



# **GACETA OFICIAL**

## **DEL MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS**

### **del Estado de Quintana Roo**



*“Órgano de Difusión del Gobierno  
del Municipio de Puerto Morelos, del Estado de Quintana Roo”*

**Puerto Morelos, Q. Roo, a 08 de Diciembre de 2023.**

**Tomo: IV**

**Numero: 58 Extraordinaria**

**Época: Tercera**

### **INDICE:**

*LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS  
DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL  
MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS, QUINTANA ROO.*



# LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS, QUINTANA ROO.

## I. INTRODUCCIÓN.

El desempeño eficaz de la administración pública tiene como base la revisión y actualización permanente de los sistemas y procesos de trabajo, a fin de atender de forma oportuna, sencilla, ágil y directa la demanda ciudadana de trámites y servicios gubernamentales, así como facilitar el cumplimiento de obligaciones de ley y reglamentarias.

En este sentido, la Contraloría municipal en coordinación con la Oficialía Mayor presentan los Lineamientos para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, como un instrumento metodológico para la integración y aprobación de estos documentos que regulan el desarrollo del trabajo administrativo.

Los Manuales de Procedimientos, detallan las operaciones o tareas que se realizan de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento a una función o norma, contribuyendo a la generación de bienes y servicios de valor para la ciudadanía.

La utilidad que tienen los Manuales de Procedimientos, en las Dependencias y Organismos Descentralizados de la Administración Pública Municipal es de suma importancia, debido a que se constituyen en instrumentos que auxilian en la inducción al puesto, así como en el adiestramiento y capacitación al personal; sirven para el análisis y revisión de los métodos y sistemas de trabajo, a fin de impulsar acciones de simplificación, mejora o reingeniería administrativa; son la base de los sistemas de control y evaluación interna, y permiten establecer estándares de calidad de los trámites y servicios gubernamentales.

## II. OBJETIVOS Y ÁMBITOS DE APLICACIÓN.

Ampliar los conocimientos del personal del servicio público para la elaboración y actualización de Manuales de Procedimientos, de las Dependencias y Organismos Descentralizados de la Administración Pública Municipal, mediante el establecimiento y divulgación de la metodología y técnicas para la integración de estos instrumentos administrativos.

Los presentes lineamientos son de carácter general y de observancia obligatoria para todas las Dependencias y Organismos Descentralizados de la Administración Pública Municipal.

MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS

PRESIDENCIA





Municipal, y tienen por objeto establecer los criterios para la elaboración, modificación y finalmente la revisión, aprobación, autorización y la publicación de su Manual de Procedimientos.

### III. GENERALIDADES

#### 3.1 Los Procedimientos Administrativos.

Las Dependencias y Organismos Descentralizados de la Administración Pública del Municipio de Puerto Morelos, cuentan con diversos procedimientos, para la ejecución de las funciones que tienen encomendadas, así como para la obtención de los resultados establecidos en los programas operativos de trabajo.

##### 3.1.1. Definición.

Los Manuales de Procedimientos, son planes o métodos de trabajo que establecen una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto. El procedimiento determina, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades que integran un proceso de transformación de insumos en productos, bienes o servicios. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo administrativo.

#### 3.2. Del Manual de Procedimientos.

Las unidades administrativas deben documentar sus procedimientos; es decir, establecerlos por escrito, implementarlos y mejorarlos.

Los procedimientos documentados se agrupan en un expediente llamado Manual de Procedimientos, considerando la descripción de las actividades y métodos de trabajo como partes del sistema.

El Manual de Procedimientos, deberá contener la descripción de los procedimientos de toda la Dependencia u Organismo Descentralizado que corresponda, así como de las actividades que deberán realizarse hasta el nivel de mandos operativos; obligándose a incluir en dicho manual todos los procesos, procedimientos, acciones y/o actividades que sean sustantivos para la operación y prestación de servicios de las Dependencias y Organismos Descentralizados de la Administración Pública Municipal.

Para documentar los procedimientos es necesario cumplir con los aspectos siguientes





- a) Que tengan antecedentes históricos consolidados;
- b) Que tengan alcances y límites precisos;
- c) Que contribuyan al desarrollo de un proceso;
- d) Que exista personal responsable de su ejecución; y
- e) Que indiquen registros para obtener evidencias de su cumplimiento.

**3.2.1. Ventajas de contar con procedimientos documentados:**

Los procedimientos documentados y agrupados en un manual permiten:

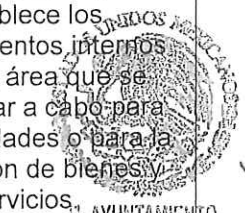
- a) Disminuir la improvisación y los errores;
- b) Contribuir a precisar las funciones y responsabilidades del personal que forma parte de la organización;
- c) Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo del personal del servicio público;
- d) Ser documentos de consulta, control y evaluación;
- e) Vincular la realidad con los procesos; y
- f) Facilita a los titulares de las unidades administrativas la supervisión del trabajo, verificando así el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.

**3.2.2. Diferencias entre Reglamento Interior, Manual de Organización y Manual de Procedimientos.**

El Reglamento Interior, el Manual de Organización y el Manual de Procedimientos, tienen diferencias en cuanto a su naturaleza y propósitos. Sin embargo, los tres tienen una relación estrecha, toda vez que del Reglamento Interior se deriva el Manual de Organización y de estos resulta el Manual de Procedimientos.

Para su adecuada comprensión, formulación y aplicación, es conveniente señalar algunas características que los distinguen:

Crterios	Reglamento Interior	Manual de Organización	Manual de Procedimientos
Por su naturaleza	Es un ordenamiento normativo interno de la dependencia, que establece las facultades generales y particulares de los cargos y áreas que integran a la Dependencia.	Es un documento normativo que contiene información sobre la organización, funcionamiento y facultades de los integrantes de las áreas integrantes de las Dependencias y Organismos Descentralizados	Es un documento administrativo que establece los procedimientos internos de cada área que se debe llevar a cabo para sus actividades o para la generación de bienes y servicios.

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS

PRESIDENCIA





Criterios	Reglamento Interior	Manual de Organización	Manual de Procedimientos
Por su propósito	Determina las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de primer, segundo y, en su caso, tercer nivel de las Dependencias y Organismos Descentralizados; así como las facultades de sus titulares.	Establece la forma en la que están estructuradas orgánicamente las Dependencias y Organismos Descentralizados.	Detalla las operaciones o actividades que deben realizarse de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento a una función que coadyuve a la generación de bienes o servicios.
Responsables de su expedición	El Titular de la Oficialía Mayor en coordinación el Titular de la Dependencia u Organismo Descentralizado que corresponda.	El Titular de la Oficialía Mayor en coordinación el Titular de la Dependencia u Organismo Descentralizado que corresponda.	El Titular de la Oficialía Mayor en coordinación el Titular de la Dependencia u Organismo Descentralizado que corresponda.

0110  
024

SECRETARIA  
GENERAL

### 3.3. Competencia.

La Contraloría Municipal es competente para supervisar y validar el cumplimiento de las disposiciones contempladas en los presentes lineamientos.

La Oficialía Mayor, es la autoridad competente para validar el contenido de los Manuales de Procedimientos proporcionado por las Dependencias y Organismos Descentralizados, así como dar el seguimiento correspondiente a las observaciones realizadas por la Contraloría Municipal.

#### 3.3.1 Base normativa que sustenta su elaboración.

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, en su artículo 145 establece que los Ayuntamientos, tendrán facultades para formular, aprobar y publicar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que expida la Legislatura del Estado, los bandos de policía y buen gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias,



PRESIDENCIA



procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

El Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Puerto Morelos, Quintana Roo, en su artículo 25, fracciones XXXI, XXXII Y XXXIII, señala:

H. AYUNTAMIENTO  
PUERTO MORELOS 2021-2024  
SECRETARIA  
GENERAL

XXXI.- Fijar, regular y emitir los criterios y lineamientos para la integración, reforma o modificación de los reglamentos internos, para la elaboración de los manuales de organización, de administración y de procedimientos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal;

XXXII. Las demás atribuciones que las leyes, el Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Puerto Morelos, Quintana Roo, los reglamentos, convenios, acuerdos y demás disposiciones federales, estatales o municipales le confiera;

XXXIII. Las demás que prevea su Reglamento Interior, la normatividad de la materia y aquellas que le asigne el Presidente Municipal.

### 3.4. Causas que originan su Revisión y Actualización.

La actualización del Manual de Procedimientos, se llevará a cabo cuando se presenten los siguientes casos:

- a) Cuando la Unidad Administrativa haya sufrido cambios en su estructura orgánica o cambios de denominación que afecten su funcionamiento,
- b) Como resultado del proceso de simplificación administrativa,
- c) Por asignación de nuevas funciones y responsabilidades o por omisión de las mismas,
- d) Por el establecimiento de nuevos métodos o sistemas de trabajo. Por cambios en la normatividad aplicable,
- e) Por carencia de autorización y registro,
- f) Por actualización y/o modificación según las necesidades del presente lineamiento.

En ese sentido, los titulares de las Dependencias, Entidades o Unidades Administrativas deberán informar oportunamente a los responsables, de todo cambio en las actividades, con el objeto de que se realicen las adecuaciones correspondientes, cumpliendo de esta manera con su función informativa para la cual fueron elaborados.

### 3.5. Formalización.

La Dependencias y Organismo Descentralizados de la Administración Pública Municipal encargada de la elaboración correspondiente a su ámbito de aplicación, enviará el proyecto de su Manual de Procedimientos, en formato digital Word, a la Dirección de







Recursos Humanos para la revisión en el aspecto orgánico y las correcciones pertinentes, una vez realizado la revisión se enviará a la Oficialía Mayor para la autorización y lo turnará a la Contraloría Municipal para revisar y validar que este cumple con los lineamientos establecidos.

SECRETARIA  
GENERAL

Una vez validado por la Contraloría Municipal se regresará a la Oficialía Mayor para su impresión y posteriormente sea firmado por el titular de la Dependencia u Organismo Descentralizado que lo haya elaborado.

La Oficialía Mayor someterá los Manuales de Procedimientos, de las respectivas Dependencias y Organismos Descentralizados de la Administración Pública Municipal a la aprobación del Honorable Ayuntamiento de Puerto Morelos.

Cuando los referidos Manuales de Procedimientos, hayan sido aprobados por el Honorable Ayuntamiento de Puerto Morelos, la Secretaría General del Ayuntamiento, en términos de lo establecido en el Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Puerto Morelos se encargará del proceso de publicación de los mismos en la Gaceta Oficial Municipal.

### 3.6. Control de ejemplares.

Una vez aprobado por el Ayuntamiento de Puerto Morelos y publicado en la Gaceta Municipal, el Manual de Procedimientos, se conservará de manera impresa y/o electrónica como se menciona a continuación:

- a) Un tanto quedará a resguardo de la Secretaría General;
- b) Un tanto quedará a resguardo de la Contraloría Municipal;
- c) Un tanto quedará a resguardo de la Dirección de Recursos Humanos; y
- d) Un tanto quedará a disposición de la Dependencia Municipal u Organismo Descentralizado que lo elabora.

### 3.7. Difusión.

La difusión del Manual de Procedimientos, aprobado y publicado en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Puerto Morelos, será responsabilidad exclusiva del Titular de la Dependencia u Organismo Descentralizado de la Administración Municipal que se trate, quien deberá difundir el Manual entre el personal adscrito a las áreas que la integran y supervisar su aplicación.



H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS

PRESIDENCIA



#### **IV. ELEMETOS COMPLEMENTARIOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

##### **4.1. Contenido.**

El contenido de los Manuales de Procedimientos, son diferentes en cada organización; varía según el ámbito de aplicación y alcance. No obstante, para estandarizar los apartados de los Manuales se deberá adoptar el modelo siguiente:

- a) Portada
- b) Caratula de autorización
- c) Índice
- d) Introducción
- e) Antecedentes Históricos
- f) Marco Jurídico – Administrativo
- g) Atribuciones
- h) Objetivo General
- i) Misión
- j) Visión
- k) Principios y Valores Institucionales
- l) Políticas de Operación
- m) Marco conceptual
- n) Inventario de Procedimientos.
- o) Descripción de Procedimientos.

##### **4.2. Formato Autorizado.**

Para la elaboración del Manual de Procedimientos, se deberá de utilizar el formato previamente establecido por el área de Recursos Humanos, en coordinación con la Contraloría Municipal, el cual deberá ser proporcionado mediante oficio a todas las unidades administrativas. Los enlaces administrativos o responsables designados deberán cumplir con la respectiva capacitación para su elaboración, aprobación, implementación, seguimiento y evaluación.

A continuación, se mencionan los elementos del formato autorizado.

##### **4.2.1. Portada.**

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán anotarse los datos siguientes:

- a) Encabezado y Pie de página.








- b) Con tipo de letra Arial 28, en mayúsculas y en negritas "Manual de Procedimientos", seguido del nombre de la Dependencia u Organismo Descentralizado que elaboró el documento.

#### 4.2.2 Caratula de autorización.

El encabezado deberá contener los siguientes elementos:

 <p><b>H. AYUNTAMIENTO DE PUERTO MORELOS</b></p>			
CÓDIGO: MP-OM-05	FECHA DE EMISIÓN: AAAA-MM-DD	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 de 52

- a) En la parte superior izquierda, se llevará la imagen del escudo del Municipio.
- b) En la parte superior derecha ira colocada la siguiente leyenda "H. Ayuntamiento de Puerto Morelos", debajo de ello el nombre de la Dependencia u Organismo Descentralizado y finalmente debajo se enunciará el nombre de la unidad administrativa.
- c) Debajo de lo anterior y de la imagen del Escudo del Municipio, se anotará el Código del Documento, la cual se compone de MP (Manual de Procedimientos) – Nomenclatura de la Dependencia u Organismo Descentralizado, Unidad Administrativa, y Número de la Unidad Administrativa, mismos que deberán ser proporcionados por la Dirección de Recursos Humanos.
- d) En la parte inferior central de lado izquierdo se enunciará la Fecha de Emisión del Manual bajo el formato AAAA-MM-DD.
- e) En la parte inferior central de lado derecho se anotará Versión y el Número correspondiente.
- f) En la parte inferior derecha debe ser indicado en número de página bajo el formato Página X de Y.

Todo el encabezado deberá ser realizado con el tipo de Arial 14.



El pie de página contendrá los siguientes elementos:

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
(nombre completo)	(nombre completo)	(nombre completo)	(nombre completo)
(Puesto del servidor público que elaboró el documento)	(nombre del puesto y del área que revisó el documento)	(nombre del puesto y de la dependencia que autorizó el documento)	(nombre del puesto y del órgano de control interno que validó el documento)

- a) En la parte izquierda con letra Arial en mayúsculas y minúsculas de tamaño 10, se enunciará el nombre y cargo de la persona que elaboró el documento; **(El Titular de la Secretaría o Dependencia)**.
- b) En la parte central izquierda con letra Arial en mayúsculas y minúsculas de tamaño 10, el nombre y cargo de la persona que revisó el documento **(El Titular de la Dirección de Recursos Humanos)**.
- c) En la parte central derecha con letra Arial en mayúsculas y minúsculas de tamaño 10, el nombre y cargo de la persona que Autorizó el documento **(El Titular de la Oficialía Mayor)**.
- d) En la parte derecha con letra Arial en mayúsculas y minúsculas de tamaño 10, el nombre y cargo de la persona que validó el documento **(El Titular del Órgano Interno de Control)**.








### 4.2.3. Índice.

Se deberá anotar la relación lógica y ordenada de los capítulos y elementos que integran el Manual de Organización. Para ello, se asignarán números romanos a cada capítulo

Atendiendo al orden en que deben aparecer en el documento, señalando con número arábigo la página en que se inicia. Se debe de numerar en forma progresiva, a partir de la primera página del manual, sin contabilizar sus separaciones.

Para su realización se deberá insertar o actualizar una tabla de contenido que contenga los elementos establecidos en el presente lineamiento, todo ello en Arial 12.

 H. AYUNTAMIENTO DE PUERTO MORELOS OFICIALÍA MAYOR OFICINA DE LA OFICIALÍA MAYOR			
CÓDIGO:	FECHA DE EMISIÓN:	VERSIÓN:	PÁGINA:
MP-OM-05	AAAA-MM-DD	01	3 de 52
III. ÍNDICE			Pág.
I.	PORTADA		01
II.	CARATULA DE AUTORIZACIÓN		02
III.	ÍNDICE		03
IV.	INTRODUCCIÓN		04
V.	ANTECEDENTES HISTÓRICOS		05
VI.	MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO		06
VII.	ATRIBUCIONES		07
VIII.	OBJETIVO GENERAL		10
IX.	MISIÓN		10
X.	VISIÓN		10
XI.	PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES		11
XII.	POLITICAS DE OPERACIÓN		12
XIII.	MARCO CONCEPTUAL		13
XIV.	INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES Y SERVICIOS		14
XV.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS TRÁMITES Y SERVICIOS		15





#### 4.2.4. Introducción.

Se deberán exponer los motivos y propósitos que dan origen a la elaboración del Manual de Procedimientos; así como una breve explicación de su contenido en forma general, incluyendo información de su ámbito de competencia, Organización de las Dependencias, Secretarías, Direcciones Generales, Direcciones de Área y Unidades Administrativas, así como las entidades de los Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal, así como el objetivo del mismo.

#### 4.2.5. Antecedentes Históricos.

Se deberán explicar los motivos que originaron la creación del área, su fecha de creación, citar leyes, decretos y reglamentos que ha tenido, para ello se recomienda describir cronológicamente el nombre, las funciones o atribuciones que ha tenido y las áreas que lo han integrado, relatando los sucesos históricos, premios y reconocimientos obtenidos entre otros.

Es importante mencionar que el apartado de antecedentes deberá ser breve y contener los elementos esenciales para identificar su trascendencia, a través de los cambios sustanciales que se van dando en su estructura y cambio organizacional. No se trata de una reseña histórica de las actividades de la dependencia, sino de sus atribuciones.

#### 4.2.6 Marco Jurídico – Administrativo.

Se deberán enlistar el conjunto de disposiciones legales que enmarcan y regulan directamente la operación de las actividades de las Dependencias, Secretarías, Direcciones Generales, Direcciones de Área y Unidades Administrativas, así como las entidades de Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal, la que se trate. Se sugiere que para su elaboración se enuncien los nombres de los ordenamientos jurídicos - administrativos en vigor en el siguiente orden jerárquico:

##### Federal:

- a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Leyes.
- c) Códigos.







**PUERTO MORELOS**  
H. AYUNTAMIENTO 2021-2024



H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPIO DE PUERTO  
MORELOS 2021-2024

SECRETARIA  
GENERAL

- d) Reglamentos.
- e) Decretos.
- f) Acuerdos.
- g) Circulares y Oficios.
- h) Documentos normativos - administrativos (manuales, guías, catálogos, entre otros).
- i) Otras disposiciones (se anotarán los documentos que, por su naturaleza, no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

#### **Estatal:**

- a) Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- b) Leyes.
- c) Códigos.
- d) Reglamentos.
- e) Decretos.
- f) Acuerdos.
- g) Circulares y Oficios.
- h) Documentos normativos – administrativos (manuales, guías, catálogos, entre otros).
- i) Otras disposiciones (se anotarán los documentos que, por su naturaleza, no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

#### **Municipal:**

- a) Bando.
- b) Reglamentos.
- c) Lineamientos.
- d) Circulares y Oficios.
- e) Documentos normativos - administrativos (manuales, guías, catálogos, entre otros).
- f) Otras disposiciones (se anotarán los documentos que, por su naturaleza, no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).



H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS

PRESIDENCIA



#### 4.2.7 Atribuciones y Facultades.

Se deberán citar los artículos de la normatividad que federal, estatal o municipal correspondiente que otorgue las atribuciones a la Dependencia u Organismo Descentralizado y faculte a sus Titulares para la elaboración de sus respectivos Manuales de Procedimientos.

#### 4.2.8 Objetivo General.

El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar: qué se hace; y la segunda, para qué se hace en concordancia con las atribuciones correspondientes.

#### 4.2.9 Misión.

Describir el propósito o razón de ser de las Dependencias, Secretarías, Direcciones Generales, Direcciones de Área y Unidades Administrativas, así como las entidades de los Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica. Deberá comprender la respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Quiénes somos?, ¿Qué hacemos?, ¿Para qué lo hacemos?, ¿A través de qué lo hacemos?, ¿Cómo lo hacemos?

Deberán de estar alineados a la Misión H. Ayuntamiento de Puerto Morelos, Quintana Roo. Y ser redactados en plural.

#### 4.2.10 Visión.

Enunciar el escenario en el que se desea posicionar a las Dependencias, Secretarías, Direcciones Generales, Direcciones de Área y Unidades Administrativas, así como las entidades de los Organismos Descentralizados de la Administración Municipal, lo cual debe considerar lo siguiente:

- a) Representar lo que se quiere alcanzar o posicionar a largo plazo.







- b) Exponer de manera evidente, el reto que motiva a impulsar la capacidad creativa de todas las actividades que se desarrollan en la Dependencia y/o Entidad para lograrlo.
- c) Como debe ser reconocida o identificada la Dependencia, mediante enfoque de eficiencia o por sus valores esenciales y representativos.

Al igual que la misión esta deberá de estar alineada a la visión del H. Ayuntamiento de Puerto Morelos de Quintana Roo.

#### **4.2.11 Principios y Valores Institucionales.**

Representa el conjunto de normas morales que regulan la conducta de los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.

#### **4.2.12 Políticas de Operación.**

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización, que rigen la actuación de los servidores públicos de la administración municipal para lograr los objetivos y cumplir la misión.

#### **4.2.13 Marco Conceptual.**

Se enlistan los conceptos que se utilizan en el documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permite al lector una mejor comprensión del manual de procedimientos.

#### **4.2.14 Inventario de Procedimientos**

De acuerdo al orden jerárquico de la estructura orgánica se enlistan los procedimientos por unidad administrativa. Agregando en este listado los siguientes



datos para su correcta identificación:

- a) El código de procedimientos en específico.
- b) La versión (es el numero de la actualización que corresponde al procedimiento a describir).
- c) El nombre del procedimiento de acuerdo al objetivo a alcanzar del mismo, se debe describir indicando donde se inicia y donde se termina.
- d) La fecha de la última emisión, corresponde a la versión anterior.

XIV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS			
CODIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ULTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN
OFICINA DE LA OFICIALÍA MAYOR			
PR-OM-OMA-01	01	Procedimiento para la recepción, registro y dirección de correspondencias de la oficina de la Oficialía Mayor.	DD-MM-AAAA
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA			
PR-OM-CA-01	01	Procedimiento para la recepción, registro y dirección de correspondencias de la oficina de la Coordinación Administrativa	DD-MM-AAAA
DIRECCIÓN DE EVENTOS CÍVICOS			
PR-OM-EC-01	01	Procedimientos para la realización de Ceremonias Cívicas y Desfiles	DD-MM-AAAA

#### 4.2.15. Descripción de Procedimientos.

A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos enlistados en el inventario de procedimientos, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, donde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación del mismo. Esta información se repetirá el número de veces necesaria como procedimientos existentes.

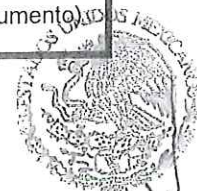






*Ejemplo de portada de procedimiento:*

XV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO																			
<b>OFICINA DE LA OFICIALÍA MAYOR</b>																			
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO Y DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIAS DE LA OFICINA DE LA OFICIALÍA MAYOR.</b>																			
REVISIÓN: 01	CODIGO: P-OM-OMA-01	EMISIÓN: DD-MM-AAAA																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">ELABORÓ</th> <th style="width: 25%;">REVISÓ</th> <th style="width: 25%;">AUTORIZÓ</th> <th style="width: 25%;">VALIDÓ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(nombre completo)</td> <td style="text-align: center;">(nombre completo)</td> <td style="text-align: center;">(nombre completo)</td> <td style="text-align: center;">(nombre completo)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(Puesto del servidor público que elaboró el documento)</td> <td style="text-align: center;">(nombre del puesto y del área que reviso el documento)</td> <td style="text-align: center;">(nombre del puesto y de la dependencia que autorizó el documento)</td> <td style="text-align: center;">(nombre del puesto y del órgano de control interno que validó el documento)</td> </tr> </tbody> </table>				ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ					(nombre completo)	(nombre completo)	(nombre completo)	(nombre completo)	(Puesto del servidor público que elaboró el documento)	(nombre del puesto y del área que reviso el documento)	(nombre del puesto y de la dependencia que autorizó el documento)	(nombre del puesto y del órgano de control interno que validó el documento)
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ																
(nombre completo)	(nombre completo)	(nombre completo)	(nombre completo)																
(Puesto del servidor público que elaboró el documento)	(nombre del puesto y del área que reviso el documento)	(nombre del puesto y de la dependencia que autorizó el documento)	(nombre del puesto y del órgano de control interno que validó el documento)																





En el cuerpo de la descripción del procedimiento, debe respetarse las siguientes secciones:

- a) **Objetivo**
- b) **Alcance**
- c) **Responsabilidades**
- d) **Definiciones**

<b>XV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	
<b>INFORMACIÓN GENERAL PROCEDIMIENTO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Indica el nombre del procedimiento a describir
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE</b>	Indica el nombre de la unidad administrativa responsable encargada de ejecutar el procedimiento
<b>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	Indica el código del procedimiento
<b>OBJETIVO</b>	
Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implementación.	
<b>ALCANCE</b>	
Apartado que describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, el o las áreas responsables involucradas, puestos y actividades, así como a qué no aplica.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
Se detallan los puestos responsables (de acuerdo a la estructura orgánica vigente) de elaborar, actualizar, aplicar y vigilar el procedimiento, así como los responsables de su revisión y aprobación. Nota: El manual de organización de la unidad responsable será el que oriente sobre quienes son los responsables.	
<b>DEFINICIONES</b>	
Consiste en la definición de la terminología técnica utilizada en el texto del documento (Siglas y términos). Se presenta por orden alfabético	







**e) Descripción de actividades.**

Las tres columnas que constituyen el apartado de descripción de actividades, deberán ser requisitadas de la siguiente manera:

- Paso: Anotar con número arábigos el consecutivo de la actividad.
- Responsable: Anotar el nombre del puesto o cargo que lleva a cabo la actividad. Cuando se trate de mandos medios o superiores se deberá garantizar que la denominación de los cargos deberá coincidir con la orgánica vigente, y cuando se trate de puestos operativos o eventuales, su denominación se deberá referir a la tarea que desempeñan.
- Actividad: Iniciar con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en tiempo presente. Ejemplo: inicia, recibe, revisa, elabora, archiva, consulta, etc. En este apartado se podrán precisar notas que aclaren lo establecido en la actividad.

XV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
Es la narración escrita en orden cronológica y secuencial de cada una de las actividades que se llevan a cabo para concretar a un resultado determinado, en respuesta al cumplimiento del propósito del procedimiento y en apego a sus políticas y lineamientos.		
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar Administrativo	Recibe, revisa correctamente el contenido y sella la correspondencia y/o expediente. Registra en el sistema de control de documentos asignado el folio correspondiente, escanea y turna para revisión y clasificación.
2	Asistente Administrativo	Recibe, revisa y clasifica la correspondencia y/o expediente de acuerdo a su contenido. Turna correspondencia y/o expediente para validación y autorización.
3	Oficial Mayor	Recibe, valida la clasificación de la correspondencia y/o expediente y canaliza a las áreas adscritas a la Oficialía Mayor y la regresa.
4	Asistente Administrativo	Realiza la contestación de la correspondencia cumpliendo los requisitos para el mismo. Turna al Oficial Mayor para su validación y firma.
5	Oficial Mayor	Revisa y firma la contestación. Regresa para su entrega.
6	Asistente Administrativo	Recibe la documentación debidamente firmada, plasma sello oficial. Turna al auxiliar administrativo para su entrega.
7	Auxiliar Administrativo	Recibe la contestación de la correspondencia y/o expediente firmado y con sello oficial para realizar la entrega correspondiente. Entrega acuse de recibido de la contestación.
9	Asistente Administrativo	Recibe acuse de recibido, captura en la bitácora, escanea y archiva en la carpeta.
8	Fin del Procedimiento	





Sugerencias para elaborar una correcta descriptiva de actividades para los procedimientos:

- Cuando abarque actividades de varias unidades responsables, deberá indicarse para cada actividad la unidad administrativa responsable de su ejecución.
- Deberá definir en forma clara y concisa, quién, como, cuando, y donde se ejecutan las actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo.
- Es necesario especificar las áreas o puestos que intervienen en la ejecución de los mismos.
- Cuando una misma área o puesto sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, solo deberá ir el nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable.
- Se deberán numerar las actividades en forma progresiva aún en caso de que existan varias alternativas de decisión.
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione que área los recibe.
- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- Cuando sea necesario hacer alguna aclaración o indicar algo que no es posible mencionar como actividad, puede citarse a través de una nota.
- Indique los acuses de recibo y el archivo de los documentos.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico.
- En la distribución de documentos debe indicarse a qué puesto o área se envía.
- Indique si el archivo de la documentación es temporal o definitivo.
- Indique la terminación parcial de actividades del procedimiento con la leyenda: Termina procedimiento.
- Indique la terminación absoluta de las actividades del procedimiento con la leyenda: Fin de procedimiento.

H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPIO DE PUERTO  
MORELOS 2021-2024  
SECRETARÍA  
GENERAL



H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS

PRESIDENCIA





**f) Diagrama de flujo.**

El diagrama de flujo es la herramienta a través de la cual se puede ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo del procedimiento.

También es una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado, el cual deberá iniciar con un verbo en infinitivo.

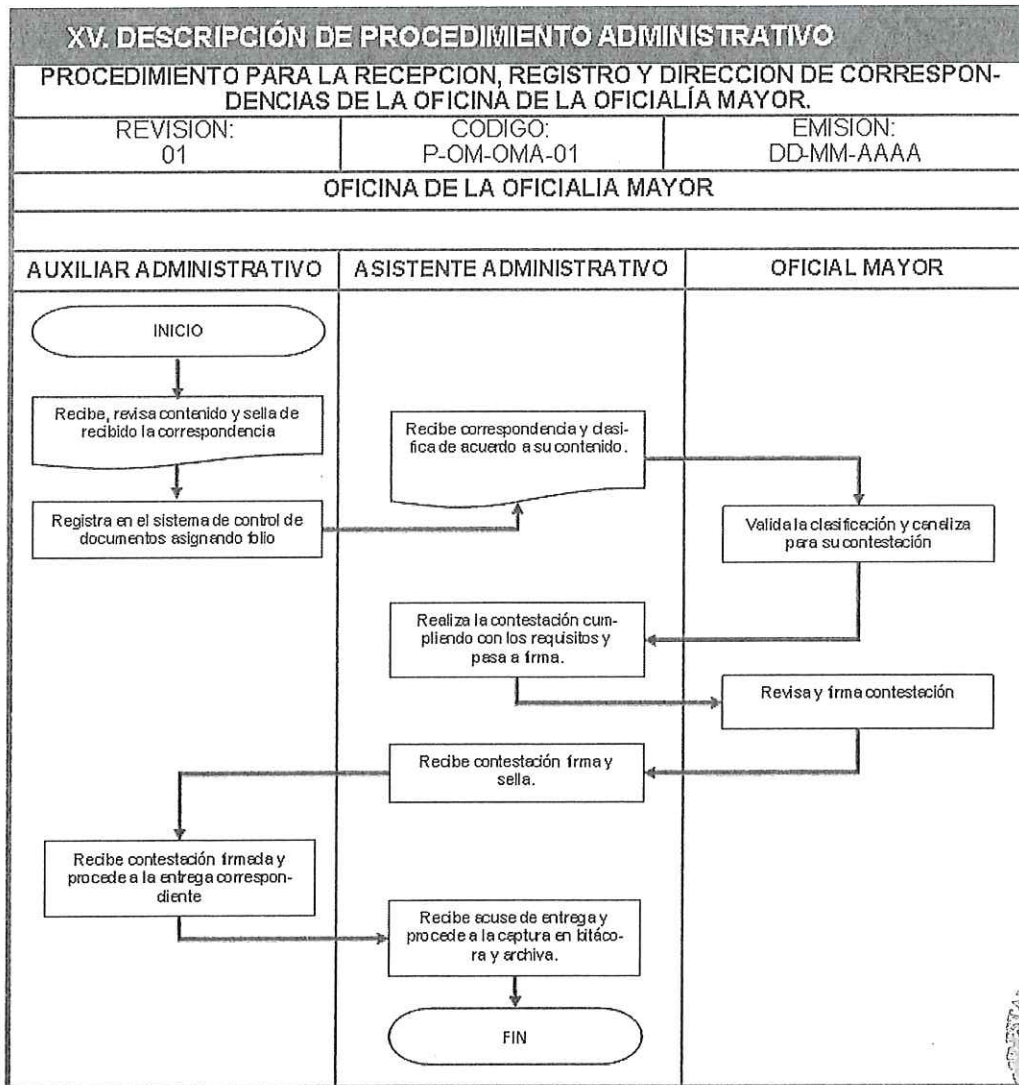
SIMBOLO	REPRESENTA
	<b>INICIO O FINAL DEL PROCEDIMIENTO:</b> Señala donde inicia o termina un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se describirá la palabra FIN.
	<b>ACTIVIDAD:</b> Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual deriva o hacia dónde va.
	<b>DECISIÓN:</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro de símbolo lo que va suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	<b>CONECTOR:</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.
	<b>CONECTOR DE PÁGINA:</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va el flujo y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para los primeros conectores de fin e inicio de hoja y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto en las sucesivas hojas.
	<b>DOCUMENTO:</b> Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	<b>LINEA DE FLUJO:</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.





La diagramación tiene como objetivos visualizar de manera integral las interrelaciones del procedimiento, indicar la secuencia de las operaciones y los elementos que intervienen en su ejecución e identificar el origen y destino de los documentos.

Para la diagramación del flujo del procedimiento, la hoja se dividirá en columnas que representarán a las unidades administrativas o puestos que intervienen, asegurándose de no repetir actores. En cada columna se ubicarán bloques o recuadros donde se describe brevemente la actividad que ejecuta la unidad administrativa, los cuales serán vinculados con líneas continuas que direccionen el flujo. Los bloques se corresponderán con la secuencia de la descripción del procedimiento y se combinarán con los símbolos que apliquen.







**PUERTO MORELOS**  
H. AYUNTAMIENTO 2021-2024



### COMPETENCIA ADMINISTRATIVA DE LOS PRESENTES LINEAMIENTOS

H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPIO DE PUERTO  
MORELOS 2021-2024

En términos de lo dispuesto en el artículo 25 fracciones I, IV y XXXI del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Puerto Morelos, así como en el artículo 10 fracciones XX y XXIX del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal de Puerto Morelos.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente después de su publicación en la Gaceta Oficial del Municipio de Puerto Morelos, Quintana Roo.

**SEGUNDO.** Publíquese los presentes lineamientos en la Gaceta Oficial del Municipio de Puerto Morelos, Quintana Roo para su difusión y cumplimiento.

**TERCERO.** Los presentes lineamientos son complementarios a las obligaciones contempladas en la normatividad aplicable.

Municipio de Puerto Morelos, Quintana Roo, a los veinticinco días del mes de septiembre del año dos mil veintitrés.

---

**C. MIRNA LETICIA RAMÍREZ CETINA**  
**CONTRALORA MUNICIPAL**



H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS

PRESIDENCIA



PUERTO MORELOS, QUINTANA ROO, A 07 DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL 2023.

LA QUE SUSCRIBE, LA CIUDADANA BLANCA MERARI TZIU MUÑOZ, PRESIDENTA MUNICIPAL DE PUERTO MORELOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, PERIODO 2021-2024, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 59 DEL BANDO DE POLICIA Y BUEN GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

P R O M U L G A :

EL SIGUIENTE: LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS, QUINTANA ROO . ORDENANDO SU PUBLICACION EN TERMINOS LEGALES.



BLANCA MERARI TZIU MUÑOZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL DE PUERTO MORELOS DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO.



EN LA CIUDAD DE PUERTO MORELOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO A LOS 07 DÍAS  
DEL MES DE DICIEMBRE DE AÑO 2023. -----

EL QUE SUSCRIBE, CIUDADANO JOSÉ DE JESÚS ESPINOSA PAYÁN, EN MI CALIDAD DE  
SECRETARIO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE PUERTO MORELOS DE ESTADO DE  
QUINTANA ROO, CON FUNDAMENTO EN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 120  
FRACCION VIII DE LA LEY DE LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. -----

-----C E R T I F I C O -----

EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTA DE 23 FOJAS ÚTILES ESCRITAS EN UNA SOLA  
CARA EN HOJAS TAMAÑO CARTA, CONSTITUYE UNA REPRODUCCIÓN FIEL Y EXACTA,  
EN SU PARTE CONDUCENTE LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS DE  
LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE PUERTO MORELOS, QUINTANA ROO.  
PARA LOS FINES LEGALES APLICABLES EN VIRTUD DE HABER REALIZADO EL COTEJO  
CORRESPONDIENTE -----



EL SECRETARIO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO  
JOSÉ DE JESÚS ESPINOSA PAYAN  
GENERAL