



# QUEJAS DE COMERCIO INFORMAL EN LA VÍA PÚBLICA

CÓDIGO:	P-SAY-COM-02
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/02/23
PÁGINA:	1 de 5

## SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
RÚBRICA  Ranulfo Martínez Valdez Director de Comercio	RÚBRICA  Agustín Carlos Basave Alanís Secretario del Ayuntamiento	RÚBRICA  Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

### I. OBJETIVO

Atender quejas cuando una persona se siente afectada o detecta que algún tipo de comercio obstruye el paso en la vía pública u obstaculiza el libre tránsito de vehículos o personas.

### II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Comercio de la Secretaría del Ayuntamiento.

### III. DEFINICIONES

N/A.

### IV. COMPETENCIAS

- **Titular de la Dirección de Comercio.**
  - Proponer las medidas necesarias tendientes al mejoramiento de la actividad comercial.
  - Elaborar y mantener actualizado el padrón del comercio en la vía pública.
  - Aprobar, expedir o negar permisos.
  - Aprobar o negar los cambios en los permisos respecto al giro, horario o domicilio.
  - Elaborar y ejecutar los programas de reordenación de comercio en la vía pública.
  - Expedir la credencial de identidad a la persona Titular de permiso.
  - Otorgar el refrendo por sólo una ocasión como lo refiere la Ley para Regular el Uso de la Vía Pública en el Ejercicio de la Actividad Comercial.
- **Persona Encargada de Quejas**
  - Realizar el seguimiento y solución de la queja presentada.
  - Turnar a la persona responsable de la Coordinación Operativa las quejas para su seguimiento y solución.
  - Recibir por escrito el resultado de la conclusión y dar respuesta según la recepción de la queja.
  - Archivar el resultado definitivo de las quejas para futuras aclaraciones.
- **Personal de Inspección de Comercio.**
  - Realizar la inspección y archivar el formato con los resultados de la misma una vez resuelta.



## QUEJAS DE COMERCIO INFORMAL EN LA VÍA PÚBLICA

CÓDIGO:	P-SAY-COM-02
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/02/23
PÁGINA:	2 de 5

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

### V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

#### A. TRATADOS INTERNACIONALES

N/A.

#### B. NIVEL FEDERAL

N/A.

#### C. NIVEL ESTATAL

- Ley para Regular el Uso de la Vía Pública en el Ejercicio de la Actividad Comercial.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

#### D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.
- Reglamento para el Uso de la Vía Pública en el Ejercicio de la Actividad Comercial.

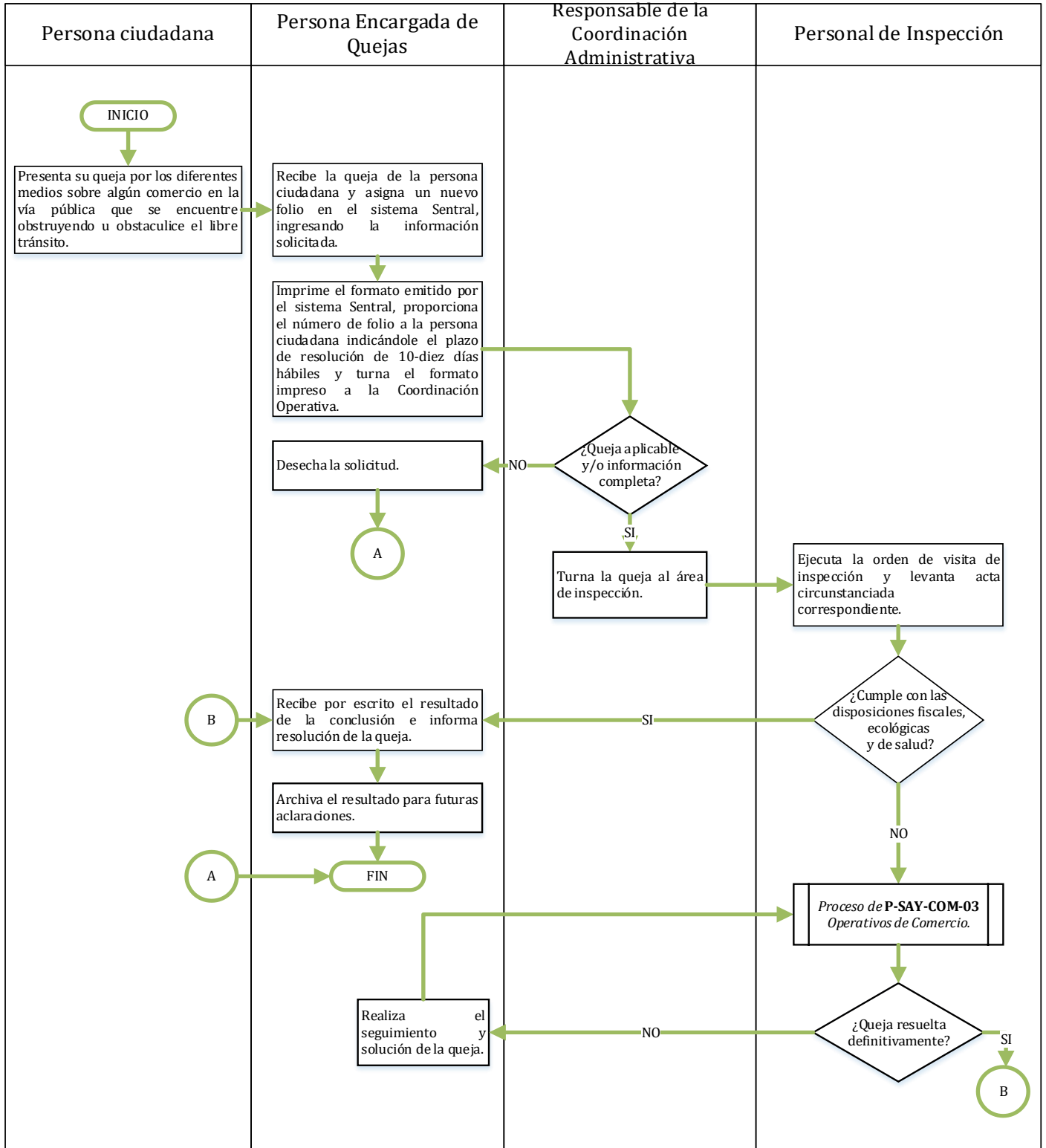


# QUEJAS DE COMERCIO INFORMAL EN LA VÍA PÚBLICA

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SAY-COM-02</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>03</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>09/02/23</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>3 de 5</b>

**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO





## QUEJAS DE COMERCIO INFORMAL EN LA VÍA PÚBLICA

CÓDIGO:	P-SAY-COM-02
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/02/23
PÁGINA:	4 de 5

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

### VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. La persona ciudadana, mediante llamada telefónica, por correo electrónico, por medio del sistema Sentral o acudiendo físicamente a la Dirección de Comercio, presenta su queja sobre algún comercio en la vía pública que se encuentre obstruyendo u obstaculice el libre tránsito.
- 7.2. La persona Encargada de Quejas recibe la queja de la persona ciudadana y asigna un nuevo folio en el sistema Sentral, ingresando la información solicitada.
- 7.3. La persona Encargada de Quejas imprime el formato emitido por el sistema Sentral, proporciona el número de folio a la persona ciudadana indicándole el plazo de resolución de 10-diez días hábiles y turna el formato impreso a la Coordinación Operativa.
- 7.4. La persona responsable de la Coordinación Operativa revisa si la queja es aplicable y si la información está completa.
- 7.5. Si la queja no es aplicable a la Dirección de Comercio o si la información está incompleta, la persona Encargada de Quejas deshecha la solicitud, finalizando el proceso.
- 7.6. Si la queja es aplicable y la información está completa, la persona responsable de la Coordinación Operativa turna la queja al área de inspección.
- 7.7. El personal de Inspección ejecuta la orden de visita de inspección y levanta acta circunstanciada correspondiente a la verificación de la queja.
- 7.8. Si en la verificación el personal de Inspección detecta que la persona comerciante a quien que se le adjudica la queja cumple con las disposiciones fiscales, ecológicas y de salud, el proceso continúa en el punto 7.12.
- 7.9. Si la verificación de la queja no cumple con las disposiciones fiscales, ecológicas y de salud, el proceso continúa en el procedimiento **P-SAY-COM-03 Operativos de Comercio** a partir del punto 7.6.
- 7.10. Si después de dar seguimiento en el Procedimiento **P-SAY-COM-03 Operativos de Comercio** queda resuelta definitivamente la queja, el proceso continúa en el punto 7.12.
- 7.11. Si después de dar seguimiento en el Procedimiento **P-SAY-COM-03 Operativos de Comercio** no se llega a una resolución definitiva, la persona Encargada de Quejas realiza el seguimiento y solución de la queja, volviendo al punto 7.9.
- 7.12. La persona Encargada de Quejas recibe por escrito el resultado de la conclusión de la queja e informa resolución de la queja.



## QUEJAS DE COMERCIO INFORMAL EN LA VÍA PÚBLICA

CÓDIGO:	P-SAY-COM-02
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	09/02/23
PÁGINA:	5 de 5

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

7.13. La persona Encargada de Quejas archiva el resultado para futuras aclaraciones y finaliza el proceso.

### VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- P-SAY-COM-03 *Operativos de Comercio.*

### IX. ANEXOS

9.1 Anexo 1. Medios de presentación del trámite y requisitos.

Ingresar al link:

<https://modulodigital.monterrey.gob.mx/modules/ventanillaDigital/procedures/saycom202201>

### X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	11/06/18	Creación del procedimiento.
02	18/02/19	Se agrega en el flujo del proceso el procedimiento P-SAY-COM-03 <i>Operativos de Comercio</i> y modificaciones en las actividades del(la) Inspector(a) y Coordinador(a) Operativo(a).
03	09/02/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024.