



**Manual de Organización, Políticas  
y Procedimientos  
de la Dirección General de Comercio, Industria y  
Servicios.**

Cuernavaca, Mor., a 20 de Mayo de 2015



## CONTENIDO:

	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	22
X. PROCEDIMIENTOS	23
01. Junta Mensual de Directores de área.	23
02. Compromisos del Director General.	27
03. Resolutivos Generales	32
XI. DIRECTORIO	36
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	37
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	38



## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Comercio, Industria y Servicios, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

Cesar Salgado Castañeda  
Secretario de Turismo y Desarrollo Económico

APROBÓ

Ricardo Diaz Vazquez  
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

J. Rafal Barrios Garcia  
Director General de Comercio, Industria y Servicios.

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
20/May./15	Marcela Torres Bello	2015	38



## II. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Comercio, Industria y Servicios presenta este Manual de Organización, Políticas y Procedimientos con el objeto de contar con una guía específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades, así como el de servir como un instrumento de apoyo para el personal y tener mejoras institucionales.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo de la Dirección General y dando cumplimiento con ello al Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico.

Contempla los procedimientos de la Dirección General de Comercio, Industria y Servicios con sus respectivos diagramas de flujo y formatos utilizados.

Es de suma importancia señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.



### III. OBJETIVO

Generar las condiciones normativas y reglamentarias necesarias para el establecimiento de nuevas empresas productivas de Comercio, Industria, y Servicios; así como el otorgamiento de licencias de funcionamiento; el fomento de nuevos empleos, existencia de procesos transparentes y sencillos para así favorecer el desarrollo económico y social de Cuernavaca.



## IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Art. 25, 27, 116 fracc. VII, Transitorios Décimo cuarto
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.  
Art. 70 fracc. XXXVI CAPITULO \*VI Art. \*116
3. Leyes:
  - 3.1 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos.  
Art. \*28
  - 3.2 Ley de Desarrollo Económico Sustentable del Estado Libre y Soberano de Morelos.  
CAPITULO VI Art. 32
  - 3.3 Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.  
Art. 43, 54
  - 3.4 Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos.
  - 3.5 Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
  - 3.6 Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
  - 3.7 Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.  
Art. 91
4. Reglamentos:
  - 4.1 Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico
  - 4.2 Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.
  - 4.3 Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.
  - 4.4 Reglamento de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
  - 4.5 Reglamento de la Ley de Desarrollo Económico Sustentable del Estado Libre y Soberano de Morelos.
5. Convenios:
  - 5.1 Convenio de Coordinación celebrado entre la Secretaría de Desarrollo Económico y la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER).
  - 5.2 Convenio de Coordinación celebrado entre la Secretaría de Desarrollo Económico y el Servicio Nacional del Empleo en Morelos (SNEMOR).
6. Plan Municipal de Desarrollo
7. Programa Operativo Anual 2015
8. Las demás Leyes, Códigos, Planes Municipales, Reglamentos, Decretos, Circulares y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia en el ámbito de su competitividad.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Somos una entidad de carácter público, que dentro de sus fines es la de regular, promover y fomentar el desarrollo de las actividades comerciales, industriales, y de servicios. Asimismo, promover la generación y aprovechamiento de las fuentes de trabajo, la capacitación para incrementar la mano de obra especializada encaminada al aumento de la posibilidad de obtener o mejorar el empleo y el impulso a proyectos productivos, además de proponer y dirigir las políticas en materia de abasto y comercio.

### VISIÓN

Ser una unidad administrativa que asuma de manera específica la atención a cada uno de los temas que son de su competencia; regular, promover y fomentar el desarrollo de las actividades comerciales, industriales y de servicios, con mente y mano de obra calificada, infraestructura eficiente para atraer y retener capitales de inversión.

### VALORES

<b>Legalidad.-</b> Ejercer las actividades con estricto apego al marco jurídico vigente	<b>Honradez.-</b> Actuar con la máxima rectitud, sin pretender conductas indebidas.
<b>Transparencia y Rendición de Cuentas.-</b> Garantizar el derecho de toda persona el acceso a la información.	<b>Imparcialidad.-</b> Actuar sin conceder preferencias.
<b>Identidad.-</b> Asumir la misión como compromiso propio.	<b>Responsabilidad.-</b> Cumplir con esmero, cuidado y atención todos sus deberes.
<b>Justicia.-</b> Aplicar criterios prudenciales, distinguir lo bueno de lo malo.	<b>Igualdad.-</b> Otorgar a todas las personas el mismo trato, sin distinción alguna.
<b>Respeto.-</b> Conducirse con sobriedad y moderación en su atención a la ciudadanía.	<b>Integridad.-</b> Ejercer sus funciones, atendiendo siempre a la verdad.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y**  
**SERVICIOS**

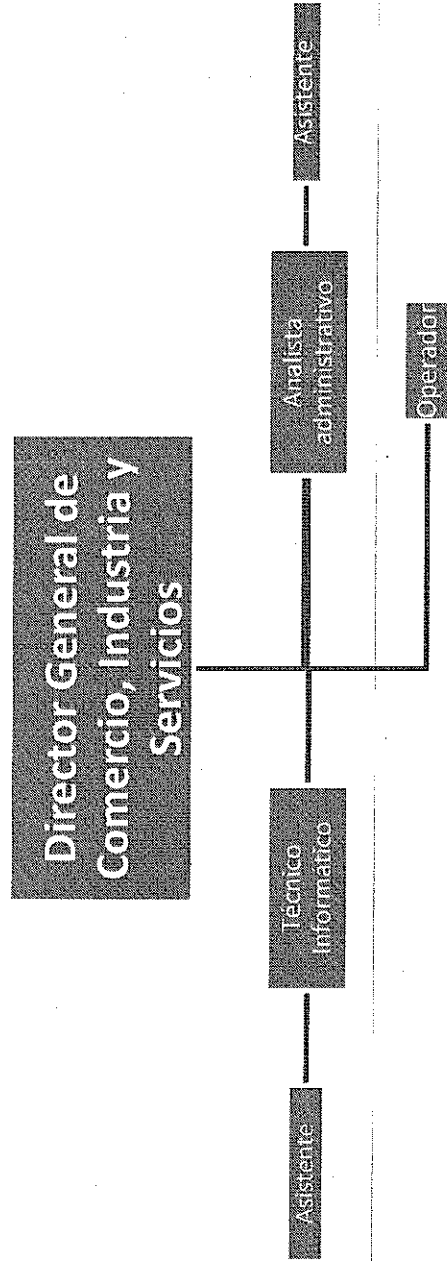
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-STYDE-DGCiYS-VII-II

Revisión: 1

Página 8 de 38

## VI. ORGANIGRAMA



ELABORO

J. RAUL BARRIOS GARCIA  
DIRECTOR GENERAL DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y SERVICIOS

AUTORIZO

CESAR SALGADO CASTAÑEDA  
SECRETARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONOMICO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
20 de Mayo de 2015





MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**

AGRICULTURA  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO,**  
**INDUSTRIA Y SERVICIOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-STyDE-DGClYS-VII-  
II

Revisión: 1

Página 9 de 38

## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Director General	J. RAFUL BARRIOS GARCIA	1	1
Asistente	JULIA ARELLANO VARGAS	1	
Asistente (comisionada)	ELUSAI ANGELICA CADENA ARIAS	1	2
Técnico Informático	JESSIKA HURTADO CASTILLO	1	1
Analista Administrativo	ANTONIA VILLANUEVA BAHENA	1	1
Operador	MIGUEL EPIGMENIO JASSO HERNANDEZ	1	1
	<b>TOTAL</b>		<b>6</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

DIRECTOR GENERAL

JEFE INMEDIATO

SECRETARIO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO

PERSONAL A SU CARGO

ASISTENTE (2)  
TECNICO INFORMÁTICO  
ANALISTA ADMINISTRATIVO  
OPERADOR

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Llevar a cabo las acciones que sean necesarias para fomentar las inversiones productivas y la creación de empleos mejor remunerados en el Municipio;
- II.- Formular y proponer programas y acciones para la modernización, mejoramiento integral y fomento para el desarrollo de la actividad empresarial dentro del Municipio;
- III.- Asesorar técnicamente a los sectores que lo soliciten, para el establecimiento de nuevas industrias o la ejecución de proyectos productivos;
- IV.- Vincular programas de investigación científica y tecnológica, de carácter industrial, comercial y de servicios y fomentar su difusión;
- V.- Elaborar programas para lograr el mejor aprovechamiento de la infraestructura productiva, industrial, comercial, turística y de servicios en el Municipio;
- VI.- Promover la creación de fuentes de empleo y auto empleo, impulsando el establecimiento de la mediana y pequeña industria en el Municipio, el desarrollo e integración de cadenas productivas, así como de centros comerciales, actividades turísticas y de servicios;
- VII.- Promover la realización de ferias, exposiciones y congresos industriales, turísticos, comerciales y de servicios;
- VIII.- Promover entre las empresas del municipio el contratar personas con capacidades diferentes;
- IX.- Velar por la aplicación de la normatividad correspondiente al primer empleo, en el ámbito municipal;
- X.- Proponer convenios de cooperación entre el Municipio y los sectores público, privado y social;
- XI.- Elaborar proyectos y llevar a cabo las acciones que sean necesarias para gestionar el otorgamiento de incentivos por parte de las autoridades municipales, estatales y federales competentes en la materia, tendientes a fomentar la inversión productiva en el Municipio;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

DIRECTOR GENERAL

#### JEFE INMEDIATO

SECRETARIO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO

#### PERSONAL A SU CARGO

ASISTENTE (2)  
TECNICO INFORMÁTICO  
ANALISTA ADMINISTRATIVO  
OPERADOR

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- XII.- Llevar a cabo las acciones para que la Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico esté en posibilidades de difundir las oportunidades de desarrollo que tiene el Municipio;
- XIII.- Elaborar e instrumentar propuestas para que la Secretaría de Desarrollo Económico gestione y estimule la exportación de los bienes, productos y servicios que se generan en el Municipio;
- XIV.- Instrumentar las propuestas de programas dirigidos a los sectores industriales, comerciales, turísticos y financieros, tendientes a incrementar la economía del Municipio, y someterlos al Secretario para su aprobación y puesta en operación;
- XV.- Aplicar la normatividad y supervisar las actividades en los mercados públicos, aplicando, en su caso, las sanciones que señala la normatividad municipal aplicable;
- XVI.- Otorgar permisos y licencias para la operación de los giros comerciales, industriales y de servicios que pretendan establecerse en el Municipio, a fin de que dicho otorgamiento sea acorde a la compatibilidad de usos de suelo y a los esquemas de ordenamiento urbano y zonificación;
- XVII.- Elaborar y mantener actualizado el catálogo de giros comerciales, industriales y de prestación de servicios en el Municipio, mismo que deber estar acorde con la leyes y ordenamientos de la materia;
- XVIII.- Proporcionar servicios, apoyos e información a la ciudadanía en materia de uso de suelo para la obtención de licencias y permisos municipales;
- XIX.- Verificar que los poseedores o propietarios de inmuebles destinados a estacionamientos de vehículos, cumplan con los requisitos establecidos en la reglamentación municipal;
- XX.- Recibir las solicitudes para la prestación del servicio de estacionamientos públicos;
- XXI.- Conceder a los particulares los derechos de los espacios físicos para ejercer el comercio en los mercados en el Municipio, según lo dispuesto por las disposiciones reglamentarias respectivas; funcionamiento de los mercados públicos;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

DIRECTOR GENERAL

#### JEFE INMEDIATO

SECRETARIO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO

#### PERSONAL A SU CARGO

ASISTENTE (2)  
TECNICO INFORMÁTICO  
ANALISTA ADMINISTRATIVO  
OPERADOR

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- XXII.- Expedir comprobantes de pago de los derechos que se generen por el uso de espacios físicos, a las personas que ejerzan actividades de comercio en los mercados municipales, así como el tarjetón de identificación mediante el cual acreditarán sus derechos; 26 de diciembre de 2012 CUARTA SECCIÓN Página 63
- XXIII.- Verificar y supervisar la información proporcionada en las solicitudes de licencias;
- XXIV.- Diseñar, instrumentar y promover los mecanismos que sean necesarios para eficientar y agilizar las actividades de dictaminación en cualquiera de los trámites que se llevan a cabo en esta Dependencia;
- XXV.- Coordinar sus actividades con la Tesorería Municipal, para el debido procesamiento del registro del Padrón de Contribuyentes;
- XXVI.- Otorgar y renovar las autorizaciones para el desarrollo de las actividades comerciales en el comercio establecido y los locales de mercados públicos, de acuerdo a las disposiciones legales aplicables;
- XXVII.- Formular y proponer programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral de los mercados públicos;
- XXVIII.- Coadyuvar en la recaudación y liquidación de los pagos de derechos, derivados de la realización de actividades en mercados públicos y tianguis, en estricto apego a las disposiciones aplicables, en coordinación con la Tesorería Municipal;
- XXIX.- Elaborar y proponer proyectos de reglamentos y acuerdos;
- XXX.- Iniciar, tramitar, resolver y ejecutar los procedimientos administrativos, de conformidad con lo establecido en la legislación y ordenamientos aplicables;
- XXXI.- Organizar y coordinar programas de abasto alimenticio a bajo costo para las familias de escasos recursos económicos, y
- XXXII.- Las demás que le determine el Secretario de Desarrollo Económico y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia.



## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Director General

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Economía o Carrera  
afin.

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración
- Contabilidad / Finanzas
- Derecho Laboral
- Recursos Humanos
- Desarrollo Organizacional
- Planeación Estratégica

### EXPERIENCIA LABORAL

5 años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en Campo

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Visión optimista	Trabajo en equipo
Tolerancia	Actitud de servicio
Idoneidad	Solidaridad
Profesionalización	Entorno Cultural y
Colaboración	Ecológico
Proactivo	
Comunicación efectiva	

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

### ESFUERZO

Mental



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO,**  
**INDUSTRIA Y SERVICIOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-STyDE-DGClYs-VII-  
II

Revisión: 1

Página 14 de 38

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

ASISTENTE (2)

**JEFE INMEDIATO**

DIRECTOR GENERAL

**PERSONAL A SU CARGO**

NINGUNO

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I.- Tomar por escrito recados telefónicos,
- II.- Contestar memorándums, Oficios y dar seguimiento,
- III.- Facilitar el flujo de trámites administrativos con otras dependencias,
- IV.- Registrar y archivar correspondencia;
- IV.- Y las demás que el Director General le asigne.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO,**  
**INDUSTRIA Y SERVICIOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-STyDE-DGClyS-VII-  
II

Revisión: 1

Página 15 de 38

### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Asistente (2)

#### ESCOLARIDAD

Pasante y/o Carrera Técnica

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración
- Contabilidad / Finanzas
- Recursos Humanos
- Manejo de PC (paquetería office)

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Visión optimista  
Tolerancia  
Liderazgo  
Responsabilidad  
Apto para las relaciones públicas  
Facilidad de palabra  
Dinamismo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2018 - 2021  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO,**  
**INDUSTRIA Y SERVICIOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-STyDE-DGClyS-VII-II

Revisión: 1

Página 16 de 38

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

TECNICO INFORMÁTICO

**JEFE INMEDIATO**

DIRECTOR GENERAL

**PERSONAL A SU CARGO**

NINGUNO

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I.- Asistir al Director General en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Dirección General,
- II.- Colaborar en la elaboración de Agenda para el Desarrollo Municipal,
- III.- Colaborar en la elaboración del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Comercio, Industria y Servicios,
- IV.- Controlar Sistema de Gestión y elaboración de incidencias,
- V.- Seguimiento en los asuntos internos de la Dirección General,
- VI.- Asistir al Director en la elaboración de información que solicitan de otras dependencias
- VII.- Mantener actualizada la información de entrega recepción,
- IX.- Y las demás que le asigne el Director General de Comercio, Industria y Servicios.





### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Informático

#### ESCOLARIDAD

Pasante y/o Carrera Técnica

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración
- Microsoft Office
- Recursos Humanos
- Finanzas / contable
- Conocimientos de ordenamientos generales.

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Visión optimista      Disciplina  
Tolerancia              Compañerismo  
Liderazgo                Propositivo  
Responsabilidad  
Apto para las relaciones públicas  
Facilidad de palabra  
Dinamismo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**

**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO,**  
**INDUSTRIA Y SERVICIOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-STyDE-DGCllyS-VII-  
II

Revisión: 1

Página 18 de 38

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

ANALISTA ADMINISTRATIVO

**JEFE INMEDIATO**

DIRECTOR GENERAL

**PERSONAL A SU CARGO**

NINGUNO

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I.- Recibir correspondencia
- II.- Entregar correspondencia
- III.- Archivar Documentos
- IV.- Y demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

ANALISTA ADMINISTRATIVO

#### ESCOLARIDAD

Carrera comercial o Técnica

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración
- Microsoft Office
- Recursos Humanos
- Contabilidad / Finanzas

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Visión optimista      Disciplina  
Tolerancia              Compañerismo  
Liderazgo                Propositivo  
Responsabilidad  
Apto para las relaciones públicas  
Facilidad de palabra  
Dinamismo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Físico - Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

OPERADOR

JEFE INMEDIATO

DIRECTOR GENERAL

PERSONAL A SU CARGO

NINGUNO

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Revisar la unidad correspondiente,
- II.- Trasladar al Director General a puntos de reunión,
- III.- Entrega de documentos a entes gubernamentales
- IV.- Y demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO,**  
**INDUSTRIA Y SERVICIOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-STyDE-DGClyS-VII-  
II  
Revisión: 1  
Página 21 de 38

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

OPERADOR

**ESCOLARIDAD**

Carrera Técnica Mecánica

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Técnico en Mecánica
- Microsoft Office
- Máquinas y Herramienta

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina y en Campo

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Visión optimista      Disciplina  
Tolerancia              Compañerismo  
Propositivo  
Responsabilidad  
Dinamismo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Bajo

**ESFUERZO**

Físico - Mental



## IX. POLÍTICAS

Son Obligación de los trabajadores de la Dirección General de Comercio, Industria y Servicios:

1. Establecer relación laboral con respeto y honestidad hacia sus compañeros.
2. Proporcionar a su jefe directo sus datos telefónicos y correo electrónico, para poder establecer comunicación directa y favorecer la relación laboral.
3. Presentarse puntualmente a su área laboral.
4. Solicitar a su jefe directo, permiso para el uso de días económicos anticipadamente, así como reportar al enlace administrativo. (no aplica lunes, viernes y días programados junto a puentes o vacaciones).
5. Solicitar a su jefe directo, permiso de inasistencia laboral con anticipación. En caso de no asistir por motivos de fuerza mayor, notificarse a su área laboral ese mismo día en el transcurso de la mañana.
6. En caso de inasistencia por enfermedad, presentar la incapacidad expedida por el ISSSTE a su jefe directo para la autorización de justificación en la fecha de expedición de la misma, (no se aceptarán recetas de particulares para que sean cubiertas como incapacidades).
7. No se permite fomentar el comercio dentro del área laboral.
8. No fumar dentro de las instalaciones de éste Ayuntamiento.
9. No se permite presentarse a laborar en estado etílico o con aliento alcohólico.
10. No se permite el teléfono de la oficina para uso personal.
11. Todo el personal deberá tener conocimiento del contenido del presente Manual de organización, Política y Procedimientos así como el marco jurídico que rige las funciones que desempeñan.



## **X. PROCEDIMIENTOS**

### **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE JUNTA MENSUAL DE DIRECTORES**

#### **1.- Propósito:**

Fomentar la comunicación y trabajo en equipo de actividades, avances periódicos y entre las Direcciones que dependen de la Dirección General de Comercio, Industria y Servicio

#### **2.- Alcance:**

Este procedimiento aplica al personal administrativo de la Dirección General de Comercio, Industria y Servicios.

#### **3.-Referencia:**

Este procedimiento tiene como referencia:

Reglamento de Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca

Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento  
Ley Orgánica del Municipio de Cuernavaca

#### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Turismo y Desarrollo Económico la autorización del procedimiento

Es responsabilidad del Dirección General de Comercio, Industria y Servicio, elaborar, revisar y actualizar este Procedimiento.

Es responsabilidad de las diferentes Direcciones de la Dirección General de Comercio, Industria y Servicios apegarse a las actividades descritas en dicho procedimiento.

#### **5.- Definiciones:**

**Quórum:** Asistencia de más del 50% de los Directores para dar inicio a la junta.

#### **6.- Método de Trabajo:**

6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



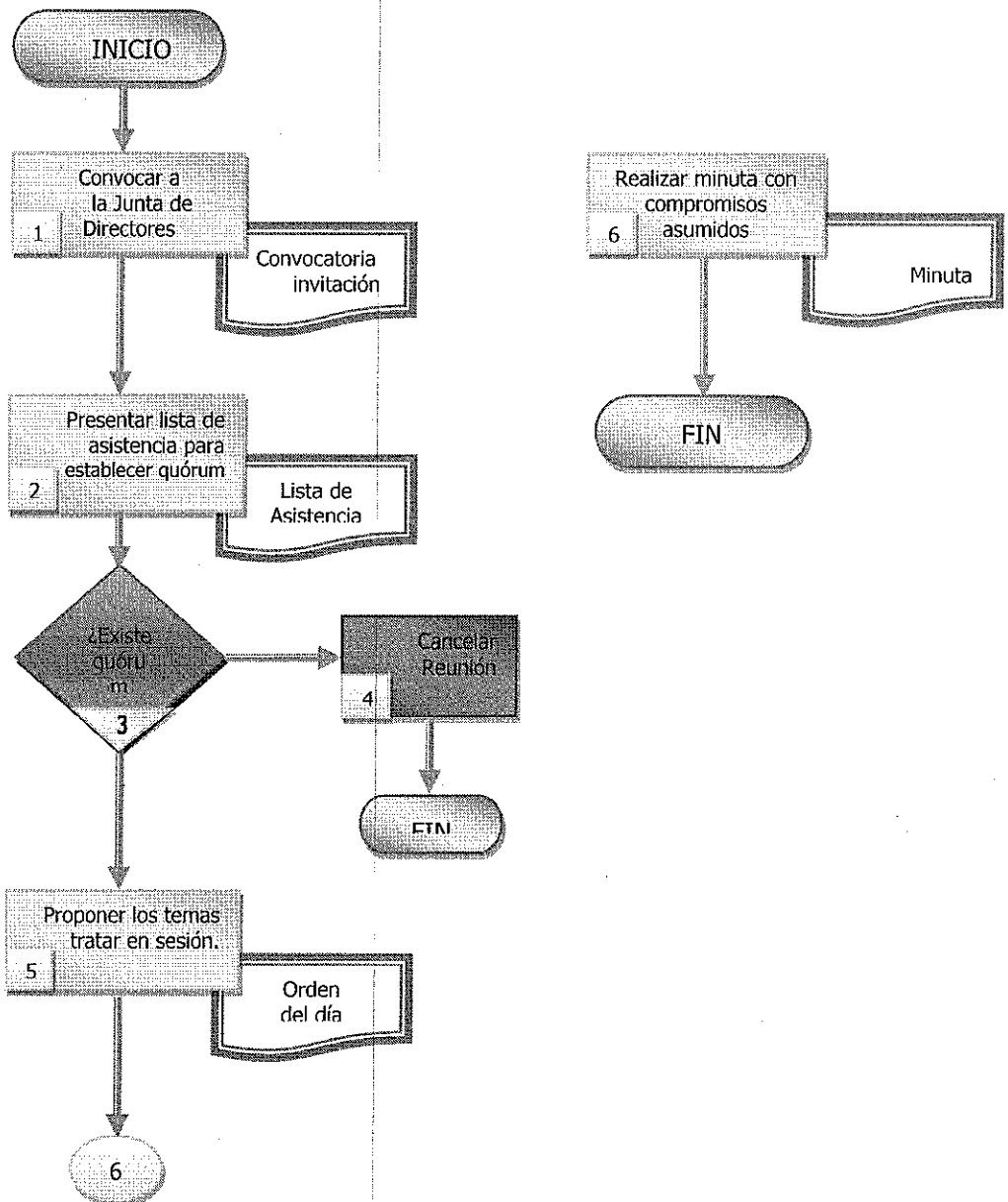
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**  
**DE JUNTA MENSUAL DE DIRECTORES**

TIEMPO PARA  
REALIZAR LA  
ACTIVIDAD

Director General de Comercio, Industria y Servicio

Asistente

- 1 a 3 días  
Actividad 1
- 1 hora  
Actividad 2
- 15 minutos  
Actividad 3
- 10 minutos  
Actividad 4
- 1 a 3 horas  
Actividad 5
- 50 minutos  
Actividad 6







**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE JUNTA MENSUAL DE DIRECTORES**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director General de Comercio, Industria y Servicio. (DGCIS)	Convoca a sesión ordinaria mensual de Directores que integran la Dirección General de Comercio, Industria y Servicios.	Convocatoria / Invitación
2	(DGCIS)	Pase de lista de asistencia para determinar si existe quórum legal para dar formalidad e iniciar la sesión.	Lista de asistencia
3	(DGCIS)	¿Existe quórum legal? No – Se conecta actividad 4 Sí – Se conecta actividad 5	
4	(DGCIS)	Cancelar reunión con esta actividad, finaliza el procedimiento.	
5	(DGCIS)	Propone los temas a tratar, para establecer soluciones en consenso a la problemática municipal.	Orden del Día
6	Asistente (A)	Realizar en minuta los compromisos asumidos por cada Director para la solución de un tema específico, y establecer los temas que serán tratados en la próxima sesión a celebrarse. Con esta actividad finaliza el procedimiento.  Con esta actividad finaliza el procedimiento	Minuta



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO,**  
**INDUSTRIA Y SERVICIOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave:PR-STyDE-DGCIS-01

Revisión: 1

Página 26 de 38

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Convocatoria	Dirección General de Comercio, Industria y Servicio	1 año
2	Lista de asistencia	Dirección General de Comercio, Industria y Servicio	1 año
3	Minuta	Dirección General de Comercio, Industria y Servicio	1 año
4	Orden del día	Dirección General de Comercio, Industria y Servicio	1 año

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	" Ninguno "	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE COMPROMISOS DEL DIRECTOR GENERAL**

**1.- Propósito:** Asegurar que cada compromiso suscrito por el Director General sea cumplido en tiempo y forma.

**2.- Alcance:**

Este procedimiento aplica al personal de la Dirección General de Comercio, Industria y Servicios, el cual debe dar seguimiento a las gestiones interinstitucionales que se lleven a cabo para satisfacer las demandas de la ciudadanía.

**3.-Referencia:**

Este procedimiento tiene como referencia:  
Reglamento de Gobierno y de la Administración Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca

**4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Turismo y Desarrollo Económico el autorizar este Procedimiento.  
Es responsabilidad del Dirección General de Comercio, Industria y Servicio la elaboración y actualización de este procedimiento.

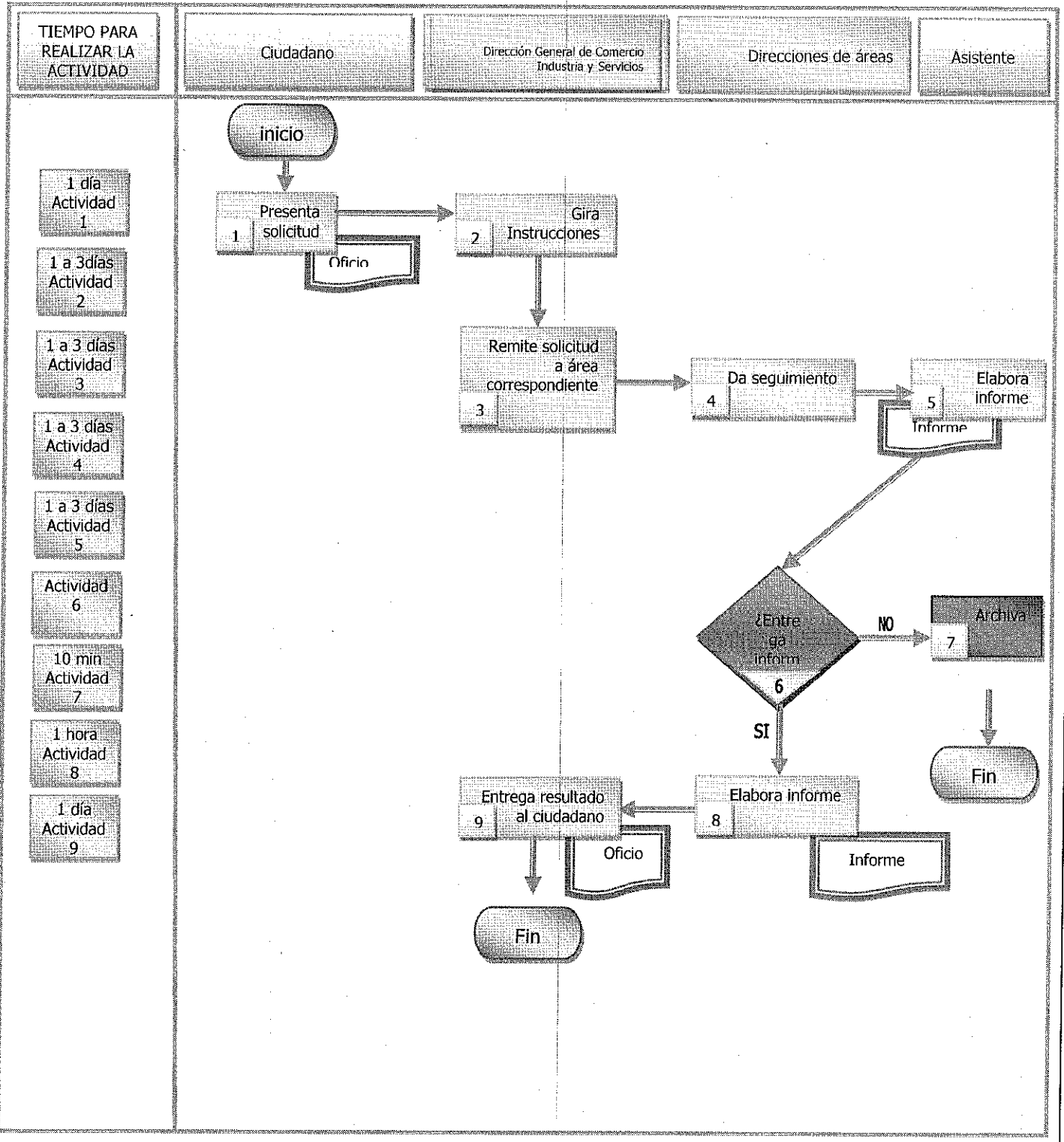
**5.- Definiciones:**

**6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE COMPROMISOS DEL DIRECTOR GENERAL**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE  
COMPROMISOS DEL DIRECTOR GENERAL**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Ciudadano	Entrega y presenta solicitud	oficio
2	(DGCIS)	Gira instrucciones a direcciones de área correspondiente.	Oficio/memorándum
3	Director General de Comercio, Industria y Servicios (DGCIS)	Remite a direcciones de área.	Memorándum
4	(DGCIS)	Da seguimiento	memorándum
5	Asistente (A)	Elabora informe	Informe
6	(DGCIS)	Entrega informe No- se conecta a actividad 7 Si- se conecta actividad 8	
7	A	Archiva	Oficio



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2013 - 2015  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO,**  
**INDUSTRIA Y SERVICIOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave:PR-STyDE-DGCIS-02

Revisión: 1

Página 30 de 38

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
8	A	Elabora el oficio para el ciudadano, de acuerdo a la información elaborada por las direcciones de área	Informe
9	(DGCIS)	Entrega resultado al ciudadano de su solicitud. Debe presentarse el ciudadano a la entrega.  Con esta actividad termina el procedimiento.	Oficio



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO,**  
**INDUSTRIA Y SERVICIOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: PR-STyDE-DGClyS-02

Revisión: 1

Página 31 de 38

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	OFICIOS	ARCHIVO	1 AÑO

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	" Ninguno "	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RESOLUCIONES GENERALES (ESTÍMULOS FISCALES)**

**1.- Propósito:** Proponer Estímulos Fiscales para el pago de derechos de la Dirección de Licencias de Funcionamiento y Dirección de Mercados, áreas que dependen de la Dirección General de Comercio, Industria y Servicios.

### **2.- Alcance:**

Este procedimiento aplica al personal de la Dirección General de Comercio, Industria y Servicios, quien debe dar seguimiento a las gestiones interinstitucionales que se lleven a cabo para satisfacer las demandas de la ciudadanía que cuenten con un establecimiento, ya sea de comercio, industria o de servicios.

### **3.-Referencia:**

Este procedimiento tiene como referencia:  
Ley de Ingresos del Ayuntamiento de Cuernavaca

### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Turismo y Desarrollo Económico el autorizar este Procedimiento.

Es responsabilidad del Dirección General de Comercio, Industria y Servicio la elaboración y propuesta de la actualización de este procedimiento.

### **5.- Definiciones:**

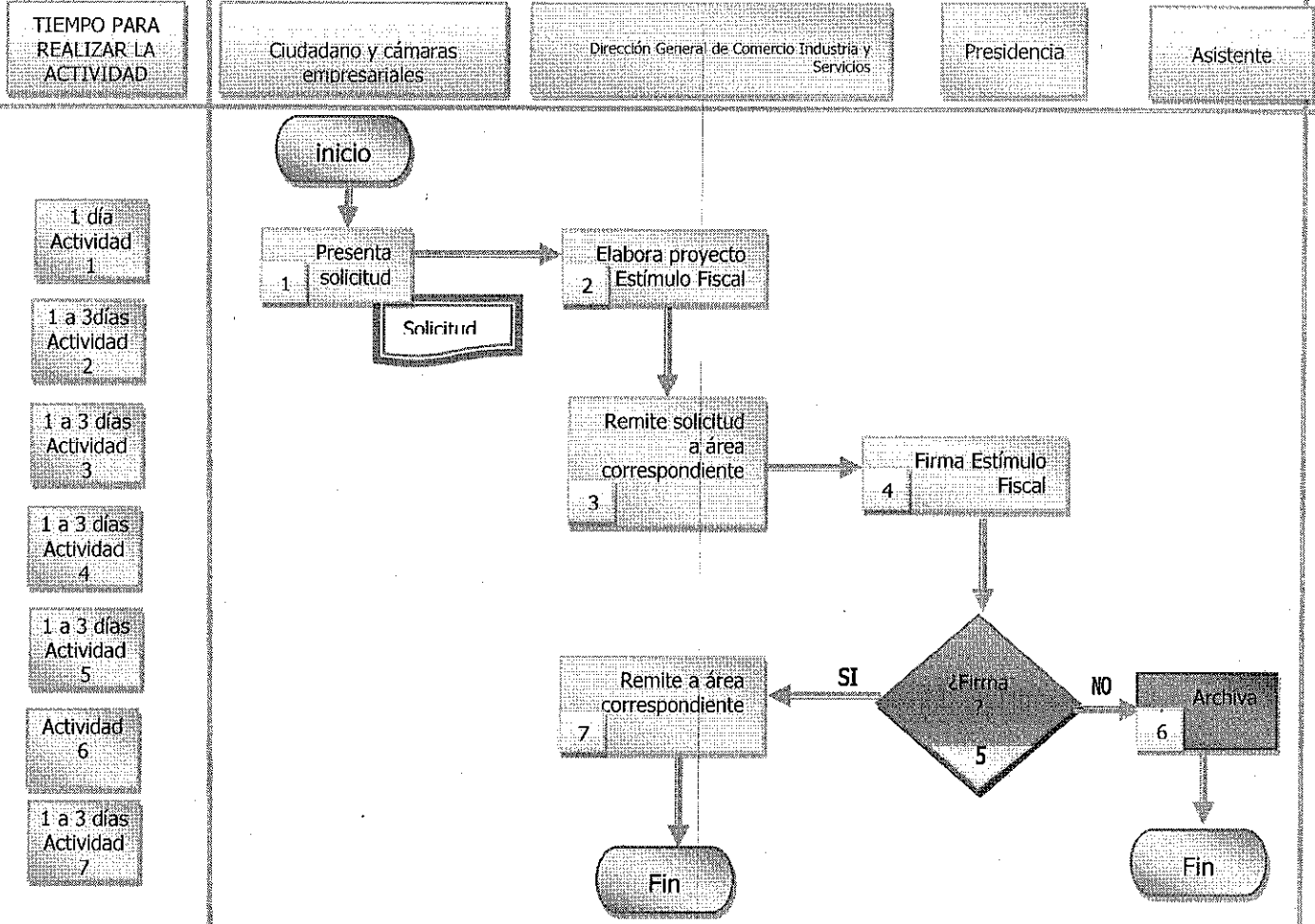
### **6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexos.





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**  
**DE GESTIÓN DE RESOLUCIONES GENERALES (ESTÍMULOS FISCALES)**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DE RESOLUCIONES GENERALES (ESTÍMULOS FISCALES)**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Ciudadano	Presenta escrito para solicitar descuento.	Documento
2	DGCIS	Elabora proyecto de Estímulos Fiscales a áreas recaudadoras, Licencias de Funcionamiento y Mercados	Proyecto
3	DGCIS	Envía a Presidencia, proyecto para aprobación.	memorandum
4	Presidencia	Revisa Proyecto para firma.	Proyecto
5	Presidencia	¿Firma Proyecto de estímulos fiscales? No- conecta actividad 6 Si- Conecta actividad 7	Oficio
6	DGCIS	Archiva.	Archivo
7	Presidencia	Remite a DGCIS Con esta actividad termina el procedimiento.	oficio



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Estímulo Fiscal	DGCIS	1 AÑO

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	" Ninguno "	



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2013 - 2018  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO,**  
**INDUSTRIA Y SERVICIOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-STyDE-DGCIS-VII-  
II

Revisión: 1

Página 36 de 38

## XI. DIRECTORIO

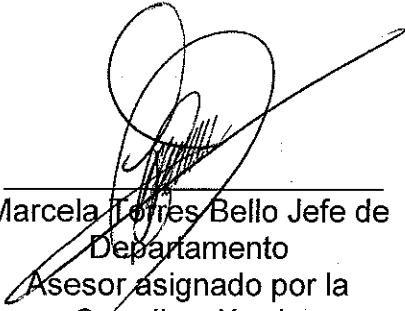
<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
J. Rafal Barrios García Director General de Comercio, Industria y Servicios	3 29 55 00 Ext. 54 81	Motolinia #2 Col. Centro de Cuernavaca, Morelos

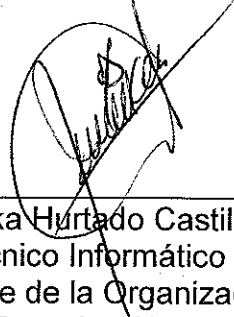


## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
21 de Abril 2015	20 de Mayo 2015

PARTICIPANTES	PUESTO
J. Rafal Barrios García	Director General de Comercio, Industria y Servicios
Jessika Hurtado Castillo	Técnico Informático
Marcela Torres Bello	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional

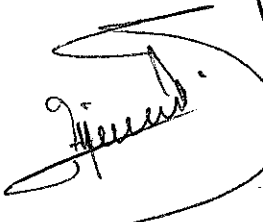
  
Marcela Torres Bello Jefe de  
Departamento  
Asesor asignado por la  
Coordinación de  
Modernización Administrativa

  
Jessika Hurtado Castillo  
Técnico Informático  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización, Políticas y  
Procedimientos.



**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN  
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual versión 2015	20/May./15	Dir. Gral. Comercio, Industria y Servicios  J. Rafal Barrios García  	Ricardo Díaz Vazquez  