>Director/a de Comercio</b>

**Objetivo:** Mantener actualizado el padrón de comercios en la vía pública que operan en el Municipio de Tulum

**Políticas:**

- Actualizar el padrón

**Definiciones:**

**Padrón:** Registro de comerciantes autorizados para usar la vía pública donde se especifican datos del titular, giro, ubicación, superficie, días autorizados, número de credencial, zonas, horarios y tarifas dependiendo del giro comercial.

**Producto:**

- Padrón



**Cliente (s):**

- Ciudadanía.

**Indicadores:**

Padrón actualizado.

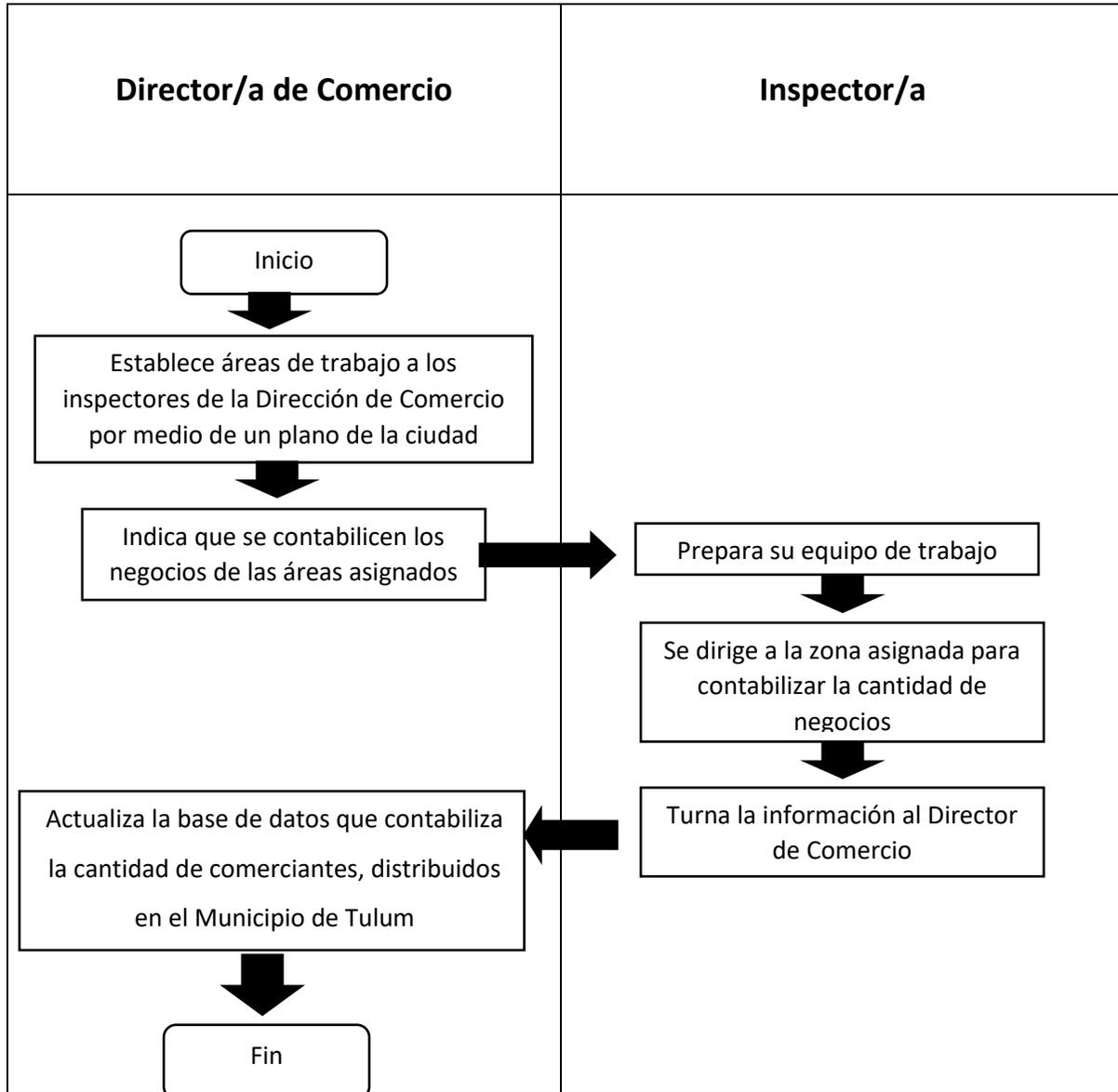


### Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a de Comercio	Inicio del Procedimiento
2	Director/a de Comercio	Establece áreas de trabajo a los inspectores de la Dirección de Comercio por medio de un plano de la ciudad
3	Director/a de Comercio	Indica que se contabilicen los/las comerciantes de las áreas asignados
4	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Prepara su equipo de trabajo
5	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Se dirige a la zona asignada para contabilizar la cantidad de negocios
6	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Turna la información al Director/a de Comercio
7	Director/a de Comercio	Actualiza la base de datos que contabiliza la cantidad de comerciantes, distribuidos en el Municipio de Tulum
8	Director/a de Comercio	Termina el procedimiento



**Diagrama de flujo:**





Municipio de Tulum, Quintana Roo		
 	Controlar el comercio en la vía pública	
	Dirección General de Desarrollo Económico	DGDE-DC-05 Inspector/a de la Dirección de Comercio

**Objetivo:** Regular y controlar el comercio en la vía pública en el Municipio de Tulum mediante inspecciones

**Políticas:**

- Revisar los permisos otorgados a los/las comerciantes

**Definiciones:**

**Inspección:** Verificación de que los/las comerciantes en vía pública cumplan con la normatividad establecida.

**Producto:**

- Informe.



**Ciente (s):**

- Ciudadanía.

**Indicadores:**

Permisos revisados.



### Descripción de Actividades:

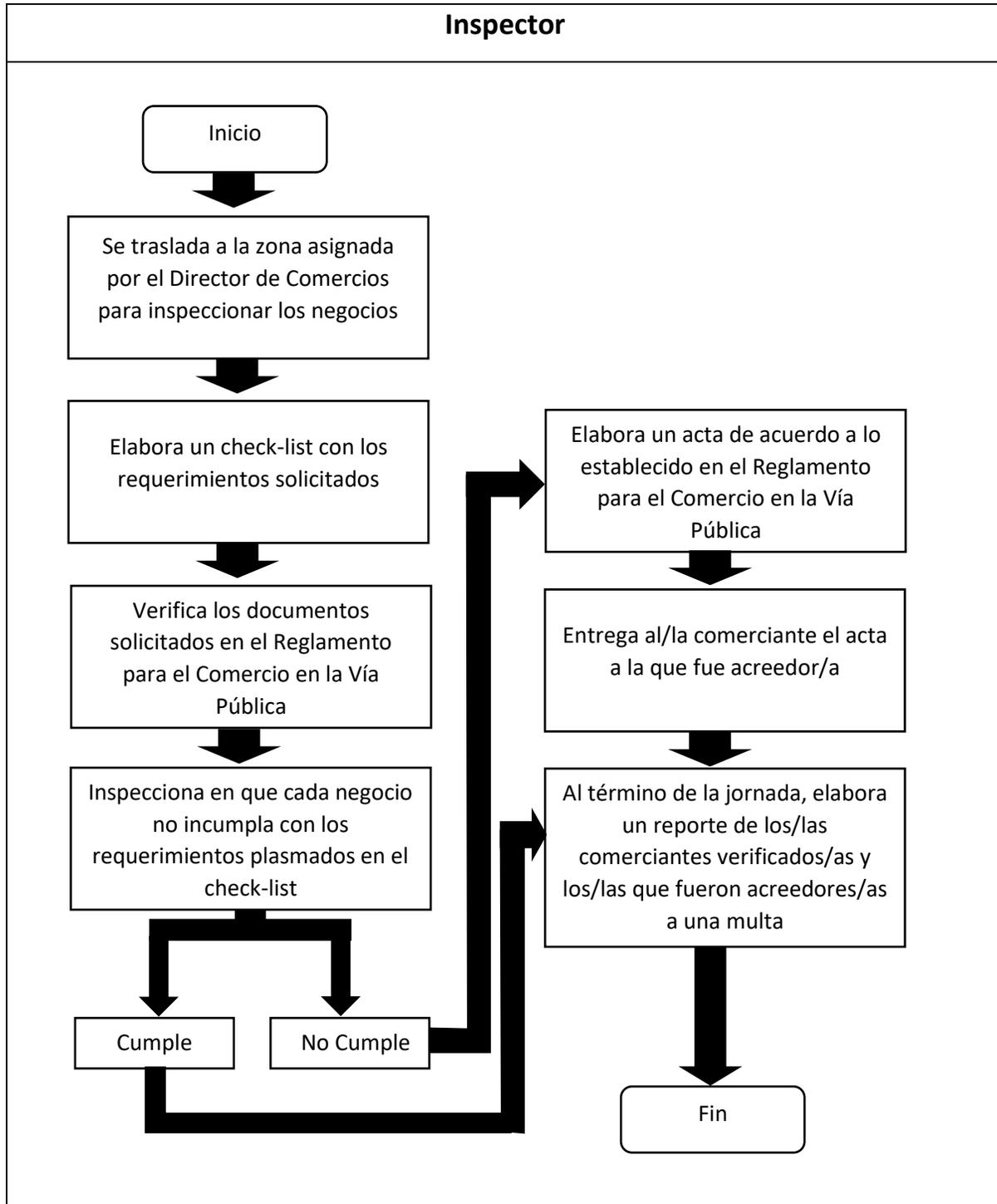
Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Inicio del Procedimiento
2	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Se traslada a la zona asignada por el Director/a de Comercios para inspeccionar a los/las comerciantes
3	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Elabora un check-list con los requerimientos solicitados
4	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Verifica los documentos solicitados en el Reglamento para el Comercio en la Vía Pública
5	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Inspecciona en que cada comerciante no incumpla con los requerimientos plasmados en el check-list
6	Inspector/a de la Dirección de Comercio	¿Un negocio incumple? Si: Pasa al paso 7 No: Pasa al paso 9
7	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Elabora una acta de acuerdo a los establecido en el Reglamento para el Comercio en la Vía Pública
8	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Entrega al/la comerciante el acta a la que fue acreedor/a
9	Inspector/a de la	Al término de la jornada, elabora un reporte de



	Dirección de Comercio	los/las comerciantes verificados/as y los/las que fueron acreedores/as a una multa
10	Inspector/a de la Dirección de Comercio	Termina el procedimiento



### Diagrama de flujo:





<b>Municipio de Tulum, Quintana Roo</b>		
  <small>Avanzando Juntos H. AYUNTAMIENTO DE TULUM 2016-2018</small>	<b>Atender al público en general</b>	
	<b>Dirección General de Desarrollo Económico</b>	<b>DGDE-DC-06</b> <b>Secretario/a de la Dirección de Comercio</b>

**Objetivo:** Atender las peticiones de la ciudadanía.

**Normas:** Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tulum, Quintana Roo.

**Políticas:**

- Atender a todo el público que lo solicite con esmero y respeto.
- Canalizar las peticiones recibidas en un máximo de 24 horas.
- Dar respuesta inmediata a los ciudadanos en los casos que no sean precedentes.

**Definiciones:**

**Gestión:** Son todas las actividades y recursos que utilizas para llegar al fin deseado.



**Producto:**

- Respuestas al ciudadano verbal o por escrito.

**Cliente (s):**

- Ciudadanos, organismos o instituciones sociales, estatales y federales.

**Indicadores:**

Solicitudes atendidas.

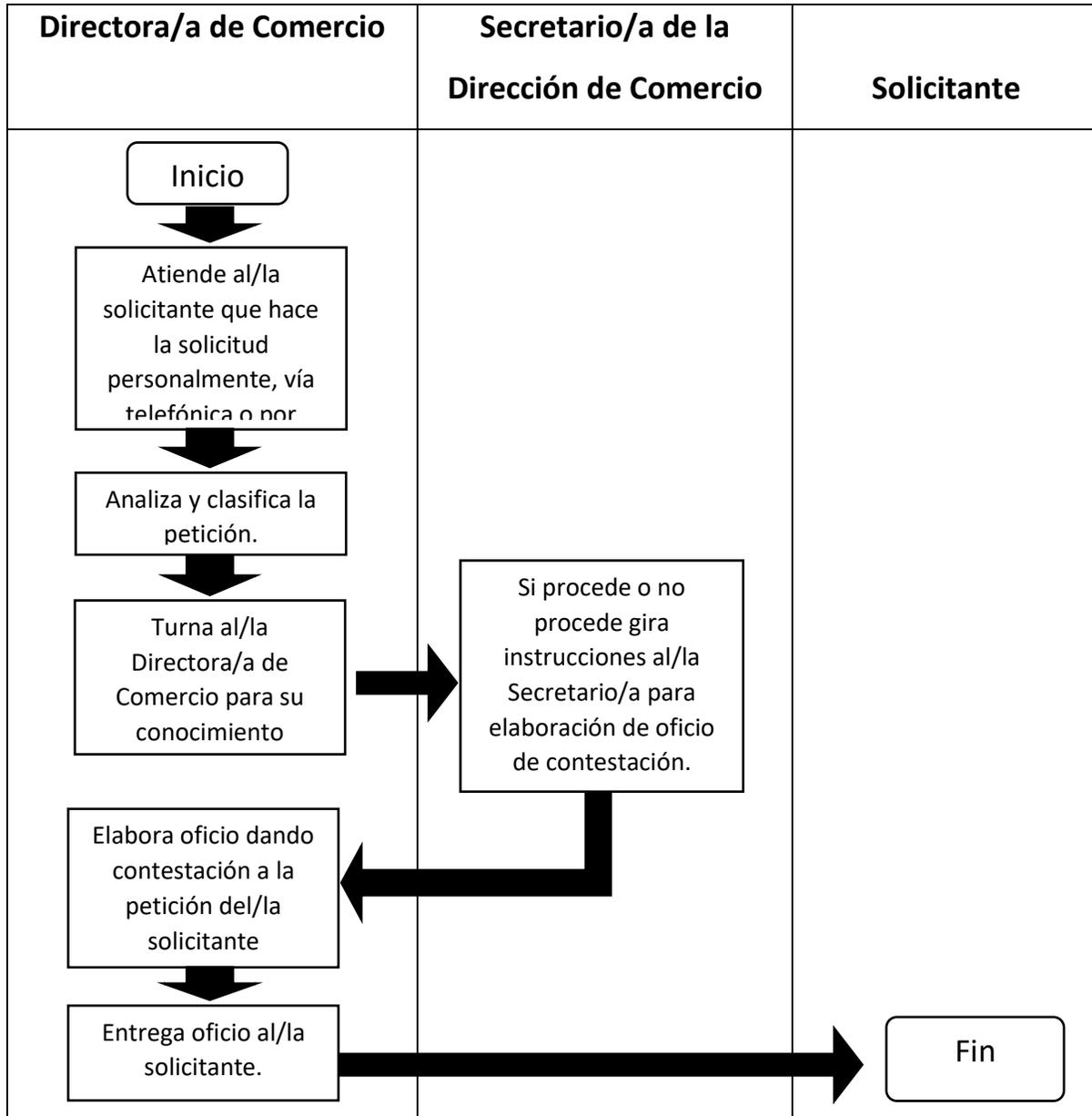


### Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Secretario/a de la Dirección de Comercio	Inicio del Procedimiento.
2	Secretario/a de la Dirección de Comercio	Atiende al/la solicitante que hace la solicitud personalmente, vía telefónica o por oficio.
3	Secretario/a de la Dirección de Comercio	Analiza y clasifica la petición.
4	Secretario/a de la Dirección de Comercio	Turna al/la Directora/a de Comercio para su conocimiento
5	Directora/a de Comercio	Si procede o NO procede gira instrucciones al/la Secretario/a para elaboración de oficio de contestación.
7	Secretario/a de la Dirección de Comercio	Elabora oficio dando contestación a la petición del/la solicitante
8	Secretario/a de la Dirección de Comercio	Entrega oficio al/la solicitante.
9	El/la solicitante	Termina el procedimiento



**Diagrama de flujo:**





## APARTADO DE FIRMAS

Revisó	Autorizó