



**GOBIERNO MUNICIPAL DE  
SAN PEDRO GARZA GARCÍA N.L.  
MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**ELABORACIÓN DE MANUALES  
ADMINISTRATIVOS**

**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y  
TRANSPARENCIA MUNICIPAL**

**NOVIEMBRE 2010**



## FORMATO DE REVISIÓN Y /O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-06-V5

CLAVE Y NOMBRE DEL MANUAL:

0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1; MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS FECHA Y VERSIÓN:- EMISIÓN.-8 DE SEPTIEMBRE DE 2010.- VERSIÓN 1a.

UBICACIÓN O REFERENCIA				ELEMENTOS A CAMBIAR	
VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	HOJA	PUNTO	DICE	DEBE DECIR
V1	8 septiembre 2010	1	PORTADA	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
V1	8 septiembre 2010	Hojas de la 2 a la 50	ENCABEZADO	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
V1	8 septiembre 2010	4	INTRODUCCIÓN (SEGUNDO PÁRRAFO)	Es por tal motivo que la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal en apego a sus atribuciones elabora el presente documento normativo, el cual incluye los lineamientos y aspectos metodológicos para facilitar el proceso de elaboración, presentación y actualización de los manuales de operación, organización, políticas y procedimientos de las diferentes unidades administrativas que integran esta administración municipal, unificando los criterios de contenido de tal forma que se puedan visualizar como un todo.	Es por tal motivo que la Secretaría de la Contraloría y Transparencia en apego a sus atribuciones elabora el presente documento normativo, el cual incluye los lineamientos y aspectos metodológicos para facilitar el proceso de elaboración, presentación y actualización de los manuales de operación, organización, políticas y procedimientos de las diferentes unidades administrativas que integran esta administración municipal, unificando los criterios de contenido de tal forma que se puedan visualizar como un todo.



## FORMATO DE REVISIÓN Y /O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-06-V5

**CLAVE Y NOMBRE DEL MANUAL:**

**0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1; MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS FECHA Y VERSIÓN:- EMISIÓN.-8 DE SEPTIEMBRE DE 2010.- VERSIÓN 1a.**

UBICACIÓN O REFERENCIA				ELEMENTOS A CAMBIAR	
VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	HOJA	PUNTO	DICE	DEBE DECIR
V1	8 septiembre 2010	6	APARTADO IV.- MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	<p><u>Reglamento Orgánico de la Administración Pública de San Pedro Garza García</u> ARTÍCULO 14.- "Corresponderá a los titulares de las Dependencias, cumplir con las responsabilidades, atribuciones y funciones a que se refiere este Reglamento. Éstos deberán auxiliar al Republicano Ayuntamiento en la elaboración de los proyectos de reglamentos o acuerdos, cuyas materias correspondan a sus atribuciones o funciones. <u>Además deberán participar en la elaboración de políticas, procedimientos, normas, sistemas, lineamientos, que elabore la Secretaría de Contraloría y Transparencia Municipal cuando éstas estén relacionadas con el desempeño y responsabilidad de sus atribuciones o funciones".</u></p> <p>ARTÍCULO 34.- "Inciso C) De Transparencia, Normatividad y Prevención: Fracción II.- Establecer y expedir las normas que regulen el funcionamiento de los instrumentos y procedimientos de control de las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal, siendo competente para requerir la instrumentación de los mismos. Fracción III.- Revisar y analizar la normatividad vigente y en coordinación con las dependencias involucradas, establecer mecanismos de prevención que auxilien en el cumplimiento de dicha normatividad, así como en la autoevaluación de los trabajos realizados; Fracción IV.- Recopilar, analizar, documentar y validar la información que se requiera para la implementación de los Sistemas y Procedimientos de Control Interno y de servicio a la ciudadanía en las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal".</p>	<p><u>Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León</u> ARTÍCULO 31.- La Secretaría de la Contraloría tendrá como atribuciones, responsabilidades y funciones las que le otorguen las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables en la materia, así como las que a continuación se establecen: Inciso C) En materia de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública: Fracción XIII.- Elaborar y someter a la autorización del Presidente Municipal los proyectos de manuales, políticas o lineamientos que tiendan a regular los procesos, procedimientos, organización y funcionamiento de las dependencias, órganos y unidades administrativas que integren la administración pública municipal centralizada; y Fracción XIV.- Establecer y expedir las normas que regulen el funcionamiento de los instrumentos y procedimientos de control de las dependencias, órganos y unidades de la administración pública municipal centralizada, siendo competente para requerir la instrumentación de los mismos.  ARTÍCULO 64.- Además de lo previsto en el presente Reglamento y en otras disposiciones jurídica aplicables, corresponderá a los Titulares de las dependencias administrativas, órganos y unidades de la administración pública municipal centralizada, con el apoyo del personal a su cargo: Fracción VI.- Participar en la elaboración y gestión de manuales, políticas, lineamientos, procesos y sistemas, cuando éstos estén relacionados con sus responsabilidades, atribuciones y funciones.</p>
V1	8 septiembre 2010	8	APARTADO VI.- DEFINICIONES	Dependencia: Las enunciadas en el artículo 23 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.	Dependencia: Las que integran la Administración Pública Municipal Centralizada y que se establecen en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipales de San Pedro Garza García, Nuevo León.



## FORMATO DE REVISIÓN Y /O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-06-V5

**CLAVE Y NOMBRE DEL MANUAL:**

**0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1; MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS FECHA Y VERSIÓN:- EMISIÓN.-8 DE SEPTIEMBRE DE 2010.- VERSIÓN 1a.**

UBICACIÓN O REFERENCIA				ELEMENTOS A CAMBIAR	
VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	HOJA	PUNTO	DICE	DEBE DECIR
V1	8 septiembre 2010	14	APARTADO VII.- POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	1.- Todos los manuales deberán ser elaborados directamente por los responsables de la estructura, actividad o procedimiento y con la participación del Coordinador Administrativo y de los Titulares de las Unidades Administrativas de la Dependencia que lo elabore. El Enlace de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal deberá proporcionarles la normativa correspondiente así como la capacitación, asesoría y el seguimiento hasta la conclusión del mismo.	1.- Todos los manuales deberán ser elaborados directamente por los responsables de la estructura, actividad o procedimiento y con la participación del Coordinador Administrativo y de los Titulares de las Unidades Administrativas de la Dependencia que lo elabore. El Jefe de Normatividad de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia deberá proporcionarles la normativa correspondiente así como la capacitación, asesoría y el seguimiento hasta la conclusión del mismo.
V1	8 septiembre 2010	19	APARTADO VII.- POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	20.- Una vez obtenido el proyecto del manual, este deberá someterse a una revisión final por parte del Titular de la Dependencia y del Enlace de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal y en su caso tratándose de los manuales de organización tendrán que ser revisados por parte de la Dirección General de Recursos Humanos, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no tenga contradicciones o deficiencias.	20.- Una vez obtenido el proyecto del manual, este deberá someterse a una revisión final por parte del Titular de la Dependencia y del Jefe de Normatividad de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia y en su caso tratándose de los manuales de organización tendrán que ser revisados por parte de la Dirección de Recursos Humanos, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no tenga contradicciones o deficiencias.
V1	8 septiembre 2010	19	APARTADO VII.- POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	22.- Una vez que el manual ha sido elaborado, autorizado e impreso en dos originales debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación. Un ejemplar del documento original deberá escanearse y enviarse los archivos electrónicos en PDF al área de informática para su publicación en el Portal de Internet y dicho documento deberá conservarse en archivo para su resguardo, en la Jefatura de Normatividad, así como los archivos electrónicos en Word y en PDF; mientras que el otro original del documento será entregado al Secretario de la Contraloría y Transparencia Municipal.	22.- Una vez que el manual ha sido elaborado, autorizado e impreso, deberá ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación. El original deberá escanearse y enviarse el archivo electrónico en PDF al área de informática para su publicación en el Portal de Internet y dicho documento deberá conservarse en archivo para su resguardo, en la Jefatura de Normatividad, así como los archivos electrónicos en Word y en PDF, debidamente indentificados.



## FORMATO DE REVISIÓN Y /O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-06-V5

**CLAVE Y NOMBRE DEL MANUAL:**

**0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1; MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS FECHA Y VERSIÓN:- EMISIÓN.-8 DE SEPTIEMBRE DE 2010.- VERSIÓN 1a.**

UBICACIÓN O REFERENCIA				ELEMENTOS A CAMBIAR	
VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	HOJA	PUNTO	DICE	DEBE DECIR
V1	8 septiembre 2010	22	APARTADO VII.- POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	34.- Cuando exista la revisión de un manual, la dependencia que haya realizado dicha revisión, deberá enviar notificación de la misma a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal, señalando los rubros que tendrán que ser modificados, utilizando los anexos incluidos en este manual. Aclarando que para el caso de las revisión en donde no existan modificaciones, de igual manera deberá notificarse a esta Secretaría, para dar por atendida esta obligación.	34.- Cuando exista la revisión de un manual, la dependencia que haya realizado dicha revisión, deberá enviar notificación de la misma a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, señalando los rubros que tendrán que ser modificados, utilizando los anexos incluidos en este manual. Aclarando que para el caso de las revisión en donde no existan modificaciones, de igual manera deberá notificarse a esta Secretaría, para dar por atendida esta obligación.
V1	8 septiembre 2010	22	APARTADO VII.- POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	35.- Cuando exista espacio sobrante en determinada hoja y se desee continuar en la siguiente, dicho espacio deberá inutilizarse estampando la siguiente cintilla de seguridad: "Espacio asegurado por la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal, cintilla de seguridad para el control de este espacio asegurado por la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal, cintilla de seguridad para el control de este espacio....."	35.- Se elimina este punto.
V1	8 septiembre 2010	28	APARTADO VII.- POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS.- <u>POLÍTICAS PARA MANUALES DE ORGANIZACIÓN</u>	57.- El manual de organización deberá ser aprobado por el responsable de la unidad administrativa de que se trate y contará con la aprobación de la Dirección General de Recursos Humanos y de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal.	57.- El manual de organización deberá ser aprobado por el responsable de la unidad administrativa de que se trate y contará con la aprobación de la Dirección de Recursos Humanos y de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia.
V1	8 septiembre 2010	30	APARTADO VII.- POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS.- <u>POLÍTICAS PARA MANUALES DE ORGANIZACIÓN</u>	64.- Se deberá hacer una transcripción textual y completa de las atribuciones de la unidad administrativa con base en la Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado, el Reglamento Orgánico y el Reglamento Interior correspondientes, además de los ordenamientos en los que se señalen más atribuciones.	64.- Se deberá hacer una transcripción textual y completa de las atribuciones de la unidad administrativa con base en la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, el Reglamento Orgánico y el Reglamento Interior correspondientes, además de los ordenamientos en los que se señalen más atribuciones.



## FORMATO DE REVISIÓN Y /O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-06-V5

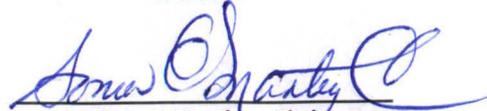
CLAVE Y NOMBRE DEL MANUAL:

0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1; MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS FECHA Y VERSIÓN:- EMISIÓN.-8 DE SEPTIEMBRE DE 2010.- VERSIÓN 1a.

UBICACIÓN O REFERENCIA				ELEMENTOS A CAMBIAR	
VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	HOJA	PUNTO	DICE	DEBE DECIR
V1	8 septiembre 2010	36	APARTADO VIII.- PROCESOS	<p>9.- Imprime y comienza a recolectar las firmas correspondientes a los rubros de "Elaboró" y "Revisó" enviando al Órgano Interno de Control el documento original para continuar la recolección de firmas de los rubros de "Aprobo" y "Autorizaciones"</p> <p>"Una vez que el manual ha sido elaborado, autorizado e impreso en dos originales debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación. Un ejemplar del documento original deberá escanearse y enviarse los archivos electrónicos en PDF al área de informática para su publicación en el Portal de Internet y dicho documento deberá conservarse en archivo para su resguardo, en la Jefatura de Normatividad, así como los archivos electrónicos en Word y en PDF; mientras que el otro original del documento será entregado al Secretario de la Contraloría y Transparencia Municipal".</p>	<p>9.- Imprime y comienza a recolectar las firmas correspondientes a los rubros de "Elaboró" y "Revisó" enviando al Órgano Interno de Control el documento original para continuar la recolección de firmas de los rubros de "Aprobo" y "Autorizaciones".</p> <p>"Una vez que el manual ha sido elaborado, autorizado e impreso, deberá ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación. El original deberá escanearse y enviarse el archivo electrónico en PDF al área de informática para su publicación en el Portal de Internet y dicho documento deberá conservarse en archivo para su resguardo, en la Jefatura de Normatividad, así como los archivos electrónicos en Word y en PDF, debidamente identificados".</p>

Nota: Esta actualización será efectiva a partir del día 24 de mayo de 2016

Elaboró

  
C.P. Sonia E. Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Aprobó

  
Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad, Transparencia y  
Cuenta Pública

Autorizó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		2 de 50

**ÍNDICE**

	Página
I AUTORIZACIONES	3
II INTRODUCCIÓN	4
III OBJETIVOS DEL MANUAL	5
IV MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	6
V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	7
VI DEFINICIONES	7
VII POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	14
<u>Políticas Generales</u>	14
<u>Políticas para Manuales de Operación y de Políticas y Procedimientos</u>	23
<u>Políticas para Manuales de Organización</u>	28
VIII PROCESOS	
<u>ELABORACIÓN DE MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</u>	
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-PROCESO-01-V1	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	34
DIAGRAMA DE FLUJO	34
IX. ANEXOS	
<u>SOLICITUD DE CAMBIO</u>	
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-01-V1	40
<u>SOLICITUD DE NUEVO DOCUMENTO</u>	
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-02-V1	42
<u>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS</u>	
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-03-V1	44
<u>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</u>	
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-04-V1	46
<u>FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE REVISIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN</u>	
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-05-V1	48
<u>FORMATO DE REVISIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS</u>	
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-06-V1	50

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL  
**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		3 de 50

I. AUTORIZACIONES

**Presidente Municipal**  
Ing. Mauricio Fernández Garza

**Secretario de la Contraloría y Transparencia Municipal**  
C.P. Erubiel Cesar Leija Franco

**Secretario del Ayuntamiento**  
Lic. Roberto Ugo Ruiz Cortés

**Secretario de Administración**  
Lic. Carlos S. Garza Martínez P.P.

*Elaboró*

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

*Revisó*

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

*Aprobó*

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		4 de 50

## II. INTRODUCCIÓN

La estrategia fundamental de la Administración Municipal de San Pedro Garza García, de la Administración 2009-2012 es la eficiencia y eficacia de la función pública, a través de la revisión y constante actualización de los sistemas, estructuras, funciones y procedimientos de trabajo en cada una de las dependencias que lo integran.

Es por tal motivo que la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal en apego a sus atribuciones elabora el presente documento normativo, el cual incluye los lineamientos y aspectos metodológicos para facilitar el proceso de elaboración, presentación y actualización de los manuales de operación, organización, políticas y procedimientos de las diferentes unidades administrativas que integran esta administración municipal, unificando los criterios de contenido de tal forma que se puedan visualizar como un todo.

Un manual de procedimientos nace de la necesidad de uniformizar el desarrollo de los trámites en una dependencia u organismo, cuando se justifica la simplificación de los procedimientos existentes, cuando los trámites son complejos y se requiere una descripción precisa de cada uno de ellos, cuando se contrata personal nuevo y requiere capacitación de las funciones a desempeñar, o bien cuando se quiere automatizar los métodos y sistemas de trabajo.

Los Manuales de Políticas y Procedimientos son instrumentos de apoyo administrativo, que agrupan procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades que compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Por otro lado un manual de organización es un medio valioso para la comunicación, y constituye un instrumento de apoyo al proceso de modernización organizacional toda vez que sirve para registrar y transmitir la información, respecto a la organización, y funcionamiento de las dependencias; en él se describen claramente el marco jurídico-administrativo, el objetivo, la estructura orgánica, los niveles jerárquicos, las tareas específicas y las funciones asignadas a cada elemento de una organización, así como, el grado de responsabilidad y de autoridad.

Otro caso es el del manual de operación el cual describe de manera general la forma en que funcionan y se organizan las diferentes estructuras que componen una Unidad Administrativa o un programa y menciona además las políticas de operación de los mismos, no obstante y a pesar de contener elementos diferentes al resto de los manuales, puede ser estructurado tomando en cuenta las bases para la elaboración de los manuales señalados en esta normativa.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL</b>		
	<b>ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS</b>		
<b>Clave del manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Pág.</b>
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		5 de 50

En general para la elaboración de los manuales de operación y de organización son procedimientos más sencillos, debido a que por lo regular existe mucha más información que define al trabajador, su horario, sus jefes directos, su ubicación dentro de la estructura organizacional y sus funciones, señaladas ya sea mediante Leyes, Reglamentos o Normas además de sus perfiles de puestos o bien por medio de los usos o costumbres conocidas por la mayor parte de los trabajadores.

Por último el contenido de este manual comprende principalmente al objetivo, la base legal y las políticas para la elaboración de los manuales, así como la metodología para desarrollar cada uno de sus apartados y los lineamientos para su presentación, aprobación y actualización y en donde para el caso de este último aspecto hace énfasis en que el mismo se actualice cada seis meses o al menos cada año.

### III. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer el marco normativo que deberán observar todas las dependencias y organismos del Municipio de San Pedro Garza García, en la elaboración de los manuales de operación, organización, políticas y procedimientos que de acuerdo a sus atribuciones les corresponda desarrollar, o actualizar en la administración municipal.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Proporcionar un instrumento Técnico-Administrativo que norme la elaboración de los manuales Institucionales de la Administración Municipal con uniformidad, contenido y presentación, de tal manera que se realicen de una forma clara, sencilla y comprensible que permita optimizar el cumplimiento de las atribuciones, de la organización y del funcionamiento de las Dependencias y Organismos que integran al Municipio.

Precisar las funciones encomendadas a las unidades administrativas, para evitar duplicidad, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.

Ser un instrumento útil de orientación e información sobre las funciones o atribuciones asignadas a las unidades responsables.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		6 de 50

#### IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

Reglamento Orgánico de la Administración Pública de San Pedro Garza García

ARTÍCULO 14.- "Corresponderá a los titulares de las Dependencias, cumplir con las responsabilidades, atribuciones y funciones a que se refiere este Reglamento. Éstos deberán auxiliar al Republicano Ayuntamiento en la elaboración de los proyectos de reglamentos o acuerdos, cuyas materias correspondan a sus atribuciones o funciones. Además deberán participar en la elaboración de políticas, procedimientos, normas, sistemas, lineamientos, que elabore la Secretaría de Contraloría y Transparencia Municipal cuando éstas estén relacionadas con el desempeño y responsabilidad de sus atribuciones o funciones".

ARTÍCULO 34.- "Inciso C) De Transparencia, Normatividad y Prevención:

Fracción II.- Establecer y expedir las normas que regulen el funcionamiento de los instrumentos y procedimientos de control de las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal, siendo competente para requerir la instrumentación de los mismos;

Fracción III.- Revisar y analizar la normatividad vigente y en coordinación con las dependencias involucradas, establecer mecanismos de prevención que auxilien en el cumplimiento de dicha normatividad, así como en la autoevaluación de los trabajos realizados;

Fracción IV.- Recopilar, analizar, documentar y validar la información que se requiera para la implementación de los Sistemas y Procedimientos de Control Interno y de servicio a la ciudadanía en las dependencias y órganos auxiliares de la Administración Pública Municipal".

Reglamento Interior de la Contraloría Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

ARTÍCULO 14.- La Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública tendrá a su cargo el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I.- Revisar y analizar la normatividad vigente y en coordinación con las dependencias involucradas, establecer mecanismos de prevención que auxilien en el cumplimiento de dicha normatividad, así como la evaluación de los trabajos realizados;

II.- Recopilar, analizar, documentar y validar la información que se requiera para la implementación de los sistemas y procedimientos de control interno y de servicio a la ciudadanía;

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL</b>		
	<b>ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>Clave del manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		7 de 50

## V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

El alcance de este manual se extiende a la elaboración, actualización o abrogación de los manuales de operación, organización, políticas y procedimientos de las diferentes estructuras, organizaciones, actividades, programas, trámites y servicios con los que el Municipio realiza sus funciones.

## VI. DEFINICIONES

### Abrogar:

Supresión total de la vigencia y, por lo tanto, de la obligatoriedad de una ley o reglamento. Es decir que se refiere a la anulación de la Ley o Reglamento anterior en su totalidad, y no simplemente la supresión parcial de algunos términos de dicho ordenamiento.

Nota: para el caso de los manuales administrativos de este Municipio se utilizará este término cuando su aplicación haya cesado de acuerdo a las revisiones que de ellos hagan las autoridades correspondientes.

### Actividad:

Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.

### Alcance:

Ámbito de aplicación de un manual, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como lo que no aplica.

### Análisis:

Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con el todo.

### Áreas sustantivas:

Aquellas que desarrollan funciones derivadas directamente de las atribuciones y objetivos encomendados a la institución, mediante la producción de bienes y/o prestaciones de servicios para lo que están facultadas y fueron constituidas.

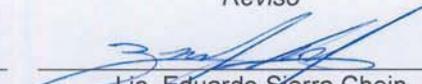
### Atribución:

Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad administrativa mediante un instrumento jurídico o administrativo.

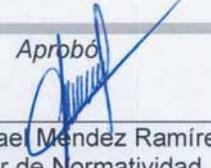
Elaboró  


C. Fco. Javier Castillo Santana  
 Analista de la Dir. de Normatividad,  
 Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

  
 Lic. Eduardo Sierra Chein  
 Coord. de Normatividad y  
 Transparencia

Aprobó

  
 C.P. Rafael Méndez Ramírez  
 Director de Normatividad,  
 Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		8 de 50

**Autoridad:**

Facultad de mando conferida a una institución o funcionario para que la ejerza directamente o la delegue en otros subalternos. Existen dos tipos de autoridad formal: la "funcional", que es la facultad de mando que ejercen varios funcionarios en un mismo grupo de trabajo, cada uno para funciones distintas y, la "lineal", la cual es la facultad de mando que ejerce exclusivamente un funcionario en un grupo de trabajo.

**Cadena de mando:**

Relación (jerarquía de autoridad) entre las unidades administrativas que integran una estructura orgánica. Se extiende linealmente desde el área del Titular hasta nivel de Jefe de Departamento.

**Carga de trabajo:**

La que se establece de acuerdo con las funciones que se desarrollan en el desempeño de un cargo específico y conforme a los requerimientos exigidos para su ocupación.

**Definiciones:**

Listado alfabético de conceptos de aquellas palabras o términos utilizados en el documento o en la práctica diaria y que pueden prestarse a confusión en virtud de que no siempre tienen la misma acepción o no son ampliamente conocidos. Es importante mencionar que en la lista correspondiente las definiciones se deberán ordenar en forma alfabética y que se obligarán a incluir solo los términos que se presten a confusión.

**Delegación de autoridad:**

Acto de facultar a un subordinado para tomar decisiones, emitir instrucciones y hacer que se cumplan compartiendo la responsabilidad correspondiente.

**Delegación de funciones:**

Acto bilateral mediante el cual un superior jerárquico confiere funciones específicas y responsabilidades a un subalterno y, en algunos casos, otorga la autoridad que necesita cuando va a desempeñar tales funciones.

**Dependencia:**

Las enunciadas en el artículo 23 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.

Elaboró

Revisó

Aprabó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL</b>		
	<b>ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS</b>		
<b>Clave del manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Pág.</b>
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		9 de 50

**Derogar:**

Anulación parcial de algunos términos de la ley o reglamento anterior.

Nota: para el caso de los manuales administrativos de este Municipio se utilizará éste término cuando se hayan hecho modificaciones no sustanciales al manual original de acuerdo a las revisiones que de él hagan las autoridades correspondientes, sin que esto signifique la baja del documento.

**Descripción de actividades:**

Narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática el como realizan una función o un aspecto de ella.

**Diagrama de flujo:**

Representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trabajo determinado, el cual deberá iniciar con un verbo de acuerdo al siguiente ejemplo: recibe, envía, turna, procesa, etc.

**Entrevista directa:**

Consiste básicamente en reunirse con una o varias personas encargadas de determinados procedimientos y cuestionarlas para obtener información. Este medio permite adquirir información más completa, puesto que el entrevistador, al tener una relación directa con el entrevistado puede, además de recibir respuestas, percibir actitudes.

**Estructura orgánica:**

Unidades administrativas que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna el Reglamento Orgánico de la Administración Municipal, así como el Reglamento Interior correspondiente.

**Formatos:**

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

*Elaboró*

*Revisó*

*Aprobó*

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		10 de 50

pueden tener usos o destinos diversos. En los manuales administrativos regularmente se incluyen estos como “anexos”.

**Funciones:**

Conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el desarrollo de los objetivos planteados.

**Índice:**

Apartado localizado inmediatamente después de la portada y en donde se presenta de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual.

**Introducción:**

Apartado del manual que contempla en forma de presentación, la naturaleza y características del documento, proporcionando al usuario una síntesis de su origen, estructura y contenido así como su utilidad, fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, además de quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones del mismo.

**Investigación documental:**

Selección y análisis de escritos que contienen datos de interés relacionados con el funcionamiento de los equipos o los pasos que componen los procedimientos, dicho análisis contempla el estudio de documentos tales como instructivos de funcionamiento, bases jurídico-administrativas, periódicos oficiales, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios, y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio.

Es importante además, recabar todas las formas y documentos que intervienen en el procedimiento que se está estudiando, debidamente requisitadas con los datos usuales, así como seguir el flujo de las mismas, determinando siempre dónde se originan, cuál es el trámite que siguen y dónde se archivan o destruyen.

**Jerarquización (Jerarquía orgánico-funcional):**

Nivel que se asigna a un puesto dentro de una organización, por el grado de autoridad asignado.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL  
ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		11 de 50

**Manuales administrativos:**

Medios valiosos para la comunicación, que sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y el funcionamiento de la dependencia; es decir, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información sobre la historia, organización, políticas y procedimientos de una institución, y que se considere necesaria para la mejor ejecución del trabajo.

**Marco jurídico y normativo:**

Fundamento legal que faculta a una determinada unidad administrativa para establecer y operar mecanismos, procedimientos y sistemas administrativos en el ámbito de su competencia. Para su presentación deberán ordenarse y jerarquizarse los documentos jurídico-administrativos vigentes, en forma descendente, según se muestra a continuación:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,
- Constitución Política del Estado de Nuevo León,
- Leyes,
- Códigos,
- Reglamentos,
- Decretos,
- Convenios,
- Acuerdos,
- Circulares y/u Oficios,
- Documentos normativo-administrativos (manuales, guías o catálogos),
- Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

**Método:**

Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.

**Misión y visión:**

Misión: razón de ser de la institución, la cual explica su existencia. Es una declaración de alto nivel que describe su propósito fundamental.

Visión: escenario altamente deseado por la dependencia el cual se puede alcanzar en un periodo de largo plazo.

Elaboro

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		12 de 50

**Norma:**

Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular los procedimientos que se deben seguir para la realización de las tareas asignadas.

**Objetivo:**

Propósito que se pretende cumplir, y que especifica con claridad el qué y para que se proyecta y se debe realizar una determinada acción.

**Observación de campo:**

Declaración verbal o escrita de hechos, situaciones o evidencias las cuales se pudieron constatar directamente por el observador. Consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; para ello, es necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto es posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas.

La observación de campo es muy importante, ya que permite definir y detectar con mayor precisión los problemas, así como descubrir datos valiosos omitidos durante las entrevistas.

**Organigrama:**

Representación gráfica de la estructura orgánica que debe reflejar en forma esquemática, la posición de las unidades administrativas que la componen, los tramos de control, el nivel jerárquico, los canales formales de comunicación y coordinación, así como las líneas de mando.

**Políticas y lineamientos:**

Elemento mediante el cual se establecen las directrices y responsabilidades con las que se debe operar cada procedimiento, son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades y tareas asignadas.

**Principio:**

Enunciados normativos generales que, sin perjuicio de no haber sido integrados a un ordenamiento jurídico en virtud de procedimientos formales, se entienden forman parte de él, porque le sirven de fundamento o recogen de manera abstracta el contenido de un grupo de ellos.

Estos principios son utilizados por los jueces, los legisladores, los creadores de doctrina y por los juristas en general, sea para integrar

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coórd. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		13 de 50

lagunas legales o para interpretar normas jurídicas cuya aplicación resulta dudosa.

**Procedimiento:**

Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella.

**Proceso:**

Es la totalidad de una unidad procesal y se diferencia del procedimiento debido a que este último es la sucesión de los actos (*Couture*), mientras que el proceso es la totalidad o unidad de los mismos.

**Programa:**

Instrumento mediante el cual se desagrega y detalla ordenadamente las actividades a realizar para lograr las metas y objetivos establecidos.

**Proyecto:**

Intención para hacer algo o plan para realizarlo. Redacción o disposición provisional de un tratado, Ley, etc.

**Puesto:**

Unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tener tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia.

**Staff:**

son los órganos que tienen por objeto, asesorar e informar al personal de mando, en aquellas actividades que requieren conocimientos y experiencia técnica especializada.

**Técnica de los cinco puntos:**

Consiste en considerar cada uno de los aspectos aquí descrito para el análisis y definición de un proceso.

Eliminar: la primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		14 de 50

Combinar: si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera.

Cambiar: en este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.

Mejorar: algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor. Por ejemplo: un sistema de archivo puede ser mejorado, no solamente si se eliminan, combinan o cambian actividades de los procesos actuales, sino al sustituir el sistema actual de archivo de documentos originales por un archivo de microfilm, cuando el problema básico es el espacio requerido o la seguridad de los originales.

Mantener: consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar.

**Unidad administrativa:**

Unidad básica perteneciente a una dependencia facultada para ejercer gasto con el fin de llevar a cabo actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en los programas de una dependencia o entidad del Gobierno Municipal.

**VII. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS**

**POLÍTICAS GENERALES**

1. Todos los manuales deberán ser elaborados directamente por los responsables de la estructura, actividad o procedimiento y con la participación del Coordinador Administrativo y de los Titulares de las Unidades Administrativas de la Dependencia que lo elabore. El Enlace de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal deberá proporcionarles la normativa correspondiente así como la capacitación, asesoría y el seguimiento hasta la conclusión del mismo.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



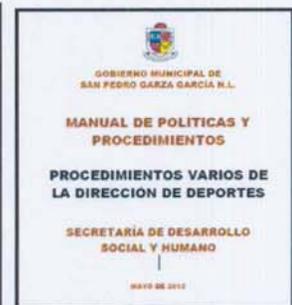
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		15 de 50

- En la elaboración de los manuales deberá existir plena congruencia entre éstos y las funciones asignadas a las unidades administrativas que se trate.
- Durante la redacción del manual, se deberán considerar las reglas ortográficas definidas por la Real Academia de la Lengua Española.
- La redacción general del manual deberá realizarse en letra Arial 11, y para el caso de los Títulos se podrá utilizar la letra Arial Black 14, tratándose de las referencias a los procesos y los anexos que se escriben en hojas solas, estos podrán escribirse en letra Arial Black 36.
- El documento final deberá estar justificado de acuerdo al modelo presentado en este ejemplar.
- Para la elaboración de la portada del manual, el tamaño y el tipo de las letras que deberán usarse será como se describe a continuación:

RUBRO	TAMAÑO DE LETRA	COLOR DE LETRA
Nombre del Municipio	18	Anaranjada
Nombre del tipo de manual	28	Anaranjada
Nombre del manual	28	Negrita
Dependencia que elabora el manual	24	Anaranjada
Fecha de elaboración del manual	15	Anaranjada



- Durante la redacción de la introducción del manual deberá emplearse un vocabulario sencillo, conciso, claro y comprensible, a efecto de facilitar su entendimiento y se comprenda totalmente el propósito y su utilidad, la síntesis del contenido, el ámbito de su aplicación, las áreas que participaron en la elaboración del mismo y la importancia de mantener permanentemente actualizado este manual, la redacción de la Introducción deberá elaborarse en un máximo de tres cuartillas.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Córd. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		16 de 50

EJEMPLO

INTRODUCCIÓN

El presente manual de organización de la....., tiene como propósito... Este documento es de observancia general, como instrumento de información consulta, en todas las áreas que conforman la.....

El manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; elementos indispensables que le permitirán.....

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta unidad administrativa, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

8. Durante la redacción del objetivo este deberá ser lo más concreto y claro posible, además, la primera parte de su contenido deberá expresar: **QUÉ SE HACE**; y la segunda, **PARA QUÉ SE HACE**. La descripción de los objetivos se iniciará con un verbo en infinitivo y se evitará el uso de adjetivos calificativos.

EJEMPLO

OBJETIVO

Proporcionar la información necesaria a las áreas que conforman la Dirección General de....., con el fin de dar a conocer la forma de organización, los objetivos, funciones y niveles de responsabilidad de la unidad administrativa.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Córd. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		17 de 50

9. Todos los manuales administrativos deberán elaborarse en los formatos incluidos en este manual.
10. Se debe contar con una clave o identificación única que describa en primera instancia las unidades administrativas involucradas además de los diferentes tipos de manuales que existan, esto con la finalidad de establecer un orden en la cantidad de manuales que se están emitiendo por categoría en cada una de las unidades administrativas, para este efecto se deberá contemplar la siguiente nomenclatura: Agregar en primera instancia la clave del "centro de costo" de la unidad administrativa de que se trate, ejem. "611" para la Dirección de Deportes, después de esto y seguido con un guión agregar utilizando un máximo de 15 letras el nombre o las siglas de la unidad administrativa responsable del procedimiento o de la operación y que continuando con el ejemplo de la Dirección de Deportes sería "DEPORTES", después de esto y seguido de un guión agregar con las primeras dos o hasta cuatro letras las siglas del tipo de manual del que se trate (Ejemplo: MPP "Manual de Políticas y Procedimientos"; MPOL "Manual de Políticas"; MPRO "Manual de Procedimientos"; MPPGA "Manual de Procedimientos Generales Administrativos"; MORG "Manual de Organización"; MOPE "Manual de Operación"; MCAL "Manual de Calidad"), y seguido de un guión agregar un número consecutivo por medio del cual se contabilice la cantidad y tipo de manuales que se han generado en esa unidad administrativa en particular. De acuerdo a la descripción anterior el ejemplo de la Dirección de Deportes quedaría como se describe a continuación: "611-DEPORTES-MPP-01" PROCEDIMIENTOS VARIOS DE LA DIRECCIÓN DE DEPORTES.
11. A todos los manuales al momento de su revisión y/o actualización se les deberá actualizar también la clave del mismo, agregando al final el dígito correspondiente de acuerdo al número de la versión (-V1; V2 ..V<sup>n</sup>.): Ejem. "611-DEPORTES-MPP-01-V3" para el caso de que la versión del manual de PROCEDIMIENTOS VARIOS DE LA DIRECCIÓN DE DEPORTES se encuentre en su tercera versión.
12. El número de la versión en la clave de identificación del manual siempre deberá ser consecutivo independientemente del centro de costo donde ahora se encuentre.
13. Cuando se estén actualizando manuales elaborados por administraciones anteriores a la entrada en vigor de este manual, estos deberán incluirse en el nuevo formato establecido, lo anterior para unificar la estructura de los mismos, y tratándose de la clave de estos, se deberá iniciar con la versión de que se trate de acuerdo a la historia de los mismos.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL  
ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		18 de 50

14. Para el caso de la clasificación de los organigramas, perfiles, procesos, formatos y fichas de servicio estos deberán iniciar con la versión uno "V1" siempre y cuando no existan cambios sustantivos en estos documentos, para estructurar la clave correspondiente de estos rubros se deberá tomar en cuenta la política de clasificación de los manuales ya descrita anteriormente, solo se le deberá agregar el rubro correspondiente, como se describe a continuación:

EJEMPLOS

Para la clasificación de proceso, formatos y fichas de servicio

611-DEPORTES-MPP-01-FORMATO-01-V1  
611-DEPORTES-MPP-01-FORMATO EXTERNO-01-V1  
611-DEPORTES-MPP-01-PROCESO-01-V1  
611-DEPORTES-FICHA DE SERVICIO-01-V1

Para la clasificación de organigramas y perfiles

611-DEPORTES-MORG-01-ORGANIGRAMA-01-V1  
611-DEPORTES-MORG-01-PERFIL-01-V1"

15. Cuando un manual, proceso, formato, perfil u organigrama haya cambiado a otro centro de costo, se deberá seguir conservando la clave del centro de costo anterior entre paréntesis e inmediatamente después de la clave del centro de costo nueva, agregando tantos centros de costo anteriores como sea posible, lo cual siguiendo con el ejemplo anterior sería como se describe a continuación:

EJEMPLO

0028-(611)-DEPORTES-MPP-01-V4

16. La clave correspondiente a los anexos además de aparecer en el índice, deberá agregarse en la medida de lo posible en la esquina superior derecha del anexo correspondiente y con letra cursiva o bien podrán agregarse de manera centrada en la parte superior del documento inmediatamente por debajo del título del formato, en este caso no será necesario utilizar la letra cursiva.

17. Todos los cambios al manual original deberán registrarse en el "formato de revisión y/o actualización de los manuales administrativos." Hasta en tanto no se genere una nueva y completa edición del manual original.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

Aprobó

C.P. Rafael Mendez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

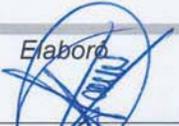
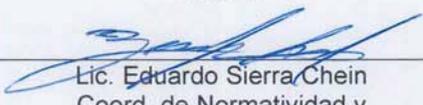
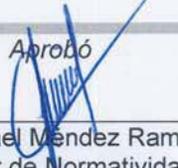
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL</b>		
	<b>ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS</b>		
<b>Clave del manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Pág.</b>
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		19 de 50

18. Cuando se esté elaborando un manual, la persona que se encuentre documentando e integrando la información podrá anteponer en el margen inferior izquierdo las siglas de su nombre agregando la primera letra de sus nombres y apellidos seguida de la clave de empleado.

### EJEMPLO

<i>Elaboro</i>	<i>Reviso</i>	<i>Aprobo</i>
<u>Lic. Eduardo Sierra Chein</u> Coord. de Normatividad y Transparencia	<u>C. Camilo Cantu Aguilar</u> Director General de Tránsito y Vialidad	<u>C.P. Rafael Méndez Ramírez</u> Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

19. Una vez terminado un manual deberá contabilizarse el número de páginas que lo integran, incluyendo en su caso las descripciones, formas, guías de llenado y la información documental necesaria, y se deberá enumerar cada página.
20. Una vez obtenido el proyecto del manual, este deberá someterse a una revisión final por parte del Titular de la Dependencia y del Enlace de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal y en su caso tratándose de los manuales de organización tendrán que ser revisados por parte de la Dirección General de Recursos Humanos, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no contenga contradicciones o deficiencias.
21. Después de efectuar la revisión final del proyecto de manual, este deberá someterse a la aprobación de las autoridades correspondientes mediante la recolección de sus firmas, las cuales deberán ser en color azul.
22. Una vez que el manual ha sido elaborado, autorizado e impreso en dos originales, debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación. Un ejemplar del documento original deberá escanearse y enviarse los archivos electrónicos en PDF al área de informática para su publicación en el Portal de Internet y dicho documento deberá conservarse en archivo para su resguardo, en la Jefatura de Normatividad, así como los archivos electrónicos en Word y en PDF; mientras que el otro original del documento será entregado al Secretario de la Contraloría y Transparencia Municipal.

 <i>Elaboro</i>	 <i>Revisó</i>	 <i>Aprobó</i>
C. Fco. Javier Castillo Santana Analista de la Dir. de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública	Lic. Eduardo Sierra Chein Coord. de Normatividad y Transparencia	C.P. Rafael Méndez Ramírez Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		20 de 50

23. Los documentos originales nunca deberán ser grapados o perforados, y deberán colocarse en bolsas de plástico o en carpetas acondicionadas para tal fin.
24. La cantidad de ejemplares que se reproduzcan, así como la difusión que se haga del manual, dependerá de la determinación del número de funcionarios y empleados **que deban** contar con este instrumento administrativo.
25. La unidad administrativa correspondiente será la responsable de la operación, difusión interna y en su caso de la implementación de los procedimientos contenidos en el manual.
26. La unidad administrativa responsable de la operación de los procesos contenidos en un manual, también será la responsable de la revisión de los procedimientos, los cuales deberán ser revisados cuando menos **dos veces** al año después de haber sido emitidos, con el propósito de asegurar la congruencia entre lo que se dice y lo que se hace dentro del área, y para el caso de los manuales de organización estos deberán revisarse y actualizarse cada vez que exista un cambio en la nomenclatura o en la estructura orgánica, y también deberá realizarse una revisión anual.
27. Si durante la revisión semestral o anual de los procedimientos o de la estructura organizacional exista algún cambio, se deberá de comunicar utilizando los formatos respectivos (...*FORMATO-05-V1* Y ...*FORMATO-06-V1*), mismos que deberán ser colocados inmediatamente después de la portada en el documento original y en el archivo electrónico. Además toda modificación deberá comunicarse a los usuarios, de acuerdo a los procedimientos descritos en las políticas descritas en los puntos 17 y 22.
28. Entre las políticas deberán existir jerarquías y secuencias lógicas de operación, ejemplo: En incidencias del personal, hay que hablar primero de retardos, luego de faltas y después de bajas.
29. Las políticas deberán considerar disposiciones oficiales acerca de requisitos imprescindibles, así como de los responsables, recursos y usuarios que intervengan de manera determinante en la operación del procedimiento.
30. En la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar los manuales administrativos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia, así como con su ámbito de aplicación, por estas razones, resulta conveniente que en la Administración Pública Municipal se adopten normas generales que uniformen tanto el contenido de los

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL  
ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		21 de 50

manuales, como su forma de presentación. A continuación se agregan unos ejemplos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, un manual de organización y un manual de operación por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen en su elaboración:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	MANUAL DE OPERACIÓN
PORTADA <sup>5</sup> OFICIO DE ENTRADA EN VIGOR <sup>5</sup> HOJA DE ACTUALIZACIÓN <sup>5</sup> ÍNDICE <sup>5</sup>		
I. AUTORIZACIONES	AUTORIZACIONES	AUTORIZACIONES
II. INTRODUCCIÓN	INTRODUCCIÓN	INTRODUCCIÓN
III. OBJETIVOS DEL MANUAL <sup>3</sup>	OBJETIVOS DEL MANUAL <sup>3</sup>	OBJETIVOS DEL MANUAL <sup>3</sup>
IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	ANTECEDENTES HISTÓRICOS	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO
V. ALCANCE Y NIVEL DE APLICACIÓN	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	ALCANCE Y NIVEL DE APLICACIÓN
VI. DEFINICIONES	ATRIBUCIONES	DEFINICIONES
VII. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	DEFINICIONES	MISIÓN Y VISIÓN
VIII. PROCESOS <sup>4,6</sup>	MISIÓN Y VISIÓN	POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS
IX. ANEXOS	ESTRUCTURA ORGÁNICA	ESTRUCTURA ORGÁNICA <sup>1</sup>
	ORGANIGRAMA	ORGANIGRAMA <sup>1</sup>
	OBJETIVO Y FUNCIONES	ATRIBUCIONES <sup>1</sup>
		ANEXOS <sup>2</sup>

1) Solo para el caso de estructuras jerárquicas superiores o de alto nivel. 2) Solo en caso de existir. 3) Se pueden agregar objetivos específicos en este rubro siempre y cuando no se le asigne un nuevo número y se diferencien unos de otros. 4) Dentro de este rubro se deberán agregar la descripción del procedimiento y su diagrama de flujo. 5) Estos elementos deberán estar en las primeras hojas y deberán componer la estructura fundamental de identificación de cualquier manual administrativo. 6) Sin este rubro el "manual de políticas y procedimientos" se convierte en un "manual de políticas".

### EJEMPLO

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁNSITO Y VIALIDAD ATENCIÓN RÁPIDA EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0061-TRÁNSITO-MPP-01-V2	Marzo 2008	14 mayo 2010	2 de 11
ÍNDICE			
I	AUTORIZACIONES		3
II	INTRODUCCIÓN		4
III	OBJETIVOS DEL MANUAL		4
IV	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO		5
V	ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN		5
VI	DEFINICIONES		8
VII	POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS		8
VIII	PROCESOS		
	ATENCIÓN RÁPIDA EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO		
	0061-TRÁNSITO-MPP-01-PROCESO-01-V2		
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		8
	DIAGRAMA DE FLUJO		12
	TOMA DE FOTOGRAFÍAS DE LA ESCENA DEL ACCIDENTE		
	0061-TRÁNSITO-MPP-01-PROCESO-02-V2		
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		13
	DIAGRAMA DE FLUJO		14
IX	ANEXOS		
	GRÁFICA CONTORNO DE VEHÍCULOS BIENESTRADOS		
	0061-TRÁNSITO-MPP-01-FORMATO-01-V1		
	PARTE DE ACCIDENTE		16
	0061-TRÁNSITO-MPP-01-FORMATO-02-V2		17
Elaboró: Revisó: Aprobó:			
Lic. Eduardo Sierra Chein Coord. de Normatividad y Transparencia			
C. Camilo Cantú Aguilar Director General de Tránsito y Vialidad			
C.P. Rafael Méndez Ramírez Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública			

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		22 de 50

31. El **encabezado** deberá ser el medio por el cual se identifique el tipo de manual, la unidad administrativa dueña de la operación o proceso, el nombre de la operación o proceso que se describe, la clave del manual, así como la fecha de emisión y de la última versión del documento y el número total de hojas que contiene, y para tal caso se deberá tomar en cuenta el ejemplo que se describe en la política anterior.

Por otro lado tratándose de los manuales de organización el encabezado tendrá un ligero cambio de acuerdo al ejemplo que se anexa a continuación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	DIRECCIÓN TÉCNICA			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
0071-DIRTECNICA-MORG-01-V1	31 Marzo 2010	31 Marzo 2010	2 de 1	

32. **Pié de página:** Todas las hojas del manual tendrán un pié de página en donde se tendrán que estampar la firma de la persona que elaboró, revisó y aprobó el documento, en este rubro tendrán que aparecer el nombre y el puesto de cada una de las personas que lo rubrican además de que la firma deberá realizarse con pluma **color azul**. La única excepción para el pié de página y para el encabezado en todos los documentos es en la portada, además de que para el caso de los manuales de organización se tendrá que agregar también la aprobación de la Dirección de Recursos Humanos.
33. Todas las **políticas** que sean descritas en los **procesos** deberán añadirse **entre comillas**, con letra cursiva y en negrita; además. deberán estar enlistadas en el apartado de Políticas y Lineamientos.
34. Cuando exista la revisión a un manual, la dependencia que haya realizado dicha revisión, deberá enviar notificación de la misma a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal, señalando los rubros que tendrán que ser modificados, utilizando los anexos incluidos en este manual. Aclarando que para el caso de las revisiones en donde no existan modificaciones, de igual manera deberá notificarse a esta Secretaría, para dar por atendida esta obligación.
35. Cuando exista espacio sobrante en determinada hoja y se desee continuar en la siguiente, dicho espacio deberá inutilizarse estampando la siguiente cintilla de seguridad: "Espacio asegurado por la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal, cintilla de seguridad para el control de este espacio asegurado por la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal, Espacio asegurado por la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal, cintilla de seguridad para el control de este espacio ....."

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		23 de 50

POLÍTICAS PARA MANUALES DE OPERACIÓN, Y DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

36. En caso de que los procedimientos hayan tenido cambios sustantivos o bien se documenten nuevos procedimientos, se deberá considerar tiempos de capacitación o adiestramiento, con el objetivo de que las personas directamente involucradas en el uso de los manuales conozcan al detalle su contenido, y así cuenten con el conocimiento específico de la acción institucional y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario.
37. Cuando los procedimientos contenidos en el manual tengan reglas de operación comunes, éstas deberán incluirse en los Lineamientos Generales y cuando sean de carácter específico, podrán citarse durante la descripción de las actividades del procedimiento, como notas con letras en negritas y entre comillas.
38. En el índice del manual se deberá incluir tanto la clave como el nombre completo de los formatos y en su caso el de sus instructivos de llenado para la compaginación.
39. Los usuarios de los procedimientos deberán reportar en cualquier momento al área emisora, las actividades o criterios que sean necesario incluir o modificar en los procedimientos.
40. Cuando se describan las políticas de un proceso estas deberán ser lineamientos de carácter general que orienten la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar los servidores públicos en sus áreas de trabajo, también deberán ser claras y concisas, a fin de que sean comprendidas, incluso, por personas no familiarizadas con el procedimiento, asimismo en situaciones determinadas podrán ser específicas de la acción que regule el curso de las actividades además de prevenir todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente 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. Un ejemplo de Política para el procedimiento de "Comprobación de gastos de viaje" sería el siguiente: "Para el desempeño de comisiones en el extranjero, es necesario la autorización por escrito del Titular de la Dependencia".

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		24 de 50

41. Cuando se haga la descripción de actividades del procedimiento y estas sean de carácter general, y que por lo mismo comprendan varias áreas, deberá indicarse para cada actividad la unidad administrativa responsable de su ejecución; si se trata de una descripción detallada, es decir, que incluya los puestos que participan en cada una de las actividades, es conveniente anotar el nombre específico del puesto.
42. Durante la descripción de las actividades del procedimiento cuando un mismo órgano sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo deberá ir el nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable.

EJEMPLO

011-DEPORTES-MPP-PROCESO-01.01-V1  
CARRERAS SAN PEDRO 4K y 10 K

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DIRECCIÓN DE DEPORTES - Director

1. Solicita vía Oficio, fecha para el evento a la Asociación de Atletismo del Estado de Nuevo León  
"La carrera 4K de la Amistad deberá realizarse el Domingo previo más cercano al día 14 de Febrero de cada año, como festejo del día de San Valentín con la finalidad de crear en la comunidad una conciencia de unión y convivencia familiar mediante este tipo de eventos".  
"La carrera 10K deberá realizarse un domingo del mes de Julio de cada año".

COORDINACIÓN DE EVENTOS ESPECIALES - Coordinador

2. Elabora la logística general de las carreras tres meses antes del evento, describiendo las actividades a seguir para la realización de los eventos, indicando además quienes son los responsables de realizar cada actividad programada.
3. Gestiona entre empresas de la localidad patrocinio para los eventos |
4. Solicita a la Dirección de Adquisiciones de acuerdo al Manual de Políticas y Procesos Generales Administrativos la compra de artículos tales como medallas, impresos, playeras, diseño y elaboración de publicidad (Plóster, convocatorias, volantes, etc) para la difusión del evento.

43. Durante la descripción de actividades del procedimiento se deberá redactar el mismo de una manera clara y concisa, quién, cómo, cuando, y donde se ejecutan dichas actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL</b>		
	<b>ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS</b>		
<b>Clave del manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Pág.</b>
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		25 de 50

**EJEMPLO**

0040-DIF-PROCESO-12.01-V1
<b>INSCRIPCIÓN Y/O REGISTRO PARA EL TALLER DE MAQUILA</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>
TALLER DE MAQUILA-Encargada
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Realiza</u> convocatoria abierta a la comunidad para todas aquellas personas que vivan en el Municipio de San Pedro Garza García, N.L., con ganas de superarse y ganar un poco de dinero ayudando a la economía familiar.</li> <li>2. <u>Inscribe</u> en el Padrón los datos de todas las costureras que hayan acudido a registrarse en base a la convocatoria.</li> <li>3. <u>Entrega</u> a cada una de las personas registradas en el Padrón, el formato "NO RESPONSABILIDAD PARA EL MUNICIPIO", mediante el cual el Municipio se deslinda de toda responsabilidad laboral; ya que no existe relación laboral, únicamente su compromiso es proporcionarles un espacio y el material necesario para que ellas elaboren la maquila, el cual deberán firmar de conformidad <i>"La Coordinación de Talleres Productivos, es la Unidad Administrativa encargada de conservar el formato "NO RESPONSABILIDAD PARA EL MUNICIPIO", firmado por todas las personas que se hayan inscrito en el Padrón".</i></li> <li>4. <u>Aplica</u> un pequeño examen para evaluar su experiencia sobre el manejo del tipo de máquinas electrónicas con las que opera el Taller.</li> </ol>
PADRÓN DE MAQUILA - Costureras
<ol style="list-style-type: none"> <li>5. <u>Reciben</u> por parte de la Encargada del Taller de Maquila, una pequeña capacitación o entrenamiento relativa a la operación del taller, explicándoles en qué consistirá su trabajo a realizar.</li> </ol>
<b>FIN DEL PROCESO</b>

44. Al describir las actividades del procedimiento en la parte final de la redacción de cada actividad se podrán agregar notas en negritas y entre comillas, las cuales podrán replicar algún Reglamento, Lineamiento, Política General o Especifica o bien se podrá agregar cualquier otra nota que se considere conveniente para aclarar esa actividad.
45. En la descripción de actividades para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, se podrá hacer referencia a ellas con la leyenda: **"Conecta con actividad N°..."**
46. Cuando se este desarrollando la descripción de las actividades del procedimiento y este finalice en diferentes actividades, estas deberán señalarse como **"Fin de esta Actividad"**, en la parte final de la descripción de la actividad que lo describe, si existen notas asociadas, la leyenda deberá incluirse después de dichas notas.
47. Durante la descripción de las actividades del procedimiento se deberá indicar el término del mismo con la leyenda **"FIN DEL PROCESO"**. En la parte final de la descripción de la actividad que lo describe, si existen notas asociadas, la leyenda deberá incluirse después de dichas notas.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



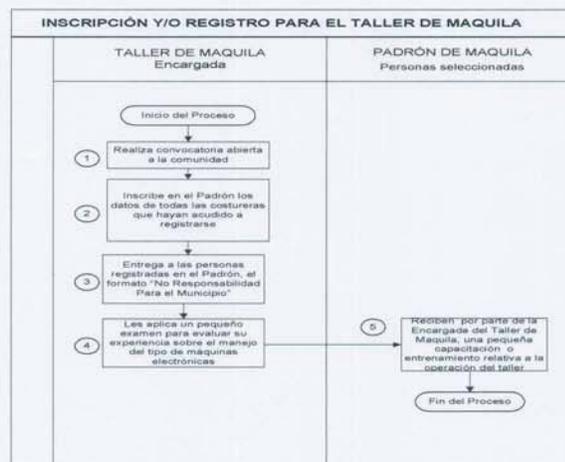
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		26 de 50

48. La descripción de actividades deberá realizarse en letra **Arial 11**, y para el caso de las referencias a los anexos que se escriban con mayúsculas, estos podrán escribirse con letra Arial 9 y con letras en cursiva y entre paréntesis.
49. Cuando en la descripción y/o graficación de las actividades del procedimiento se mencione un formato, se podrá hacer referencia a él utilizando los últimos tres campos de su clave de identificación Ej: *FORMATO-02-V2*, no obstante para el caso de los formatos externos o cuyo origen sea otro procedimiento se tendrá que anotar su clave completa Ej: *0040-DIF-MPP-01-FORMATO-05-V2*.
50. Durante la descripción y graficación de las actividades se podrán incluir dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
51. Durante la graficación de las actividades de un procedimiento se deberán especificar los órganos que intervienen en la ejecución de los mismos, de acuerdo al siguiente:

EJEMPLO



52. Durante la primera etapa del programa de actualización e implementación de las normas descritas en el presente manual cada unidad administrativa podrá realizar la graficación de los procedimientos de manera vertical o como más les convenga, no obstante durante la primera revisión del manual deberán ajustarse al formato vertical descrito en este documento.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		27 de 50

53. Durante la graficación de las actividades se deberán enumerar las actividades en forma progresiva aún en caso de que existan varias alternativas de decisión.
54. Para lograr mayor fluidez en la graficación del procedimiento, se deberá representar primero la alternativa más corta, ejemplo: Si la decisión negativa implica 10 actividades y la afirmativa sólo 2, represente primero la afirmativa y posteriormente la negativa.
55. Para identificar cada una de las actividades en la gráfica la numeración de las mismas deberá enmarcarse en un círculo en la parte superior izquierda del cuadro de actividad en la medida que sea posible. (Ver cuadro política 46)
56. Durante la graficación de las actividades de un procedimiento se podrá usar la siguiente Simbología para diagramas de flujo del manual de políticas y procedimientos

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	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 página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas, dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continúa el diagrama.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Nota	adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar: El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios. Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s). La(s) tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		28 de 50

POLÍTICAS PARA MANUALES DE ORGANIZACIÓN

57. El manual de organización deberá ser aprobado por el responsable de la unidad administrativa de que se trate y contará con la aprobación de la Dirección General de Recursos Humanos y de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal.
58. La actualización de cada manual se realizará cuando se operen cambios en la nomenclatura o estructura orgánica por: Modificación, crecimiento o compactación; distinta distribución de funciones entre las áreas que integran a la unidad administrativa de que se trate; así como por modificaciones a los reglamentos.
59. La descripción de la estructura orgánica y de sus perfiles debe corresponder a su representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente a la nomenclatura de las unidades administrativas en caso de existir como a su nivel jerárquico y al orden de presentación, además se deberán representar en primer lugar las áreas sustantivas y a continuación las de apoyo, siempre y cuando formen parte de la estructura orgánica autorizada.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL  
ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		29 de 50

EJEMPLO

ORGANIGRAMA	PERFIL
<p>X. ORGANIGRAMAS</p> <p>CLAVE: 0071-DIRTECNICA-ORGANIGRAMA-01-V1</p> <pre>graph TD; DT[DIRECCIÓN TÉCNICA] --&gt; AA[AUXILIAR ADMINISTRATIVO]; DT --&gt; CC[COORDINACIÓN DE CECODAP]; DT --&gt; CPE[COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN]; CC --&gt; A2[AUXILIARES 2]; CC --&gt; C2[CAPTURISTA 2];</pre>	<p>XI. OBJETIVO Y FUNCIONES</p> <p>CLAVE DE CONTROL: 0071-DIRTECNICA-PERFILES-01-01-V1 CLAVE DEL PUESTO: NOMBRE DEL PUESTO: DIRECCIÓN TÉCNICA REPORTA A: SECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS LE REPORTAN: AUXILIAR ADMINISTRATIVO COORDINACIÓN DE CECODAP COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN</p> <p>OBJETIVO: La dirección Técnica es el área encargada de coordinar la planeación y evaluación de proyectos, programas y actividades mediante instrumentos administrativos y tecnológicos para la eficacia y eficiencia operativa.</p> <p>FUNCIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordinar proyectos y/o programas con las diferentes áreas de la secretaría.</li><li>2. Coordinar, analizar e interpretar la información estadística operativa de la secretaría.</li><li>3. Elaborar instrumentos técnicos para sincronizar la información de la secretaría.</li><li>4. Administrar y documentar el trabajo realizado por las diferentes áreas de la secretaría.</li><li>5. Coordinar y dar seguimiento a los acuerdos del secretario con los directores y coordinadores.</li><li>6. Comunicar y promover interna y externa los trabajos realizados por la Secretaría.</li><li>7. Implementar nuevas tecnologías de información, así como parámetros de medición.</li><li>8. Coordinar las estrategias para fomentar y consolidar la imagen institucional de la secretaría.</li><li>9. Análisis, interpretación y evaluación el consumo de energía e investigaciones de iluminación.</li></ol>

60. Para la elaboración de los manuales de organización se deberá considerar que una unidad de mando justifica su existencia cuando las funciones asignadas son congruentes con las atribuciones conferidas y cuando depende de ésta más de un área subordinada.
61. Se tendrá que ejercer cuidado en la definición del puesto en las diferentes áreas que conforman la estructura municipal debido a que un mismo puesto puede tener varios nombres Ej: "Maquinista", y "Operador" en donde para evitar la confusión de la clasificación de los mismos, ésta la deberá realizar la Dirección de Recursos Humanos del Municipio.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		30 de 50

62. Para el caso de la identificación del título del puesto se deberán tipificar los puestos directivos y/o administrativos, profesionales o técnicos, asistenciales o de rango, que se encuentren en el Municipio de San Pedro Garza García y para su clara definición, en la medida de lo posible tendrán que definirse con una sola palabra, Ej: "Auxiliar" y para efecto de conocer más elementos del puesto se podrán especificar su especialidad ejemplo "de Cocina" quedando de la siguiente forma: Puesto: Auxiliar; Especialidad: Auxiliar de Cocina. aunque esta aclaración no necesariamente tendría que tabularse en la clasificación.
63. Para el caso de la definición de género en el nombre del puesto, debido a la connotación en donde se les concede mayores espacios al género femenino, se deberá usar la expresión que más se acople al mismo, utilizando por su puesto los usos y costumbres del entorno social, adecuándolo al área en el que se esté desarrollando, por ejemplo si se trata de una guardería en donde por regla general y por seguridad de los niños se contratan "enfermeras", y no "enfermeros" el puesto se deberá describir con el primero de ellos, y para el caso de los hospitales o clínicas se podrá describir de las dos formas, aclarando que la gramática española también permite la definición del género en un título o puesto cambiando el artículo que le antecede, ejemplo: **El** policía, **la** policía, **el** enfermero, **la** enfermero, etc.
64. Se deberá hacer una transcripción textual y completa de las atribuciones de la unidad administrativa con base en la Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado, el Reglamento Orgánico y el Reglamento Interior correspondientes, además de los ordenamientos en los que se señalen más atribuciones.
65. La redacción de las funciones deberá tener características de ser veraz, breve, clara y precisa. Cada función iniciará con verbo en infinitivo ejemplo verificar, corregir, enviar, etc., teniendo especial cuidado en vigilar que las funciones asignadas a los órganos de nivel superior jerárquico, cuenten con el respaldo correspondiente en sus unidades subordinadas.
66. Las funciones deberán ordenarse de acuerdo a la importancia y naturaleza del área que se trate. Las funciones descritas para cada órgano administrativo serán las más relevantes con relación al ámbito de su competencia e incluirán sólo las de carácter sustantivo. Se recomienda un máximo de diez, aunque esta política no es limitativa.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Córdoba de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		31 de 50

67. Tratándose de la descripción de los objetivos y funciones de los puestos en los manuales de organización, estos deberán contener de manera secuencial una clave de control, una clave del puesto (definida en un tabulador establecido en la Dirección de Recurso Humanos) el nombre del puesto, a quien reporta, a quien le reporta, el objetivo del puesto y por último las funciones enumeradas de forma ascendente y en orden de importancia.

Ver política no.54

EJEMPLO

CLAVE DE CONTROL:	0071-DEPORTES-PERFIL-01.02-V1
CLAVE DEL PUESTO:	
NOMBRE DEL PUESTO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
REPORTA A:	DIRECTOR DE DEPORTES
LE REPORTAN:	NADIE
OBJETIVO:	
	El auxiliar administrativo es el encargado de coordinar, organizar y ejecutar las actividades administrativas del jefe de área.
FUNCIONES:	
1.	Programar, registrar y actualizar en coordinación con el titular del área, la agenda de trabajo, así como informar los avances
2.	Auxiliar en la elaboración de manuales Técnicos – Administrativos
3.	Elaborar y canalizar los diferentes escritos solicitados por el titular del área
4.	Recibir y administrar la documentación enviada por las distintas dependencias
5.	Control y registro de las llamadas telefónicas y mensajes dirigidos al director del área
6.	Asistir en eventos que el director lleve a cabo en la Secretaría.
7.	Brindar atención a los ciudadanos en general que acudan al área.

68. Durante la redacción de los antecedentes históricos se deberá dar a conocer las principales transformaciones sobre la organización y funcionamiento de la unidad administrativa correspondiente, en orden cronológico indicando las disposiciones jurídico-administrativas que hayan dado origen y/o modificado la estructura organizacional de la misma.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		32 de 50

**EJEMPLO**

**ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

La integración de la actual Dirección General de Recursos Humanos, dentro del marco estructural de la Secretaría del Ayuntamiento, ha venido evolucionando, de acuerdo a las necesidades de actualización y adecuación operativa, que tienen como base fundamental el Marco Organizacional planteado en el Reglamento Orgánico del Municipio y en los objetivos planteados en los Planes Municipales de Desarrollo para mejorar el esquema general de la Administración Municipal.

Anteriormente, el señalamiento de los objetivos, formulación de planes y previsiones, así como la determinación de los recursos para cumplir con las actividades asignadas a esta Dependencia, se encontraba dentro de la competencia de la Secretaría de Administración integrada, con base en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública publicado el Periódico Oficial del Estado en fecha....

Asimismo, el análisis y la evaluación organizacional de la Dependencia, se encontraba asignada a.... constituida por.....Acuerdo Interno fechado el día..... Posteriormente, ..... pasó a formar parte de la Secretaría de..., señalando sus atribuciones en el Reglamento Interior... publicado en el..."

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		33 de 50

## VIII. PROCESOS

*Elaboró*

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

*Revisó*

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

*Aprobó*

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		34 de 50

**ELABORACIÓN DE MANUALES DE  
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

0074-NORMATIVIDAD-MPP-PROCESO-01.01-V1

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**DEPENDENCIA – Titular**

1. Notifica a su personal y al responsable administrativo de la Dependencia la necesidad de actualizar o crear un manual de políticas y procedimientos que norme las acciones que se desarrollan en una Unidad Administrativa.

*“La notificación de necesidad de elaboración de un manual en un área determinada puede surgir directamente por el responsable del proceso, por sus mandos superiores, por el Órgano Interno de Control o bien a petición del Ayuntamiento o del Alcalde.”*

*“Para la elaboración de los manuales de operación o de organización se pueden utilizar los métodos contemplados para los manuales de procedimientos, omitiendo claro esta los elementos que no tengan que ver con los aspectos organizacionales o de las funciones o atribuciones de las estructuras organizacionales o de los servidores públicos.”*

2. Notifica al Órgano Interno de Control y asigna a un responsable interno para la elaboración del manual.

**DEPENDENCIA – Servidor Público asignado**

3. Comunica al Órgano Interno de Control el inicio de la revisión y análisis de los procesos así como la integración documental para la elaboración del manual.

**ORGANO INTERNO DE CONTROL – Personal de Normatividad**

4. Envía al servidor público asignado la normativa para la elaboración o actualización de manuales, sus formatos correspondientes y agenda visitas para asesoría y seguimiento

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		35 de 50

**DEPENDENCIA – Servidor Público asignado**

5. Elabora el manual empezando con la instrucción de la delimitación del procedimiento.

*“Para fijar el objetivo del estudio, en la delimitación inicial de un manual de políticas y procedimientos se tendrán que considerar las siguientes preguntas ¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?, ¿Dónde inicia y dónde termina?, éstas preguntas servirán de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento en estudio”*

6. Empieza con la recolección de la información

*“Durante la recolección de la información para la elaboración de un manual deberá ser necesario acudir a diversas fuentes, utilizando las técnicas que a continuación se describen: a) Investigación documental; b) Entrevista directa (con funcionarios y empleados de las áreas de trabajo); y c) Observación de campo.”*

7. Realiza el análisis de la información y el diseño del procedimiento

*“Durante el análisis de la información y el diseño del procedimiento para la elaboración de un manual deberá ser necesario estudiar cada uno de los elementos de la información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual, así como para definir las políticas que han dirigido o puedan dirigir las actividades en investigación, y en donde es conveniente responder los cuestionamientos que se mencionan a continuación: ¿Qué trabajo se hace?; ¿Quién lo hace?; ¿Cómo se hace?; ¿Cuándo se hace?; ¿Dónde se hace?; y ¿Por qué se hace?. ”*

8. Continúa con el análisis del procedimiento.

*“Durante el análisis del procedimiento para la elaboración de un manual se deberá tomar en cuenta la técnica de los cinco puntos la cual consiste en la consideración de “Eliminar”; “Combinar”; “Cambiar”; “Mejorar”; y “Mantener” el o los procesos que se estén analizando”*

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		36 de 50

9. Imprime y comienza a recolectar las firmas correspondientes a los rubros de "Elaboró" y "Revisó" enviando al Órgano Interno de Control el documento original para continuar la recolección de las firmas de los rubros "Aprobó" y "Autorizaciones"

"Una vez que el manual ha sido elaborado, autorizado e impreso en dos originales, debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación. Un ejemplar del documento original deberá escanearse y enviarse los archivos electrónicos en PDF al área de informática para su publicación en el Portal de Internet y dicho documento deberá conservarse en archivo para su resguardo, así como los archivos electrónicos en Word y en PDF; mientras que el otro original del documento será entregado al Secretario de la Contraloría y Transparencia Municipal".

**ORGANO INTERNO DE CONTROL – Personal de Normatividad**

10. Revisa el documento original y en su caso realiza cambios al mismo en coordinación con la Dependencia dueña del proceso, colecta las firmas restantes y escanea el documento para su difusión en Internet.

**ORGANO INTERNO DE CONTROL – Titular**

11. Envía a la Dependencia dueña del proceso, oficio de notificación de entrada en vigor del manual elaborado o actualizado.

*"La notificación de entrada en vigor de un manual deberá señalar de manera precisa la fecha exacta de su incorporación al proceso normativo, mismo que deberá anexársele las copias suficientes del manual en comento para que se distribuyan entre el personal involucrado en el desarrollo del mismo"*

**ORGANO INTERNO DE CONTROL – Personal de Normatividad**

12. Envía archivo electrónico del Manual escaneado al área de sistemas para su difusión en Internet.

**FIN DEL PROCESO**

Elaboró

C. Fco. Javier Castiello Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

Aprobó

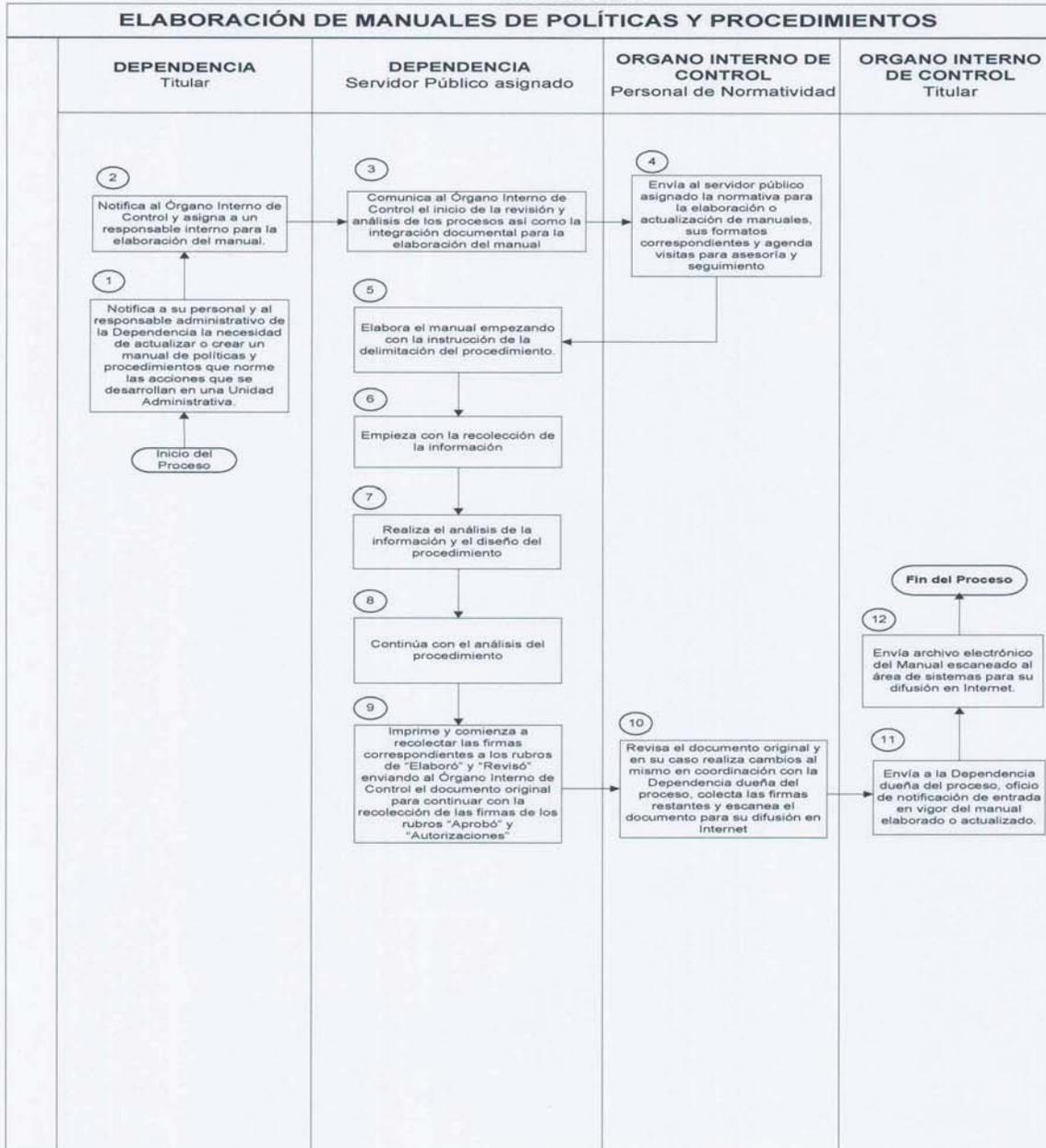
C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL**  
**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		37 de 50

**DIAGRAMA**



*Elaboró*

C. Fco. Javier Castillo Santana  
 Analista de la Dir. de Normatividad,  
 Transparencia y Cuenta Pública

*Revisó*

Lic. Eduardo Sierra Chein  
 Coord. de Normatividad y  
 Transparencia

*Aprobó*

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
 Director de Normatividad,  
 Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		38 de 50

# IX. ANEXOS.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		39 de 50

# **0074-NORMATIVIDAD- MPP-02-FORMATO-01-V1**

## **SOLICITUD DE CAMBIO**

*Elaboró*

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

*Revisó*

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

*Aprobó*

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		40 de 50



**SOLICITUD DE CAMBIO**  
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-01-V1

Fecha \_\_\_\_\_ Solicitado por: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Solicitado por: \_\_\_\_\_  
Unidad Administrativa

Datos del documento

**Tipo de documento**

Manual  Procedimiento  Formato  
 Ficha Trámite o Serv.  Organigrama  Perfil

Nombre del documento \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Clave del documento: \_\_\_\_\_

Ubicación del cambio en el dcto. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Motivo del cambio:  
\_\_\_\_\_

Descripción del cambio:  
\_\_\_\_\_

Autorizó

\_\_\_\_\_  
Nombre y puesto

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		41 de 50

# 0074-NORMATIVIDAD- MPP-02-FORMATO-02-V1

## SOLICITUD DE NUEVO DOCUMENTO

*Elaboró*

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

*Revisó*

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

*Aprobó*

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL  
**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		42 de 50



**SOLICITUD DE NUEVO DOCUMENTO**  
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-02-V1

Fecha \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Solicitado por: \_\_\_\_\_

Datos del documento

**Tipo de documento**

Manual                       Procedimiento                       Formato  
 Ficha Trámite o Serv.                       Organigrama                       Perfil

Nombre del documento: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Razón del nuevo documento:  
\_\_\_\_\_

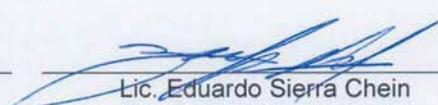
Objetivo del documento :  
\_\_\_\_\_

Descripción del documento:  
\_\_\_\_\_

Autorizó

\_\_\_\_\_  
Nombre y puesto

  
C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

  
Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

  
C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		43 de 50

# **0074-NORMATIVIDAD- MPP-02-FORMATO-03-V1**

## **LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS**

*Elaboró*

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

*Revisó*

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

*Aprobó*

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública





MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		45 de 50

# 0074-NORMATIVIDAD- MPP-02-FORMATO-04-V1

## LISTA DE DISTRIBUCIÓN

*Elaboró*

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

*Revisó*

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

*Aprobó*

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública





MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		47 de 50

**0074-NORMATIVIDAD-  
MPP-02-FORMATO-05-V1**

**FORMATO DE NOTIFICACIÓN  
DE REVISIÓN Y/O  
ACTUALIZACIÓN**

*Elaboró*

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

*Revisó*

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

*Aprobó*

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL**

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		48 de 50

**FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE REVISIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN  
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-05-V1**

Oficio No. \_\_\_\_\_

San Pedro Garza García, N.L. a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_

**C. << NOMBRE DEL TITULAR DE LA CONTRALORÍA >>  
PRESENTE.-**

Por este conducto y conforme a lo dispuesto en el **“Manual para la elaboración de los manuales administrativos”**, el cual estipula la obligación de revisar los manuales administrativos al menos cada seis meses, le notifico que el manual de “\_\_\_\_\_” con clave de identificación \_\_\_\_\_ correspondiente al centro de costo \_\_\_\_\_ ha sido revisado por personal de esta Dependencia y por un servidor, << no >> **encontrando elementos** que lo modifican, << mismos que ya fueron integrados en el manual correspondiente >> por lo tanto le pido tenga a bien considerar como atendida esta obligación.

<< Le envío nuevos archivos electrónicos del manual en Word y PDF con todas sus páginas, con su respectiva actualización de clave de versión y de carátula, estos archivos ya fueron enviados a la Dirección de Sistemas para su publicación en Internet.>>

<< Le anexo además las firmas en el formato correspondiente de revisión de acuerdo a lo estipulado en el manual antes mencionado. >>

Sin otro asunto en particular y agradeciendo la atención, quedo de Usted.

ATENTAMENTE  
EL C. << PUESTO DEL TITULAR DE LA DEPENDENCIA >>

<< NOMBRE DEL TITULAR DE LA DEPENDENCIA >>

c.c.p.- << Nombre y cargo del Jefe de Normatividad >>  
c.c.p.- Archivo.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Clave del manual	Emisión	Fecha última versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010		49 de 50

# **0074-NORMATIVIDAD- MPP-02-FORMATO-06-V1**

## **FORMATO DE REVISIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES**

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana  
Analista de la Dir. de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Lic. Eduardo Sierra Chein  
Coord. de Normatividad y  
Transparencia

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Cve. de Manual	Emisión	Fecha Última Versión	Pág.
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-V1	8 septiembre 2010	0	50 de 50



HOJA DE

FORMATO DE REVISIÓN Y /O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS  
0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-06-V1

CLAVE Y NOMBRE DEL MANUAL:		FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN :			
ELEMENTOS QUE VAN A CAMBIAR			
UBICACIÓN O REFERENCIA	HOJA	PUNTO	DICE
			DEBE DECIR

REVISÓ \_\_\_\_\_ APROBÓ \_\_\_\_\_ AUTORIZÓ \_\_\_\_\_  
<<Nombre del Titular>> C.P. Rafael Méndez Ramírez C.P. Erubiel Cesar Leija Franco  
<< TITULAR DE LA DEPENDENCIA >> DIRECTOR DE NORMATIVIDAD, TRANSPARENCIA Y CUENTA PÚBLICA SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Elaboró \_\_\_\_\_ Revisó \_\_\_\_\_ Aprobó \_\_\_\_\_  
C. Fco. Javier Castillo Santana Lic. Eduardo Sierra Chein C.P. Rafael Méndez Ramírez  
Analista de la Dir. de Normatividad, Coord. de Normatividad y Directo de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública Transparencia