



## **LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS**

- I. DISPOSICIONES GENERALES
- II. RESPONSABILIDADES
- III. DISPOSICIONES COMUNES A LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS
- IV. MANUAL DE ORGANIZACIÓN
- V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
- VI. RESPONSABILIDADES Y FALTAS
- VII. ANEXOS COMPLEMENTARIOS



## **LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS**

### **I. DISPOSICIONES GENERALES**

1.- Los presentes Lineamientos son de carácter general y tienen por objeto establecer, presentar y difundir las bases y metodologías de elaboración y actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos de las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades de la Administración Pública Municipal, incluidas las Alcaldías Municipales, Delegaciones y/o Subdelegaciones; con la finalidad de uniformar los criterios para la elaboración e integración de los Manuales de Organización y de Procedimientos dentro del Municipio de Benito Juárez, evitando con ello, la disparidad tanto de presentación como de contenido.

2.- El presente documento es de observancia obligatoria para los titulares de las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades Municipales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 14 y 69 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez y, se deberá realizar la actualización de la información en materia del mismo, cada vez que se susciten cambios en las estructuras orgánico-funcional de la Dirección y/o Dependencia.

3.- Para los efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- I. Contraloría Municipal.-** La Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Benito Juárez, Quintana Roo;
- II. Oficialía Mayor.-** La Oficialía Mayor del Ayuntamiento de Benito Juárez, Quintana Roo.
- III. La Unidad.-** La Unidad de Mejora Regulatoria, del Municipio de Benito Juárez;
- IV. Dependencias.-** Las Dependencias Administrativas de conformidad con el artículo 22 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.



- V. Unidades Administrativas.-** Las Unidades Administrativas de conformidad con el artículo 23 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- VI. Entidades.-** A los Organismos Descentralizados de carácter Municipal, de conformidad con el Título Cuarto del Bando de Gobierno.
- VII. Servidor Público que Autoriza.-** Los Titulares de las Dependencias y Unidades Administrativas que se refieren en el artículo 22 y 23 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- VIII. Servidor Público que Elabora.-** El Servidor Público que el Titular de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Entidad Municipal designe como Enlace-Responsable.
- IX. Servidor Público que Revisa.-** Los Titulares de las Direcciones Generales o Direcciones de Área o Titulares de las Unidades Administrativas que dependan directamente del Servidor Público que autoriza.
- X. Servidor Público que Valida.-** El Titular de la Unidad de Mejora Regulatoria, del Municipio de Benito Juárez;
- XI. Actividad.** Una o más acciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento, ejecutadas por una misma persona o por una unidad administrativa.
- XII. Función Principal.-** Son aquellas que tienen en común las Dependencias y/o Entidad Municipal de igual jerarquía, por ejemplo:  
  
Presentar informes, coordinarse con el superior jerárquico, supervisar al personal a su cargo, etc.<sup>1</sup>
- XIII. Funciones .-** Son aquellas que dan razón de ser a una Dependencia, Unidad Administrativa y/o Entidad Municipal, las cuales le han sido delegadas de forma particular para su ejecución.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Las funciones se relacionarán con los verbos comunes para indicar funciones por nivel jerárquico. La lista de verbos comunes para indicar funciones por nivel jerárquico se agrega en el apartado de Anexos de los presentes Lineamientos.

<sup>2</sup> Idem. Nota pie 1



En el apartado de ANEXOS se muestra un ejemplo de su integración.

- XIV. Formato o Forma Impresa.** Pieza de papel impresa cuya finalidad es establecer la comunicación administrativa, contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable; se usa en los procedimientos de oficina y puede constar de varias copias, pudiendo tener destino o usos diversos.
- XV. Manual de Organización.-** Documento que contiene la información detallada referente a los antecedentes, marco jurídico, estructura y funciones de las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades de la Administración Pública Municipal.
- XVI. Manual de Procedimientos.-** Es el documento que describe mediante una secuencia lógica y de forma sistemática, detallada las distintas actividades de las áreas señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.
- XVII. Lineamientos.** Bases y metodología de actualización y formalización de los Manuales de Organización y de Procedimientos.
- XVIII. Proceso.** Conjunto de procedimientos secuenciales que realizan una transformación de insumos (material, mano de obra, capital, información, etc.) en los resultados deseados (y/o servicios), añadiendo valor.
- XIX. Procedimiento.** Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos y la aplicación de métodos de trabajo para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.
- XX. Política.** Lineamiento de carácter general que orienta la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades y funciones que habrán de realizar los servidores públicos en sus áreas de trabajo.



- XXI. Organización.-** Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades de la Administración Pública Municipal.
- XXII. Ley de los Municipios.-** Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo.
- XXIII. Ley de responsabilidades.-** Ley de Responsabilidades de los servidores Públicos del Estado de Quintana Roo.
- XXIV. Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento.-** Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- XXV. Bando de Gobierno.-** Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- XXVI. Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada.-** Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

## **II.- RESPONSABILIDADES**

**4.-** Será responsabilidad de la Contraloría Municipal, como Órgano Interno de Control:

I.- 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 y de procedimientos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.

**5.-** Será responsabilidad de los Titulares de las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades Municipales:

I.- Identificar, jerarquizar, preparar y realizar acciones concretas y específicas tendientes a reducir, agilizar y dar transparencia a los procedimientos que realizan.



**BENITO JUÁREZ, CANCÚN**

Presidencia Municipal 2008 - 2011

*Gobernando con la fuerza de la gente*

II.- Elaborar de acuerdo a los lineamientos los proyectos de reglamentos, manuales o acuerdos, cuyas materias correspondan a sus atribuciones o funciones, en concordancia al Artículo 14 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo y 167, 168 y 171 del Bando de Gobierno.

III.- Para efectos de la permanente actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos, los Titulares de las Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales, designarán un Enlace Responsable, para el desarrollo de estos trabajos.

La designación, se notificará por escrito a la Unidad y deberá recaer en un servidor público con conocimientos en administración así como de la estructura orgánica-funcional de la Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal de que se trate, y tener un nivel mínimo jerárquico de mando medio.

IV.- Expedir los Manuales de Organización y de Procedimientos necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica, funciones de las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades Municipales, así como mantenerlos permanentemente actualizados de conformidad al artículo 69 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo y artículo 167, 168 y 171 del Bando de Gobierno.

V.- Remitir a la Unidad, los proyectos de Manuales de Organización y de Procedimientos, para su revisión y validación correspondiente.

VI.- Deberán mantener actualizados los manuales de Organización y de Procedimientos cada vez que exista alguna modificación en la estructura orgánico-funcional.

VII.- Los Titulares de las Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales, serán directamente responsables de la elaboración de los manuales de organización y de procedimientos, por lo que deberán ser autorizados y rubricados por los mismos.

Los Manuales de Organización y de Procedimientos se integrarán por duplicado con firmas autógrafas que serán dispuestos en la siguiente forma:

- a) Al titular de La Unidad;
- b) Al titular de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Entidad Municipal.



**BENITO JUÁREZ, CANCÚN**

Presidencia Municipal 2008 - 2011

*Gobernando con la fuerza de la gente*

La información que contengan los Manuales de organización y de procedimientos, será responsabilidad directa del Titular de la Dependencia, Unidades Administrativas y/o Entidad Municipal, así como por la omisión en su actualización.

VIII.- Los titulares de las Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales, serán responsables de la debida protección de los Manuales de Organización y de Procedimientos, cuyos ejemplares hayan sido validados, así como de resguardar su correspondiente versión electrónica en algún soporte electrónico, digital, o por cualquier otro medio informático.

**6.- Seré responsabilidad de La Unidad:**

I.- Elaborar el plan de trabajo operativo para la elaboración e integración de los Manuales de Organización y de Procedimientos de las Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales.

II.- Coordinar las acciones de proceso de elaboración e integración de los manuales de organización y de procedimientos de las Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales.

III.- Proporcionar asesoría y apoyo técnico para la elaboración, presentación y actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos a las Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales que lo soliciten.

IV.- Remitir las observaciones derivadas de la revisión a los proyectos de validación de los Manuales de Organización y de Procedimientos, por las Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales.

El titular de la Unidad, podrá otorgar un plazo de hasta 15 días hábiles, para realizar las modificaciones a las observaciones a las que hace referencia la fracción anterior.

De no cumplir con la presente disposición se dictaminará improcedente el proyecto de Manual de Organización o en su caso, el de procedimientos, pudiendo dar vista al Órgano Interno de Control Municipal para el seguimiento legal que en materia de responsabilidad administrativa proceda.



V.- Procurar y promover la simplificación de aquellos Procedimientos Administrativos que no requieran reformas al Bando de Gobierno o Reglamentos, en tanto basten para ello, disposiciones administrativas o resoluciones de los titulares respectivos.

VI.- Validar y registrar los Manuales de Organización y de Procedimientos a las Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales, para su implementación y difusión correspondiente.

Los ejemplares de los Manual de Organización y de Procedimientos que estén debidamente validados deberán ser remitidos por las Dependencia, Unidades Administrativas y/o Entidades Municipales, a la Unidad para su implementación y difusión correspondiente.

VII.- Revisar y analizar la correcta integración de los Manuales de Organización y de Procedimientos de las Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales, validando que la información contenida en ellos sea congruentes con la estructura organizacional autorizada y la reglamentación interior vigente.

Para llevar a cabo lo anterior, la Unidad, contará con los recursos humanos y presupuestales necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades, así como la colaboración de todas y cada una de las Dependencias que conforman la Administración Pública Municipal.

**7.- Será responsabilidad del Instituto de Capacitación en Calidad:**

I.- Coordinar con la Unidad el Programa de Capacitación para la elaboración de los Manuales de Organización y de Procedimientos.

II.- Calendarizar periódicamente cursos de capacitación para la elaboración de los Manuales de Organización y de Procedimientos.

III.-Facilitar los formatos correspondientes a las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades Municipales con la finalidad de homogeneizar la presentación del Manual.



**8.- Será responsabilidad de la Oficialía Mayor:**

I.- Registrar previo acuerdo del Presidente Municipal, las estructuras orgánicas y ocupacionales de las Dependencias y Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal.

II.- Someter a consideración del Ayuntamiento la aprobación de los catálogos de puestos y los tabuladores de sueldos de los servidores públicos municipales.

**IV.- DISPOSICIONES COMUNES A LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS**

**9.-** Los Manuales de Organización y de Procedimientos deben estar sustentados en disposiciones jurídicas y administrativas, con el propósito de no incurrir en responsabilidad administrativa o de cualquier otro tipo, por lo que deberán relacionarse en ellos los principales ordenamientos jurídicos vigentes que regulan la operación y funcionamiento de las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades Municipales comprendidas en ellas; los ordenamientos jurídicos-administrativos deberán presentarse en forma enunciativa, sin incluir textos explicativos adicionales. Se deberán ordenar y jerarquizar los documentos jurídicos – administrativos vigentes, en forma descendente, anotarse de forma clara y precisa los nombres de los ordenamientos jurídicos y administrativos, indicando fecha de publicación y número de Boletín Oficial, en forma cronológica en cuanto a su publicación.

Cualquier ordenamiento que presente modificaciones posteriores se integrará consecutivamente según su última fecha de reforma.

Los Manuales de Organización y de Procedimientos deberán ser elaborados y/o actualizados conforme a estos lineamientos, en el entendido de que la responsabilidad para elaborar los Manuales correspondientes recaerá directamente en los titulares de cada una de las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades Municipales.

**10.-** Los Manuales de Organización y de Procedimientos buscarán lo siguiente:

1. Una visión conjunta de la Dependencia;



2. Precisar las facultades y funciones respectivamente, que se han encomendado a cada Dependencia, Unidad administrativa y/o Entidad Municipal, a fin de deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y detectar omisiones;
3. Establecer claramente los distintos niveles jerárquicos hasta el nivel de mandos operativos obligados en términos de los presentes lineamientos y sus responsabilidades respectivas;
4. Coadyuvar a la correcta ejecución de las labores encomendadas al personal y propiciar el cumplimiento de las obligaciones inherentes;
5. Auxiliar en la determinación de los parámetros para la evaluación de desempeño a través de los perfiles de puestos; y,
6. Orientar al personal de nuevo ingreso y facilitar su inducción a la institución, haciendo de su conocimiento las funciones y procedimientos que se efectúan en la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Entidad Municipal a la que está adscrito.

## **V.- MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

**11.-** Los Manuales de Organización tendrán por objeto proporcionar a las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades, las herramientas, criterios y fundamentos metodológicos que permitan definir y ordenar las acciones llevadas a cabo, a fin de dar a conocer en forma clara y concisa sus antecedentes históricos, marco jurídico, misión, visión, organigrama, así como el objetivo y las funciones de las áreas que las integran, con los niveles jerárquicos, líneas de comunicación y coordinación que existen en ellas.

**12.-** Las Estructuras Orgánicas tendrán como objetivo establecer una visión orgánico-funcional en las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades de la Administración Pública Municipal, que permitan optimizar recursos, simplificar procesos y elevar la eficiencia y eficacia de sus Servidores Públicos.

**13.-** Las áreas de adscripción y funciones de las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades, que no estén establecidas en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, El Bando de Gobierno o en su caso, en su correspondiente Reglamento Interior, quedarán establecidas en dicho Manual.

**14.-** Los Manuales de Organización precisarán toda la estructura orgánica de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Entidad, partiendo de la descripción de Mandos Superiores, Mandos Medios y hasta los niveles de Mandos Operativos.



15.- El Manual de Organización deberá contar con los siguientes apartados:

- A) Portada;
- B) Índice;
- C) Presentación;
- D) Introducción;
- E) Antecedentes;
- F) Marco Jurídico;
- G) Objetivo;
- H) Misión;
- I) Visión;
- J) Valores;
- K) Organigrama General;
- L) Organigrama Específico;
- M) Descripción de Puestos;
- N) Inventario de Descripción de Puestos.

16.- Para efectos de Desarrollar cada uno de los apartados del Manual de Organización se elaborarán, como a continuación se describen:

**A). Portada:** Anotar el nombre del H. Ayuntamiento de Benito Juárez, el escudo del Municipio de Benito Juárez, fecha de elaboración, así como los datos de identificación del Manual, como son: nombre de la Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal, indicar que tipo de manual se está elaborando y el cuadro de autorizaciones y validaciones.

**B). Índice.-** En éste rubro se enunciarán los diferentes apartados que conforman el Manual, indicando con número arábigo al lado derecho de cada título la página donde se localizarán cada uno de ellos.

**C). Presentación:** Es la presentación que el Titular de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Entidad Municipal dirige al lector, explicando los motivos e importancia del Manual.

**D). Introducción:** Explicar en forma general y clara las causas que originan la elaboración o actualización del Manual, los beneficios que se obtendrán una vez que se haya implantado, así como el contenido del mismo.



Al explicar los motivos y propósitos del documento y mostrar el contenido que presenta, se recomienda utilizar un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su comprensión.

**E). Antecedentes:** Describir la génesis de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Entidad, es decir una descripción de la evolución cronológica desde el punto de vista legal, así como la evolución significativa que tenga y que contribuya a conocer lo más importante de la misma.

**F). Marco Jurídico:** Relacionar los ordenamientos o disposiciones jurídicas, de los que se derivan las funciones de la Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad.

La relación se redactará en orden jerárquico, respetando la clasificación que se presenta a continuación:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Leyes (Estatales y Municipales)
- Códigos (Estatales y Municipales)
- Reglamentos
- Decretos
- Acuerdos
- Convenios
- Lineamientos
- Oficios, Circulares
- Otras disposiciones

**G). Objetivo:** Describir la finalidad que persigue la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Entidad para el cumplimiento de las actividades que por atribución le corresponde. Su descripción deberá ser comenzando con un verbo en infinitivo.

**H) Misión:** Describir el propósito o razón de ser de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Entidad. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica. Deberá comprender la respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Quién soy?, ¿Qué hago?, ¿Para qué lo hago?, ¿A través de qué lo hago?, ¿Cómo lo hago?.



**I). Visión:** Enunciar el escenario en el que se desea posicionar a la Dependencia y/o Entidad, lo cual debe considerar lo siguiente:

- Representar lo que se quiere alcanzar a largo plazo; y
- 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.

**J). Valores.-** 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

**K). Organigrama General.-** Es la representación gráfica de la estructura orgánica General de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Entidad Municipal.

**L). Organigrama Específico.-** Es la representación gráfica de la estructura orgánica de un área en particular.

En dichos organigramas se deberá reflejar:

- En forma esquemática la posición de las Unidades Administrativas que las integran., así como sus respectivas relaciones.
- Niveles jerárquicos.
- Canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

**M). Descripción de Puestos:** Definir las características propias del puesto, dentro de los cuales se encuentran las funciones genéricas y específicas.

**N). Inventario de Puestos:** Relacionar el nombre del puesto y de las personas que ocupan el puesto.



## **VI.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**17.-** Los Manuales de Procedimientos tienen por objeto integrar en forma ordenada los procedimientos administrativos, de acuerdo a una metodología determinada en los presentes Lineamientos, que permitirá dar a conocer el funcionamiento o la operación integral de cada una de las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades que conforman el Municipio de Benito Juárez.

**18.-** Los Procedimientos tienen la finalidad de describir el método y orden secuencial de las actividades o pasos que se siguen para desarrollar una función, un programa, proceso y/o ejercer una atribución y obtener un resultado predeterminado de acuerdo con las normas y políticas de operación aprobadas.

En dicho documento se consignarán las operaciones o actividades que deben seguirse para la realización de las funciones sustantivas de las Unidades Administrativas y hasta las realizadas por los mandos operativos obligados a incluirse en términos de los presentes Lineamientos.

**19.-** Las Categorías obligadas a incluirse en el Manual de Procedimientos son los mandos superiores, mandos medios y en el caso de los mandos operativos que tengan a su cargo, una o más de las funciones siguientes:

- a.-** Dirección, supervisión, inspección, auditoría, seguridad, vigilancia, custodia, fiscalización, procuración y administración de justicia y readaptación social;
- b.** Representación legal titular o delegada para realizar actos de dominio, de administración general o de ejercicio presupuestal;
- c.** Manejo de fondos estatales o municipales;
- d.** Custodia de bienes y valores;
- e.** Atención o resolución de trámites directos con el público para efectuar pagos de cualquier índole para obtener licencias o autorizaciones;
- f.** Adquisición o comercialización de bienes y servicios; y
- g.** Efectuar pagos de cualquier índole.



**20.-** Es de suma importancia, verificar los tiempos de ejecución desde que se comienza y hasta que se finaliza el procedimiento, todo esto con el propósito de captar los puntos en donde se dan con mayor frecuencia los problemas o retrasos en los servicios, que en general obstaculizan y disminuyen la celeridad en los procesos en conjunto.

En este mismo orden, se deberá tomar en consideración los volúmenes de trabajo y la frecuencia con que se repiten estos, y estar en posibilidad de establecer una simplificación administrativa.

**21.-** El Manual de Procedimientos deberá contener la descripción de los procedimientos de toda la Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal, así como de las actividades que deberán realizarse hasta el nivel de mandos operativos obligados a incluir en el manual de Procedimientos y de aquellas actividades que puedan constituir un riesgo para la Administración Pública Municipal.

**22.-** El Manual de Procedimientos deberá contener los siguientes rubros:

- A) Portada
- B) Índice
- C) Introducción
- D) Marco Jurídico
- E) Políticas y Lineamientos Generales
- F) Lista Maestra de Documentos
- G) Descripción de Procedimientos

El contenido del Manual de Procedimientos es muy similar al de Organización, por lo que sólo se definirá, Políticas y Lineamientos Generales, Lista Maestra de Documentos y descripción de procedimientos.

**23.-** En el Manual de Procedimientos, para su integración se usará la simbología autorizada en los presentes Lineamientos, misma que queda detallada en el apartado de Anexos. La Simbología se refiere a los símbolos utilizados en la elaboración de los diagramas de flujo.

**24.-** Para efectos de mayor comprensión se describirán los apartados del Manual de Procedimientos anteriormente mencionados, como a continuación se detallan



**Políticas y Lineamientos Generales.**- En este punto se elaboran las normas de carácter general que orientan a la toma de decisiones en cuanto a las actividades y funciones que habrán de llevarse a cabo, estableciendo términos, límites y características en relación a los procedimientos.

**Lista Maestra de Documentos.**- El Manual de Procedimientos contendrá obligatoriamente una Lista Maestra de Documentos, en el cuál se deberán contemplar todos los procedimientos que integran el manual, asimismo, se subdividirá conforme a las Direcciones de Área y Unidades Administrativas que lo lleven a cabo, de tal manera que sea más fácil su localización.

**Descripción de Procedimientos.**- Este rubro comprende los siguientes puntos:

- 1. Objetivo.**- Este apartado se refiere a expresar el objetivo que se pretende alcanzar mediante la aplicación sistemática del procedimiento o instructivo (cuando aplique).
- 2. Alcance.**- En esta sección se deberá identificar el campo de acción y/o aplicación, así como los límites dentro de los que operará el procedimiento o instructivo.
- 3. Responsabilidad.**- En este capítulo se deberá indicar los puestos en los cuales recaen las principales responsabilidades sobre la aplicación del procedimiento o instructivo, definiendo esas responsabilidades.
- 4. Definiciones.**- En esta sección se podrán listar los términos utilizados en el documento, que por su connotación específica hacia dicho documento, requieran ser definidos para la correcta aplicación del procedimiento o instructivo.
- 5. Descripción de Actividades.**- Este rubro es la esencia del documento, en el que se deberán describir, en forma comprensible, y con el grado de detalle suficiente para que las personas que vayan a aplicar dicho documento puedan entenderlo y aplicar de manera adecuada, las actividades que conforman el procedimiento o instructivo, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse, indicando las responsabilidades específicas y explicando las relaciones existentes con



otras actividades. Se deberá indicar también, dentro de la secuencia de actividades, aquellas referentes a la creación de registros debiendo generarse, como mínimo (si aplica) un registro relativo a la aplicación del procedimiento, y cuando se requiera, otro u otros registros relativos a los resultados obtenidos por la aplicación del procedimiento o instructivo. También deben considerarse la planeación, control, seguimiento y evaluación de las actividades contenidas en el procedimiento.

- 6. Referencia a documentos relacionados.-** En este capítulo se deben listar las fuentes de información que puedan ser requeridas de consultar, conocer o aplicar, a fin de poder aplicar correctamente el procedimiento o instructivos (normas, leyes, reglamentos, códigos, etc.), documentos (Manuales, Procedimientos o Instructivos), registro o publicaciones que pueden ayudar en la definición del procedimiento central.
- 7. Registros.-** En este capítulo se deben listar o describir los formatos, diagramas de flujo u otros documentos, derivados del procedimiento o instructivo, que deberán utilizarse para registrar la información o resultados obtenidos durante la aplicación del procedimiento, instructivo y/o desarrollo de la actividad. Cuando se requiera incorporar información adicional relevante para la aplicación del procedimiento o instructivo, podrán utilizarse apéndices, y deben escribirse en este campo con el número correspondiente de anexo y seguido del nombre entre comillas, del formato, diagrama, suplemento, tabla, etc., que sea generado del procedimiento o instructivo.
- 8. Historial del documento-** Indica la versión anterior y actual del documento, la razón de la modificación y la fecha de la última modificación.

Cabe mencionar que la numeración de los anteriores puntos se marca como se deben representar en los procedimientos Así mismo, en lo que respecta al encabezado y pie de página de los procedimientos se deberá considerar lo siguiente:

**25.-** Para efectos de desarrollar homogéneamente el Manual de Procedimientos se utilizarán los Formatos, que obran en el apartado de Anexos Complementarios de los presentes Lineamientos. Los formatos tienen como objeto orientar e instruir a los Titulares de las Dependencias, Unidades Administrativas y/o Entidades Municipales sobre la elaboración, integración y validación de los Manuales de Organización y de Procedimientos.



Así mismo, todas aquellas Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales que se encuentren en proceso de certificación de sus procedimientos y/o Manuales de Organización, bajo la Norma ISO 9000:2000, utilizarán los formatos contemplados en el apartado de Anexos Complementarios (Formato de Descripción de Puestos y Formato para Procedimientos).

## **VII.- RESPONSABILIDADES Y FALTAS**

**26.-** La Unidad, es la autoridad competente en materia validación de Manuales de Organización y de Procedimientos, así como para vigilar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones contempladas en los presentes lineamientos, así como de dar el seguimiento correspondiente a las observaciones realizadas y en caso de que las mismas no sean solventadas presentar la correspondiente denuncia ante la Contraloría Municipal, en cuyo caso deberá remitir los elementos indiciarios que permitan presumir el incumplimiento a alguna disposición legal.

**27.-** Los Servidores Públicos que incurran en alguna acción u omisión que contravenga alguna de las obligaciones descritas en los presentes Lineamientos, se harán acreedores a las sanciones de índole administrativo que dispone la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos en el Estado de Quintana Roo y demás ordenamientos aplicables, sin perjuicio de que puedan derivarse otro tipo de responsabilidades

**28.-** El término para la aplicación de las sanciones administrativas a los servidores públicos con motivo del incumplimiento a los presentes Lineamientos prescribirá de conformidad a lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Quintana Roo.



## **VIII.- ANEXOS COMPLEMENTARIOS**

### **Apartado del Manual de Organización:**

1. Modelo de Portada
2. Modelo de Índice
3. Organigrama General
4. Organigrama Específico
5. Formato para Descripción de Puestos
6. Verbos comunes para indicar funciones por nivel jerárquico
7. Verbos comunes para describir funciones.

### **Apartado del Manual de Procedimientos:**

1. Modelo de Portada
2. Modelo de Índice
3. Lista maestra de documentos
4. Formato para Procedimientos
5. Criterios, simbología y uso de la simbología



## APARTADO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### 1.- MODELO DE PORTADA



## H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ

LOGOTIPO DE LA  
DEPENDENCIA,  
UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
Y/O ENTIDAD  
MUNICIPAL

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE .....

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Nombre y Cargo del Servidor Público designado Enlace-Responsable	Nombre y cargo del Titular de la Dirección General, Dirección de Área y/o Unidades Administrativas	Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia y/o Unidad Administrativa	Nombre y Cargo del Director de la Unidad de Mejora Regulatoria



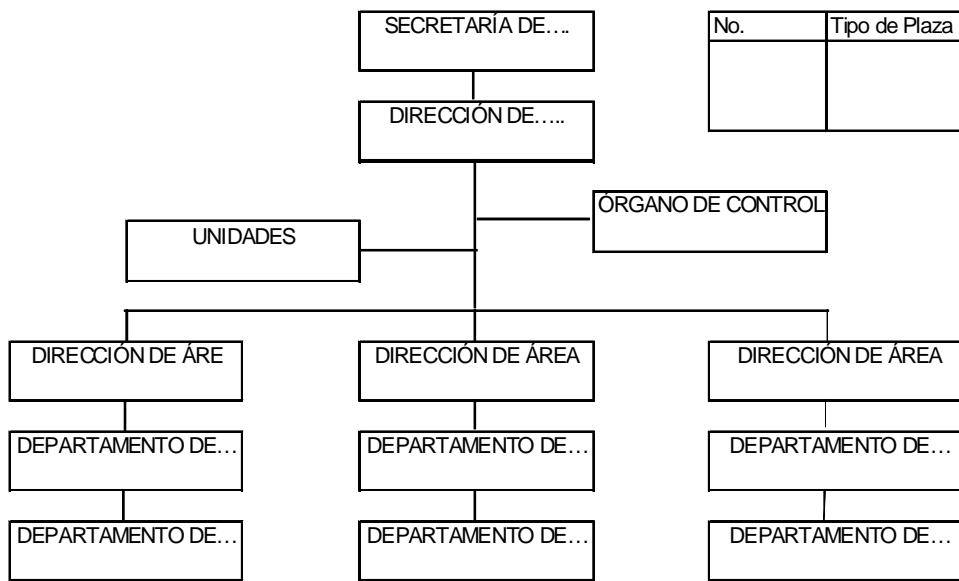
## 2.- MODELO DE ÍNDICE

	Pág.
Presentación	
Introducción	2
Antecedentes	3
Marco Jurídico	4
Objetivo	6
Misión	8
Visión	9
Valores	10
Organigrama General	11
Organigrama Específico	12
Descripción de Puestos	13
Inventario de Descripción de Puestos	40



### 3.- ORGANIGRAMA GENERAL

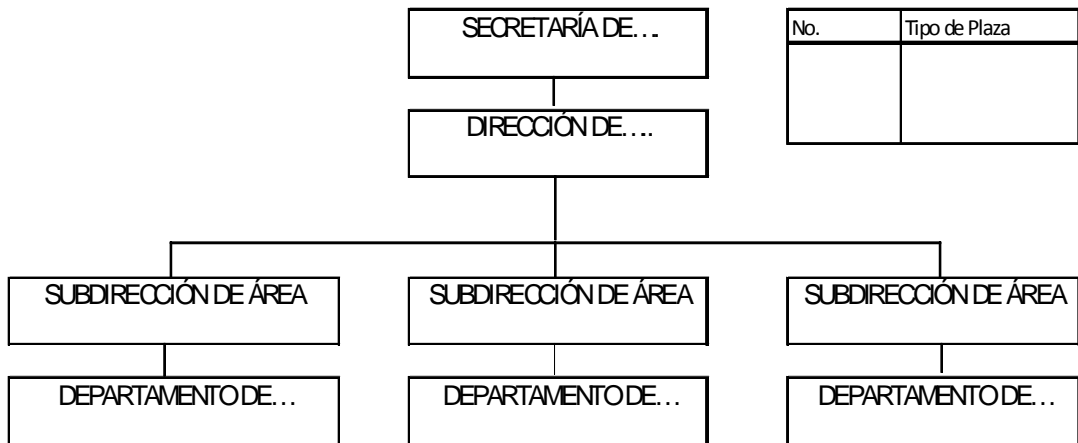
ORGANIGRAMA GENERAL DE LA SECRETARÍA DE.....





#### 4.- ORGANIGRAMA ESPECÍFICO

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE.....



No.	Tipo de Plaza

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Nombre y Cargo del Servidor Público designado Enlace-Responsable	Nombre y cargo del Titular de la Dirección General, Dirección de Área y/o Unidades Administrativas	Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia y/o Unidad Administrativa	Nombre y Cargo del Director de la Unidad de Mejora Regulatoria



## 5.- FORMATO PARA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	.
<b>UBICACIÓN:</b>	Jefe inmediato: <pre>graph TD; A[ ] --- B[ ]; B --- C[ ]; B --- D[ ]; B --- E[ ]; B --- F[ ];</pre>
<b>FUNCION PRINCIPAL</b>	

### FUNCIONES

1)	
2)	
3)	
4)	
5)	
6)	
7)	
8)	
9)	
10)	Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso asigne el (Jefe Superior Jerárquico).



**BENITO JUÁREZ, CANCÚN**

Presidencia Municipal 2008 - 2011

Gobernando con la fuerza de la gente

## RELACIONES

<b>INTERNAS</b>		<b>PARA:</b>
<b>CON:</b>		
<b>EXTERNAS</b>		<b>PARA:</b>
<b>CON:</b>		

## RESPONSABILIDAD

	<b>EN MANEJO DEL PERSONAL:</b>	<b>EN MOBILIARIO Y EQUIPO:</b>
	DIRECTOS:	Es responsable de dar un buen uso al mobiliario y equipo asignado a su área.
	INDIRECTOS:	
	<b>EN MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:</b>	
	Es responsable de guardar discreción de la información que genere su área.	
	<b>EN MANEJO DEL PRESUPUESTO:</b>	
	Es responsable de comprobar los gastos generados en la Dirección.	

## AUTORIDAD

	<b>AUTORIDAD:</b>
	▪



## COMPETENCIAS LABORALES

*Además de los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes, el (PUESTO) debe cubrir las competencias indicadas en la <b>Matriz de Competencias</b> .		
	<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:</b>	<b>ACTITUDES:</b>
	<b>HABILIDADES DIRECTIVAS:</b>	<b>HABILIDADES TÉCNICAS:</b>
	<b>HABILIDADES GENERALES:</b>	

## REQUISITOS

	<b>NIVEL ACADÉMICO:</b>
	<b>EXPERIENCIA:</b>
	# años en la Administración Pública Municipal.

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

	<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO:</b>
	▪

\*Llenarán este apartado solamente las Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades Municipales que se encuentren en proceso de Certificación bajo la Norma ISO 9001:2000.



“Estoy consciente del contenido de la presente descripción de puestos y me comprometo a dar mi mejor esfuerzo para realizar las funciones, de acuerdo a estos documentos, con un alto grado de calidad, responsabilidad, honestidad y eficiencia para alcanzar los objetivos institucionales de mi área y de este H. Ayuntamiento”.

OCUPANTE ACTUAL DEL PUESTO	FECHA DE ACTUALIZACION
<hr/> <p>(Nombre del Ocupante)</p>	<p>D/M/A</p>



## 6.- VERBOS COMUNES PARA INDICAR FUNCIONES POR NIVEL JERÁRQUICO

DIRECTOR GENERAL	DIRECTOR DE ÁREA	SUPERVISIÓN	DEPARTAMENTO
Organizar	Coordinar	Supervisar	Analizar
Planear	Participar	Asesorar	Auxiliar
Coordinar	Promover	Orientar	Actualizar
Emitir	Supervisar	Activar	Conservar
Instituir	Emitir	Investigar	Clasificar
Establecer	Regular	Participar	Determinar
Dictar	Articular	Proponer	Desarrollar
Promover	Autorizar	Recabar	Difundir
Autorizar	Ratificar	Reportar	Elaborar
Evaluar	Avalar	Tramitar	Integrar
	Proponer	Ajustar	Investigar
		Reglamentar	Proponer
		Controlar	Informar
		Sancionar	Recopilar
		Aprobar	Gestionar
			Implantar
			Atender
			Vigilar
			Preparar



## 7.- VERBOS COMUNES PARA DESCRIBIR FUNCIONES

Acreditar	Certificar	Contribuir	Distribuir	Fijar	Manejar	Proyectar
Actualizar	Clasificar	Controlar	Divulgar	Fincar	Mantener	Publicar
Adecuar	Coadyuvar	Convocar	Documentar	Fomentar	Marcar	Realizar
Administrar	Codificar	Cuantificar	Efectuar	Formular	Notificador	Recabar
Analizar	Colaborar	Definir	Ejecutar	Fundamentar	Observar	Recibir
Aplicar	Compatibilizar	Depurar	Ejercer	Generar	Obtener	Recopilar
Apoyar	Compilar	Desahogar	Elaborar	Gestionar	Operar	Representar
Asegurar	Comprobar	Desarrollar	Emitir	Globalizar	Opinar	Requerir
Asignar	Comunicar	Designar	Emplazar	Grabar	Orientar	Resolver
Atender	Concentrar	Detectar	Entablar	Hacer	Otorgar	Sancionar
Autorizar	Conciliar	Determinar	Enterar	Identificar	Participar	Seleccionar
Canalizar	Conducir	Diagnosticar	Enviar	Impartir	Planear	Sistematizar
Capacitar	Conformar	Dictar	Establecer	Implantar	Practicar	Solicitar
Captar	Conservar	Difundir	Estimar	Informar	Preparar	Sugerir
Capturar	Consolidar	Diseñar	Estudiar	Inscribir	Prestar	Suministrar
	Contratar	Disponer	Expedir	Inspeccionar	Prever	Tramitar
				Instruir	Procesar	Turnar
				Integrar	Producir	Validar
					Programar	Valorar
					Promover	Verificar



## APARTADO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 1.- MODELO DE PORTADA



**H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ**

LOGOTIPO DE LA  
DEPENDENCIA,  
UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
Y/O ENTIDAD  
MUNICIPAL

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE .....

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
<hr/> <p>Nombre y Cargo del Servidor Público designado Enlace- Responsable</p>	<hr/> <p>Nombre y Cargo del Titular de la Dirección General, Dirección de Área y/o Unidad Administrativa</p>	<hr/> <p>Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia y Unidades Administrativas</p>	<hr/> <p>Nombre y Cargo del Titular de la Unidad de Mejora Regulatoria</p>



## 2.- MODELO DE ÍNDICE

	Pág.
Introducción	2
Marco Jurídico	3
Políticas y Lineamientos Generales	4
Lista Maestra de Documentos	6
Descripción de Procedimientos	10





## 4.- FORMATO PARA PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	<b>(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)</b>		LOGO DE LA DEPENDENCIA, UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O ENTIDAD MUNICIPAL
	<b>Código: (asigna Mejora Regulatoria)</b>	<b>Emisión: (fecha)</b>	
	<b>Revisión: 0X</b>	<b>Departamento: (especifico)</b>	

### 1.0 OBJETIVO

### 2.0 ALCANCE

### 3.0 RESPONSABILIDADES



#### 4.0 DEFINICIONES

#### 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#### 6.0 REFERENCIA A DOCUMENTOS RELOCIONADOS

#### 7.0 REGISTROS

#### 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	