



# MANUAL DE CONTROL INTERNO

PARA LAS DEPENDENCIAS, ENTIDADES Y ÓRGANOS  
AUTÓNOMOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
MUNICIPAL DE LEÓN, GUANAJUATO.



Contraloría Municipal

SOMOS GRANDES  
SOMOS FUERTES  
SOMOS LEÓN



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024



## Contenido

Manual de Control Interno para las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.....	3
Definición de Control Interno.....	3
Establecimiento del Control Interno.....	4
Objetivos del Control Interno.....	4
Componentes del Control Interno: .....	4
Principios del Control Interno.....	5
1. AMBIENTE DE CONTROL.....	6
Puntos de interés del Ambiente de Control.....	6
2. ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	8
Puntos de interés de la Administración de Riesgos.....	8
3. ACTIVIDADES DE CONTROL.....	9
Puntos de interés de Actividades de Control.....	10
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	18
Puntos de interés de Información y Comunicación.....	18
5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO.....	19
Puntos de interés de Supervisión y Monitoreo.....	20
Anexo 1: Mapa de riesgos. ....	22
Anexo 2: Matriz de riesgos. ....	23



Anexo 3: Programa de trabajo de la administración en base a riesgos. ....24

## Manual de Control Interno para las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.

El presente documento fue desarrollado de acuerdo a lo establecido en el Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público (MICI), mismo que establece los puntos de interés para la evaluación del cumplimiento de los principios correspondientes a cada componente del Modelo y derivado del Reglamento de Control Interno para la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato, que será aplicable a las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos que integran la ya mencionada Administración Pública Municipal.

De igual forma, es emitido por la Contraloría Municipal con fundamento en el artículo 33 del Reglamento de Control Interno para la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.



Imagen 1: Modelo Integrado de Control Interno

### Definición de Control Interno

El Control Interno es un proceso efectuado por el Órgano de Gobierno, el Titular, la Administración y los demás servidores públicos de una Institución, con objeto de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como para prevenir la corrupción. Estos objetivos y sus riesgos relacionados pueden ser clasificados en una o más de las siguientes categorías:

- Estrategia: Se refiere a disminuir riesgos de incumplimiento misional de la organización.
- Operación. Se refiere a la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.



- Información. Consiste en la confiabilidad de los informes internos y externos.
- Cumplimiento. Se relaciona con el apego a las disposiciones jurídicas y normativas.

## Establecimiento del Control Interno

El Manual provee los criterios establecidos en la Administración Pública Municipal para evaluar el diseño, la implementación y la eficacia operativa del Control Interno en cada una de las dependencias, entidades y órganos autónomos que la conforman. Su finalidad es ayudar a determinar si el Control Interno es apropiado y suficiente para cumplir con las cuatro categorías de objetivos: estrategia, operación, información y cumplimiento, incluyendo la protección de la integridad y la prevención de actos de corrupción en los diversos procesos realizados por las instituciones que conforman la Administración Pública de León, con un enfoque de gestión de riesgos.

### Objetivos del Control Interno:

- I. Proporcionar una seguridad razonable sobre el adecuado ejercicio, utilización o disposición de los recursos públicos, para el logro de objetivos y metas de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos;
- II. Promover la efectividad, eficiencia, economía, honradez y transparencia en las operaciones, programas y proyectos de los servicios que brinden a la sociedad;
- III. Medir la eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales y prevenir desviaciones en la consecución de los mismos, a través de indicadores de gestión y estratégicos;
- IV. Disminuir riesgos de incumplimiento de objetivos estratégicos, de operación, de comunicación, información y cumplimiento a la legalidad;
- V. Disminuir el riesgo de incumplimiento del marco legal y normativo aplicable a las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos en la administración de los recursos y la ejecución de las operaciones, programas y proyectos; y
- VI. Salvaguardar, preservar y mantener el patrimonio público en condiciones de integridad, transparencia y disponibilidad para los fines a que están destinados.

### Componentes del Control Interno:

- I. **Ambiente de control:** Sentará las bases de integridad, autoridad, estructura, disciplina, valores y filosofía de la dependencia, entidad u Órgano Autónomo, con la finalidad de orientar el rumbo de la institución hacia la consecución de los propósitos institucionales.
- II. **Ambiente de riesgos:** El cual identificará, monitoreará, medirá, responderá y mantendrá alerta a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de los posibles riesgos que enfrenten sus procesos internos.



**III. Actividades de control:** Son aquellas acciones de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos que a través de lineamientos, políticas y procedimientos buscan alcanzar los objetivos y metas institucionales; y responder a sus riesgos asociados, incluidos los de corrupción.

**IV.- Información y comunicación:** Tendrán por objeto difundir y gestionar conocimiento para conducir, administrar y resolver las operaciones de la institución.

**V.- Supervisión y monitoreo:** Para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, la operación, los informes y la legalidad, así como el resultado que se logra en beneficio de la ciudadanía.

### **Principios del Control Interno**

#### **I. Ambiente de control:**

Principio 1: Compromiso con la integridad y valores éticos.

Principio 2: Supervisión por parte del H. Ayuntamiento, la Alta Dirección y el Órgano interno de control.

Principio 3: Establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades.

Principio 4: Reclutamiento, capacitación y retención de personas competentes.

Principio 5: Establecer la estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas.

#### **II. Administración y evaluación de riesgos:**

Principio 6: Especificar objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos.

Principio 7: Identificar y analizar riesgos para mitigarlos.

Principio 8: Identificar la posible ocurrencia de actos de corrupción en la evaluación de riesgos.

Principio 9: Identificar y evaluar cambios que podrían afectar significativamente el sistema de Control Interno.

#### **III. Actividades de control:**

Principio 10: Seleccionar y desarrollar actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.

Principio 11: Las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos seleccionarán y desarrollarán actividades de control generales de información para apoyar el logro de los objetivos.

Principio 12: Las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos implementarán las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

#### **IV. Información y comunicación:**

Principio 13: Generar y utilizar información de calidad para apoyar el funcionamiento del Control Interno.

Principio 14: Comunicar internamente los objetivos y las responsabilidades de Control Interno.

Principio 15: Comunicar externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.



## V. Supervisión y actividades de monitoreo:

Principio 16: Evaluar sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del Control Interno están presentes y funcionando.

Principio 17: Evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias del Control Interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración.

### 1. AMBIENTE DE CONTROL:

**Definición:** Con el objeto de sentar las bases de integridad, autoridad, estructura, disciplina, valores y filosofía de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, con la finalidad de orientar el rumbo de la institución hacia la consecución de los propósitos institucionales.

**Objetivo:** Influir consistentemente entre los colaboradores de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, a través de parámetros definidos, para el logro de objetivos y metas.

### Puntos de interés del Ambiente de Control

**101.** Difunda la misión, visión, valores y objetivos institucionales asegurándose que es de conocimiento de todos los miembros de la dependencia, entidad u órgano autónomo.

*Principio asociado: 1*

**102.** El Titular, mandos medios y personal operativo de la dependencia, entidad y órgano autónomo demuestran una actitud de respaldo y compromiso con la integridad, los valores éticos, las normas de conducta, así como la prevención de irregularidades administrativas y la corrupción.

*Principio asociado: 1*

**103.** Existe un comité de ética formalmente establecido integrado por el titular, coordinador administrativo o naturaleza análoga y las o los directores de área o unidades administrativas que el propio titular designe para formar parte del comité.

*Principio asociado: 1*

**104.** Cuento, difunda y practique los valores y principios establecidos en el Código de Ética institucional internamente.

*Principio asociado: 1*

**105.** Presente un plan de acción para la gestión ética, integridad y conflicto de interés.

*Principio asociado: 1*

**106.** Cuento y difunda una política para disminuir riesgos de conflictos de interés.

*Principio asociado: 1*

**107.** Promueva periódicamente la aceptación formal del compromiso de cumplir con el Código de Ética y de Conducta por parte de los servidores públicos sin distinción de jerarquías.

*Principio asociado: 1*



**108.** El Código de Conducta se da a conocer a otras personas con las que se relaciona el ente público (terceros, como contratistas, proveedores, prestadores de servicios, la ciudadanía, entre otros)

*Principio asociado: 1*

**109.** Cuento con una línea de denuncia y difunde los medios para recibirlas por posibles violaciones a los valores éticos, reglas de integridad y probables conflictos de interés.

*Principio asociado: 1*

**110.** Informe a las instancias competentes sobre el estado que guarda la atención de las investigaciones de las denuncias por actos contrarios a la ética y a las normas de conducta institucionales que involucren a los servidores públicos de la dependencia, entidad u órgano autónomo.

*Principio asociado: 2*

**111.** Cuento con un manual de organización.

*Principio asociado: 3*

**112.** Cuento con un Manual de Procesos y Procedimientos con enfoque en riesgos, actualizado y autorizado por el Sistema de Gestión de Calidad y el titular de la dependencia, entidad u órgano autónomo, que incluya procedimientos sustantivos y adjetivos, a efecto de lograr la eficacia y eficiencia en las funciones públicas.

*Principio asociado: 3*

**113.** Cuento y lleve a cabo mecanismos para una adecuada y oportuna inducción de nuevo personal.

*Principio asociado: 4*

**114.** Cuento con un Programa de Mejora Continua.

*Principio asociado: 2*

**115.** Cuento con organigrama y plantilla de personal actualizado, catálogo de puestos y perfil de puestos en donde se represente claramente la estructura jerárquica.

*Principio asociado: 3*

**116.** Cuento con un Plan Anual de Trabajo que contenga todas las actividades que la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo ha de desarrollar durante un año de calendario, validado por la autoridad competente.

*Principio asociado: 3*

**117.** Cuento con un Programa Anual de Capacitación que contenga la evidencia fotográfica, los informes, las constancias, lista de asistencia y cualquier otro documento que soporten la impartición de la misma.

*Principio asociado: 4*





**118.** Cuento con un mecanismo de reconocimiento a servidores públicos destacados en sus funciones y logro de resultados, así como establecer los medios necesarios para contratar, capacitar y retener profesionales competentes.

*Principio asociado: 4*

**119.** Cuento con un instrumento que permita controlar la asignación de funciones y obligaciones de manera específica para cada servidor público.

*Principio asociado: 5*

## **2. ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**Definición:** Con el objeto de identificar, monitorear, medir, responder y mantener alerta a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de los posibles riesgos que enfrentan sus procesos internos.

**Objetivo:** Incrementar la confianza en la habilidad de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo para anticipar, priorizar y superar obstáculos para alcanzar satisfactoriamente sus metas.

### **Puntos de interés de la Administración de Riesgos**

**201.** El Titular de la dependencia, entidad u órgano autónomo establece y comunica de forma clara los objetivos institucionales para permitir la identificación de riesgos y definir la tolerancia al riesgo.

*Principio asociado: 6*

**202.** Cuento con un comité de Control Interno formalmente establecido integrado por el titular, coordinador administrativo o naturaleza análoga y las o los directores de área o unidades administrativas que el propio titular designe para formar parte del comité.

*Principio asociado: 7*

**203.** Cuenta con procesos y procedimientos documentados, identificando los principales riesgos en las actividades sustantivos y de apoyo.

*Principio asociado: 6*

**204.** Cuento con el programa de trabajo para la administración de riesgos (PTAR), actualizado.

*Principio asociado: 6*

**205.** El comité de Control Interno realiza reuniones para administrar los riesgos detectados en el cumplimiento de objetivos y metas; procesos y procedimientos; transparencia y cumplimiento de la legalidad.

*Principio asociado: 9*





**206.** El comité de Control Interno difunde al interior las acciones de mejora de los procedimientos adjetivos y sustantivos en base al análisis de riesgos.

*Principio asociado: 9*

**207.** El comité de Control Interno da seguimiento al cumplimiento de los compromisos de los informes semestrales presentados a la Contraloría Municipal, acerca del estado que guarda el Control Interno en la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 9*

**208.** Considere, con el apoyo de los comités de ética, la probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción, monitoreando de manera permanente y eficaz dichos riesgos.

*Principio asociado: 8*

**209.** Cuento con encuestas de satisfacción de servicio externo que identifique la percepción de la prestación del servicio que ofrece al ciudadano, así como evidencia del análisis de los resultados de las mismas y del seguimiento de las mejoras implementadas.

*Principio asociado: 8*

**210.** Cuento con encuestas de satisfacción de servicio interno que identifique la opinión de los diferentes visitantes de las oficinas públicas, así como evidencia del análisis de los resultados de las mismas y del seguimiento de las mejoras implementadas.

*Principio asociado: 8*

**211.** Cuento con mecanismos de medición del clima laboral y establezca acciones para las áreas de oportunidad detectadas.

*Principio asociado: 9*

### **3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Definición:** Las actividades de control son aquellas acciones de las Dependencias, Entidades u Órganos Autónomos, que a través de políticas y procedimientos permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales; responder a sus riesgos asociados, incluidos los de corrupción.

**Objetivo:** Conseguir la eficacia y eficiencia de las operaciones de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, así como proteger los recursos de que dispone la institución contra cualquier pérdida, dispendio o acto ilegal.



## Puntos de interés de Actividades de Control

**301.** Opere un sistema o buzón de quejas, denuncias y sugerencias al interior de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo - preferentemente anónimo-, por medio del cual los colaboradores de la institución puedan revelar hechos o situaciones que pongan en riesgo la operatividad organizacional.

*Principio asociado: 10*

**302.** Abra un expediente que contenga la autorización anual de la estructura orgánica, perfil de puesto que concuerde con la función que desempeñe el servidor público, plantilla de personal, sueldos y prestaciones, así como las modificaciones relativas, aprobadas por parte del Ayuntamiento u Órgano de Gobierno y obsérvelas estrictamente, actualizada semestralmente.

*Principio asociado: 10*

**303.** Mantenga actualizados los expedientes del personal los cuales incluya por lo menos: copia del INE, CURP, RFC, comprobante de domicilio vigente, beneficiarios de seguros, curriculum vitae, último grado de estudios, evidencia de las capacitaciones recibidas, y datos del puesto requerido por la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, de forma semestral, el cual deberá remitir en el mismo periodo al área de recursos humanos de la administración centralizada o paramunicipal según corresponda.

*Principio asociado: 10*

**304.** Cuenten con un Comité de Tecnología de Información y Comunicaciones (Informática) donde participen el titular, directores de área, personal de soporte técnico en tecnologías de la información y representantes de las áreas usuarias

*Principio asociado: 11*

**305.** Cuenten con políticas y lineamientos en materia de seguridad para los sistemas informáticos y de comunicaciones.

*Principio asociado: 12*

**306.** Cuenten con un documento formalizado por el cual se establezca el plan de recuperación de desastres y de continuidad de la operación para los sistemas informáticos.

*Principio asociado: 10*

**307.** Cuenten con un respaldo actualizado de claves de acceso a los sistemas y equipos de cómputo de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 10*

**308.** Cuenten con un programa de adquisición y actualización de equipos de cómputo y software

*Principio asociado: 10*

**309.** Cuenten con un inventario actualizado de programas informáticos en operación.



*Principio asociado: 12*

**310.** Mantenga un expediente de las licencias y manuales de software vigente y adquirido, utilizados en los equipos informáticos de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 12*

**311.** Cuento con un programa de servicio de mantenimiento de las computadoras, servidores, equipo periférico, etc.

*Principio asociado: 10*

**312.** Establezca un cronograma de respaldos de la información relevante en los equipos informáticos en periodos de 3 meses.

*Principio asociado: 10*

**313.** Cuento con niveles de permisos en los equipos de cómputo y sistemas para cada servidor público de acuerdo con su nivel jerárquico o función que desempeña.

*Principio asociado: 10*

**314.** Establezca filtros en los equipos de cómputo para el control de acceso a páginas no autorizadas, redes sociales, páginas de comercio electrónico, etc.

*Principio asociado: 10*

**315.** Mantenga un expediente de contratos de software desarrollados por terceros y contratos de sus mantenimientos (en caso de aplicar), utilizados en los equipos informáticos de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 12*

**316.** Implemente y opere un sistema de control de asistencia del personal de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, que incluya el tipo de ausentismo (Enfermedad, Maternidad, Riesgo de Trabajo, Falta injustificada, Ausentismo por permiso con goce de sueldo, Ausentismo por permiso sin Goce de Sueldo, etc.).

*Principio asociado: 11*

**317.** Implemente y opere un sistema de control de salidas del personal de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, que incluya la utilización de una bitácora o sistema de entradas y salidas el cual permita conocer el destino, objetivo, tiempo de estancia y hora de regreso ocurridas durante la jornada laboral, donde asiente las justificaciones y circunstancias de cada caso. Emita el reporte mensual correspondiente de este sistema.

*Principio asociado: 11*



**318.** Expida y asegure el uso de la credencial de identificación de cada uno de los servidores públicos de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, que contenga cuando menos su nombre, fotografía, puesto y función pública, fundamento legal de dicha función y fecha de expedición, así como las firmas autógrafas de los titulares de las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos actualizada y validada.

*Principio asociado: 12*

**319.** Para todo tipo de contrato de prestación de servicios, formule un dictamen previo donde justifique la necesidad de la contratación, tipo de contrato, así como el perfil profesional y técnico del prestador de dicho servicio.

*Principio asociado: 12*

**320.** Aplique y emita para cada contrato de prestación de servicios un reporte de supervisión del cumplimiento de las cláusulas convenidas, soportándolo con las evidencias relevantes, suficientes y competentes de cada caso.

*Principio asociado: 12*

**321.** Actualice de forma periódica el Registro del Inventario de bienes muebles e inmuebles asignados a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo y efectúe cada seis meses las conciliaciones pertinentes; emita el reporte semestral correspondiente, firmado por los resguardantes y los supervisores designados.

*Principio asociado: 12*

**322.** Levante semestralmente un inventario físico de bienes muebles e inmuebles asignados a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, que incluya un diagnóstico del estado que guarda cada uno de esos bienes; verifique que se encuentren debidamente etiquetados e incluidos en la relación pública de oficio.

*Principio asociado: 12*

**323.** Abra un resguardo individual para cada servidor público de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo que tenga asignados bienes muebles para el desempeño de sus funciones públicas, y actualícelos cada seis meses; que incluya el diagnóstico que guarda cada uno de los bienes, así como verificar que se encuentre debidamente etiquetados, asegúrese de que este documento sea legalmente válido contra reclamaciones por daños, extravíos o apropiación indebida.

*Principio asociado: 12*

**324.** En la baja de cualquier bien mueble o inmueble, elabore una solicitud y el dictamen respectivo donde se especifique el motivo y las condiciones físicas de dicho bien. En caso de algún siniestro, robo o extravío de cualquier bien mueble, exija al servidor público responsable de su resguardo, la elaboración del parte informativo relativo; abra el expediente de cada caso (robo: constatar con acta del ministerio público, extravío: proceso de reposición, siniestro: póliza de seguro).

*Principio asociado: 12*



**325.** Establezca la bitácora de uso para cada uno de los vehículos de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 12*

**326.** Establezca el registro y expediente de mantenimiento preventivo de los vehículos de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 12*

**327.** Mantenga actualizado un archivo permanente de las licencias de conducir de los usuarios de los vehículos de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 12*

**328.** Mantenga un registro permanente de los consumos de combustible por cada unidad vehicular de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, que incluya la bitácora de rendimientos o estadística de consumo.

*Principio asociado: 12*

**329.** Mantenga organizado un almacén de insumos de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, clasificado por tipo de bien; designe al responsable de su salvaguarda y de su gestión.

*Principio asociado: 12*

**330.** Establezca el uso de requisiciones de insumos en la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, que incluya el motivo por el cual se solicita el bien, además del visto bueno del responsable administrativo del almacén de insumos o el suministrador de los mismos.

*Principio asociado: 12*

**331.** Elabore un resguardo interno al responsable de la administración del fondo fijo de caja.

*Principio asociado: 12*

**332.** Practique arqueos periódicos al fondo fijo de caja a través de su auditor interno.

*Principio asociado: 12*

**333.** Asegurarse que para la contratación de bienes y servicios se circunscriba al padrón de proveedores vigente, administrado por la Tesorería Municipal.

*Principio asociado: 12*

**334.** Establezca y mantenga actualizado el registro de seguimiento de atención a toda clase de solicitudes o peticiones de la ciudadanía formuladas a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, incluidas las de acceso a la información pública.

*Principio asociado: 12*



**335.** Lleve un registro de entradas y salidas de los visitantes de las oficinas públicas adscritas a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 12*

**336.** Integre un expediente que contenga las modificaciones presupuestarias que el Ayuntamiento u Órgano de Gobierno autorice a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 12*

**337.** Lleve un registro de los movimientos presupuestales, que permita conciliarlos mensualmente con las cifras generadas en el área de control presupuestal.

*Principio asociado: 12*

**338.** Expida recibos oficiales debidamente requisitados (preferente sistematizados) cuando la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo obtenga ingresos propios o le corresponda recaudarlos, cualquiera que sea su naturaleza, definiendo los impuestos, derechos, productos y aprovechamientos que la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo está obligada a recaudar. Cuando aplique.

*Principio asociado: 12*

**339.** Cuente con un calendario anual de obligaciones fiscales cuando así proceda.

*Principio asociado: 11*

**340.** Abra y mantenga organizado un expediente de seguimiento a las observaciones y recomendaciones emitidas por parte de los órganos fiscalizadores y de Control Internos y externos a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 12*

**341.** Establezca los protocolos pertinentes para cada uno de los procedimientos (preferentemente sistematizados) de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo que tengan por objeto la atención o contacto con ciudadanos, usuarios de servicio o público en general, especificando los pasos y las formalidades que los servidores públicos deberán observar para lograr una atención cortés, respetuosa, eficaz y expedita.

*Principio asociado: 12*

**342.** Instruya la formulación de un programa de actividades con la periodicidad que por motivo de las actividades sea necesario, para cada una de las coordinaciones, jefaturas o puestos análogos existentes en la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 12*

**343.** Instruya la elaboración de un reporte de actividades por cada servidor público de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, el cual deberá entregar a su superior jerárquico, previa



validación de éste último, de acuerdo a la periodicidad que por motivo de las actividades sea necesario.

*Principio asociado: 12*

**344.** Cuente con un instrumento que le permita disminuir riesgos de incumplimiento en la atención a las normas, políticas, lineamientos y demás disposiciones administrativas que rigen su actuar.

*Principio asociado: 10*

**345.** Establezca un mecanismo de Aportaciones Normativas, dirigido a los colaboradores de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, por medio del cual los miembros de la institución desarrollen propuestas de modificaciones a leyes y reglamentos para la mejora del desempeño de sus servicios y funciones públicas, con independencia de su futura autorización o no por parte de los cuerpos colegiados facultados.

*Principio asociado: 10*

**346.** Contar con un mecanismo para levantar y obtener de entre los colaboradores un Diagnóstico de Requerimientos Presupuestales (de bienes y servicios adicionales), con las justificaciones pertinentes, que le permita identificar las necesidades materiales que apremian a los miembros de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, a efecto de gestionar su futura asignación.

*Principio asociado: 10*

**347.** Instituya la celebración de jornadas de integración de los colaboradores de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, por lo menos una vez al año, con objeto de fomentar la identidad, la solidaridad, el entendimiento y convivencia de todos los miembros de la institución.

*Principio asociado: 10*

**348.** Cuente con un sistema de seguimiento a medios de comunicación de la información dada a conocer a la ciudadanía.

*Principio asociado: 11*

**349.** Presente evidencias de los medios de verificación para corroborar el avance en las metas y objetivos reportadas en el sistema.

*Principio asociado: 10*

**350.** Establezca y aplique un protocolo estandarizado de recepción, asignación, distribución, seguimiento, monitoreo, reporte y archivo de la información externa que sea notificada a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 10*





## En materia de PBR SED

**351.** Cuento con evidencia de capacitación a directivos y mandos medios sobre la Metodología del Marco Lógico, Presupuesto Basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño.

*Principio asociado: 11*

**352.** Presente evidencia de la alineación de sus programas presupuestarios al Programa Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo, al Programa de Gobierno del Estado de Guanajuato, al Plan Municipal de Desarrollo y Programa de Gobierno Municipal aplicables.

*Principio asociado: 11*

**353.** Cuento con un diagnóstico con justificación teórica y empírica, en el que se identifique la problemática a atender con los programas presupuestarios, así como la población potencial y objetivo de su intervención identificada claramente.

*Principio asociado: 11*

**354.** Cuento con un árbol de problemas, un árbol de objetivos y una matriz de indicadores para resultados (MIR) elaborados bajo la Metodología del Marco Lógico (MML) para cada uno de sus programas presupuestarios.

*Principio asociado: 11*

**355.** Cuento con una ficha técnica para cada uno de los indicadores a nivel propósito, componente y actividades definidos en su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

*Principio asociado: 11*

**356.** Cuento con las reglas de operación o lineamientos de operación para cada uno de los programas presupuestarios municipales a su cargo, en caso de aplicar.

*Principio asociado: 11*

**357.** Cuento con los procesos y procedimientos documentados y validados para cada uno de los programas presupuestarios municipales a su cargo.

*Principio asociado: 11*

**358.** En caso de contar con programas sociales, cuente con una estrategia de cobertura que establezca la población potencial, objetivo, atendida y postergada que deberá atender el programa.

*Principio asociado: 11*

**359.** En caso de contar con programas sociales, cuente con mecanismos de selección de beneficiarios debidamente documentados.

*Principio asociado: 11*



**360.** En caso de contar con programas que entreguen subsidios y/o apoyos directos a la población, cuente con un padrón de beneficiarios sistematizado que posea la información relevante de la población atendida.

*Principio asociado: 11*

**361.** En caso de contar con programas que entreguen subsidios y/o apoyos directos a la población, cuente con una estrategia que impida duplicar apoyos de programas municipales, estatales o federales a la población atendida.

*Principio asociado: 11*

**362.** Recolecte información sobre la percepción de la población beneficiada respecto a la satisfacción de los bienes o servicios otorgados por el programa presupuestario a su cargo.

*Principio asociado: 11*

**363.** Cuente con información sobre las fuentes de financiamiento y la categorización y etiquetado de los gastos de ejecución del programa presupuestario.

*Principio asociado: 11*

**364.** Presente avances de objetivos y metas conforme a lo planeado.

*Principio asociado: 12*

En materia de Mejora Regulatoria

**365.** Cuenta con la integración de la Unidad Interna de Mejora Regulatoria (UNIMER).

*Principio asociado: 12*

**366.** La Unidad de Mejora Regulatoria del ente sesiona por lo menos 4 veces al año.

*Principio asociado: 12*

**367.** Cuente con un Plan de Trabajo de Mejora Regulatoria (PTI).

*Principio asociado: 12*

**368.** Ha registrado los trámites en el sistema electrónico de Trámites y Servicios del Municipio (ventanilla virtual).

*Principio asociado: 12*

**369.** Los procedimientos de los trámites y servicios que presta a la ciudadanía se encuentran bajo el Sistema de Gestión de Calidad.

*Principio asociado: 12*

**370.** Cuente con una herramienta para mejora el trámite o servicio (tiempos y movimientos).

*Principio asociado: 12*



## En materia de Archivos

**371.** Cuenta con un cuadro de clasificación archivística y con un catálogo de disposición documental validado por el titular de la dependencia, entidad u órgano autónomo.

*Principio asociado: 12*

**372.** Cuenta con un inventario documental de archivos.

*Principio asociado: 12*

**373.** Los expedientes cuentan con las siguientes características: caratula, cocido, máximo 5 cm. de grosor o 250 fojas, folio por hoja, orden lógico - cronológico y expurgo.

*Principio asociado: 12*

**374.** Cuenta con el acomodo identificado y organizado de los expedientes.

*Principio asociado: 12*

## 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**Definición:** Con el objeto de difundir y gestionar conocimiento para conducir, administrar y resolver las operaciones de la institución.

**Objetivo:** Impulsar el flujo oportuno y completo de información a través de los canales de comunicación idóneos, que permitan la consecución satisfactoria de los propósitos institucionales.

### Puntos de interés de Información y Comunicación

**401.** Establezca y aplique un Programa de Comunicación, Imagen y Difusión, donde se delinee las principales políticas de comunicación interna y externa, de conformidad con los Lineamientos Generales de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal para el Ejercicio Fiscal vigente, así como los lineamientos, políticas, disposiciones administrativas que emita la Dirección General de Comunicación Social (para las dependencias), que han de regir a los colaboradores de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, en donde se refleje claramente lo que el ente hace, cómo lo hace y para qué lo hace.

*Principio asociado: 14*

**402.** Verificar que cuenta con medios de comunicación que difundan información cuantitativa y cualitativa, veraz, exacta, oportuna y confiable para la adecuada toma de decisiones.

*Principio asociado: 13*

**403.** Cuente con medios para la difusión de información de interés a contratistas, proveedores, prestadores de servicios y la ciudadanía en general.

*Principio asociado: 15*



**404.** Comunicar internamente la información de calidad necesaria para la consecución de los objetivos institucionales.

*Principio asociado: 14*

**405.** Programe y desarrolle juntas al interior de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo de acuerdo a su programa de comunicación, a efecto de informar del avance y seguimiento de las políticas generales de control y evaluación de la institución, así como de los planes, programas, compromisos y objetivos asumidos por la misma, elabore minutas correspondientes de las reuniones celebradas, donde se plasmen los asuntos tratados, los acuerdos tomados y los responsables del seguimiento a los mismos.

*Principio asociado: 14*

**406.** Elabore y difunda entre los colaboradores de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, un mecanismo interno de circulación mensual, a través del cual se comuniquen mensajes, imágenes, señales institucionales, principales acontecimientos, reformas legales, cambios de impacto institucional, fechas y calendarios importantes, políticas, planes, estadísticas y resultados de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo entre las distintas direcciones o áreas que conforman el ente.

*Principio asociado: 13*

**407.** Difunda cuadro de seguimiento y evaluación del presupuesto asignado a la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, en donde se reflejen los saldos de las partidas ejercidas, las pendientes por ejercer, y los acumulados anuales. Compléméntelo con su presupuesto programático.

*Principio asociado: 14*

**408.** Difunda un cuadro para la medición de resultados, en donde muestre los avances de los planes, programas, metas y compromisos asumidos por la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo en un año de calendario.

*Principio asociado: 14*

### **En materia de transparencia**

**409.** Entregue trimestralmente a la Unidad de Transparencia la actualización de la información pública de oficio aplicable a la dependencia, entidad u órgano autónomo.

*Principio asociado: 15*

## **5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

**Definición:** Con el objeto de evaluar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, de operación, de informes y de legalidad, así como el resultado que a través de estas se logra en beneficio de la ciudadanía.



**Objetivo:** Alcanzar una alta fiabilidad en la aplicación de los controles internos de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo, a efecto de que las operaciones de la institución se rijan por los principios constitucionales de eficiencia, eficacia y economía.

### **Puntos de interés de Supervisión y Monitoreo**

**501.** En los manuales de procesos y/o procedimientos se establecen las áreas responsables de supervisar las actividades de registrar, revisar y autorizar las operaciones; así como los controles establecidos para cumplir con los objetivos; además de señalar la fecha de autorización o última revisión y nombre de responsable y cargo de quien autorizó.

*Principio asociado: 16*

**502.** Verificar que se encuentren asignadas las responsabilidades y la delegación de autoridad para las funciones de supervisión, con la finalidad de subsanar las deficiencias de Control Interno y evaluar sus resultados.

*Principio asociado: 16*

**503.** Verificar la evaluación de los controles que actúan sobre los riesgos de mayor prioridad y los más críticos, a fin de que estos sean controlados o minimizados.

*Principio asociado: 16*

**504.** Verificar la atención y el seguimiento a las observaciones y recomendaciones emitidas por el órgano de interno de control y demás instancias fiscalizadoras.

*Principio asociado: 17*

**505.** Verificar que se haya establecido bases de referencia para supervisar el Control Interno, comparando el estado actual contra el diseño efectuado por personal directivo y estratégico.

*Principio asociado: 17*

**506.** Verificar que los controles vigentes sean apropiados a las circunstancias actuales de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 16*

**507.** Verificar que se dé oportuno seguimiento a las deficiencias o problemas de Control Interno reportados por el personal en el desempeño de sus responsabilidades y sean planteadas alternativas de solución, contenidas en el PTAR.

*Principio asociado: 17*

**508.** Verifique que exista un plan de trabajo de Control Interno en donde se indiquen los responsables, fechas de inicio y término, entregables o evidencia y recomendaciones del supervisor, así como evidencia de hacerla de conocimiento del comité de Control Interno.

*Principio asociado: 16*



**509.** Establezca un Sistema de Evaluación del Desempeño de los servidores públicos, el cual sea llevado a cabo de manera semestral, emitiendo constancia individual de los resultados obtenidos, además de generar planes de acción respecto de las áreas de oportunidad detectadas.

*Principio asociado: 16*

**510.** Establezca los tiempos y movimientos estándares de los procesos clave de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo.

*Principio asociado: 16*

**La Contralora Municipal**  
Lic. Viridiana Margarita Márquez Moreno

## Anexo 1: Mapa de riesgos.

Para la evaluación de riesgos se deberá analizar la probabilidad de ocurrencia de los mismos, su grado de impacto, y la forma de gestionarse, a fin de poder determinar cuáles son los que necesitan mayor atención; este proceso deberá incluir estimaciones de la importancia del riesgo y de la posibilidad de que éste se materialice.

La evaluación del riesgo se hará con base en una escala del 10 al 100 por ciento, donde 10 será la calificación de menor importancia o posibilidad de ocurrencia, y 100 será de mayor impacto o probabilidad de que ocurra.

Se considerarán 4 tipos de riesgo, que de acuerdo a la evaluación de su grado de impacto y probabilidad de ocurrencia se ubicarán en los siguientes cuadrantes:

- I. Riesgos de Atención Inmediata,
- II. Riesgos de Atención Periódica,
- III. Riesgos de Seguimiento y
- IV. Riesgos Controlados.

El Mapa de Riesgos localiza cada riesgo en cualquiera de los siguientes cuadrantes:







