



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TULUM, QUINTANA ROO  
2016-2018



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**DE LA OFICINA 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 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>Pág.</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>32</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 de Desarrollo Rural Sustentable*
- *Ley general de responsabilidades administrativas*
- *Ley general de transparencia y acceso a la información pública*
- *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 Protección y fomento apícola del Estado de Quintana Roo.*
- *Ley de Fomento y Desarrollo Pecuario 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*
- *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**

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



## ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

Área responsable	Nombre del Procedimiento	Código	Página
Director/a General de Desarrollo Económico	Fomentar proyectos de desarrollo económico	DGDE - 01	11
Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico	Turnar información a las Direcciones correspondientes	DGDE-02	15
Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico	Coordinar las actividades del Director General	DGDE - 03	19
Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Controlar los documentos de la Dirección General	DGDE-04	24
Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Atender al público en general	DGDE-05	28



## PROCEDIMIENTO

### Presentación de los Procedimientos:

<b>Municipio de Tulum, Quintana Roo</b>		
 	<b>Fomentar proyectos de desarrollo económico</b>	
	<b>Dirección</b>	<b>DGDE -01</b>
<b>General de Desarrollo Económico</b>	<b>Director/a General de Desarrollo Económico</b>	

**Objetivo:** Organizar y mantener la comunicación y el enlace con autoridades estatales y federales, así como con autoridades ejidales y comunales para la promoción de proyectos de desarrollo económico.

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

### Políticas:

- Gestionar proyectos de desarrollo económico
- Promover el desarrollo económico en el municipio



**Definiciones:**

**Proyecto De Desarrollo Económico:** Conjunto autónomo de inversiones, actividades y medidas institucionales o de otra índole, diseñado para lograr un objetivo específico de desarrollo en un período determinado, en una región geográfica delimitada y para un grupo predefinido de beneficiarios, que continua produciendo bienes y/o prestando servicios tras la retirada del apoyo externo, y cuyos efectos perduran una vez finalizada su ejecución.

**Producto:**

- Proyecto

**Cliente (s):**

- Ciudadanía.

**Indicadores:**

Proyectos ejecutados.

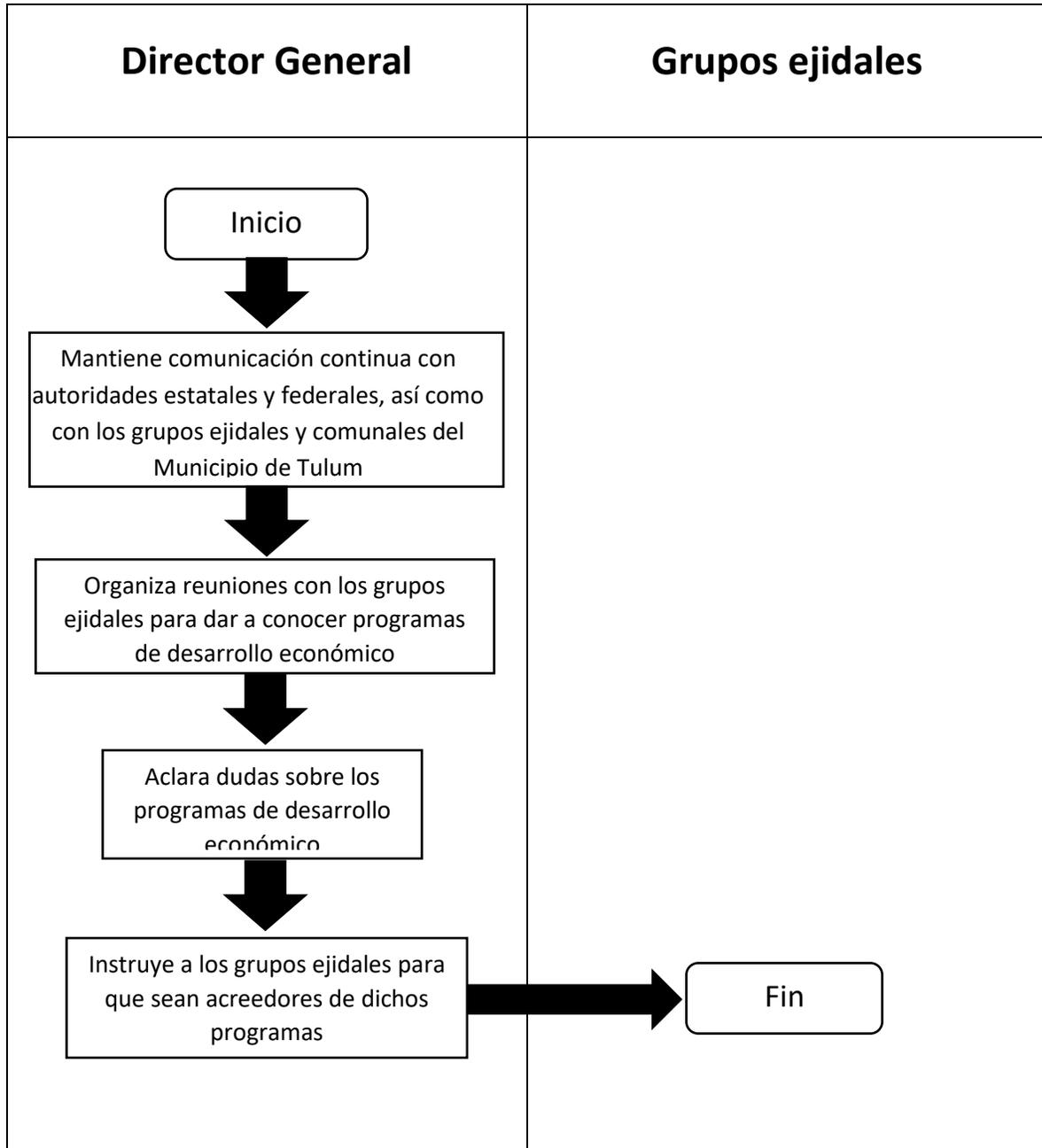


### Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a General de Desarrollo Económico	Inicio del Procedimiento
2	Director/a General de Desarrollo Económico	Mantiene comunicación continua con autoridades estatales y federales, así como con los grupos ejidales y comunales del Municipio de Tulum
3	Director/a General de Desarrollo Económico	Organiza reuniones con los grupos ejidales para dar a conocer programas de desarrollo económico
4	Director/a General de Desarrollo Económico	Aclara dudas sobre los programas de Desarrollo Económico
5	Director/a General de Desarrollo Económico	Instruye a los grupos ejidales para que sean acreedores de dichos programas
6	Grupos ejidales	Termina el procedimiento



**Diagrama de flujo:**





Municipio de Tulum, Quintana Roo		
 	<b>Turnar información a las Direcciones correspondientes</b>	
	<b>Dirección General de Desarrollo Económico</b>	<b>DGDE -02</b>
		<b>Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico</b>

**Objetivo:** Recibir toda la documentación dirigida a la Dirección General, procesarla y turnarla al área correspondiente para su atención y seguimiento

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

**Políticas:**

- Hacer llegar información a las áreas que integran a la Dirección General de Desarrollo Económico.
- Supervisa la continuidad del trámite para su término



**Producto:**

- Informe

**Cliente (s):**

- Ciudadanía.

**Indicadores:**

Solicitudes atendidas.

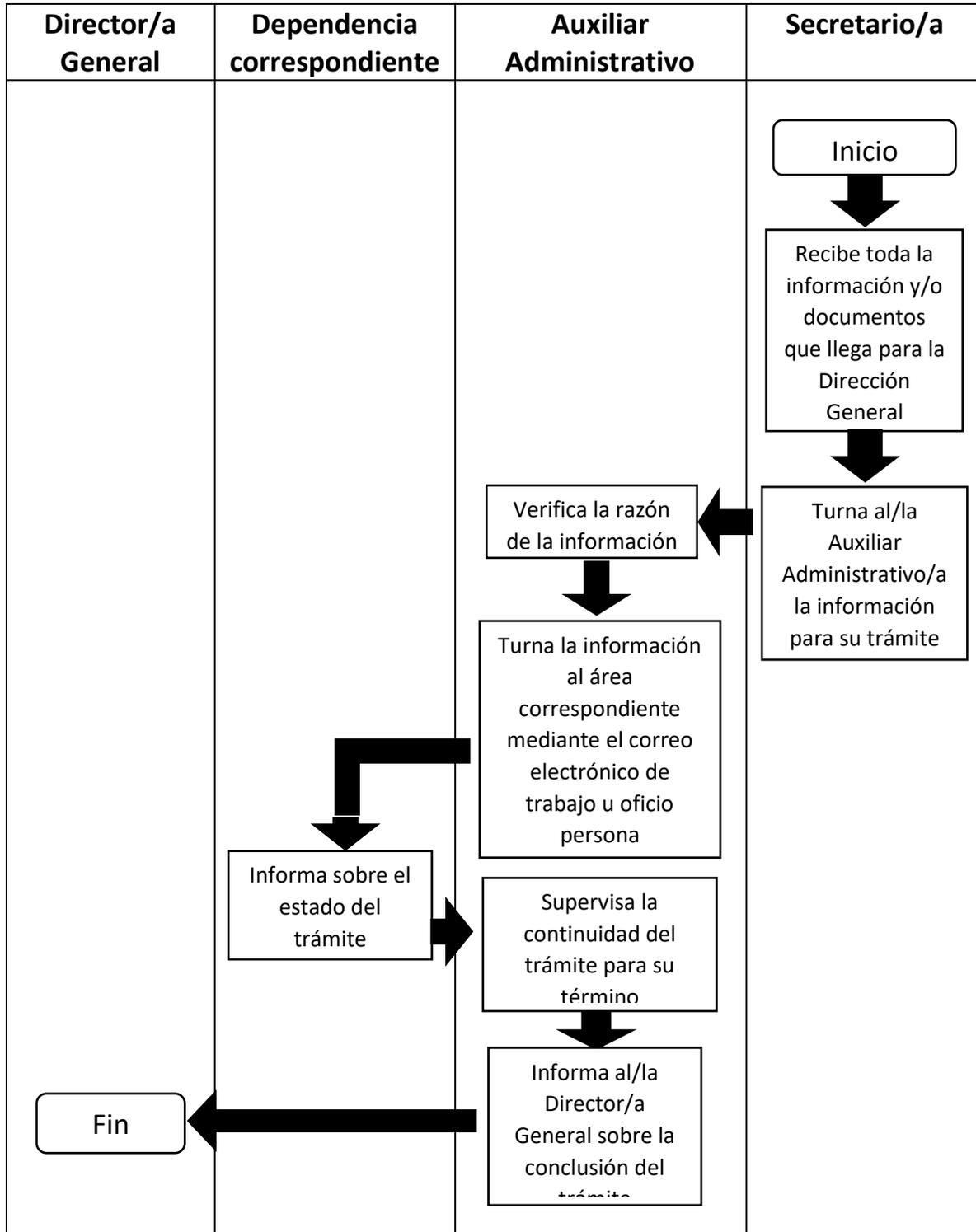


### Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Inicio del Procedimiento
2	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Recibe toda la información y/o documentos que llega para la Dirección General
3	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Turna al/la Auxiliar Administrativo la información para su trámite
4	Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico	Verifica la razón de la información
5	Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico	Turna la información al área correspondiente mediante el correo electrónico de trabajo u oficio
6	Área correspondiente De La Dirección General De Desarrollo Económico	Informa sobre el estado del trámite
7	Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico	Supervisa la continuidad del trámite para su término
8	Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico	Informa al/la Director/a General sobre la conclusión del trámite
9	Director/a General De La Dirección General De Desarrollo Económico	Termina el procedimiento



Diagrama de flujo:





<b>Municipio de Tulum, Quintana Roo</b>		
 	<b>Coordinar las actividades del Director General</b>	
	<b>Dirección General de Desarrollo Económico</b>	<b>DGDE -03 Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico</b>

**Objetivo:** Coordinar la agenda y la logística de los eventos y giras del/la Director/a General. Acordando la programación de audiencias y eventos autorizados

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

**Políticas:**

- Realizar un concentrado de los eventos y/o reuniones y/o invitaciones que recibe el/la Director/a General
- Realizar un concentrado de las actividades del/la Director/a General.
- Cruzar con la agenda de las actividades del/la Director/a General, para determinar la viabilidad de su asistencia.



**Definiciones:**

**Agenda:** Son todas las actividades programadas y calendarizadas del/la Presidente/a Municipal.

**Producto:**

- Calendarización de actividades

**Cliente (s):**

- Ciudadanos, organismos o instituciones sociales, estatales y federales.
- Dependencias de la Administración Municipal.

**Indicadores:**

Eventos y/o Invitaciones atendidos.



### Descripción de Actividades:

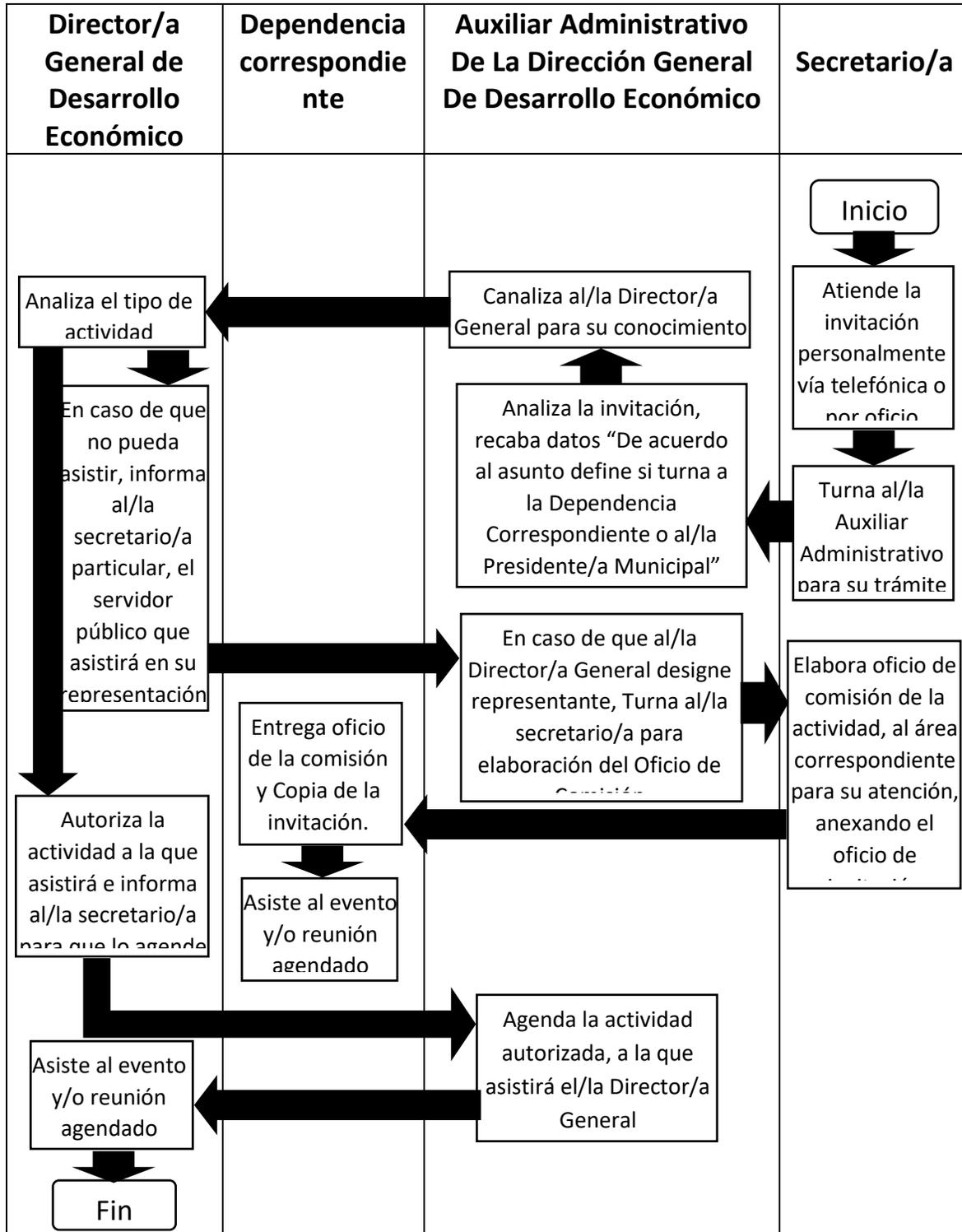
Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Inicio del Procedimiento.
2	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Atiende la invitación personalmente, vía telefónica o por oficio.
3	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Turna al/la Auxiliar Administrativo para su trámite
4	Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico	Analiza la invitación, recaba datos “De acuerdo al asunto define si turna a la Dependencia Correspondiente o al/la Director/a General”
5	Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico	Canaliza al/la Director/a General para su conocimiento.
6	Director/a General de Desarrollo Económico	Analiza el tipo de actividad.



7	Director/a General de Desarrollo Económico	En caso de que no pueda asistir, informa al/la Auxiliar Administrativo del/la Director/a de área que asistirá en su representación.
8	Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico	En caso de que al/la Director/a General designe representante, Turna al/la secretario/a para elaboración del Oficio de Comisión
9	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Elabora Oficio de Comisión de la actividad, al Área correspondiente para su atención, anexando el oficio de invitación.
10	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Entrega Oficio de Comisión y copia de la invitación
11	Director/a de Área correspondiente	Asiste al evento y/o reunión agendado y termina el procedimiento
12	Director/a General de Desarrollo Económico	Autoriza la actividad a la que asistirá e informa al/la secretario/a particular para que lo agende
13	Auxiliar Administrativo De La Dirección General De Desarrollo Económico	Agenda la actividad autorizada y a la que asistirá al/la Director/a General
14	Director/a General de Desarrollo Económico	Asiste al evento y/o reunión agendado y termina el procedimiento



**Diagrama de flujo:**





<b>Municipio de Tulum, Quintana Roo</b>		
 	<b>Controlar los documentos de la Dirección General</b>	
	<b>Dirección</b>	<b>DGDE -04</b>
	<b>General de Desarrollo Económico</b>	<b>Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico</b>

**Objetivo:** Recibir y expedir oficios que competen a la Dirección General

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

**Políticas:**

- Dar trámite a la información que es competencia de la Dirección General de Desarrollo Económico.
- Supervisa la continuidad del trámite para su término

**Definiciones:**

**Oficio:** Tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos, de colaboración, etc.



**Producto:**

- Oficios

**Cliente (s):**

- Ciudadanos, organismos o instituciones sociales, estatales y federales.
- Dependencias de la Administración Municipal.

**Indicadores:**

Oficios entregados.

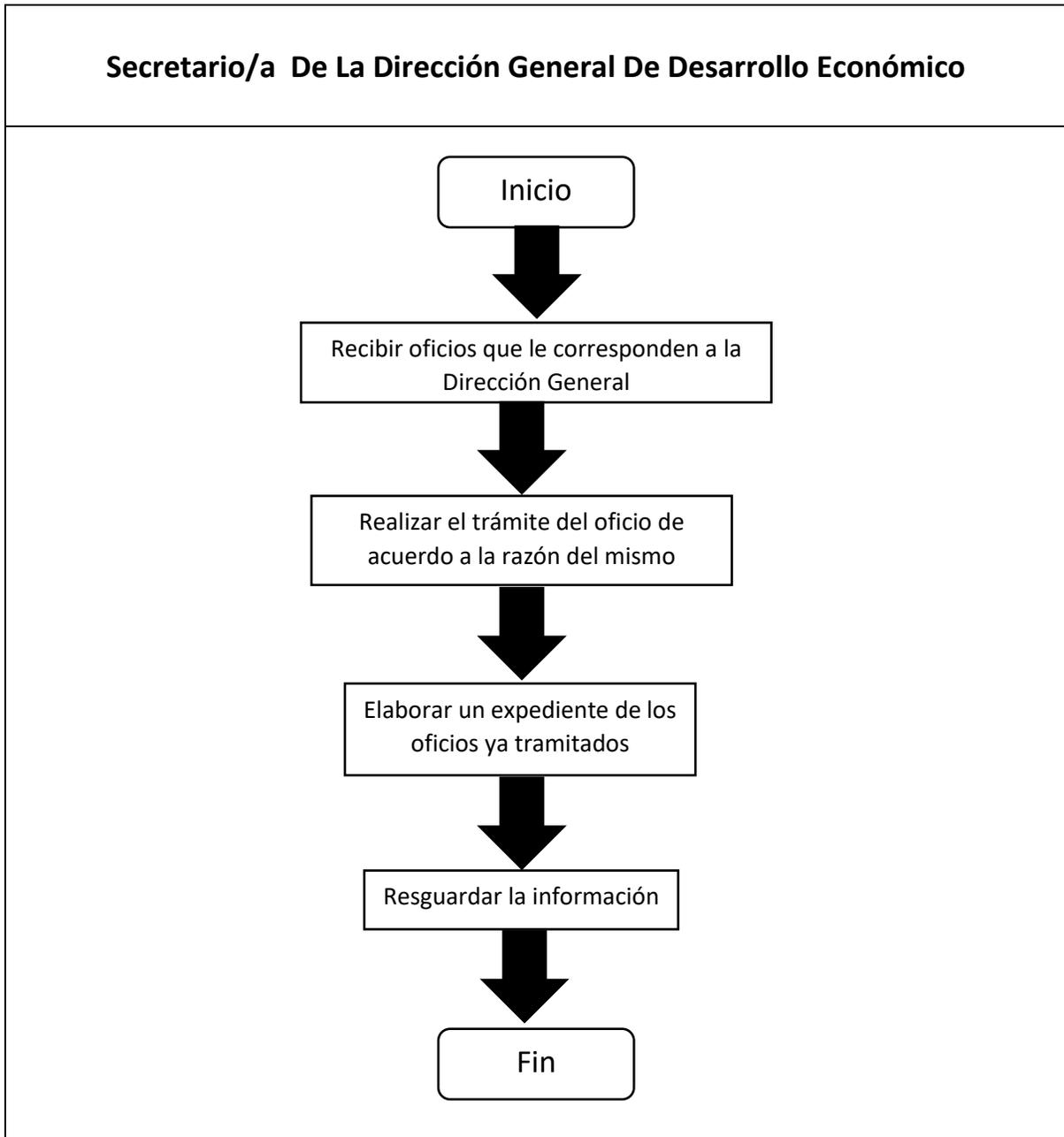


### Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Inicio del Procedimiento
2	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Recibe oficios que le corresponden a la Dirección General
3	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Realiza el trámite del oficio de acuerdo a la razón del mismo
4	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Elabora un expediente de los oficios ya tramitados
5	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Resguarda la información
6	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Termina el procedimiento



**Diagrama de flujo:**





Municipio de Tulum, Quintana Roo		
 	Atender al público en general	
	Dirección General de Desarrollo Económico	DGDE -05 Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico

**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 procedentes.



**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.

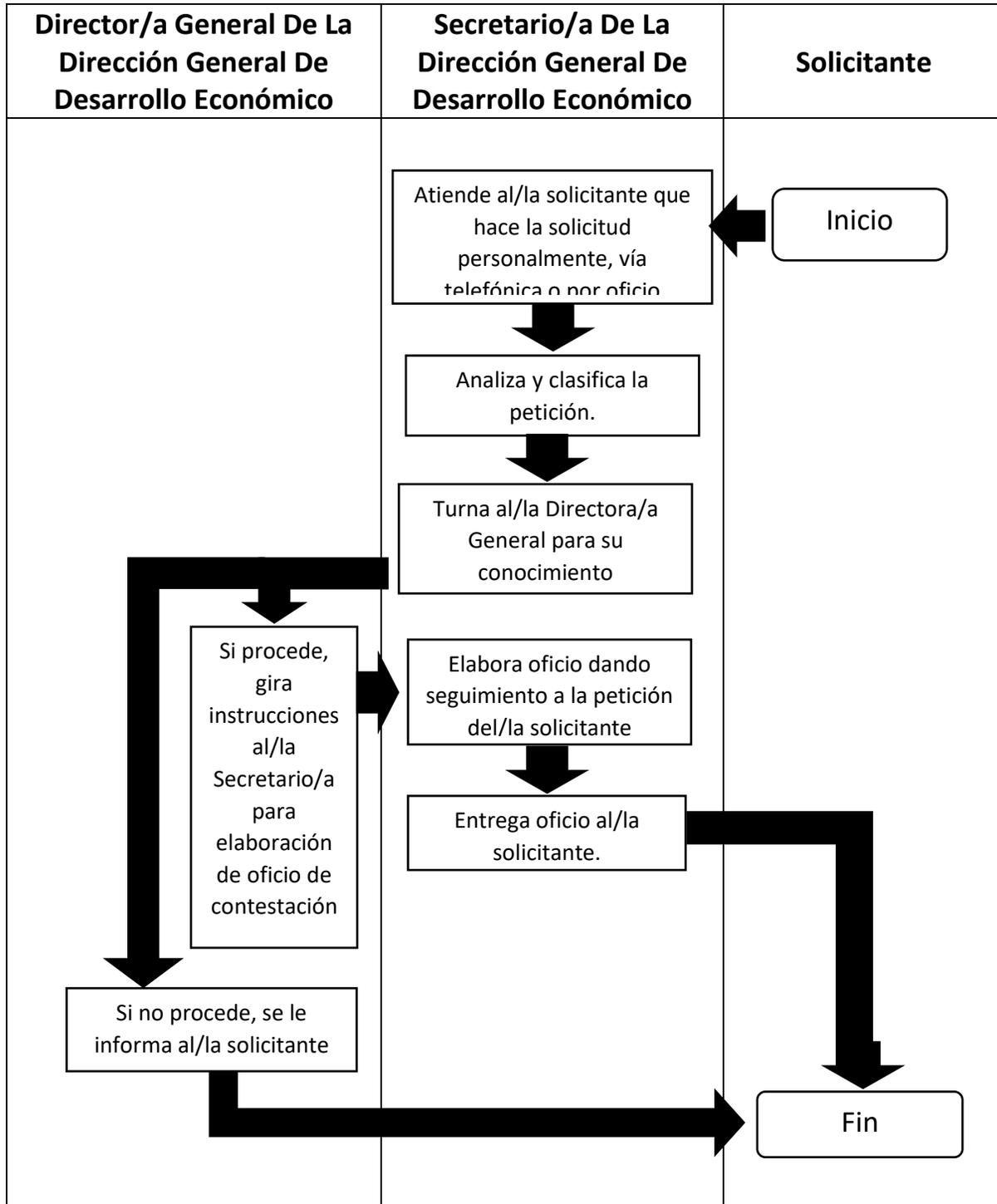


### Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Inicio del Procedimiento.
2	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Atiende al/la solicitante que hace la solicitud personalmente, vía telefónica o por oficio.
3	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Analiza y clasifica la petición.
4	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Turna al/la Directora/a General para su conocimiento
5	Directora/a General De La Dirección General De Desarrollo Económico	Si no procede, se le informa al/la solicitante
6	Directora/a General De La Dirección General De Desarrollo Económico	Si procede, gira instrucciones al/la Secretario/a para elaboración de oficio de contestación.
7	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Elabora oficio dando seguimiento a la petición del/la solicitante
8	Secretario/a De La Dirección General De Desarrollo Económico	Entrega oficio al/la solicitante.
9	Solicitante	Termina el procedimiento



**Diagrama de flujo:**





**APARTADO DE FIRMAS**

Revisó	Autorizó