



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TULUM, QUINTANA ROO
2016-2018



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE

TRÁMITES Y SERVICIOS EMPRESARIALES

MUNICIPALES 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 del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales 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 qué 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.



ÍNDICE.	Pag.
PRESENTACIÓN.....	6
MARCO JURÍDICO.....	8
ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS.....	10
PROCEDIMIENTOS.....	11
APARTADO DE FIRMAS.....	33



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*

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 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

- *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 economico*
- *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 del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Administrar la Bolsa de Trabajo Municipal	DGDE-DSITASE M-01	11
Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Coordinar la capacitación para el sector empresarial	DGDE-DSITASE M-02	16
Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Asesorar a los empresarios sobre los programas del Instituto Nacional del Emprendedor	DGDE-DSITASE M-03	20
Secretario/a de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Atender al público en general	DGDE-DSITASE M-04	24
Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Operar el sistema RETYS	DGDE-DSITASE M-05	29



PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

Procedimiento:

Municipio de Tulum, Quintana Roo			
 		Administrar la Bolsa de Trabajo Municipal	
		Dirección General de Desarrollo Económico	DGDE-DSITASEM-01 Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales

Objetivo: Dirigir la Operación de la Bolsa de Trabajo Municipal y vincular a los desempleados que tengan algún oficio a los programas de fomento al autoempleo o vacantes de empleo que opera el Gobierno del Estado en coordinación con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

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



Políticas:

- Recibir la información de vacantes del sector empresarial y hotelero
- Recibir las solicitudes empleo de quiénes desean ocupar algún puesto
- Promover plazas disponibles en los diferentes sectores

Definiciones:

Bolsa de Trabajo: Es el listado general de puestos de trabajo disponibles que es consultado por demandantes de empleo

Producto:

Cliente (s):

- Ciudadanía.

Indicadores:

Ciudadanos/as contratados/as.



Descripción de Actividades:

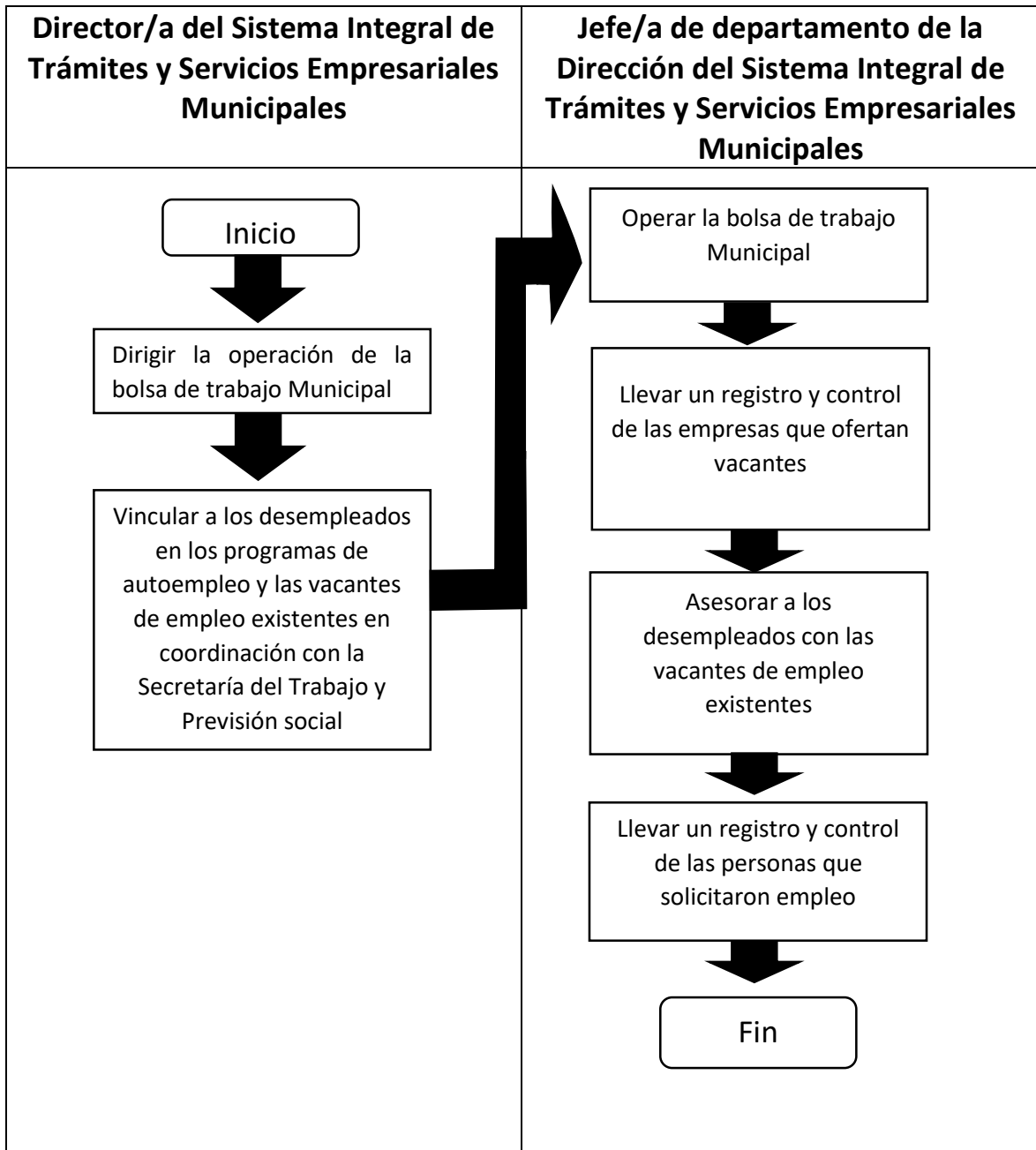
Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Inicio del Procedimiento
2	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Dirige la operación de la bolsa de trabajo Municipal
3	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Vincula a los desempleados en los programas de autoempleo y las vacantes de empleo existentes en coordinación con la STPS
4	Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Opera la bolsa de trabajo Municipal
5	Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Lleva un registro y control de las empresas que ofertan vacantes



6	Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Asesora a los desempleados con las vacantes de empleo existentes
7	Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Lleva un registro y control de las personas que solicitaron empleo
8	Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Termina el procedimiento



Diagrama de flujo:





Municipio de Tulum, Quintana Roo			
 		Coordinar la capacitación para el sector empresarial	
		DGDE-DSITASEM-02	
Dirección General de Desarrollo Económico		Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	

Objetivo: Coordinar con las Cámaras y Asociaciones eventos de capacitación para el sector empresarial y emprendedor, que permitan conocer las diferentes estrategias para mejorar o hacer crecer su negocio

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

Políticas:

- Gestionar cursos y talleres de capacitación.

Definiciones:



Sector Empresarial: El sector empresarial está compuesto por diferentes clases de personas jurídicas, diseñadas por personas naturales, cuya finalidad principal es la creación de valor para sí mismas y al mismo tiempo para la comunidad.

Emprendedor: Se denomina emprendedor a aquella persona que sabe descubrir, identificar una oportunidad de negocios en concreto y entonces se dispondrá a organizar o conseguir los recursos necesarios para comenzarla y más luego llevarla a buen puerto.

Producto:

- Cursos y/o talleres

Cliente (s):

- Sector empresarial
- Ciudadanía.

Indicadores:

Talleres y/o cursos realizados.

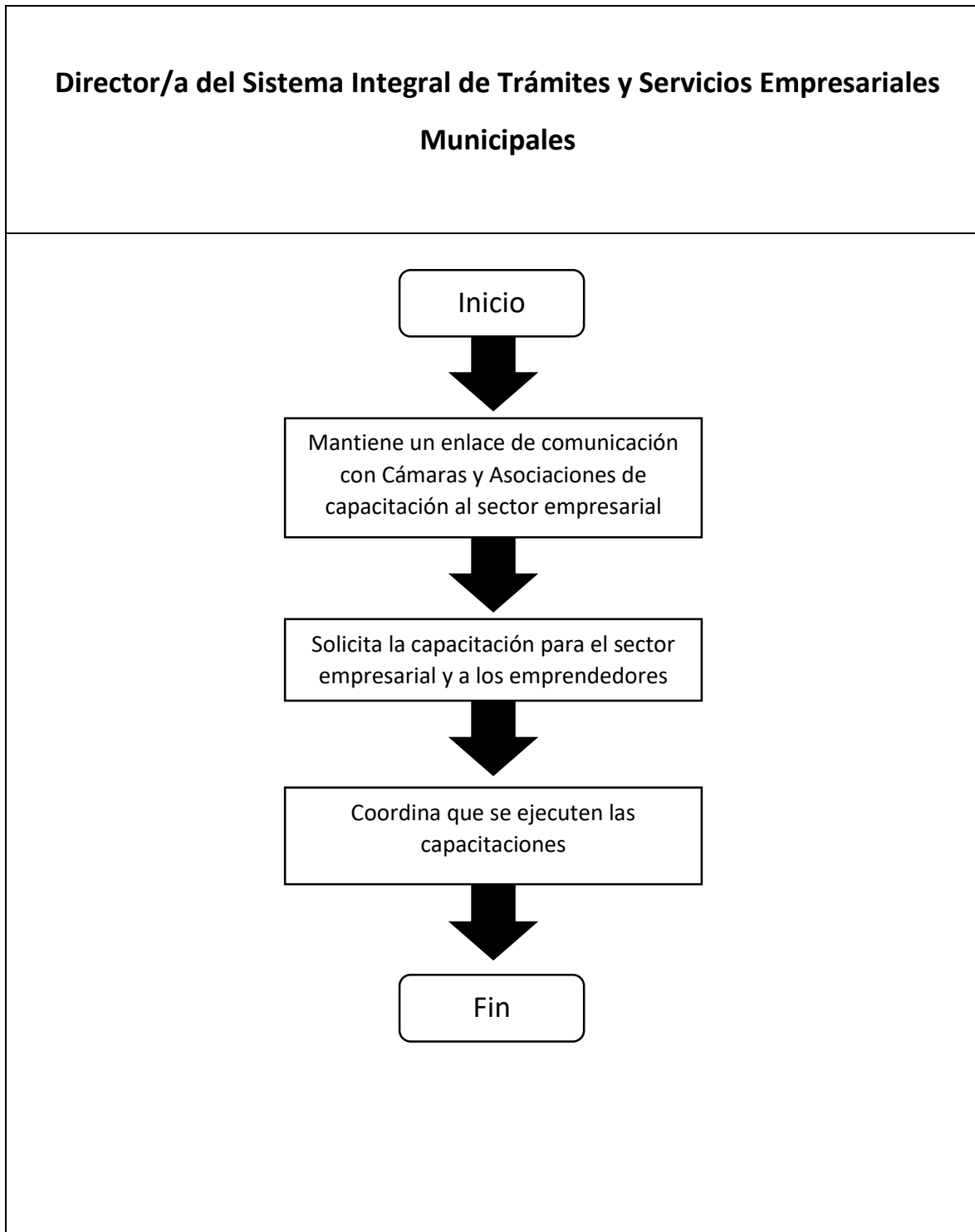


Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Inicio del Procedimiento
2	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Mantiene un enlace de comunicación con Cámaras y Asociaciones de capacitación al sector empresarial
3	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Solicita la capacitación para el sector empresarial y a los emprendedores
4	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Coordina que se ejecuten las capacitaciones
5	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Termina el procedimiento




Diagrama de flujo:





Procedimiento:

Municipio de Tulum, Quintana Roo		
 	Asesorar a los empresarios sobre los programas del Instituto Nacional del Emprendedor	
	Dirección General de Desarrollo Económico	DGDE-DSITASEM-03 Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales

Objetivo: Brindar asesoría personalizada a los empresarios interesados en los programas del Instituto Nacional del Emprendedor.

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

Políticas:

- Implementar asesoría permanente al sector empresarial



Definiciones:

Asesoría: Proceso en el que se da asistencia, apoyo mediante la sugerencia de realizar o no ciertas actividades.

Producto:

- Asesorías.

Cliente (s):

- Ciudadanía.
- Sector empresarial.

Indicadores:

Asesorías brindadas.

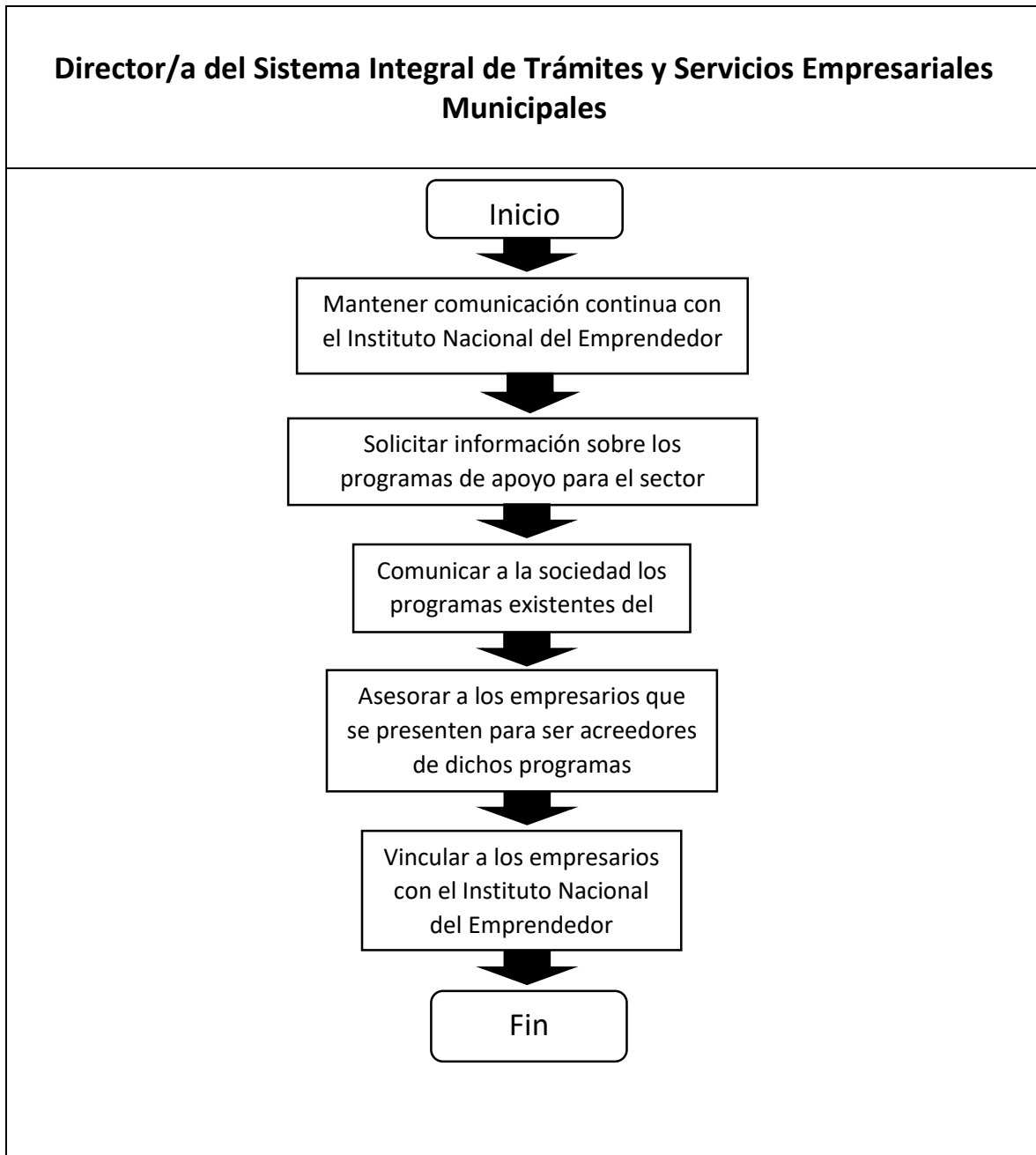


Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Inicio del Procedimiento
2	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Mantiene comunicación continua con el Instituto Nacional del Emprendedor
3	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Solicita información sobre los programas de apoyo para el sector empresarial
4	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Comunica a la sociedad los programas existentes del Instituto
5	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Asesora a los empresarios que se presenten para ser acreedores de dichos programas
6	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Vincula a los empresarios con el Instituto Nacional de Emprendedor
7	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Termina el procedimiento





Diagrama de flujo:





Procedimiento:

Municipio de Tulum, Quintana Roo		
 	Atender al público en general	
	Dirección General de Desarrollo Económico	DGDE-DSITASEM-04 Secretario/a de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales

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:

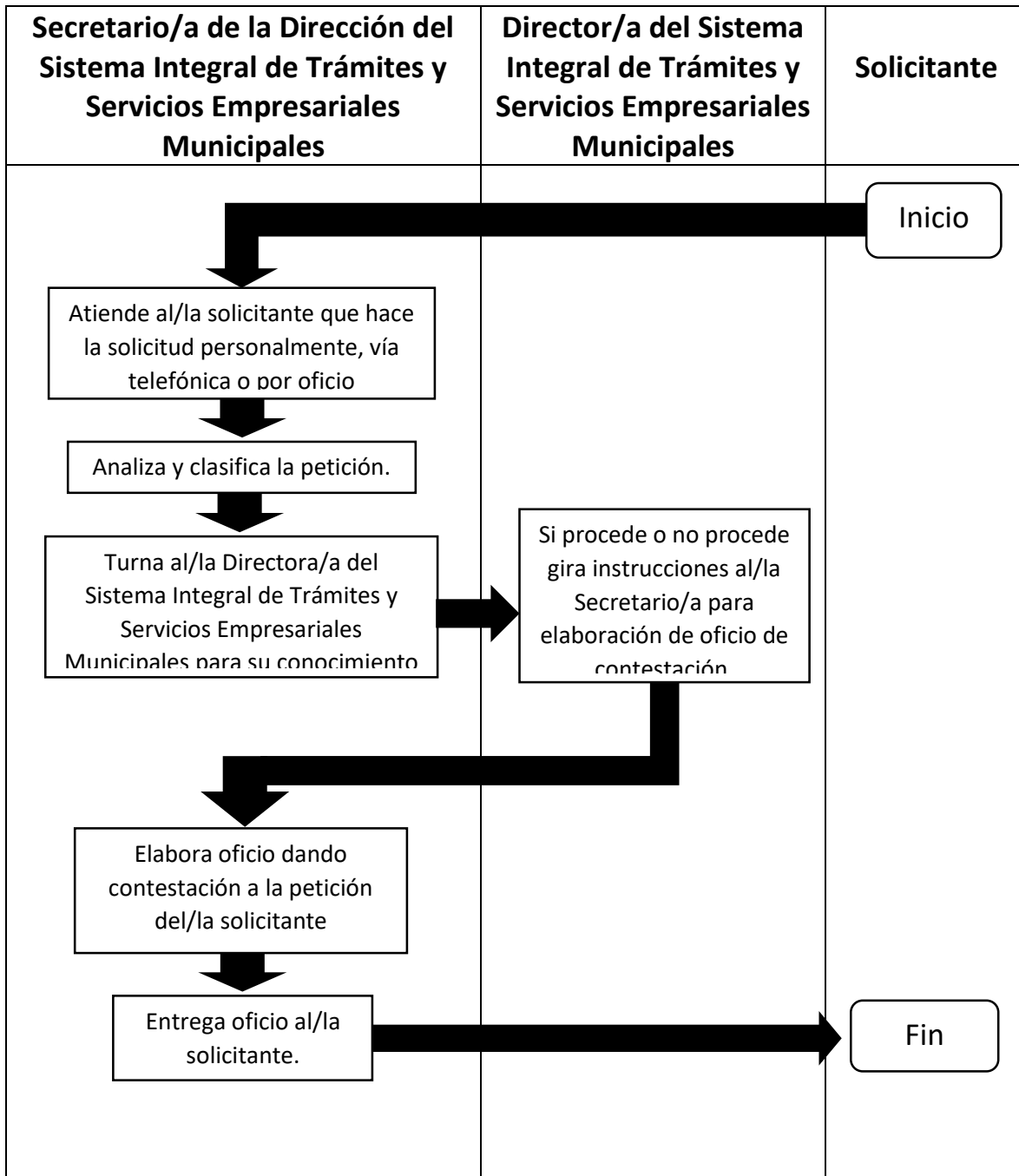
Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Secretario/a de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Inicio del Procedimiento.
2	Secretario/a de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Atiende al/la solicitante que hace la solicitud personalmente, vía telefónica o por oficio.
3	Secretario/a de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Analiza y clasifica la petición.
4	Secretario/a de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Turna al/la Directora/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales para su conocimiento
5	Directora/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Si procede o no procede gira instrucciones al/la Secretario/a para elaboración de oficio de contestación.



6	Secretario/a de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Elabora oficio dando seguimiento a la petición del/la solicitante
7	Secretario/a de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Entrega oficio al/la solicitante.
8	El/la solicitante	Termina el procedimiento



Diagrama de flujo:





Municipio de Tulum, Quintana Roo		
 	Operar el sistema RETYS (Registro Estatal de Trámites y Servicios)	
	Dirección General de Desarrollo Económico	DGDE-DSITASEM-05 Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales

Objetivo: Operar el sistema RETYS (Registro Estatal de Trámites y Servicios) del Municipio de Tulum.

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

Políticas:

- Monitorear las actualizaciones del Sistema RETYS.
- Informar a la ciudadanía sobre las actualizaciones del Sistema RETYS.

Definiciones:



Sistema RETYS: Es una plataforma de acceso público en el que está inscrito el catálogo de trámites, servicios, requisitos, plazos y cargas tributarias de las dependencias estatales.

Producto:

- Informe.

Cliente (s):

- Ciudadanía.
- Sector empresarial.

Indicadores:

Informe entregado.

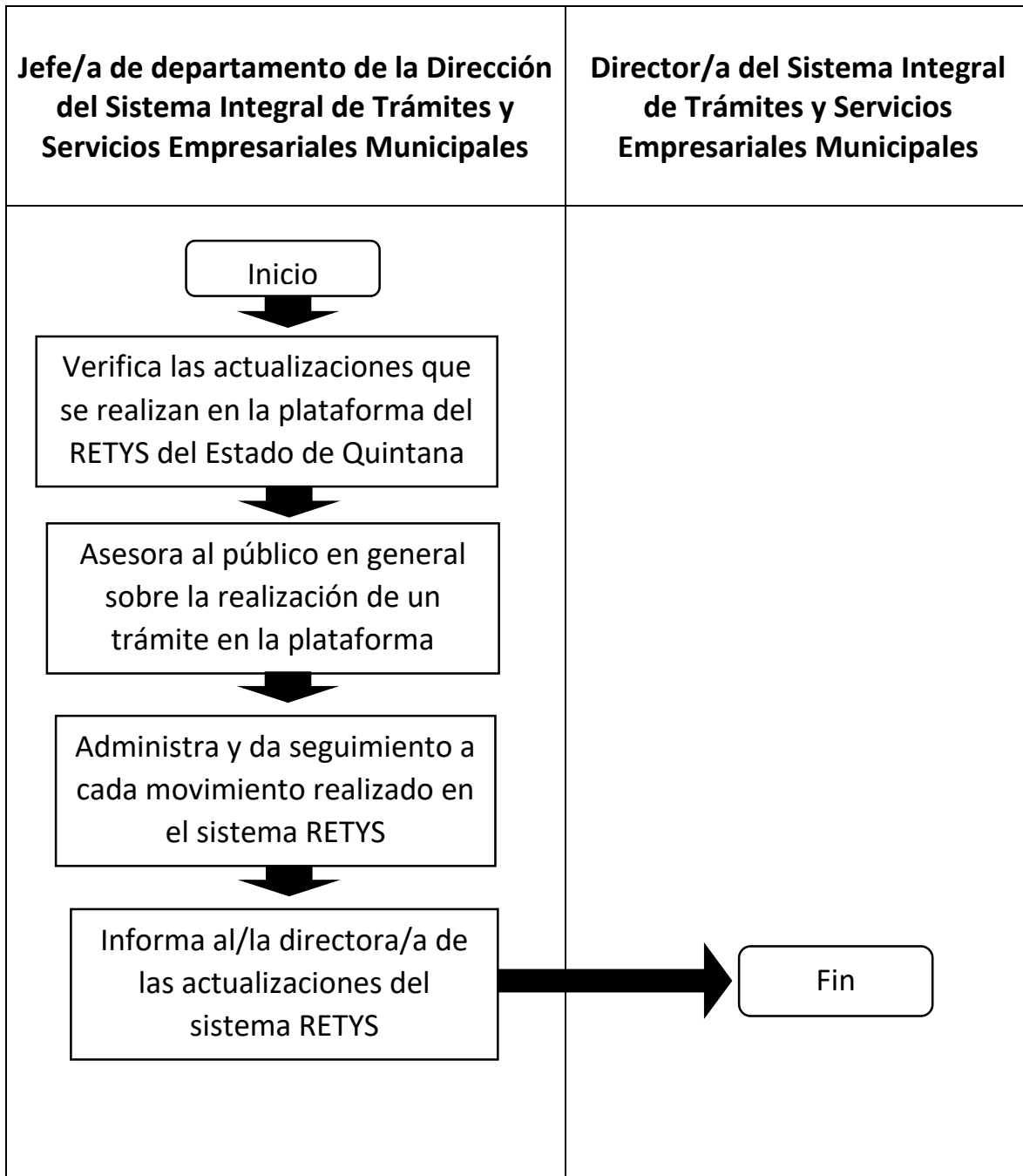


Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Inicio del Procedimiento
2	Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Verifica las actualizaciones que se realizan en la plataforma del RETYS del Estado de Quintana Roo
3	Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Asesora al público en general sobre la realización de un trámite en la plataforma
4	Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Administra y da seguimiento a cada movimiento realizado en el sistema RETYS
5	Jefe/a de departamento de la Dirección del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Informa al/la directora/a de las actualizaciones del sistema RETYS
6	Director/a del Sistema Integral de Trámites y Servicios Empresariales Municipales	Termina el procedimiento



Diagrama de flujo:





APARTADO DE FIRMAS

Revisó	Autorizó