



LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN

DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FUJO





CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO	5
3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	5
3.2 Constitución Política para el Estado de Tamaulipas	5
3.3 Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Tamaulipas	5
4. PROCEDIMIENTO	7
4.1 Definición de Procedimiento	7
4.2 Objetivo del Procedimiento	7
4.3 Tipos de Procedimientos	7
4.4 Pasos para la Elaboración de Procedimientos	8
4.5 Recomendación de redacción para los procedimientos	11
4.6 Formato para la elaboración del procedimiento	13
4.7 Datos que se contemplan en el formato de elaboración de procedimientos	14
5. DIAGRAMA DE FLUJO	16
5.1 Definición de Diagrama de Flujo	16
5.2 Objetivo del Diagrama de Flujo	16
5.3 Pasos para la elaboración del Diagrama de Flujo	16
5.4 Recomendaciones para elaborar el diagrama de flujo	17
5.5 Simbología a utilizar para la elaboración de los diagramas de flujo	18
5.6 Formato para la elaboración del diagrama de flujo	20
5.7 Datos que se contemplan en el formato de elaboración de los diagramas de flujo:	21



6. LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	23
6.1 Formas técnicas para la elaboración de procedimientos	23
6.2 Formas técnicas para elaboración de diagrama de flujo	24
7. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO. ..	25
8. GENERALES.....	26
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	27
10. AUTORIZACIÓN.....	28
11. APROBACIÓN	29



1. INTRODUCCIÓN

La Administración Pública Municipal de Matamoros, Tamaulipas desarrolla sus actividades con apego a la normatividad establecida y con base en operaciones diversas para el cumplimiento de sus funciones, el logro de los objetivos de un plan, programa o proyecto, o bien, al ejercicio de una atribución.

La producción de bienes y la prestación de servicios públicos por parte del aparato de Gobierno Municipal busca generar condiciones de bienestar común. Tal función gubernamental recae sobre los Titulares y el resto del personal de las instituciones del sector público municipal, cuya tarea ineludible consiste, entre otras cosas, en ejecutar una adecuada programación, seguimiento y control de los recursos que impulsen el cumplimiento del mandato, la misión, visión y sus objetivos; promuevan la rendición de cuentas, la transparencia y el combate a la corrupción, y garanticen el mejoramiento continuo del quehacer gubernamental. En este sentido, la implementación de un Sistema de Control Interno efectivo, representa una herramienta fundamental que aporta elementos que, promueven la consecución de los objetivos institucionales; minimizan los riesgos; reducen la probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción y fraudes, y consideran la

integración de las tecnologías de información a los procesos institucionales; asimismo respaldan la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos, y consolidan los procesos de rendición de cuentas y de transparencia gubernamentales.

Por ello, los "Lineamientos para la Elaboración de Procedimientos y Diagramas de Flujo" constituye una herramienta técnica y metodológica para crear los procedimientos y diagramas de flujo que permitan tener una visión precisa e integral de las operaciones que realizan las Unidades Administrativas del Gobierno Municipal por lo cual se requiere de la participación responsable y comprometida de las y los servidores públicos municipales.

Una vez que los procedimientos y diagramas de flujo sean aprobados por el órgano competente, los Titulares de las Unidades Administrativas serán los responsables de hacerlos del conocimiento de los Servidores Públicos involucrados en los mismos.



2. OBJETIVO

Establecer y proporcionar a la Administración Pública Municipal un conjunto de elementos técnicos y metodológicos necesarios que regulen la elaboración y actualización de los procedimientos y diagramas de flujo de las diversas Unidades Administrativas que la conforman, a fin de mejorar el desempeño de las funciones de los Servidores Públicos Municipales, incrementando así la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Administración Pública Municipal del Municipio de Matamoros, Tamaulipas, mediante la formalización y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo.



3. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 134. Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

3.2 Constitución Política para el Estado de Tamaulipas

Artículo 161. Los recursos económicos de que dispongan el Estado y los Municipios se administrarán bajo los principios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control y rendición de cuentas, para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

3.3 Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Tamaulipas

Artículo 7. Las personas servidoras públicas observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de austeridad, disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia y racionalidad en el uso de los recursos públicos, que rigen el servicio público.

Artículo 25. En la determinación de la responsabilidad de las personas morales a que se refiere la presente Ley, se valorará si cuentan con una política de integridad. Para los efectos de esta Ley, se considerará una política de integridad aquella que cuenta con, al menos, los siguientes elementos:

- I. Un manual de organización y procedimientos que sea claro y completo, en el que se delimiten las funciones y responsabilidades de cada una de sus áreas,



y que especifique claramente las distintas cadenas de mando y de liderazgo en toda la estructura.

3.4 Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Matamoros, Tamaulipas

Artículo 29. La Contraloría Municipal es el órgano de control interno encargado de vigilar y supervisar que la recaudación de los ingresos municipales y las erogaciones que deba hacer el Municipio conforme a los presupuestos aprobados se lleven a cabo de un manera eficiente, con apego a los programas, a la normatividad y a las leyes aplicables, con el objeto de promover la productividad y eficiencia a través de la implementación de sistemas de control interno y encargado de aplicar el cumplimiento de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Tamaulipas.

B. De auditoría:

IX. Coordinar y asesorar a las dependencias de la administración pública municipal en la formulación de sus manuales administrativos y operativos y formular lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos.



4. PROCEDIMIENTO

4.1 Definición de Procedimiento

Secuencia lógica, sistematizada y detallada de pasos, acciones y operaciones predefinidas que deben de realizarse de la misma forma para obtener siempre el mismo resultado.

4.2 Objetivo del Procedimiento

El objetivo de un procedimiento es obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero.

4.3 Tipos de Procedimientos

a) Procedimientos de Procesos Sustantivos.

Denominados esenciales, son aquellos que permiten cumplir la misión, visión y objetivos estratégicos institucionales mediante la aplicación de políticas y estrategias para proporcionar productos o servicios de calidad a nuestros clientes finales externos (ciudadanos del Municipio, empresas, instituciones educativas, ONG ' S).

Ejemplos:

Obras Públicas, Servicios Públicos, Planeación, Programas, Fondos, Subsidios.

b) Procedimientos de Procesos Adjetivos.

Sirven de apoyo a los Procedimientos Sustantivos, es decir, son aquellos que proporcionan personal, insumos (material, equipo y herramienta) y mantienen las condiciones de operatividad y funcionamiento. Son iguales para toda la Administración Pública Municipal, el cliente final del producto o servicio de este



procedimiento es un empleado de la Administración Pública Municipal (Cliente Interno).

Ejemplos:

Finanzas, Tesorería, Presupuestación, Remuneraciones, Nómina, Recursos Humanos, Adquisiciones.

4.4 Pasos para la Elaboración de Procedimientos

A través del conocimiento de los procedimientos puede tenerse una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en la Unidad Administrativa; es importante que, al emprender un estudio de esta naturaleza, se aplique una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las normas jurídico-administrativas aplicables.

La primera actividad que debe llevarse a cabo cuando se investigan uno o varios procedimientos, ya sea para describirlos, implantarlos, mejorarlos o sustituirlos: es definir de manera precisa los siguientes aspectos:

a) Delimitación del procedimiento.

Implica definir con claridad el alcance y los límites de dicho procedimiento, para lo cual resulta muy útil hacerse algunas preguntas, por ejemplo:

- ¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?
- ¿Dónde se inicia?
- ¿Qué actividades, recursos, responsables y documentos están involucrados en el procedimiento?
- ¿Dónde termina?

b) Recolección de la Información.

Etapas en la que se recolectan los documentos y datos relacionados con el procedimiento que se quiere realizar; una vez organizados, analizados y sistematizados, nos permiten conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.



Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, pueden ser los archivos documentales de la Unidad Administrativa, los funcionarios y empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan los procedimientos.

c) Análisis de la Información.

Consiste en estudiar cada uno de los elementos de 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. Esta actividad es considerada la más importante para el diseño y estudio de procedimientos.

Para analizar la información recabada, es indispensable responder preguntas fundamentales, las cuales son:

- **¿Qué trabajo se hace?**
Las actividades que se realizan en la Unidad Administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.
- **¿Quién lo hace?**
Indica la persona responsable directa de realizar la actividad, así como las Unidades Administrativas involucradas.
- **¿Cómo se hace?**
Secuencia de actividades que se realizan.
- **¿Cuándo se hace?**
Periodicidad con la que se realiza el trabajo o actividad, horarios, tiempos y periodicidad con la que se realiza el trabajo.
- **¿Dónde se hace?**
Ubicación geográfica y domicilio o ubicación de las oficinas.
- **¿Para qué se hace?**
Justifica la existencia del trabajo y conocer los objetivos .

La descripción de cualquier procedimiento deberá realizarse minuciosamente sin dejar fuera elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de



la información y pueda requerir que se realicen nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal.

d) Diseño del Procedimiento

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la **Técnica de los Cinco Puntos** que se presenta a continuación:

- **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.

- **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 microfilmes, 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.

Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

4.5 Recomendación de redacción para los procedimientos

- Escribe los pasos en orden lógico y cronológico.
- Sé claro, conciso y específico.
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de quien los recibe.
- Inicia la actividad del procedimiento con verbos en imperativo, como los que se enuncian a continuación:

Titulares / Directivos	Mandos Medios		Personal Operativo	
Administra	Administra	Establece	Acumula	Gira
Asegura	Aprueba	Expide	Almacena	Informa
Autoriza	Asegura	Facilita	Analiza	Inicia
Controla	Asesora	Firma	Asegura	Instala
Coordina	Asigna	Formula	Calcula	Inventa
Determina	Analiza	Inspecciona	Califica	Obtiene
Dirige	Audita	Instala	Compila	Opera
Establece	Autoriza	Interpreta	Comprueba	Presenta
Evalúa	Comunica	Planea	Comunica	Produce
Firma	Consolida	Presupuesta	Consolida	Programa
Planea	Controla	Programa	Ejecuta	Proporciona
	Coordina	Proporciona	Entrevista	Realiza
	Desarrolla	Recomienda	Evita	Recaba
	Determina	Representa	Especifica	Recomienda
	Diseña	Revisa	Expide	Registra
	Distribuye	Supervisa	Estima	Sigue
	Elabora	Verifica		



- Cuando un mismo cargo o puesto sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo deberá ir nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable.
- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico y/o su clave de identificación.
- Todo procedimiento debe contar con el diagrama de flujo correspondiente.



4.6 Formato para la elaboración del procedimiento

a) Logotipo Oficial Vigente	b) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	Unidad Administrativa:		c)	
	Área Responsable:		d)	
	Clave:	Revisión:	Fecha:	Hojas
	e)	f)	g)	h)
	Elaboró:		Revisó:	Aprobó:
i)		j)	k)	
1.0 OBJETIVO:				
l)				
2.0 ALCANCE:				
m)				
3.0 DEFINICIONES, SIGLAS Y ACRÓNIMOS:				
n)				
4.0 PROCEDIMIENTO:				
DESARROLLO o)			RESPONSABLE	
4.1			p)	
4.2				
4.3				
4.4				
4.5				
5.0 ANEXOS:				
q)				
6.0 AUTORIZACIÓN:				
r)				
Comité de Controles Internos, Administración de Riesgos y Desempeño Institucional del Municipio de Matamoros, Tamaulipas				
Presidenta			Secretario	
s) Logotipo de la Unidad Administrativa		t) DOCUMENTO ORIGINAL DEL GOBIERNO DE MATAMOROS, TAMAULIPAS.		u) Dirección postal del Área Responsable

Rev. B



4.7 Datos que se contemplan en el formato de elaboración de procedimientos

- a) **Logotipo Oficial Vigente:** logotipo oficial vigente del Gobierno Municipal de Matamoros.
- b) **Nombre del procedimiento:** debe ser claro, conciso y reflejar el contenido de este, comenzando con la palabra "PROCEDIMIENTO".
- c) **Unidad Administrativa:** Secretaría de la que depende la función que se plasma en el procedimiento.
- d) **Área Responsable:** Secretaría, Dirección, Unidad, Instituto o Departamento que realiza la función.
- e) **Clave:** consta de un código alfanumérico que incluye información sobre la unidad administrativa, el área, el tipo de documento y un número consecutivo de control.
- f) **Revisión:** consecutivo con secuencia alfabética de las modificaciones y/o cambios que se han realizado al procedimiento, especifica la versión actual con la que se debe de trabajar.
- g) **Fecha:** utilizar el formato día/mes/año (01/03/2025).
- h) **Hojas:** la numeración de las hojas será 1 de X (dependiendo del total de hojas que contenga el documento).
- i) **Elaboró:** nombre y firma del Servidor Público responsable de la elaboración del procedimiento.
- j) **Revisó:** nombre y firma del Servidor Público responsable de la revisión del procedimiento; en la mayoría de los casos sería el Director (a) correspondiente de la Unidad Administrativa.
- k) **Aprobó:** nombre y firma del Servidor Público responsable de la aprobación del procedimiento, en la mayoría de los casos sería el Secretario (a) correspondiente de la Unidad Administrativa.
- l) **Objetivo:** describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación; buscando una armonización normativa con base en el Código Municipal para el Estado de Tamaulipas y el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Matamoros y demás ordenamientos aplicables, sin olvidar las normativas vigentes aplicables de conformidad.
- m) **Alcance:** describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.



- n) **Definiciones, siglas y acrónimos:** se contemplarán las definiciones que se consideren importantes o pertinentes, además de siglas y acrónimos en caso de que aplique.
- **Procedimiento**
 - o) **Actividad:** actividades o funciones necesarias para llevar a cabo el procedimiento, estas deben redactarse de forma clara y sencilla, de manera cronológica y secuencial, alcanzando el nivel de detalle necesario para una buena ejecución de las tareas, evitando la redacción de procedimientos demasiado extensos que pudieran entorpecer la comprensión del documento y el uso de terminología no familiar, debido a que pueden afectar adversamente la implantación, efectividad y eficacia del procedimiento.
 - p) **Responsable:** cargo o puesto que realiza una actividad o función, asegurando que las actividades se realicen de manera eficiente, efectiva y alineada.
 - q) **Anexos:** documentación de apoyo utilizada para elaborar el procedimiento: Manuales internos, normatividad, formatos, documentos, etc.
 - r) **Autorización:** es el proceso mediante el cual el Comité de Controles Internos, Administración de Riesgos y Desempeño Institucional del Municipio de Matamoros, Tamaulipas, otorga su consentimiento o aprobación a la propuesta del procedimiento.
 - Nombre y firma del Presidente del Comité de Controles Internos, Administración de Riesgos y Desempeño Institucional.
 - Nombre y firma del Secretario del Comité de Controles Internos, Administración de Riesgos y Desempeño Institucional.
 - s) **Logotipo oficial:** Logotipo de Unidad Administrativa (Secretaría).
 - t) **DOCUMENTO ORIGINAL DEL GOBIERNO DE MATAMOROS, TAMAULIPAS.** Información general en todos los procedimientos.
 - u) **Dirección postal del área responsable:** se refiere a la ubicación física (domicilio) donde se encuentra el departamento, unidad o área encargada de realizar o supervisar una actividad específica, y a la cual se puede enviar correspondencia oficial o bien tramitar un servicio público municipal.

Ejemplo:

*Calle González #86, entre 6 y 7, Edificio Galván, Segundo Piso
C.P. 87300, Zona Centro, Matamoros, Tamaulipas. Tel (868) 8 10 80 10 Ext. 53211.*



5. DIAGRAMA DE FLUJO

5.1 Definición de Diagrama de Flujo

Es una representación gráfica de un proceso, es una herramienta fundamental que permite ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada, así como la secuencia de las actividades posteriores para desarrollar un trabajo determinado.

5.2 Objetivo del Diagrama de Flujo

Representar gráficamente las distintas etapas de un proceso y sus interacciones, para facilitar la comprensión de su funcionamiento.

5.3 Pasos para la elaboración del Diagrama de Flujo

A continuación, se mencionan los pasos para la elaboración de un diagrama de flujo, de forma clara y ordenada, los cuales deberán realizarse de la siguiente manera:

1. Definir el objetivo del proceso

Antes de realizar el diagrama de flujo, debes tener muy claro qué procedimiento vas a representar y para qué lo vas a hacer (mejorar, explicar, documentar, automatizar, etc.).

2. Recopilar la información del proceso

Reúne todos los datos relevantes del procedimiento:

- Actividades que se realizan
- Responsables
- Secuencia de pasos
- Condiciones o decisiones
- Formatos o documentos



3. Identificar las actividades y decisiones clave

Enumera todos los pasos en orden, identificando:

- Actividades principales
- Puntos de decisión (sí/no, verdadero/falso, etc.)
- Inicio y fin del procedimiento

4. Seleccionar los símbolos adecuados

Usa los símbolos estándar de diagrama de flujo.

5. Dibujar el borrador del diagrama

- Representa gráficamente cada paso con su símbolo correspondiente.
- Conecta los símbolos con flechas en orden lógico
- Asegúrate de que todo fluya de forma clara, de arriba hacia abajo o de izquierda a derecha

6. Revisar el diagrama con los involucrados

Comparte el borrador con las personas que conocen el proceso para:

- Validar que los pasos estén correctos
- Aclarar dudas
- Identificar omisiones o errores

7. Ajustar y presentar la versión final

Haz las correcciones necesarias y elabora una versión limpia y clara del diagrama de flujo en formato editable.

5.4 Recomendaciones para elaborar el diagrama de flujo

- Debe indicarse claramente dónde inicia y dónde termina el diagrama.
- Las líneas que unen las diferentes actividades deben ser verticales u horizontales, nunca diagonales.
- No cruzar las líneas de flujo empleando los conectores adecuados sin hacer uso excesivo de ellos.



- Evitar el uso excesivo de conectores para no fraccionar el diagrama.
- Solo debe llegar una sola línea de flujo a un símbolo. Pero pueden llegar muchas líneas de flujo a otras líneas.
- Las líneas de flujo deben de entrar a un símbolo por la parte superior y/o izquierda y salir de él, por la parte inferior y/o derecha.
- En el caso de que el diagrama sobrepase una página, enumerar y emplear los conectores correspondientes.
- Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible y preciso; evitando el uso de muchas palabras.
- Todos los símbolos tienen una línea de entrada y una de salida, a excepción del símbolo inicial y final.
- Solo los símbolos de decisión pueden y deben tener más de una línea de flujo de salida.
- Cada casilla de actividad debe indicar un responsable de ejecución de dicha actividad.
- Cada flecha representa el flujo de una información.

5.5 Simbología a utilizar para la elaboración de los diagramas de flujo

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o fin	Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo el cuestionamiento de lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.



	Conector	Unión dentro de una misma hoja, de dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo.
	Conector de página	Se utiliza para unir tareas cuando quedan separadas en diferentes páginas, dentro del símbolo se utilizará el número arábigo que indicará la tarea con la que continúa el diagrama de flujo.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o en envía.
	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones a una tarea: • El nombre del responsable. • Tiempo necesario para realizar ciertas tareas. • Las tareas genéricas realizadas por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia con que se deben realizar las tareas. Su dirección se maneja a través de una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad (horizontal y/o vertical.).
	Actividad opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro del procedimiento
	Documento opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Archivo	Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente, ya sea físico o de manera digital.



5.6 Formato para la elaboración del diagrama de flujo

a) 	b) NOMBRE DEL DIAGRAMA DE FLUJO			
	Unidad Administrativa:		c)	
	Área Responsable:		d)	
	Clave:	Revisión:	Fecha:	Hojas
	e)	f)	g)	h)
	Elaboró:		Revisó:	Aprobó:
	i)		j)	k)

ENTRADAS		
Cliente:	Servicio:	Medio:
l)	m)	n)

DIAGRAMA DE FLUJO	
o)	

SALIDAS		
Cliente:	Servicio:	Medio:
p)	q)	r)

MEDICIÓN		
Actividad:	Frecuencia:	Responsable:
s)	t)	u)

v)	DOCUMENTO ORIGINAL DEL GOBIERNO DE MATAMOROS, w) TAMAULIPAS.	Dirección postal del Área Responsable x)
-----------	---	--

Rev. B



5.7 Datos que se contemplan en el formato de elaboración de los diagramas de flujo:

- a) **Logotipo Oficial Vigente:** logotipo oficial vigente del Gobierno Municipal de Matamoros.
- b) **Nombre del Diagrama de Flujo:** el nombre del diagrama de flujo debe comenzar con la palabra "DIAGRAMA DE FLUJO", este debe estar relacionado con el procedimiento al que representa.
- c) **Unidad Administrativa:** Secretaría de la que depende la función que se plasma en el procedimiento.
- d) **Área Responsable:** Secretaría, Dirección, Unidad, Instituto o Departamento que realiza la función.
- e) **Clave:** consta de un código alfanumérico que incluye información sobre la unidad administrativa, el área, el tipo de documento y un número consecutivo de control.
- f) **Revisión:** consecutivo con secuencia alfabética de las modificaciones y/o cambios que se han realizado al procedimiento, especifica la versión actual con la que se debe de trabajar.
- g) **Fecha:** utilizar el formato día/mes/año (01/03/2025).
- h) **Hojas:** la numeración de las hojas será 1 de X (dependiendo del total de hojas que contenga el documento).
- i) **Elaboró:** nombre y firma del Servidor Público responsable de la elaboración del procedimiento.
- j) **Revisó:** nombre y firma del Servidor Público responsable de la revisión del procedimiento; en la mayoría de los casos sería el Director (a) correspondiente de la Unidad Administrativa.
- k) **Aprobó:** nombre y firma del Servidor Público responsable de la aprobación del procedimiento, en la mayoría de los casos sería el Secretario (a) correspondiente de la Unidad Administrativa.
- **Entradas:**
 - l) **Cliente:** persona, servidor público o institución que solicita la función que plasmamos en el procedimiento.
 - m) **Servicio:** función o actividad principal que planteamos en el procedimiento.



- n) Medio: documento impreso, solicitud, verbal o escrita, requerimiento, etc.
- o) Diagrama de flujo: representación gráfica del procedimiento, utilizando la simbología definida.
- Salidas:
 - p) Cliente: persona, servidor público o institución a la que se le brinda respuesta a la función o actividad principal que plasmamos en el procedimiento.
 - q) Servicio: resultado del procedimiento, el resultado final de las actividades que se realizan.
 - r) Medio: forma en que se plasma el Servicio (documento, formato, requerimiento, oficio, etcétera).
- Medición:
 - s) Actividad: Función o actividad principal que plasmamos en el procedimiento:
 - t) Frecuencia: Periodo de tiempo en el cual se tiene que brindar un informe respecto a la función o actividad principal plasmada en el procedimiento.
 - u) Responsable: Unidad Administrativa, Dirección o Departamento responsable de la función.
- v) Logotipo oficial: Logotipo de Unidad Administrativa (Secretaría).
- w) DOCUMENTO ORIGINAL DEL GOBIERNO DE MATAMOROS, TAMAULIPAS. Información general en todos los diagramas de flujo.
- x) Dirección postal del área responsable: se refiere a la ubicación física (domicilio) donde se encuentra el departamento, unidad o área encargada de realizar o supervisar una actividad específica, y a la cual se puede enviar correspondencia oficial o bien tramitar un servicio público municipal.

Ejemplo:

*Calle González #86, entre 6 y 7, Edificio Galván, Segundo Piso
C.P. 87300, Zona Centro, Matamoros, Tamaulipas. Tel (868) 8 10 80 10 Ext.
53211.*



6. LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

6.1 Formas técnicas para la elaboración de procedimientos

- Elaborar en el programa Word de Microsoft Office.
- Tamaño de papel: carta.
- Orientación: Vertical.
- Margen superior: 3 cm.
- Margen inferior: 2 cm.
- Margen izquierdo: 3 cm.
- Margen derecho: 2 cm.
- Numeración de hojas: Se utilizará el formato "Página 1 de X".
- Interlineado: 1.0
- Impresión: imprimir a una sola cara.
- Tipo de Letra: Arial.
- Tamaño de la letra:
 - Nombre del procedimiento: en mayúsculas, con tamaño de fuente de 10 puntos y estilo negrita.
 - Leyenda DOCUMENTO ORIGINAL DEL GOBIERNO DE MATAMOROS, TAMAULIPAS: en mayúsculas, con tamaño de fuente de 10 puntos y estilo negrita.
 - Todos los demás puntos del documento: 9 puntos.
- Alineación: "justificar", a excepción de la leyenda del NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO y la leyenda DOCUMENTO ORIGINAL DEL GOBIERNO DE MATAMOROS, TAMAULIPAS que la alineación será "centrar".
- Redacción: la redacción del texto deberá respetar el uso de mayúsculas y minúsculas conforme a las normas gramaticales del español.



6.2 Formas técnicas para elaboración de diagrama de flujo

- Elaborar en el programa Word de Microsoft Office.
- Tamaño de papel: Carta.
- Orientación: Vertical.
- Margen superior: 3 cm.
- Margen inferior: 2 cm.
- Margen izquierdo: 2 cm.
- Margen derecho: 2 cm.
- Tipo de Letra: Arial.
- Numeración de hojas: Se utilizará el formato "Página 1 de X".
- Interlineado: 1.0.
- Impresión: imprimir a una sola cara.
- Tamaño de la letra:
 - Nombre del diagrama de flujo: en mayúsculas, con tamaño de fuente de 10 puntos y estilo negrita.
 - Leyenda DOCUMENTO ORIGINAL DEL GOBIERNO DE MATAMOROS, TAMAULIPAS: en mayúsculas, con tamaño de fuente de 10 puntos y estilo negrita.
 - Todos los demás puntos del documento: 9 puntos.
 - Texto en los símbolos: 8 puntos; excepto el símbolo de "nota" que será de 7 puntos.



7. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO.

Los procedimientos y diagramas de flujo pueden ser susceptibles a cambios producto de la evolución tecnológica, normativa, jurídica y por necesidades administrativas.

Es una obligación de cada una de las Unidades Administrativas el mantener actualizado sus procedimientos y diagramas de flujo, para ello deberán efectuar revisiones de manera periódica para detectar oportunidades de mejora que puedan requerir una actualización cuando se detecte alguno de los siguientes casos:

- Se identifique una oportunidad de mejora para efficientar las actividades.
- Cambio de responsables.
- Cambios en la estructura orgánica (crecimiento o compactación).
- Incorporación o desincorporación de direcciones, departamentos o jefaturas.
- Modificación de Atribuciones.

Cuando las Unidades Administrativas, por alguno de los casos citados, requieran actualizar un procedimiento y su diagrama de flujo, deberán presentar la solicitud mediante oficio dirigido a la Contraloría Municipal, en el que se incluya la propuesta para su revisión y/o análisis, y en su caso, aprobación por parte del Comité de Controles Internos, Administración de Riesgos y Desempeño Municipal. A dicho oficio se deberá anexar el documento en formato físico y digital (editable).

En caso de existir observaciones en el procedimiento y diagrama de flujo presentados como propuesta, estos se remitirán nuevamente a la Unidad Administrativa correspondiente, para que, en un término no mayor a 10 días hábiles, realice las modificaciones necesarias y los envíe nuevamente al Órgano Interno de Control para su debida aprobación por parte del Comité de Controles Internos, Administración de Riesgos y Desempeño Municipal.



8. GENERALES

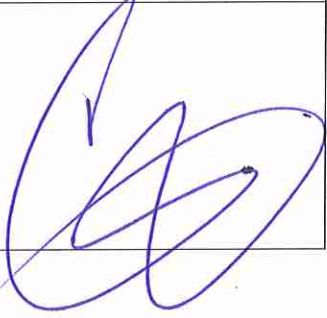
- I. El área emisora de los procedimientos y diagramas de flujo deberá conservar y almacenar los formatos originales para la elaboración de procedimientos y diagramas de flujo para futuras actualizaciones.
- II. Para realizar la aprobación de los procedimientos y diagramas de flujo, las Unidad Administrativa del área emisora enviará mediante oficio al Órgano Interno de Control los procedimientos y diagramas de flujo originales y firmados con tinta a azul.
- III. El Órgano Interno de Control recabará las firmas correspondientes, una vez obtenidas remitirá al Departamento de Control Interno y Mejora Continua de la Gestión Pública los procedimientos y diagramas originales para su resguardo.
- IV. Será responsabilidad Departamento de Control Interno y Mejora Continua de la Gestión Pública el resguardo de los procedimientos y diagramas originales así como el remitir las copias correspondientes a las Unidades Administrativas.
- V. Los presentes lineamientos quedarán al resguardo de la Contraloría Municipal, su actualización se realizará anualmente una vez aprobada por el Comité de Control Interno, Administración de Riesgos y Desempeño Institucional; de requerirse una actualización antes del periodo señalado, se deberá presentar una solicitud de autorización.
- VI. Será responsabilidad del Departamento de Control Interno y Mejora Continua de la Gestión Pública el registro de las actualizaciones para el control de las revisiones de los procedimientos y diagramas de flujo; el cual se llevará a cabo mediante el formato de Control de Cambios que se establezca para ello.



9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de la Actualización	Página(s) Actualizadas	Descripción de la Actualización
A	28/02/2023		
B	19/06/2025	Las que aplican	Esta actualización tiene como objetivo mantener la vigencia, claridad y coherencia del documento, ajustando los estilos de título, subtítulos y texto; se revisó y modifico el uso de mayúsculas y minúsculas, alineación, numeración, interlineado; se revisó y corrigió la redacción para cumplir con las reglas gramaticales del idioma español; se incorporaron elementos adicionales como definiciones, formatos o referencias normativas.

10. AUTORIZACIÓN

IDENTIFICACION DE FIRMAS		
ELABORÓ:	Lic. Sandra Yadira Serrata Flores. Jefa de Departamento de Control Interno y Mejora Continua en la Gestión Pública	
REVISÓ:	Lic. Luis Roberto Vázquez Acebo Director de Auditorías	
AUTORIZÓ:	Lic. Cinthia Denisse de la Torre Quintanilla Contralora Municipal	



11. APROBACIÓN

COMITÉ DE CONTROLES INTERNOS, ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE MATAMOROS, TAMAULIPAS, 2024-2027.

Los "LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO;
son **Aprobados** por el Comité de Controles Internos, mediante la Tercera Sesión
Extraordinaria, de fecha 15 de Julio de 2025.


LIC. CINTHIA DENISSE DE LA TORRE QUINTANILLA
PRESIDENTA DEL COMITÉ


LIC. LUIS ROBERTO VAZQUEZ ACEBO
SECRETARIO DEL COMITE