



Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

Código: CM-GT-DMA-01

Emisión: 01/03/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Contraloría Municipal

Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

AUTORIZACIONES

Autorizó: C.P. Lissette Álvarez Cuellar
Contralora Municipal

Elaboró: Ing. Miguel Angel Rodríguez Salas
Coordinador de Calidad





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

COLABORADORES

Contralora Municipal

C.P. Lissette Álvarez Cuéllar

Autorizó

Coordinador de Calidad

Ing. Miguel Angel Rodríguez Salas

Elaboró

Contraloría Municipal de Saltillo

Calle Guillermo Purcell S/N, Centro Histórico, C.P. 25000, Saltillo, Coah.

Tel. (844) 688-0492

www.salttillo.gob.mx/contraloria-municipal





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

Código: CM-GT-DMA-01

Emisión: 01/03/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Contraloría Municipal

C.P. Lissette Álvarez Cuéllar, en funciones como Contralora Municipal de Municipio de Saltillo en términos de la designación hecha por el R. Ayuntamiento de Saltillo, mediante nombramiento de fecha 11 de febrero de 2022, hago constar que las presentes 35 (treinta y cinco) fojas corresponden a la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimiento, mismo que fue revisado y aprobado por la Dirección de Modernización Administrativa de la Contraloría Municipal el día 7 de marzo de 2022. Las fojas a que se refiere esta certificación contienen mi rúbrica (_____) en tinta verde.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

Código: CM-GT-DMA-01

Emisión: 01/03/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Contraloría Municipal

ÍNDICE

| | | <i>Página</i> |
|-----|--|---------------|
| I | PRESENTACIÓN | 5 |
| II | DISPOSICIONES GENERALES | 6 |
| | <i>Objetivo General</i> | |
| | <i>Concepto de Manual de Procedimiento</i> | |
| | <i>Políticas</i> | |
| III | MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN | 8 |
| IV | INTEGRACIÓN DEL MANUAL | 9 |
| | <i>Portada</i> | 10 |
| | <i>Índice</i> | 12 |
| | <i>1 Objetivo</i> | 13 |
| | <i>2 Alcance</i> | 15 |
| | <i>3 Responsabilidades</i> | 16 |
| | <i>4 Definiciones</i> | 18 |
| | <i>5 Políticas y Lineamientos</i> | 19 |
| | <i>6 Desarrollo / Procedimiento</i> | 21 |
| | <i>7 Diagrama de Flujo</i> | 24 |
| | <i>8 Riesgos Inherentes</i> | 27 |
| | <i>9 Registros</i> | 32 |
| | <i>10 Formatos e Instructivos</i> | 32 |
| | <i>11 Referencias/Marco Jurídico</i> | 33 |
| | <i>12 Control de Cambios</i> | 35 |





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

I. PRESENTACIÓN

El propósito de esta Guía Técnica es contar con una metodología y criterios para la elaboración de Manuales de Procedimiento, atendiendo las disposiciones del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, mismo que establece en sus Artículos 9, II, 13 fracción IX, 52 fracción VIII, señala ser competencia de la Contraloría Municipal, integrar con la participación de las distintas áreas los manuales de procedimientos específicos de las dependencias, organismos y entidades municipales y mantenerlos actualizados.

Los manuales de procedimientos detallan las operaciones, actividades o tareas que se realizan de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento y sustento al funcionamiento de los servicios, contribuyendo a la generación de bienes y servicios de calidad 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 a los y las funcionarias de la administración pública municipal a desempeñar sus procesos y actividades con un estándar de calidad eficiente; sirven para el análisis y revisión de los métodos y sistemas de trabajo, a fin de impulsar acciones de simplificación, mejora o reingeniería administrativa y permiten establecer estándares de calidad de los trámites y servicios gubernamentales.

Esta guía considera cuatro apartados, el primer de ellos corresponde a esta presentación; el segundo describe el concepto y clasificación del manual; el tercero contiene el marco jurídico que sirve de base para su elaboración e incluye los ordenamientos normativos para su creación, aplicación y desarrollo; el cuarto establece los criterios para la presentación y elaboración de manuales, la metodología, los elementos, características y requisitos que deben cumplirse.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

II. DISPOSICIONES GENERALES

Objetivo General

Orientar a los servidores públicos que intervienen en la elaboración de Manuales de Procedimientos de las Unidades Administrativas que conforman el R. Ayuntamiento de Saltillo, estableciendo los criterios, que permitan presentar y difundir las bases, metodologías y técnicas de diseño, actualización y formación de procedimientos, para así evitar su disparidad, tanto de presentación como de contenido.

Concepto de Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos es un documento de apoyo y consulta interna, integrado por procedimientos de un carácter técnico, administrativo y de atención al público debidamente estructurados, para sustentar el funcionamiento y la presentación de los servicios asignados a las distintas unidades administrativas, contando con una base normativa y una metodología autorizada.

Para efectos de esta Guía se entiende por:

- Guía:** Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización.
- Manual:** Manual de Procedimientos.
- Reglamento:** Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo.

Políticas

- La Dirección de Modernización Administrativa, a través de la Coordinación de Calidad, proporcionará la asesoría técnica necesaria para la elaboración de los manuales de procedimientos.
- Se elaborará como mínimo un manual de procedimientos por cada una de las áreas que integran al R. Ayuntamiento del Municipio de Saltillo.
- Cada Manual de Procedimientos debe ser elaborado por el área correspondiente y presentarse a la Contraloría Municipal para su revisión.
- Cada Manual de Procedimientos debe de presentarse con su director para su aprobación.
- La Coordinación de Calidad de la Contraloría Municipal podrá emitir recomendaciones sobre el contenido de los manuales de procedimientos que se manden como proyecto a revisión.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

- vi. La actualización de cada Manual se realizará cuando se efectúen cambios en actividades, alcances, normatividad, políticas de operación y formatos de los procedimientos.
- vii. La unidad administrativa será responsable de realizar las actualizaciones cuando se requiera para optimizar y mejorar el procedimiento.
- viii. Todo aquel procedimiento que sea elaborado por la unidad administrativa sin contar con asesoría de la Coordinación de Calidad de la Contraloría Municipal debe ser enviado a esta unidad para su dictaminación Técnica; cuando el dictamen haya sido favorable entonces se puede proceder a la firma y autorización del documento el cual podrá constituirse como oficial.
- ix. El Departamento de Modernización Administrativa, deberá apegarse al procedimiento de control documental, para asignar la codificación de cada procedimiento. Todo procedimiento autorizado, se sujetará a las siguientes disposiciones técnico-administrativas:
 - ✓ Un procedimiento es vigente mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto, se sigue aplicando, aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad. **Los documentos son institucionales.**
 - ✓ Un procedimiento vigente es un procedimiento actualizado.
 - ✓ Toda actualización de un documento deberá realizarse siempre y cuando el proceso de trabajo tenga cambios o modificaciones que requieran su actualización.
 - ✓ Un procedimiento es obsoleto cuando el responsable del documento notifica a Modernización Administrativa la obsolescencia del mismo para su cancelación o bien los cambios requeridos para su actualización con base en lo establecido al procedimiento de control documental.
 - ✓ Un procedimiento que cuente con el sello de la Contraloría Municipal es aquel que ha sido dictaminado favorablemente, ya que cumple con los lineamientos establecidos en la presente guía.
- x. Es responsabilidad de la Coordinación de Calidad, la de gestionar la publicación de los procedimientos en la página web del Organismo.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No. | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

III. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

El marco jurídico de actuación que regula la elaboración de los manuales de procedimientos está definido en el: **REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE SALTILLO.**

“Artículo 9.-Las personas o las estructuras administrativas de las cuales se auxilien los titulares de las dependencias que integran la Administración Pública Municipal se regirán por el presente reglamento, por el reglamento interior de la dependencia en la que laboran y por los manuales de organización y procedimiento que expida el titular de cada dependencia.”

Artículo 11.- Los manuales de organización y procedimientos que expidan los titulares de las dependencias de la administración pública municipal, deberán sujetarse a las facultades y obligaciones que se les confiere en el presente reglamento y en su caso, a las disposiciones legales de carácter general que les otorgan facultades.

Artículo 13.-Los titulares de las dependencias tendrán las siguientes facultades y obligaciones:

IX. Crear, proponer y ejecutar, para el eficaz desempeño de sus funciones, los reglamentos interiores y los manuales de procedimientos y organización.

Artículo 50.-La Contraloría Municipal a través del titular de Modernización Administrativa y del Sistema de Evaluación del Desempeño, tendrá las facultades y obligaciones siguientes:

VII.- Integrar con la participación de las demás áreas de la Contraloría, el manual de organización general y los manuales de procedimientos específicos de las dependencias, organismos y entidades municipales y mantenerlos actualizados.”





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

IV. INTEGRACIÓN DEL MANUAL

Los apartados que integrarán los manuales de procedimientos, son los siguientes:

PORTADA

INDICE

1. OBJETIVO.
2. ALCANCE.
3. RESPONSABILIDADES.
4. DEFINICIONES.
5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS.
6. DESARROLLO/PROCEDIMIENTO.
7. DIAGRAMA DE FLUJO.
8. RIESGOS INHERENTES.
9. DOCUMENTOS / REGISTROS.
10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.
11. MARCO JURÍDICO / REFERENCIAS.
12. CONTROL DE CAMBIOS.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

PORTADA

Se refiere a la primera hoja, es la cubierta delantera del Manual y debe elaborarse en base a las siguientes indicaciones:

| Nombre del Manual de Procedimientos | Código del Manual de Procedimientos. | Fecha de su primera emisión. |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Recoleta Medium 20, Negrillas. | Mayúsculas, Recoleta Light 10 | Recoleta Light 10 |

Logo de R. Ayuntamiento, de conformidad con el Manual de Comunicación e Identidad Gráfica de Saltillo.

Medidas (2.5 cms x 3 cms)

Indicar el nombre del Manual de Procedimientos

Recoleta Medium 20, Negrillas.

Asentar el responsable de la Revisión del Manual (funcionario de Contraloría Municipal).

Mayúsculas en Cada Palabra, Recoleta Light 10, interlineado sencillo.

Sello de la Contraloría Municipal

Código del formato del Manual de Procedimientos.

Recoleta Medium 7



Fecha en la que se expide esta revisión o actualización.

Recoleta Light 10

Asentar el número de revisión.

Recoleta Light 10

Indicar el nombre de la Unidad Administrativa Emisora.

Recoleta Light 10

Asentar el nombre y cargo del responsable de la Elaboración del Manual de Procedimientos.

Mayúsculas en cada Palabra, Recoleta Light 10, interlineado sencillo.

Asentar el nombre del funcionario que Autoriza el Manual de Organización (director o titular de Área).

Mayúsculas en cada Palabra Recoleta Light 10, interlineado sencillo.

Numeración Automática del Formato
CM-FO-DMA-01 Re. 03

Recoleta Light 10





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

Conformación del código del manual de procedimientos será

Donde las posiciones significan:

1

XX = de 2 a 3 caracteres para la Dirección General.

4

XX = 2 dígitos para el consecutivo.

Código: CM-PR-DCM-02

1

2

3

4

2

XX = 2 caracteres para el tipo de documento PR (procedimiento).

3

XX = de 2 a 3 caracteres para identificar a la unidad administrativa dependiente.

La Contraloría Municipal de Saltillo, será la encargada de proporcionar el consecutivo en caso de ser un procedimiento que se emite por primera vez.

En caso de que se tratara de una actualización de un procedimiento ya emitido con anterioridad, conservara el mismo código.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

ÍNDICE

En este apartado se debe relacionar los elementos contenidos en el Manual, que se identifican por su orden de aparición y por la cantidad de páginas de conforman cada uno de los elementos.

Se presenta el siguiente ejemplo para mejor comprensión:

| CONTENIDO | | Índice |
|-----------|----------------------------|--------------------|
| 1. | Objetivo | 2 |
| 2. | Alcance | 2 |
| 3. | Responsabilidades | 3,4,5 |
| 4. | Definiciones | 5,6,7 |
| 5. | Políticas y Lineamientos | 8,9 |
| 6. | Desarrollo/Procedimiento | 10, 11, 12, 13, 14 |
| 7. | Diagrama de Flujo | 15 |
| 8. | Riesgos Inherentes | 16 |
| 9. | Registros | 17 |
| 10. | Formatos e Instructivos | 17 |
| 11. | Marco Jurídico/Referencias | 17 |
| 12. | Control de Cambios | 18 |

Se replica el encabezado de la Portada.

Señala los apartados que integran la estructura del manual con un número arábigo que indica su afinidad con tema específico, así como el número de página en la que inicia la descripción del apartado respectivo.

Mayúsculas, Recoleta Light 10.5





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

1. OBJETIVO

Se deberá establecer el propósito que se desea alcanzar y los medios o acciones para lograrlo; es decir, qué se pretende lograr con la integración y aplicación del Manual de Procedimientos.

Para la redacción del objetivo general se aplicará la regla de sintaxis siguiente:

- ✓ Iniciar la descripción del objetivo general con un verbo en infinitivo que implique medición, por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, ampliar, abatir, etc.
- ✓ Especificar con claridad qué se pretende con la integración del manual de procedimientos (resultado esperado). Para ello, se recomienda responder a la pregunta *¿Para qué necesito un Manual de Procedimientos?*
- ✓ Señalar las acciones que servirán de medio para lograr el resultado esperado. Al respecto, se sugiere referenciar al propio Manual de Procedimientos, toda vez que éste se constituye en un medio para lograr un fin mayor.

Se presenta el siguiente ejemplo para mejor comprensión:

Título "OBJETIVO"

Mayúsculas, Recoleta Medium 14,

1. OBJETIVO.

Establecer los pasos a seguir para la debida integración del proceso de ENTREGA - RECEPCIÓN GENERAL de todas y cada una de las áreas que integran la Administración Pública Municipal.

Brindar certeza jurídica, histórica y física del patrimonio documental del Municipio, así como asegurar la continuidad de las acciones, metas y objetivos establecidos.

Que la recepción de los recursos humanos, materiales y financieros constituya el punto de partida para la actuación de los servidores públicos entrantes frente a su nueva responsabilidad.

Iniciar con verbo en infinitivo.

Letra tipo oración, Recoleta
Light 10.5, interlineado sencillo.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

Código: CM-GT-DMA-01

Emisión: 01/03/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Contraloría Municipal

A continuación, se presenta una tabla con algunos ejemplos de verbos que pueden facilitar la construcción de los objetivos.

| Mandos Directivos | Mandos Medios | Mandos Operativos |
|-------------------|----------------|-------------------|
| Administrar | Aplicar | Analizar |
| Determinar | Desarrollar | Orientar |
| Asegurar | Diagnosticar | Comparar |
| Concretar | Conceptualizar | Diseñar |
| Definir | Crear | Entregar |
| Establecer | Especificar | Examinar |
| Estructurar | Explicar | Interpretar |
| Evaluar | Identificar | Mostrar |
| Implementar | Indicar | Presentar |
| Impulsar | Medir | Registrar |
| Promover | Optimizar | Seleccionar |
| Trazar | Organizar | Sintetizar |
| Vigilar | Proponer | |





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

2. ALCANCE

Son los límites que tiene el procedimiento que se documenta y se compone de dos vertientes, en la primera vertiente, se describen dos momentos, cuando el procedimiento inicia y cuando el procedimiento termina. Es probable que un procedimiento tenga más de una forma de terminar o de iniciar, por lo que se deberán anotar todos aquellos inicios o términos que se detecten; la segunda vertiente consiste en señalar las áreas que intervienen en la aplicación del proceso, comenzando con el área que aplica el procedimiento en cuestión.

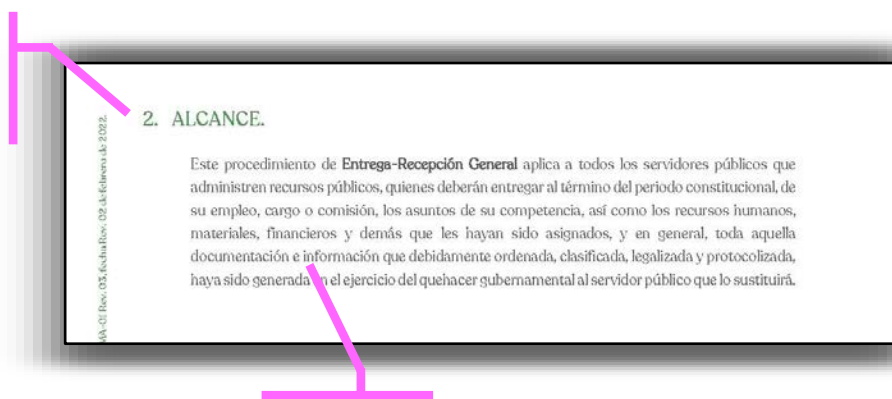
En este apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento, es decir, a quiénes afecta o qué límites de influencia tiene;

“A nivel interno especifique los órganos de su estructura autorizada en que aplica y, a nivel externo cite de manera general en que entes del sector público o privado aplica.”

Para la redacción del objetivo general se aplicará la regla de sintaxis siguiente:

Título “ALCANCE”

Mayúsculas, Recoleta Medium
14, Negritas.



Texto tipo oración, Recoleta
Light 10.5, interlineado
sencillo.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

3. RESPONSABILIDADES

Son las funciones establecidas en los manuales de organización (generales, específicos o de estructura organizativa) que tienen que ver con la realización del procedimiento que se está documentando. Esta es la forma de vincular los manuales de organización con los de procedimientos, las funciones nos dicen lo que se tiene que realizar en un área específica y los procedimientos nos dicen cómo se hace y el orden que tienen que seguir las personas que ocupan un puesto para cumplir con la función.

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 ser el que oriente sobre quiénes son los responsables.

En el espacio establecido para tal fin, deberá anotar la fuente y la(s) función (funciones) que tienen que ver con la aplicación del procedimiento. Ejemplo:

Los responsables se deben enlistar jerárquicamente.
Recoleta Medium 10.5, Negrilla.

Texto tipo oración
Recoleta Light 10.5, interlineado sencillo.

Título "RESPONSABILIDADES"

Mayúsculas, Recoleta Medium 14, Negrillas.

Consecutivo tipo iniciara con la numeración 3.1

Recoleta Light 10.5, Negrillas.

| 3. RESPONSABILIDADES. | | |
|-----------------------|---------------------------|---|
| Núm. | Responsable (puesto) | Funciones |
| 3.1 | Contralor(a) Municipal | 5.1.1 Asegurar que, a través de la Dirección de Modernización Administrativa, se lleven a cabo los procesos de Entrega-Recepción correspondientes de acuerdo a los lineamientos estipulados en este procedimiento. 5.1.2 Expedir el Manual de Entrega-Recepción General de la Administración Pública Municipal. 5.1.3 Expedir la Guía del Proceso Entrega - Recepción General 2021. 5.1.4 Auxiliar a los servidores públicos sujetos a esta ley en el procedimiento de Entrega-Recepción General. 5.1.5 Coordinar la instrumentación de la entrega. 5.1.6 Dirimir las controversias que llegaran a suscitarse en el procedimiento de entrega-Recepción General. 5.1.7 Revisar y supervisar el cumplimiento del procedimiento de entrega-recepción. 5.1.8 Fincar, en su caso, las responsabilidades que correspondan. |
| 3.2 | Director de Modernización | 3.2.1 Revisar antes de su autorización los lineamientos establecidos en el Manual de Entrega-Recepción General de la Administración Pública Municipal. 3.2.2 Asegurar que se preparen y realicen las actividades relativas al protocolo del proceso de Entrega-Recepción. 3.2.3 Solicitar al Funcionario Público Saliente y al Servidor Público Entrante la documentación que deberán enviar previamente con la finalidad de elaborar el acta correspondiente. |





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

Código: CM-GT-DMA-01

Emisión: 01/03/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Contraloría Municipal

Las responsabilidades asignadas a las unidades deben mantener congruencia con el nivel jerárquico.

| PRESIDENCIA | SECRETARÍA EJECUTIVA | DIRECCIÓN DE ÁREA | COORDINACIÓN / SUBDIRECCIÓN DE ÁREA | JEFATURA DEPARTAMENTAL |
|-------------|----------------------|-------------------|-------------------------------------|------------------------|
| Autorizar | Asignar | Asignar | Actualizar | Actualizar |
| Coordinar | Atender | Atender | Analizar | Analizar |
| Definir | Autorizar | Autorizar | Aplicar | Aplicar |
| Desarrollar | Controlar | Controlar | Asignar | Asignar |
| Dictaminar | Coordinar | Coordinar | Controlar | Controlar |
| Dirigir | Definir | Definir | Coordinar | Coordinar |
| Establecer | Desarrollar | Desarrollar | Evaluar | Evaluar |
| Evaluar | Determinar | Determinar | Formular | Formular |
| Instruir | Difundir | Difundir | Implantar | Implantar |
| Organizar | Dirigir | Dirigir | Informar | Informar |
| Planear | Diseñar | Diseñar | Integrar | Integrar |
| Programar | Establecer | Establecer | Investigar | Investigar |
| Promover | Evaluar | Evaluar | Orientar | Orientar |
| Proponer | Implantar | Implantar | Participar | Participar |
| Resolver | Organizar | Organizar | Plantear | Plantear |
| Vigilar | Planear | Programar | Proponer | Proponer |
| | Programar | Proponer | Recabar | Recabar |
| | Promover | Resolver | Registrar | Registrar |
| | Proponer | Verificar | Resguardar | Resguardar |
| | Resolver | Vigilar | Reportar | Reportar |
| | Verificar | | Solicitar | Solicitar |
| | Vigilar | | Supervisar | Supervisar |
| | | | Tramitar | Tramitar |
| | | | Vigilar | Vigilar |





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

4. DEFINICIONES

Consiste en la definición de la terminología técnica utilizada en el texto del documento (Siglas y términos) que pueden prestarse a confusión en virtud de que no siempre tienen la misma acepción, o bien, no son ampliamente conocidos.

Para redactarlo se recomienda ajustarse a los criterios siguientes:

- Definir con la mayor claridad, los términos técnico-administrativos señalados en el manual.
- Incluir solamente los términos que se presten a confusión.
- Ordenar los términos en forma alfabética.
- Describir los conceptos sin incluir para ello el término que pretende definir.

Ordenar Alfabéticamente

Texto en tipo oración.
Recoleta Light 10.5, Negrilla.

Texto en tipo oración.
Recoleta Light 10.5,
interlineado sencillo.

Título "DEFINICIONES"

Mayúsculas, Recoleta Medium I4, Negrillas.

Consecutivo iniciara con la numeración 4.I

Recoleta Light 10.5, Negrillas.

| Núm. | Palabra/Término | Definición |
|------|--|--|
| 4.1 | Acta Administrativa de Entrega-Recepción | Documento en el que se hace constar el acto de la entrega recepción, señalando las personas que intervienen y la relación de los recursos humanos, materiales y financieros que se entregan y reciben. De acuerdo a la Estructura vigente del R. Ayuntamiento de Saltillo, esta Acta Entrega recepción, puede ser de carácter General o Individual. |
| 4.2 | Enlace | Persona que pertenece a la Unidad Administrativa correspondiente y que fue asignada para apoyar al funcionario saliente y ser el enlace entre la Contraloría y dicha unidad. |
| 4.3 | Entrega-Recepción | La Entrega-Recepción es un procedimiento administrativo de interés público, de cumplimiento obligatorio y formal que deberá llevarse a cabo mediante la elaboración del Acta Administrativa de Entrega-Recepción que describe el estado que guarda la dependencia, entidad, municipio u oficina cuya entrega se realiza, a la cual se acompañarán los anexos correspondientes. |
| 4.4 | Entrega - Recepción General | Aquella que realizan al término del periodo constitucional, los servidores públicos de los Poderes del Estado y de los Gobiernos Municipales. |





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

5. POLITICAS Y LINEAMIENTOS

Son lineamientos de carácter general que regulan las actividades a desarrollar por los servidores públicos en cada procedimiento, además de ser instrucciones básicas para la acción; éstas se desprenden de los ordenamientos jurídico-administrativos, con el fin de orientar la toma de decisiones, definir criterios o requisitos para un determinado trámite o servicio.

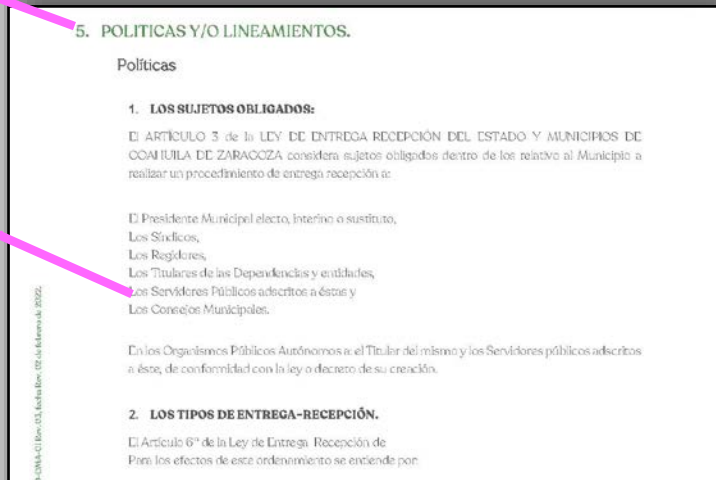
Son instrucciones básicas para la acción; son ordenamientos generales que deberán cuidarse al realizar las actividades.

Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las instituciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; que expresen qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente o que no son previstos en el procedimiento.

Título "POLITICAS Y/O
LINEAMIENTOS"

Mayúsculas, Recoleta Medium 14,
Negrillas.

Texto en tipo oración.
Recoleta Light 10.5, interlineado sencillo.



Tienen como propósito regular la interacción entre los individuos de una organización y las actividades de una unidad responsable; ponga especial atención en lo siguiente:

- ✓ Redactar los enunciados en modo imperativo.
- ✓ Establezca las áreas responsables de la operación del procedimiento de acuerdo a la estructura autorizada.
- ✓ Enumere consecutivamente, iniciando con el número del apartado que le





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

corresponda.

- ✓ En caso de existir excepciones, mencione el cargo y nivel jerárquico que le autoriza.
- ✓ Mencione las políticas correspondientes a cada procedimiento.
- ✓ Las mismas deben redactarse en forma clara y concisa, para ser entendidas por cualquier persona, aun no estando familiarizada con el procedimiento.

Ejemplo:

- ✓ El horario de atención del Padrón de Proveedores y Contratistas del Municipio de Saltillo es de 08:00 a 14:00 horas.
- ✓ Es responsabilidad de la Contraloría Municipal de Saltillo a través de la Dirección de Modernización Administrativa convocar a los titulares de las Unidades Administrativas del Municipio de Saltillo y Organismos descentralizados de este, para la elaboración de los manuales de procedimientos, con el fin de ser capacitados.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

6. DESARROLLO/PROCEDIMIENTO

Es el apartado más importante que se va a documentar, en él se reflejan todas las tareas en orden consecutivo para la realización de una rutina de trabajo o procedimiento.

El desarrollo consiste en el relato detallado del procedimiento, paso a paso, en forma ordenada y sistemática, es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades que se realizan dentro de un procedimiento agrupe en etapas, y **explique ¿quién?, ¿qué?, ¿cómo?, ¿dónde? y ¿cuándo se hace?**, a través de la **narrativa de las etapas** que constituyen las diferentes fases del procedimiento.

Indicar el responsable (puesto) que se hace cargo de la operación

Recoleta Medium 10.5, Negrilla.

Título "DESARROLLO/PROCEDIMIENTO"

Mayúsculas, Recoleta Medium 14, Negrillas.

Consecutivo iniciara con el numero 1

Recoleta Light 10.5, Negrillas.

Se ingresará en la parte inferior de la numeración el concepto general de la etapa.

Recoleta Light 10.5, Negrillas.

| 6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO. | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|--|-----------|
| Act. Núm. | Responsable (puesto) | Descripción de la Actividad | Documento |
| 1 | Contraloría Municipal | 1.1 Inicia los preparativos para la entrega recepción por término constitucional, gestionando, planificando y elaborando la guía del proceso Entrega - Recepción para la administración 2019 - 2021, la cual contempla los aspectos técnicos, logísticos y de forma. 1.2 Convoca a las Unidades Administrativas y Direcciones dependientes para las capacitaciones correspondientes por parte de la coordinación de calidad. 1.3 Elabora y envía al Servidor Público Participante un oficio solicitando los datos generales, medios de contacto (correo electrónico y teléfonos) del servidor público participante en proceso de Entrega - Recepción y el nombramiento de un enlace con sus respectivos datos de contacto. | Oficio |
| 2 | Servidor Público Participante | 2.1 Proporciona los solicitados y nombra al funcionario que fungirá como enlace entre la unidad administrativa participante y la Contraloría Municipal. 2.2 Envía oficio a la Contraloría Municipal | Oficio |

Descripción paso a paso de la Actividad

Recoleta Light 10.5, interlineado

Indicar el tipo de documento que se elabora, se recibe, menciona o canalice.

Recoleta Light 10

El desarrollo se conforma con los siguientes cuatro puntos:

- Número de la actividad y etapa del procedimiento:** Se asignará un número consecutivo a cada actividad iniciando su numeración con el numero 1 (uno) con la finalidad de ordenarlas e identificarlas fácilmente, seguido de la numeración de forma general se ingresara en la





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

inferior el concepto general de la etapa.

- 2. Responsable:** En el espacio destinado para este fin, se anotará el nombre del puesto inherente a la actividad, el cual será el encargado de efectuar la actividad que se está describiendo, las actividades son, por tanto, una responsabilidad.
- 3. Descripción de la actividad:** Es la narración escrita, precisa y detallada, de todas las diligencias del procedimiento, mismas que se convierten el encargo que tienen que cumplir el responsable de la actividad de acuerdo en el documento (ver criterios para documentar).
- 4. Documento:** De acuerdo a la narración escrita, precisa y detallada, si se desprende de nuestras actividades descritas un documento que se elabora, se recibe o se mencione, se anotara en esta columna el tipo de documento del que trata la actividad (Oficio, Formato, Guía, Manual, factura, orden de compra, entrada de almacén etc.)

Consejos para una adecuada redacción de la Descripción de la Actividad:

1. Debe emplear una fila para cada actividad o tarea; sin embargo, en una fila pueden describirse varias actividades (hasta tres) siempre y cuando estas, las realice la misma persona y sean en forma consecutiva.

Describir hasta tres actividades si la realiza el mismo responsable.

Recoleta Medium 10.5 Negrillas.

| Act. | Responsable (puesto) | Descripción de la Actividad | Documento |
|-------------------------|-----------------------|---|-----------|
| I Inicio del Proceso | Contraloría Municipal | I1 Inicia los preparativos para la entrega recepción por término constitucional, gestionando, planificando y elaborando la guía del proceso Entrega – Recepción para la administración 2019 – 2021, la cual contempla los aspectos técnicos, logísticos y de forma. | |
| | | I2 Convoca a las Unidades Administrativas y Direcciones dependientes para las capacitaciones correspondientes por parte de la coordinación de calidad. | |

2. La redacción de la descripción debe iniciar y contener verbos conjugados en tiempo presente del modo imperativo. La conjugación se obtiene si se aplica al verbo la palabra “tu” y donde se escuche mejor, será la adecuada. Ejemplos (selle “tu” o sella “tu”, para este ejemplo será “sella”; un ejemplo más, reciba “tu” o recibe “tu”, para este será “recibe”).

| | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|---|--------|
| 2 Nombramiento de enlace | Servidor Público Participante | 2.1 Proporciona los solicitados y nombra al funcionario que fungirá como enlace entre la unidad administrativa participante y la Contraloría Municipal. | Oficio |
| | | 2.2 Envía oficio a la Contraloría Municipal | |

Cada actividad iniciar con verbo de modo imperativo.

Recoleta Light 10.5, interlineado sencillo.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

3. Cuando se cambie de fila para continuar con otra actividad, la que se describa en la fila siguiente deberá tener una relación de seguimiento con la fila que le antecede.

Mantener el seguimiento con la fila que antecede.

| | | | | |
|----|----------------------------|---------------------------|--|------------------------|
| 10 | Revisión de la Información | Servidor Público Entrante | Verifica y valida físicamente del contenido del Acta Administrativa de Entrega-Recepción y sus anexos, deberán llevarse a cabo por el servidor público entrante en un término no mayor de 30 días hábiles contados a partir del acto de entrega. | Acta Entrega-Recepción |
| | | | 10.1 Durante la validación y verificación, el servidor público que reciba podrá solicitar al servidor público que entregó, la información o aclaraciones adicionales que considere necesarias, tal solicitud deberá hacerse por escrito y notificada en el domicilio que tenga registrado. | Oficio |
| | | | 10.2 El requerido deberá comparecer personalmente o por | |

4. Cuando el procedimiento termine debemos incluir la frase “FIN DEL PROCEDIMIENTO” en mayúsculas, ésta deberá establecerse en negrita y en color negro, en párrafo independiente separado de la última oración escrita en dicha actividad (siempre y cuando el formato se lo permita).

| | | | |
|--------------|---------------------------|---|--------|
| Aclaraciones | Servidor Público Entrante | 10.2 El requerido deberá comparecer personalmente o por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la notificación a manifestar lo que corresponda. | Oficio |
| | | 10.3 En caso de no comparecer o no informar por escrito dentro del término concedido, el servidor público entrante deberá notificar tal omisión al Órgano Interno de Control para que proceda de conformidad con la Ley de Responsabilidades. | |
| | | 10.4 Las irregularidades deberán hacerlas además del conocimiento de la Contraloría Municipal. | |
| | | FIN DEL PROCEDIMIENTO | |

Al terminar el Procedimiento incluir la frase “FIN DEL PROCEDIMIENTO”
Mayúsculas, Recoleta 10.5, Negrillas

5. Para describir una actividad que realiza otro responsable, deberá darle entrada haciendo mención al puesto encargado de la siguiente actividad.

Se asienta la entrada del responsable de la siguiente actividad.

| | | | | |
|---|------------------------|-------------------------------|---|--------|
| 1 | Inicio | | 1.3 Elabora y envía al Servidor Público Participante un oficio solicitando los datos generales, medios de contacto (correo electrónico y teléfonos) del servidor público participante en proceso de Entrega - Recepción y el nombramiento de un enlace con sus respectivos datos de contacto. | Oficio |
| 2 | Nombramiento de enlace | Servidor Público Participante | 2.1 Proporciona los solicitados y nombra al funcionario que fungirá como enlace entre la unidad administrativa participante y la Contraloría Municipal. | Oficio |
| | | | 2.2 Envía oficio a la Contraloría Municipal | Oficio |





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Es la representación gráfica de la secuencia de las etapas y de las áreas o puestos que intervienen en el procedimiento. El diagrama se deberá elaborar con base en la Descripción del Procedimiento. En cada una de las columnas se deberá registrar el nombre de la unidad administrativa, área o puesto responsable que interviene y/o el usuario externo que interactúan. En la primera columna de la izquierda, se da inicio al procedimiento. El trazo inicia de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha; posteriormente el flujo puede retroceder dependiendo del procedimiento.

Nota: Este será elaborado por la Contraloría Municipal, una vez aprobada la Descripción del Procedimiento, por la unidad administrativa.

Ejemplo:

Responsables mencionados en el proceso

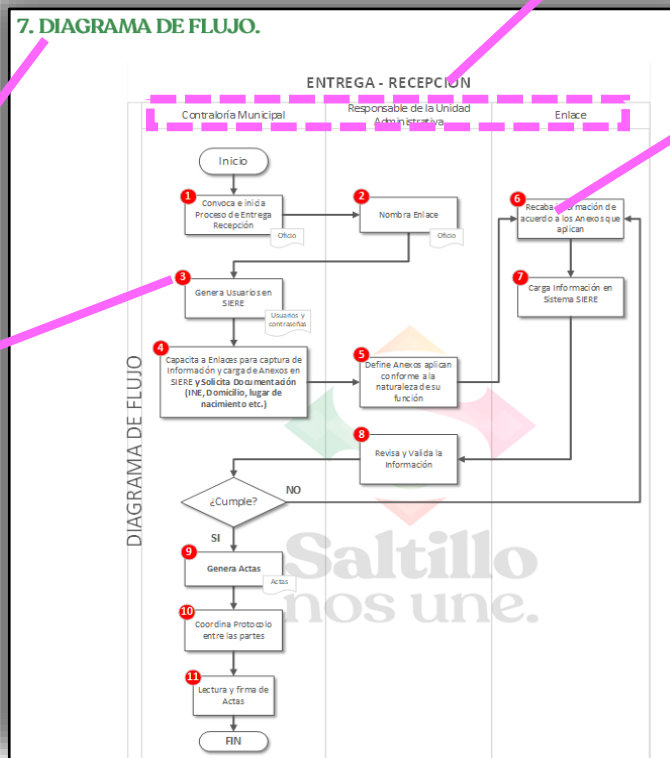
Recoleta Light 9.

Título "DIAGRAMA DE FLUJO"

Mayúsculas, Recoleta Medium I4, Negrillas.

Se enumera en orden secuencial las operaciones

Recoleta Light 9, Negrillas.



Texto del diagrama de flujo

Recoleta Light 9

El diagrama de flujo que se utilizará es el llamado "de bloque", pues permite tener la visión global de los participantes en el procedimiento y se compone de tantas columnas como unidades administrativas, áreas y puestos que intervienen en el procedimiento. Si fuese el caso, que hubiera demasiados puestos, lo cual








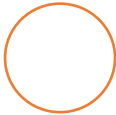
Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

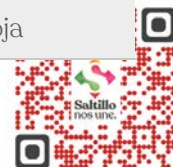
| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

imposibilitará la constitución del diagrama, se deberán agrupar por áreas; mientras que, si fuese el caso de áreas, se agruparán por unidad administrativa. El número máximo de columnas por hoja, será de cuatro y su construcción deberá ser en forma vertical.

Para que estos diagramas sean eficaces para la comprensión del procedimiento estudiado, es necesario concebir y reconocer determinados símbolos, a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso y convenir también en determinadas reglas en cuanto a su aplicación.

Los símbolos básicos y el contenido de cada representación a utilizar en el diagrama son:

| SIMBOLO | SIGNIFICADO | DESCRIPCIÓN |
|---|--|--|
|  | Símbolo que indica Inicio o Término | Dentro del símbolo se deberá anotar "INICIO" o "FIN" según corresponda el principio o conclusión del procedimiento. |
|  | Símbolo que indica la Descripción de la Actividad | <p>Describir brevemente dentro del símbolo la actividad desarrollada.</p> <p>En la parte superior izquierda se anotará el número consecutivo de la etapa, el cual deberá coincidir con el asignado en la Descripción del Procedimiento.</p> <p>Este símbolo deberá mantener un tamaño uniforme en todo el diagrama de flujo. Sólo cuando haya una descripción extensa, cambiará el tamaño del símbolo.</p> |
|  | Símbolo que indica la toma de una "Decisión o Alternativa" | Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos alternativas. |
|  | Símbolo que indica una conexión Conector | Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar. |
| | Conector de Pagina | Se utilizará como conexión o enlace con otra hoja |





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

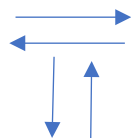
diferente en la que continúa el procedimiento, siempre y cuando exista dificultad.

Dentro del símbolo se deberá anotar un número para que se identifique en qué página continúa y de que página viene.

Ejemplo:

Significa: "Continúa en la página 2"

Significa: "Viene de la página 1"



Flujo

Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.



Documento

Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizar un número arábigo que indique la tarea a la cual continúa el diagrama.



Actividad opcional

Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento



Documento Opcional

Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

Código: CM-GT-DMA-01
 Emisión: 01/03/2022
 Última Rev.: -
 Revisión No. 00
 Dirección Emisora: Contraloría Municipal

8. RIESGOS INHERENTES

Por definición un riesgo Inherente es aquel que puede existir de manera intrínseca en toda actividad. Puede generarse por factores internos o externos y afectar el proceso o actividad de un proceso o procedimiento. No puede ser eliminado, por lo que su identificación debe contemplarse en el manual de procedimientos, para reducir y controlar su frecuencia.

Título "RIESGOS INHERENTES"

Mayúsculas, Recoleta Medium

14, Negrillas.

Acción Preventiva

Recoleta Medium 9, Negrilla.

Ingresar el riesgo potencial detectado

Recoleta Light 10.5, Negrillas.

Causa Potencial

Recoleta Light 10.5, Negrillas.

| Riesgo Potencial | Causa Potencial | Acción Preventiva | Responsable | Plazo | Frecuencia | Evidencias |
|---|---|---|--|--------------------|------------|---|
| No iniciar el proceso de Entrega - Recepción en tiempo y forma. | Que no se cuente con un tiempo predeterminado para dar inicio al proceso de entrega - recepción. | Establecer en el Procedimiento y en la guía entrega - recepción un tiempo estandarizado mínimo y máximo para la implementación del proceso. | Contraloría Municipal | Ya está solventada | Permanente | Manual de Procedimientos y Guía de Entrega - Recepción. |
| No asistencia de entes a la capacitación de la Contraloría Municipal | Que los oficios mediante los cuales se solicite enlaces para capacitación no lleguen. | Realizar un checklist de las unidades administrativas participantes en el proceso. | Coordinador de Calidad de la Contraloría Municipal | Ya está solventada | Permanente | Acuses de recibido de las unidades administrativas |
| No asistencia de los funcionarios entrantes, salientes y testigos al protocolo de entrega recepción | Que la información no llega hasta los enlaces. | Solicitar en el oficio tiempo de respuesta y solicitando los datos del enlace asignado (nombre, teléfono, e-mail, etc.) | Coordinador de Calidad de la Contraloría Municipal | Ya está solventada | Permanente | Libro de correo grupal, con las direcciones una semana antes y un día antes de la capacitación. |
| No asistencia de los funcionarios entrantes, salientes y testigos al protocolo de entrega recepción | La programación del protocolo no llegue a sus destinatarios (funcionarios entrantes, salientes y testigos.) | Incluir en la guía de entrega - recepción, un periodo máximo y mínimo para presentación del programa. | Coordinador de Calidad de la Contraloría Municipal | Julio de 2024 | Permanente | Guía de Entrega - Recepción |

Puesto responsable.

Recoleta Light 10.5

Frecuencia de la Acción Correctiva.

Recoleta Light 10.5.

Método de Control

Recoleta Light 10.5.

Plazo para implementar una acción preventiva

Light 10.5

$$\text{RIESGO INHERENTE} = \text{PROBABILIDAD inh} * \text{IMPACTO inh}$$

Impacto Inh:

Es el impacto de un evento, sin considerar las acciones y controles mitigantes.

Probabilidad Inh:

Es la probabilidad de ocurrencia de evento no deseado sin considerar las acciones y controles mitigantes.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

Ejemplos de riesgos inherentes:

- ✓ En atención a la ciudadanía, se pueden presentar que una o queja no sea canalizada.
- ✓ En la expedición de un certificado sin firma.
- ✓ En las auditorías siempre está latente el riesgo de errores en los saldos de una cuenta.

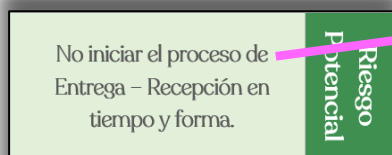
1. RIESGO POTENCIAL

Se puede definir como una indicación de que podría ocurrir, descrito de algo que podría ser corregido o controlado. Puede ser visto también como una debilidad en el diseño del proceso o un suceso que puede ocurrir al ejecutarse el proceso.

- Para una identificación fácil de un Riesgo potencial, se debe de hacer la pregunta ¿Qué puede salir mal durante mi proceso?, ¿Qué puede Fallar?, la respuesta a estas preguntas se anotará en esta sección.

Para efectos de este punto el riesgo potencial se anotará en la primera columna de izquierda a derecha de la tabla de “RIESGOS INHERENTES”, aquel suceso no deseado que se pueda suscitar al ejecutarse el proceso, en cualquiera de sus etapas descritas en el punto 6.0 DESARROLLO/PROCEDIMIENTO o en su punto 7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.

Ejemplo:



¿Qué puede salir mal? en el proceso de entrega – recepción; Un riesgo potencial es que el proceso no inicie en tiempo y forma, lo cual derive en un incumplimiento constitucional.

2. CAUSA POTENCIAL

- Causa potencial es el evento que puede propiciar el riesgo potencial. Al identificarse un Riesgo potencial, se debe de hacer las preguntas ¿Qué causo el riesgo?, ¿Por qué podría fallar?, la respuesta a estas preguntas se anotará en esta sección.

Un riesgo potencial, puede tener más de una causa potencial, así es que se enunciaran las más importantes, para identificarlas y trabajar en su control, para reducir el riesgo potencial.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

| Riesgo Potencial | Causa Potencial |
|--|---|
| No asistencia de enlaces a la capacitación de la Contraloría Municipal | Que los oficios mediante los cuales se solicite enlaces para capacitación no lleguen. |
| | Que la información no llega hasta los enlaces. |

¿Qué causo el riesgo? De que el proceso no inicie de en tiempo y forma. La respuesta a esta pregunta se anotará como causa potencial, pueden existir más de una sola causa.

Para efectos de este punto de causa potencial se anotará en la segunda columna de izquierda a derecha de la tabla de "RIESGOS INHERENTES".

3. ACCIÓN PREVENTIVA

Es una acción o acciones que eliminan o mitigan la causa potencial u otra situación no deseada que aún no ocurre o no se materializa. Se diferencia de una acción correctiva en que para realizarla no es necesario que se haya presentado ninguna no conformidad.

Se anotará, aquellas acciones que sirvan de manera de contención, para evitar que se produzca una causa potencial.

| Acción Preventiva |
|---|
| Establecer en el Procedimiento y en la guía entrega - recepción un tiempo estandarizado mínimo y máximo para la implementación del proceso. |

Preguntas clave para obtener acciones preventivas:

- ¿Qué puede Fallar?,
- ¿Por qué podría fallar?
- ¿Qué haríamos para evitar que falle?

Todas las acciones preventivas y correctivas deben encontrarse documentas, ser difundidas a niveles pertinentes, tener responsables y fechas de cumplimiento. La ejecución de las diferentes acciones preventivas, correctivas y de mejora que se incluyen en las acciones generadas en la investigación de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales. Además, de todas las acciones generadas en las inspecciones de seguridad.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

Código: CM-GT-DMA-01

Emisión: 01/03/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Contraloría Municipal

¿Cuándo se debe tomar acciones preventivas?

1. Cuando detectamos una posible falla en la operación del servicio.
2. Cuando sabemos que la operación puede presentar fallas o errores.

¿Cómo elaborar una acción preventiva?

1. Identificar el problema potencial (Qué puede Fallar)
2. Redactar la no conformidad potencial de manera adecuada.
3. Identificar las causas que lo ocasionarían.
4. Asignar responsabilidades.
5. Implementar el plan de acción.

Fuentes de información para identificar acciones preventivas.

- ✓ Procesos y operaciones de trabajo que puedan afectar la calidad del servicio prestado.
- ✓ Resultados de auditorías internas y externas de calidad.
- ✓ Registros de calidad.
- ✓ Informe de servicio.
- ✓ Análisis de fortalezas y debilidades.
- ✓ Revisión de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- ✓ Resultados de la revisión por la dirección.
- ✓ Resultados de las mediciones de proceso.

4. RESPONSABLE

Se indicará el responsable (puesto) sobre el que recaerá la ejecución de las acciones preventivas enunciadas.



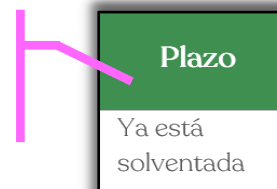
Responsable (puesto) del funcionario que será el responsable de la implementar la acción correctiva.

5. PLAZO

Se indicará el plazo en el que se implementará la acción preventiva, puede tratarse de una fecha compromiso para la implementación de la acción correctiva o bien la indicación de que la acción preventiva ya está en ejecución.

Se anotará la fecha en la que se planea será implementada la acción preventiva.

En caso de que este implementada la acción preventiva, se anotará "Ya está Solventada".



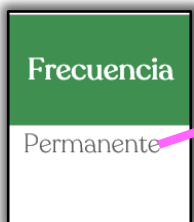


Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

6. FRECUENCIA

Se anotará la leyenda “Permanente” debido a que la frecuencia de la acción preventiva debe siempre estar en ejecución para evitar se produzca el riesgo Inherente.



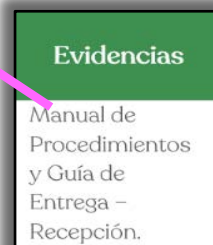
Anotar el tiempo en que la acción preventiva estará en ejecución, sin embargo, estas acciones siempre deben de estar en contempladas, por lo anterior, se anotara la palabra “Permanente”.

7. EVIDENCIAS

Puede ser de carácter física o electrónica. Pueden ser externas o internas de la organización. Ayudan a soportar lo que las acciones preventivas se efectuaron.

En este apartado se anotará el o los documentos finales que servirán como método de control que se implementó.

Se anotará el método de control usado o implementado, mediante el cual se evita el posible riesgo inherente, este servirá de evidencia de que la acción preventiva se llevó a cabo.



Tipos de Evidencias:

- **Evidencia Física:** muestra de materiales, mapas, fotos.
- **Evidencia Documental:** cheques, facturas, contratos, Formas, registros, guías, manuales, oficios, listados, actas, checklists etc.
- **Evidencia Analítica:** datos comparativos, cálculos, etc.

Para efectos del manual de procedimientos, las evidencias más comunes pueden tratarse de: *Formas, registros, guías, manuales, oficios, listados, actas, checklists* o cualquier otro elemento que sirva de evidencia o como medio de verificación de que existe algún tipo de control.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

9. REGISTROS

En esta sección se anotarán los documentos o elementos que se generan y sirven de evidencia de la relación de nuestras actividades (operaciones descritas en el procedimiento), puede tratarse del resultado o uno de los resultados finales de una operación dentro de nuestro procedimiento.

Relacione los formatos que sirven de evidencia, ingrese el código del documento (si aplica), nombre del documento o una brevemente descripción del mismo:

Título "REGISTROS"

Mayúsculas, Recoleta Medium I4, Negrillas.

Código del registro enunciado.

Recoleta Medium I4

Nombre completo del Documento o Registro.
Recoleta Medium I4

| Código | Nombre |
|--------|---|
| S/C | Sistema Informático de Entrega-Recepción. |
| S/C | Actas en papel cada Entrega-Recepción (individual). |
| S/C | Respaldo en CD de los anexos correspondientes a cada Unidad Administrativa entregada. |

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS)

Un formato es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.

Es necesario que se incluyan los formatos y documentos que en él se utilizan, así como sus respectivos instructivos de llenado.

Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro del procedimiento.

Debido a las mejoras de procesos, a la simplificación administrativa o bien a las reformas normativas, los formatos y anexos son susceptibles de modificaciones, por lo que previa solicitud de la coordinación de calidad de la Contraloría Municipal, podrán sustituirse del procedimiento al que correspondan siempre y cuando su sustitución no impacte sustancialmente dicho procedimiento. Cabe señalar que los formatos actualizados deberán ser utilizados una vez que sean incorporados a su procedimiento.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

Título "FORMATOS E INSTRUCTIVOS".

Mayúsculas, Recoleta Medium I4, Negrillas.

Nombre completo del Documento o Registro.

Recoleta Medium I4

| 10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS). | |
|---------------------------------------|---|
| Código del formato o instructivo | Nombre del formato |
| S/C | Documentación para Acta de Entrega-Recepción (Anexo I). |

Código del formato enunciado.

Recoleta Medium I0.5

II. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO

En este apartado se debe incluir los principales ordenamientos jurídico-administrativos (Leyes, reglamentos, códigos oficiales, decretos, marcos de planeación vigentes, guías, etc.) que fundamentan y sustentan todas las actuaciones y actividades en materia legal del quehacer y de la operación de las actividades descritas en el manual de procedimientos.

Para efectos y propósitos del manual de procedimientos, las referencias y marco jurídico se introducirán en el punto número II del formato **CM-FO-DMA-01 Rev. 03**, donde se introducirán; el código (si aplica, de lo contrario se anotará S/C = sin código) y el nombre completo del ordenamiento.

Ejemplo:

Título "REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO"

Los ordenamientos deben enlistarse jerárquicamente.

Mayúsculas, Recoleta Medium I4, Negrillas.

Recoleta Light I0.5

Código de la referencia/marco jurídico enunciado.

Recoleta Medium I0.5

| 11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO. | |
|-----------------------------------|--|
| Código | Nombre |
| S/C | Ley de Entrega-Recepción del Estado y Municipios de Coahuila de Zaragoza. |
| S/C | Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos Estatales y Municipales del Estado de Coahuila de Zaragoza. |
| S/C | Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza. |
| S/C | Guía de operación del Sistema Electrónico para la Entrega-Recepción de las dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado. |

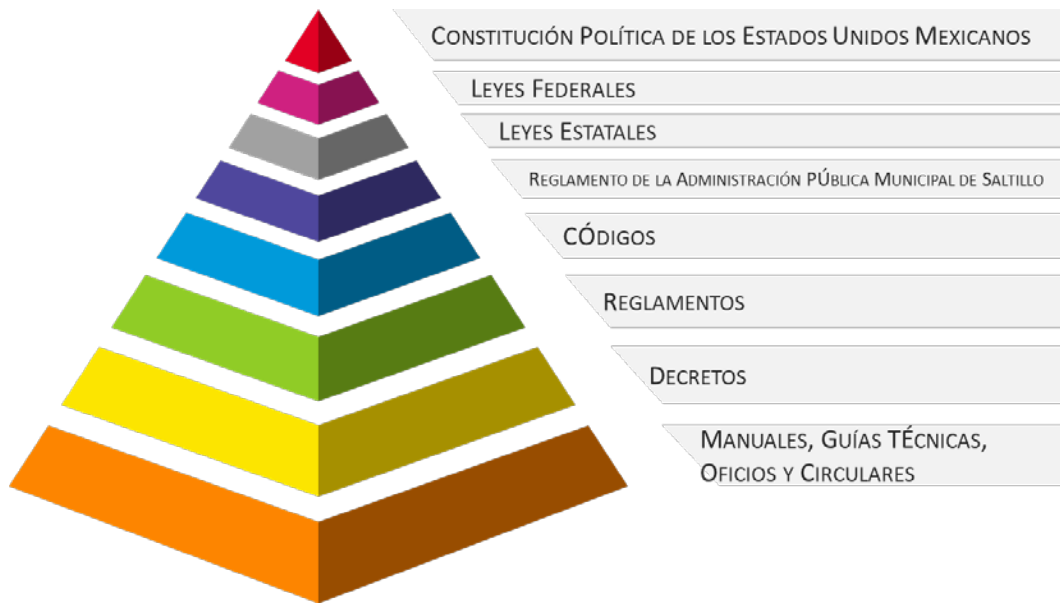




Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

Los ordenamientos deben enlistarse de acuerdo con la jerarquía normativa siguiente:



La redacción del marco jurídico de actuación debe considerar los siguientes aspectos:



Para el caso de acuerdos, circulares y oficios, debe seguirse el orden cronológico en el que fueron publicados.





Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Código: | CM-GT-DMA-01 |
| Emisión: | 01/03/2022 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No. | 00 |
| Dirección Emisora: | Contraloría Municipal |

12. CONTROL DE CAMBIOS

Es la referencia del manual que se deja sin efectos al sufrir cualquier cambio en su contenido. Se indica el número de revisión que entra en vigencia, la fecha de la revisión del nuevo manual y la referencia antes mencionada indicando la fecha del documento que dejara de ser vigente.

Ejemplo:

- ✓ El presente Manual de Procedimientos, deja sin efectos al publicado el 23 de febrero de 2018.

Título "CONTROL DE CAMBIOS".

Mayúsculas, Recoleta Medium 14,
Negritas.

| 12. CONTROL DE CAMBIOS. | | | | | | | |
|-------------------------|------------------|---|------------|---|--------------------|---|--|
| 1 | Núm. de revisión | 2 | Fecha | 3 | Sección Modificada | 4 | Descripción del Cambio |
| | 00 | | 05/10/2014 | | - | | Nueva creación. |
| | 01 | | 01/05/2018 | | 5.0 | | Revisión General, se actualiza el punto 5.0 y se agrega al responsable que ejecuta la operación. |
| | 02 | | 19/04/2021 | | - | | Revisión General, se integran códigos QRs de acceso a la guía técnica de elaboración de Acta Entrega - Recepción. |
| | 03 | | 10/02/2022 | | - | | Revisión General Se agrega el punto 5. Políticas y Lineamientos. Se amplía la descripción Se agrega el punto 7. Diagrama de flujo. Se agrega el punto 8. Riesgos Inherentes. |

El Control debe contener:

1. Número de revisión que entrara en vigencia.
2. Fecha del Manual que entra en vigencia.
3. Sección modificada.
4. Una breve descripción del cambio realizado.

