



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

Dirección General

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Coordinación para la Actualización de Manuales Administrativos de DIF Sonora

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 64-DGD-P06/Rev.02

**FECHA DE EMISIÓN:** 12/12/2016

### I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Coordinar, orientar y asesorar a las unidades administrativas, centros y programas asistenciales en la aplicación de los instrumentos de desarrollo administrativo, cuando se implemente o actualice documentación.

### II.- ALCANCE

Aplica a todos los documentos de desarrollo administrativos generados por las unidades administrativas, centros y programas asistenciales emitidos por DIF Sonora.

### III.- DEFINICIONES

SICAD: Sistema de Integración y Control de Documentos Administrativos.

Desarrollo administrativo: Proceso de mejora de los instrumentos que conforman los insumos de la administración inherente a la función pública tales como el marco de actuación, conformación de la organización y de procesos.

Enlace: Personal designado por cada unidad administrativa, centro o programa asistencial, para formalizar compromisos en la aplicación de los instrumentos de desarrollo administrativo.

Cédula de observaciones y recomendaciones: Documento por medio del cual se comunica las adecuaciones requeridas a los proyectos de documentos administrativos remitidos a la Coordinación de Calidad, Organización y Métodos para su revisión.

RETS: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Idoneidad: la aptitud, buena disposición o capacidad que algo o alguien tiene para un fin determinado.

Red de procesos: Es una herramienta de planeación operativa que permite visualizar y establecer de manera estructurada la operación del organismo, a partir de la definición de sus macroprocesos y proyectos. Se alinea con el Plan Estatal de Desarrollo, facultades, indicadores, clientes, productos, unidad responsable, macroprocesos, subprocesos, procedimientos.

Procedimiento: Conjunto de actividades específicas ordenadas secuencial y cronológicamente para realizar una función, dando cumplimiento a un objetivo específico y que se integra documentalmente.

Instructivo de trabajos o guías cuando aplique: Documento que sirve para precisar la forma en que deberá llevarse a cabo una actividad del procedimiento con el fin de no desarrollar por completo un nuevo procedimiento.

Formatos: Herramienta central para la ejecución del procedimiento.

Inventario de registros del procedimiento: formato donde se relaciona todo documento que se utiliza de evidencia de resultados y se especifica el responsable de resguardar el documento, el tipo, tiempo y ubicación del resguardo así como su disposición final.

Historial de cambios: este debe especificar el propósito del cambio y la consecuencia potencial, como va a mantener la integridad del servicio y el cumplimiento de requisitos, la disposición de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades (debe asegurar que aparezcan todas las plazas asignadas al área de servicio).

#### IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.

Manual de Organización de la Dirección General.

Guía para la Elaboración de Reglamentos Interiores.

Guía para la Elaboración de Manuales de Organización.

Guía para la Elaboración de Organigramas.

Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.

Guía para la Elaboración de Manuales de Trámites y Servicios.

Guía para la Elaboración de Carta Compromiso.

#### V.- POLITICAS

1. Designación de enlaces:

- a) Los enlaces designados por las unidades administrativas, programas y centros asistenciales preferentemente deben contar con un amplio conocimiento de la operación, de las autorizaciones y necesidades del área, en caso contrario deben acudir a entrenamiento.
- b) Los enlaces designados por las unidades administrativas, programas y centros asistenciales, son el medio de comunicación para los fines aplicables a este procedimiento.
- c) Los enlaces designados deben acudir el día, fecha y hora asignada para el cambio en el procedimiento.
- d) La actualización de dichas designaciones queda sujeta al comunicado del titular de cada unidad administrativa.
- e) Los enlaces designados deben verificar apliquen las observaciones y recomendaciones que se soliciten al momento de cada actualización o revisión.

2. Responsabilidad en la actualización y validación documental , en centros o programas asistenciales:

- a) Es responsabilidad del titular de cada unidad administrativa mantener actualizados los documentos de desarrollo administrativo como son: Manuales de organización, manuales de procedimiento, manuales de trámites y servicios y cartas compromiso ciudadano, estas dos últimos a quien le aplique.
- b) Los manuales de trámites y servicios son validados y autorizados en línea utilizando la herramienta RETS, se debe actualizar cada año o cuando se de un cambio de los requisitos.
- c) Los manuales de organización y de procedimientos son revisados y validados en línea utilizando el SICAD, se debe actualizar por lo menos una vez al año o cuando se de un cambio en su contenido.

3. Apego a guías de la Secretaría de la Contraloría del Estado

Los proyectos de implementación o actualización del reglamento interior, manual de organización, organigramas, manual de procedimiento, manual de trámite y servicio y cartas compromisos, deben cumplir con los requisitos establecidos en las Guías de la Secretaría de la Contraloría.

4. Cuando un documento se implemente o actualice el titular del área debe:

- a) Identificar el cambio
- b) Asegurarse que el o los formatos y medios de soporte, cumplan con las necesidades y requisitos legales, reglamentarios y establecidos por los usuarios, población abierta etc..
- c) Revisar y aprobar la necesidad, idoneidad y adecuación de los documentos.

5. Los procedimientos deben ser firmados por quien elabora el documento, el subdirector o coordinador de área y el titular de la unidad administrativa.

6. Al actualizar un organigrama se deben validar los puestos y niveles de la estructura orgánica con la Dirección de Recursos Humanos.

7. Colocación de las versiones en los puntos de uso:

Todo documento debe publicarse en el portal de calidad el día señalado en la notificación de actualización o implementación.

Todo personal debe acceder a los documentos a través de intranet en: [www.difson.gob.mx/calidad/firmseguimiento.aspx](http://www.difson.gob.mx/calidad/firmseguimiento.aspx).

8. Control de los documentos:

- a) Control de documentos externos: se identifican como tal en el inventario de registro y control de registros así como en el registro de actividades. Cuando se distribuyen copias de documentos externos en el organismo se les asigna un número de copia controlada registrando en la hoja de distribución y sella la primera hoja con la leyenda en color azul DOCUMENTO EXTERNO
- b) Documentos obsoletos: Es un documento que sufre un cambio o modificación por lo tanto deja de ser vigente y se convierte en un documento obsoleto el cual es retirado del portal de calidad y es etiquetado con un sello rojo en la primera hoja de DOCUMENTO OBSOLETO.
- c) Copias Controladas: copias de documentos que se distribuyen y que debe llevar una identificación por medio de un sello verde de COPIA CONTROLADA.
- d) Cuando el responsable del procedimiento se le avisa que se encuentra en el portal de calidad la versión vigente, debe asegurarse que los registros sean correctos y realizar la difusión del documento.

9. Para la implementación o actualización de documentos:

- e) Para la actualización de un formato debe realizar un cambio en procedimiento.
- f) Para la actualización de un registro solo debe realizar la solicitud de cambio.
- g) Para la actualización de un manual de organización debe presentar:

Fundamento jurídico del cambio( cuando aplique)  
Antecedentes históricos ( breve relato del cambio)  
Marco jurídico administrativo actualizado  
Propuesta de organigrama (en caso de cambio)  
Objetivo y funciones.  
Programas o proyectos especiales( cuando apliquen)  
Bibliografía.

- h) La Coordinación de Calidad debe brindar las asesorías que sea necesario para la elaboración o actualización documental.

10. Los documentos, formatos o registros a presentar cuando se trate de implementación o cambios a procedimiento son:

Red de procesos  
Procedimiento  
Instructivo de trabajos o guías cuando aplique:  
Formatos y registros  
Historial de cambios

11. Los controles de los registros deben contener los siguiente datos:

Almacenamiento : Se realiza en archiveros, cajas, anaqueles, archivos electrónicos, dependiendo de la magnitud del registros y la manipulación de los mismos.

Protección: Los registros son conservados en lugares donde se previene su pérdida o extravío. Para evitar su deterioro se mantiene en lugares secos.

Recuperación: Los registros son identificados y codificados para rastrearlos en caso de extravío, también se mantiene respaldos electrónicos o copias bajo control.

Tiempo de Retención: Este depende de las necesidades de cada área.

Disposición de los Registros: Los registros pueden ser destruidos o enviados a archivo de concentración, una vez terminado el plazo de conservación, en caso de ser mantenidos se separan de aquellos vigentes y se identifican como obsoletos.

Legible: Debe entenderse que las actividades de control, almacenaje, protección, tiempo de retención permiten al registro mantener las características de que puedan ser leídos y entendidos.

Nota: Los campos de registros deben ser llenados completamente. Los registros que se fotocopian deben mantener la característica de poder leerse.

12. Los procedimientos son firmados por quien:

Elabora: quien elabora o ejecuta el procedimiento

Revisa: Coordinador o Subdirector de área

Aprueba: Titular de la unidad administrativa

Nota : el manual de procedimiento es válido de acuerdo a la guía para elaboración de manuales de procedimiento.

13. En la elaboración de formatos, verifica que cumpla con:

Título del documento este en arial, negrita y en mayúscula

Logotipo en medio, el resto del formato del tamaño que desee, letra arial narrow y en la parte inferior derecha, deberá ir la clave del formato y revisión en arial narrow tamaño adecuado a la uniformidad del formato o registro.

#### VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
64-DGD-P06-F01/Rev.02	Cédula de Observaciones y Recomendaciones

#### VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
64-DGD-P06-A01/Rev.02	Diagrama de flujo de coordinación para la elaboración o actualización de documentos administrativos.

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PROYECTOS A IMPLEMENTARSE O ACTUALIZARSE	
		"Si la Coordinación de Calidad, Organización y Métodos, detecta la necesidad de actualizar o elaborar un documento"	
1.1	Coordinadora de Calidad, Organización y Métodos	Identifica y revisa los proyectos de implementación o actualización de documentos administrativos.	
		"En el caso de reglamento interior, manual de organización, organigramas, manuales de trámites y servicios, cartas compromiso ciudadano"	
1.2		Elabora solicitud de revisión de los documentos para la unidades administrativas a través de oficio a fin de que sea revisado, validado o detecten la necesidad de implementación de cambios, anexa documentación y turna.	
1.3	Secretaria Técnica	Recibe, revisa firma y turna para distribuirlo.	
1.4	Coordinadora de Calidad, Organización y Métodos	Recibe, entrega recabando firma y sello de recibido.	
1.5	Encargado de Unidad Administrativa, Centro o Programas	Recibe, revisa, analiza y determina la necesidad de documentar o actualizar una actividad que afecta el servicio, una ley o cualquier otra normatividad aplicable a su centro o programa de trabajo incluyendo manual de procedimiento.	
		"En caso de no requerir cambios"*	
1.6		Informa a la Secretaria Técnica que no requiere modificación en su documento.	
		"En caso de identificar la necesidad de documentar o actualizar documentos que afectan la calidad en los servicios asistenciales, incumplen con leyes o normatividad en la materia; ha sido observado por un ente fiscalizador"	
1.7	Encargado de área, Encargado del centro o programa	Identifica los documentos a actualizar y los documentos complementarios legales y reglamentarios a analizar.	
1.8		Determina con base en el análisis la actividad o el cambio a implementar de acuerdo a la naturaleza y aplicación de la documentación a desarrollar o modificar.	

1.9		Realiza reunión con los involucrados y determinan la viabilidad en los cambios.	Minuta
1.10		Realiza solicitud de cambio en la documentación (reglamento interior, manual de organización, estructura orgánica, manual de procedimiento, carta compromiso ciudadano, manual de trámites y servicios o registros.) y presenta.	
1.11	Coordinadora de Calidad, Organización y Métodos, Encargado de Centro o Programa Asistencial y Enlace de Calidad	Verifican que cuente con los requisitos correspondientes en papel y electrónico, de acuerdo con las guías establecidas por la Secretaría de la Contraloría.	Lista de verificación de recepción de documentos Red de procesos Elaboración de procedimientos Inventario de registro de procedimiento Verificación de la ejecución del procedimiento Registro histórico de cambios
		" Si no cumple con los requisitos"	
1.13		Regresa señalando documentación faltante y recaba firma, fecha y archiva copia.	Lista de verificación de recepción de documentos Acuse de recibo de señalamiento de documentación faltante
		" Si cumple con los requisitos"	
1.14		Registra documentación y turna revisor.	Lista de verificación de recepción de documentos
1.15	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Recibe documentos registrando fecha y cita al enlace para realizar modificaciones.	Lista de verificación de procedimientos
2.		REVISIÓN DE PROYECTOS	
2.1	Secretaría Técnica, Coordinador de Calidad, Organización y Métodos	Prepara documentación y envía a través de oficio a las coordinaciones generales, unidad administrativa y/o procuradurías que requiere actualizar.	Acuse de recibo de oficio para actualización del reglamento interior
2.2		Recibe propuesta de actualización.	
		"Si no procede la solicitud de cambio"	
2.3		Regresa documento, explicando el motivo, de acuerdo a lo establecido en las guías de la Secretaría de la Contraloría para elaborar reglamento interior.	Acuse de recibo de no aceptación de propuesta
		"Si procede la solicitud de cambio"	

2.4	Coordinador de Calidad, Organización y Métodos	Revisa, realiza observaciones o determina acciones a verificar y turna documentación.	
2.5	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Revisa junto con la corrdinadora de calidad proyecto y continua en actividades.	
3.		TRÁMITE DE VALIDACIÓN DE PROYECTOS DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.	
3.1	Coordinador de Calidad, Organización y Métodos	Recibe proyecto de documento, revisa, antefirma y turna para autorización.	
3.2	Secretaría Técnica	Recibe, revisa, analiza, firma y turna para revisión a la unidad de asuntos jurídicos.	Acuse para revisión de reglamento interior
		"Una vez revisado por la unidad de asuntos jurídicos "	
3.3		Envía a revisión a la Secretaría de la Contraloría General con acuse firmado por la Directora General.	Acuse para revisión de reglamento interior
3.4		"En caso de que realice observaciones"	
3.5		Realiza correcciones y turna a las unidades administrativas para su autorización.	
3.6		Realizada las correcciones a las observaciones turna nuevamente a la Contraloría.	
		"Una vez que se recibe autorizado por la Secretaría de la Contraloría General"	
3.7		Envía a revisión a la Consejería Jurídica de Gobierno del Estado con acuse firmado por la Directora General.	Acuse de recibo del proyecto de revisión del reglamento interior a estudios legislativos.
		"Una vez validado por la Consejería Jurídica de Gobierno del Estado"	
3.8		Envía ala Dirección de Planeación y Finanzas para su autorización.	
3.9		Somete a autorización de la Junta de Gobierno del Organismo el reglamento interior.	Acuse de recibo de validación del reglamento interior por estudios legislativos  Acuse de recibo de autorización de la Junta de Gobierno.
		"Una vez que se recaban las firmas de los miembros de la Junta de Gobierno"	
3.10		Realiza el trámite administrativo correspondiente y gestiona la publicación en el Boletín Oficial del gobierno.	




3.11		Coloca en el portal de calidad, notifica la entrada en vigencia a todo el personal y registra.	Control de los registros Control de actualización documental
		"En caso de manuales de procedimiento"	
3.12	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Recibe, revisa en coordinación con el enlace o dueños de procedimiento asegurando se cumpla con la guía establecida.	Lista de verificación de procedimiento Red de procesos Elaboración de procedimientos Inventario de registro de procedimiento Verificación de la ejecución del procedimiento Registro histórico de cambios
		"Si no cumple"	
3.13		Elabora cédula de observaciones, en coordinación con la Coordinadora de Organización y Métodos y en apego a la guía establecida.	Cédula de observaciones y recomendaciones 64-DGD-P06-F01 Matriz de riesgos en el servicio
3.14		Regresa para que atienda observaciones y recomendaciones y archiva copia de cédula.	Cédula de observaciones y recomendaciones 64-DGD-P06-F01 Matriz de riesgos en el servicio Lista de verificación de recepción de procedimientos
		"Una vez que cumpla con lo observado"	
3.15	Coordinadora de Calidad, Organización y Métodos	Recibe y turna para revisión asegurando que cumpla con la guía.	Matriz de riesgos en el servicio Lista de verificación de recepción de procedimientos Cédula de observaciones y recomendaciones 64-DGD-P06-F01
3.16	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Revisa e integra al SICAD para continuar con el proceso y turna por sistema a Coordinadora de Calidad.	Cédula de observaciones y recomendaciones 64-DGD-P06-F01 Matriz de riesgos en el servicio Lista de verificación de recepción de procedimientos


		"Si no cumple"	
3.17	Coordinadora de Calidad, Organización y Métodos	Regresa para que se realicen las correcciones que corresponda; marcando en sistema SICAD las observaciones y recomendaciones.	
		"En caso que cumpla y se realicen cambios en la red de procesos"	
3.18		Autoriza procedimiento y cambios en la red de procesos, captura historial de cambios y envía a autorización de la Secretaría de la Contraloría.	
3.19		Da seguimiento a la autorización via sistema SICAD.	
		"En caso de que Contraloría solicite modificación "	
3.20		Atiende observaciones y recomendaciones, captura historial de cambios.	Registro histórico de cambios
3.21		Envía a la Secretaria de la Contraloría para autorización.	
		"Una vez que recibe oficio de autorización"	
3.22	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Imprime documento y turna para recabar firmas.	
		"Una vez firmado"	
3.23		Coloca en el portal de calidad, notifica la entrada en vigencia del procedimiento, así mismo solicita su verificación y difusión.	Acuse de recibo de oficio para validación
3.24		Actualiza el control de los registros con fecha.	Control de los registros Control de actualización documental
		"En caso de ser manual de organización"	
3.25	Enlace	Presenta propuesta de estructura orgánica.	Identificación para cambio en la estructura organizacional
3.26	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Compara con la Dirección de Recursos Humanos y verifica apego en la guía.	Identificación para cambio en la estructura organizacional
		"Si no cumple"	
3.27		Turna al área para ajustes o solicita reunión hasta la liberación del organigrama.	Cédula de observaciones y recomendaciones 64-DGD-P06-F01
		"Si es correcto"	
3.28		Revisa el apego del resto del documento de acuerdo a la guía.	

3.29	Coordinadora de Calidad, Organización y Métodos	Autoriza y envía por sistema a la Secretaría de la Contraloría.	
		"Una vez que se recibe la autorización"	
3.30	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Coloca en el portal de calidad, notifica la entrada en vigencia del manual de organización a través de oficio, así mismo solicita su verificación y difusión.	Acuse de recibo de oficio de vigencia
3.31		Actualiza el control de los registros con fecha.	Control de los registros Control de actualización documental
		"En caso de ser manual de trámites y servicios"	
3.32	Coordinadora de Calidad, Organización y Métodos	Solicita por oficio al enlace la actualización del documento.	
3.33		Recibe y turna documentación para su revisión.	
3.34	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Revisa que cumpla con la guía y captura en sistema del SICAD.	
		"Si no cumple"	
3.36		Regresa para corrección de documento.	Cédula de observaciones y recomendaciones 64-DGD-P06-F01
		"Si cumple"	
3.37		Captura en sistema y notifica a contraloría de la actualización de manuales de trámites y servicios.	Acuse de recibo de notificación de actualización de manual de trámites y servicios
3.38		Imprime documento para firma de autorización de la Directora General.	
3.39		Escanea con firma la documentación, envía por correo a los enlaces y registra.	Control de actualización documental
3.40		Coloca en el portal de calidad, notifica la entrada en vigencia, así mismo solicita su verificación y difusión.	*
3.41	Coordinadora de Calidad, Organización y Métodos	Solicita al enlace la actualización del documento.	
3.42	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Recibe y turna para revisión.	
3.43		Verifica que cumpla con la guía de la contraloría.	
		"Si no cumple"	
3.44		Solicita que corrija de acuerdo a lo señalado en cédula.	Cédula de observaciones y recomendaciones 64-DGD-P06-F01
		"Si cumple"	

3.45		Captura en Sistema RETS y turna para su revisión.	
3.46	Coordinadora de Calidad, Organización y Métodos	Revisa y envía por sistema RETS a contraloría para autorización.	
		"Si no autoriza"	
3.47	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Atiende las observaciones y captura nuevamente en RETS.	
		"Si autoriza"	
		"En caso de ser carta compromiso ciudadano"	
3.48		Imprime documento para firma de autorización de la Directora General.	
3.49		Escanea con firma la documentación, envía por correo a los enlaces y registra.	Control de actualización documental
3.50		Coloca en el portal de calidad, solicita su verificación y difusión.	
4.		DOCUMENTACIÓN EXTERNA Y COPIAS CONTROLADAS	
		"Si se requiere distribuir copias de documentos externos"	
4.1	Coordinador de Calidad, Organización y Métodos	Recibe solicitud por parte de enlaces y turna.	
4.2	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Imprime copias, sella y registra.	Hoja de distribución
		"Si las Unidades Administrativas requieren copias controladas de documentos"	
4.3		Recibe solicitud, imprime, sella, registra y entrega las copias controladas.	Hoja de distribución
5.		INTEGRACIÓN DE INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES	
5.1	Profesionista Especializado en Desarrollo Administrativo e Institucional	Recibe mensualmente de las unidades administrativas los indicadores de procedimiento.	Indicadores
5.2		Analiza la información junto con la Coordinadora de calidad, organización y metodos y se captura para ser publicado en el portal de transparencia.	
5.3		Integra informe mensual de las actividades que realizó y turna.	
5.4	Coordinador de Calidad, Organización y Métodos	Recibe, revisa y captura en el sistema de metas las actividades realizadas por el personal.	Informe mensual de actividades
5.5		Archiva informe.	Informe mensual de actividades

		"Una vez por año o cuando se integra personal al área"	
5.6		Da a conocer misión, visión, valores, manual de organización, objetivo, funciones, facultades, metas y actividades para cumplirlas, indicadores, procedimientos y registros, así como las reglas de operación existentes, realiza los entrenamientos que se requieran y registra en minuta.	Minuta
		"Una vez cada seis meses"	
5.7		Realiza la verificación a la ejecución del proceso, realizando correcciones a las desviaciones detectadas y registra en minuta.	Minuta
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

Elaboró:   
 Lic. María Azuceña Trujillo  
 Quiroga, C. Evangelina Aguilar  
 Lic. Laura Yolanda Rodríguez Salas  
 Profesionalista Especializada en  
 Desarrollo Administrativo e  
 Institucional.

Revisó:   
 Lic. Amada Alma Cano Rangel,  
 Coordinador de Calidad,  
 Organización y Métodos

Aprobó:   
 Lic. Janette Arrión Marina,  
 Secretaria Técnica.