CONTRALORÍA DEL MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO DEL ESTADO BOLÍVAR

República Bolivariana de Venezuela
Ciudad Bolívar - Estado Bolívar
Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Dirección de Despacho

SNCF

MEMORÁNDUM

ME-DD-021-2026

PARA: **Ing. Elvis Lizardi**
Director de Informática y Sistemas

Abg. Luz Martínez
Directora de Consultoría Jurídica (E)

DE: **Abg. Greinis Rodríguez**
Directora De Despacho (E)

FECHA: 23/02/2026
ASUNTO: En el texto

La presente es para saludarle, y su vez remitir el punto de cuenta debidamente suscrito por la Máxima Autoridad de esta Contraloría Municipal, información que se remite para sus fines consiguientes.

A continuación, se presenta la relación de punto de cuenta:

N.º Punto de Cuenta	Fecha	Asunto
PC-DIS-005-2026	23/02/2026	Actualización de la Guía para la Elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos de este Órgano de Control Fiscal.

Sin otro particular, se despide.

Atentamente

ABG. GREINIS RODRÍGUEZ
DIRECTORA DE DESPACHO (E)

GR
C.c. Archivo.

CDMAO-01-23

CONTRALORÍA DEL MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO DEL ESTADO BOLÍVAR

República Bolivariana de Venezuela
Ciudad Bolívar - Estado Bolívar
Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Dirección de Informática y Sistemas

SNCF

PUNTO DE CUENTA

1.- PARA:	DESPACHO DEL CONTRALOR	2. PUNTO DE CUENTA NÚMERO:	PC-DIS-005-2026
		3. LUGAR Y FECHA:	CIUDAD BOLÍVAR, 23/02/2026
4. ASUNTO:	Solicitar la aprobación para la Actualización de la Guía para la Elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos de este Órgano de Control Fiscal.		

5.- EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En atención a los Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Contralorías Municipales en el Capítulo XII específicamente en los numerales 2, 5 y 6 de las atribuciones del Contralor o Contralora Municipal de la Resolución N.° 01-00-000245 de fecha 24/05/2016, se presenta la guía técnica para la confección de Manuales en los actuales momentos data del año 2019, aprobada mediante la Resolución Nº RDCMH-156-2019, la cual presenta desfases respecto a las nuevas normativas dictadas por la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela (CGR), la modernización del estado, asi como las exigencias de simplificación de trámites administrativos; observándose la necesidad de una oportunidad de mejora de la mencionada guía a los nuevos lineamientos dictados por el órgano rector lo cual viene a fortalecer el control interno, la adecuación que se realiza es con el propósito de estandarizar y unificar criterios de redacción y diagramación, para la optimización de los procesos asociados a la mejora continua de las dependencias asdcritas a la Contraloría Municipal, además contribuye a la observancias y al estricto cumplimiento de las leyes e instrumentos normativos asociados a los procedimientos tratados.

6.- PROPUESTA

Se somete muy respetuosamente a su consideración, como Máxima Autoridad de este Órgano Contralor Municipal la formalización y aprobación de actualización de la Guía para la Elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolivar.

7.-RESULTADOS :

APROBADO:	NEGADO:	DIFERIDO:
ANEXO (S): GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CONTRALORÍA DEL MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO.		

9.-RECOMENDACIONES:

10.- PRESENTADO POR	11. AUTORIZADO POR
Ing. Elvis Lizardi **Director de Informática y Sistemas** **Resolución N.° RDCMAO-024-2022 de fecha 22 de marzo de 2022** **Publicada en Gaceta Municipal N.° 368 Ord. de fecha 02/05/2022**	**Lcda. Zoraida Quijada** **Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar** **RESOLUCIÓN N° 01-00-000064 DE FECHA 10/03/2022, EMITIDA POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA, PUBLICADO EN GACETA OFICIAL N° 42.344 DE FECHA 24/03/2022**

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CONTRALORÍA DEL MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Director de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha:

Índice

Aprobación 4

Objetivo de la guía 5

Alcance de la guía 5

Lineamientos de Estilo y Formato: 5

Definición del Manual de Normas y Procedimientos: 8

Estructura Básica del Manual de Normas y Procedimientos: 8

Índice 8

Aprobación 9

Introducción 10

Capítulo I 13

Marco Jurídico Referencial 13

Objetivo y Alcance 14

Objetivo: 14

Alcance: 15

Capítulo II 16

Normas Generales 16

Normas Específicas 16

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Director de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha:

Capítulo III 16

Procedimientos 16

Flujogramas 18

Glosario de Términos 22

Índice de Formularios y Modelos: 23

Anexos: 24

Aprobación

Aprobado por la Máxima Autoridad _____ según Gaceta nro. _____ de fecha _____ de _____ del _____, Resolución Nº _____.

Elaborado por: Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Revisado por: Director de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha:

Objetivo de la guía

Establecer los lineamientos técnicos y metodológicos para la creación de manuales de normas y procedimientos, mediante una estructura unificada, con el fin de estandarizar los procesos operativos y administrativos de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco.

Alcance de la guía

La presente guía establece los lineamientos técnicos y administrativos para la elaboración, estructura, codificación y actualización de los manuales de normas y procedimientos en todas las dependencias organizativas de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco.

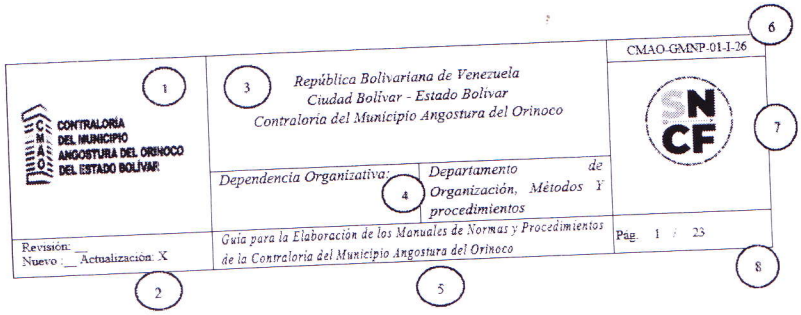
Lineamientos de Estilo y Formato:

A efecto de unificar la elaboración de todos los manuales de normas y procedimientos de la institución, se establecen los siguientes criterios:

- El tipo de letra a utilizar será, Times New Román para la elaboración general del documento a excepción de tablas y cuadros, se deberá redactar de la siguiente forma:
  - ✓ Títulos número de letra 14
  - ✓ Párrafos y subtítulos número de letra 12, con interlineado 1,5, espaciado anterior y posterior 6pto.
  - ✓ Márgenes: Izquierda y Derecha 3cm y Superior e inferior 2,5cm
  - ✓ Tablas y Cuadros Arial 10, titulo 11.
- Estructura de la Portada
  - ✓ Cintillo superior:

1. Del lado izquierdo el logotipo de la institución
2. Deberá marcar con X según lo que corresponda.
3. Encabezado de la institución
4. Se deberá colocar la dependencia que administra el proceso.
5. Nombre del manual de normas y procedimientos
6. Código del manual: deberá contener código de la dependencia que lo emite, según lo establecido en la Tabla de Codificaciones, por Direcciones, Departamentos y Coordinaciones, el cual estará compuesto por las iniciales del manual de normas y procedimientos, indicar la versión que corresponde y los últimos dos dígitos del año de emisión. Ahora bien, para el caso de actualización se deberá anexar en números romanos la actualización del manual ejemplo: DIS-MNPSU-01-I-26
7. Logo del Sistema Nacional de Control Fiscal.
8. Números de página que contiene el manual.

Ejemplo:

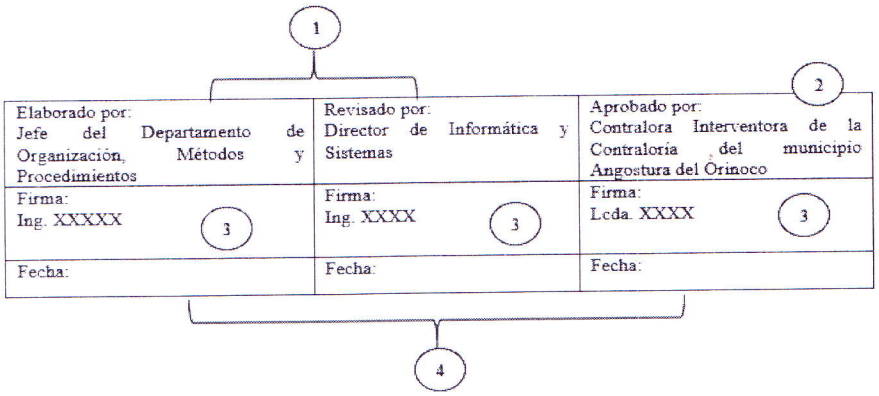


Elaborado por: Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Revisado por: Director de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha:

✓ Cintillo Inferior:

1. Deberá colocar los datos del superior jerárquico de la dependencia que elabora y revisa.
2. En el caso de la Aprobación es competencia solamente de la Máxima autoridad.
3. Abreviatura del título profesional, nombre, apellido, sello y firma del titular de la dependencia el cual, elabora, revisa.
4. Fecha de aprobación del manual.

Ejemplo:



Elaborado por: Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Revisado por: Director de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha:

Definición del Manual de Normas y Procedimientos:

Este documento administrativo se encarga de describir de manera lógica, sistemática y detallada las actividades que se llevan a cabo dentro de los procesos de las dependencias de la institución. Su principal objetivo es asegurar que todos los servidores públicos tengan claro qué deben hacer y, sobre todo, cómo deben hacerlo de forma uniforme y consistente. El manual integra dos componentes fundamentales:

- ✓ Normas: Son estándares de obligatorio cumplimiento que actúan como el marco regulatorio en el manual de normas y procedimientos.
- ✓ Procedimientos: Consisten en la secuencia cronológica de pasos técnicos necesarios para ejecutar una tarea específica, proporcionando instrucciones claras y precisas para su correcta realización.

Estructura Básica del Manual de Normas y Procedimientos:

Índice

Es la sección del manual que presenta la estructura organizada y jerárquica de su contenido. Consiste en una relación pormenorizada de los capítulos, secciones, normas y procedimientos que integran el documento, indicando el número de página donde se localiza cada uno. Su función principal es facilitar la ubicación inmediata de información específica, garantizando que el usuario pueda acceder a los protocolos de soporte técnico de manera ágil y ordenada.

Ejemplo:

Índice

Aprobación 2
Introducción 3
Objetivo y Alcance 4

Capítulo I 5
Marco Normativo 5

Capítulo II 6
Normas Generales 6
Normas Especificas 6

Capítulo III 7
Procedimientos 7
Flujograma 7

Glosario de Términos 8
Índice de Formularios y Modelos 9
Anexos 10

Aprobación

Es el acto administrativo formal mediante el cual la Máxima Autoridad Jerárquica, valida, autoriza y pone en vigencia el contenido del manual. Este apartado certifica que el documento ha pasado por los procesos de revisión técnica y legal, adquiriendo fuerza normativa dentro de la institución a partir de su fecha de aprobación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Director de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ecda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha:

Ejemplo:

Aprobación

Aprobado por la Máxima Autoridad _____ según Gaceta nro. _____ de fecha _____ de _____ del _____, Resolución Nº _____.

Introducción

- ✓ Describir el propósito del manual, explicar porque existe el documento (estandarizar, guiar, controlar).
- ✓ Especificar el alcance, a que dependencias o procesos aplica.
- ✓ Hacer mención breve al marco jurídico (ej. Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica).
- ✓ La "Cláusula de Actualización": Al final de la introducción, añade siempre una línea que diga: "Este documento será revisado periódicamente para reflejar los cambios tecnológicos y legislativos". Esto te protege legalmente si la tecnología cambia antes de que edites el manual.

Ejemplo:

Introducción

El presente Manual de Normas y Procedimientos de Soporte Técnico constituye el instrumento administrativo de cumplimiento obligatorio que rige la gestión, mantenimiento y resguardo de la plataforma tecnológica de esta Contraloría Municipal. Su existencia

responde a la necesidad de dotar a la institución de un marco operativo estandarizado que garantice la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Este documento tiene como propósito fundamental protocolizar los flujos de trabajo del personal de soporte técnico, sirviendo como guía operativa para la ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo. Asimismo, establece los mecanismos de control interno necesarios para asegurar la integridad de la infraestructura digital y la continuidad de las funciones de control fiscal, eliminando la discrecionalidad en la prestación del servicio.

El desarrollo y aplicación de este manual se fundamenta en el ordenamiento jurídico vigente, destacando:

El presente manual se fundamenta en el siguiente ordenamiento jurídico:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el Art. 110 Reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento y los servicios de información, esenciales para el desarrollo nacional. Ahora bien, en el Art. 141: Establece los principios de celeridad, eficacia, eficiencia y transparencia que deben regir la Administración Pública.

Respecto a los manuales, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal en sus Art. 35 y 37, Obligan a los órganos sujetos a control a instituir manuales de normas y procedimientos como parte integral del sistema de control interno, asegurando la salvaguarda de los recursos.

En este sentido, Ley Orgánica del Poder Público Municipal en su Art. 101, vincula la gestión de las Contralorías Municipales a las normas de control fiscal nacionales, dándoles autonomía organizativa para dictar sus propias normas de funcionamiento.

Asimismo, la Ley de Infogobierno en los Art. 6 y 11, establece el uso obligatorio de las tecnologías de información y la responsabilidad de los entes en el mantenimiento y seguridad de su infraestructura tecnológica.

Siguiendo este orden, las Normas Generales de Control Interno dictadas por la Contraloría General de la República, en los Art. 15 y 16, establecen la formalización de procesos mediante manuales actualizados que definan responsabilidades y segregación de funciones.

Las disposiciones contenidas en este manual son de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios, empleados y contratados que integren o presten servicios en las distintas dependencias de esta Contraloría Municipal. Su alcance abarca la totalidad de los procesos de gestión de incidentes, administración de redes, seguridad de la información y mantenimiento de hardware y software bajo propiedad o custodia del órgano de control.

El equipo de soporte técnico resolverá las incidencias conforme a los niveles de prioridad establecidos en este manual. Ninguna intervención técnica se realizará de forma discrecional o fuera de los protocolos de registro y control aquí descritos. La Dirección de Sistemas (o unidad equivalente) garantizará la protección de los datos y la correcta disposición de los activos tecnológicos, bajo estrictos criterios de seguridad y responsabilidad administrativa.

Elaborado por: Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Revisado por: Director de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha:

Este documento será revisado periódicamente para reflejar los cambios tecnológicos, asegurando su vigencia y adecuación a las nuevas exigencias del Sistema Nacional de Control Fiscal.

Capítulo I

Marco Jurídico Referencial

El marco jurídico referencial deberá ser estructurado en el cuadro establecido, bajo el criterio de la Pirámide de Kelsen la cual estructura nuestro orden jurídico mediante una jerarquía normativa donde las normas de menor rango deben su validez a las superiores, evitando contradicciones internas.

Esta estructura se divide tradicionalmente en tres niveles fundamentales:

1. Nivel Fundamental
   - ✓ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela
2. Nivel Legal
   - ✓ Leyes Orgánicas: Aquellas que organizan los poderes públicos o sirven de marco a otras leyes.
   - ✓ Leyes Ordinarias: Normas dictadas por el cuerpo legislativo (Asamblea Nacional) para regular materias específicas.
   - ✓ Decretos Ley: Normas dictadas por el Ejecutivo bajo una Ley Habilitante.
3. Nivel Sub-legal
   - ✓ Reglamentos: Normas dictadas para detallar la ejecución de las leyes.

- ✓ Ordenanzas Municipales: Normas dictadas por los municipios para la gestión local.
- ✓ Sentencias y Actos Administrativos: Resoluciones de organismos judiciales y administrativos que aplican las normas generales a casos concretos.

A continuación, se presenta el cuadro a utilizar en el manual:

INSTRUMENTO	GACETA OFICIAL	FECHA
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	Ext. 5.908	19/02/2009
Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica y del Sistema Nacional de Control Fiscal.	Ext. 6.013	23/12/2010
Ley Orgánica del Poder Público Municipal	Ext. 6015	23/12/2010

Objetivo y Alcance

El objetivo dice para qué se hace; el alcance dice hasta dónde llega.

Objetivo:

Se usa para definir la finalidad global del manual o de una unidad administrativa completa.

Ejemplos de verbos para redactar el objetivo del manual:

- ✓ Establecer: Definir las normas rectoras de la actuación fiscal.

- ✓ Estandarizar: Unificar procesos para evitar errores de criterio.
- ✓ Optimizar: Mejorar el rendimiento de los recursos y tiempos de respuesta.
- ✓ Garantizar: Asegurar el cumplimiento de la legalidad en la gestión pública.
- ✓ Institucionalizar: Formalizar los procedimientos dentro de la estructura municipal.

En el caso de redactar un objetivo para un manual seria el siguiente: "Establecer las normas y procedimientos que regulen la prestación de soporte técnico preventivo y correctivo en la Contraloría Municipal, con el fin de optimizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica y garantizar la continuidad de las actividades administrativas y de fiscalización".

Alcance:

Es la delimitación que precisa el ámbito de aplicación y la extensión de las actividades reguladas en el manual. Su función principal es determinar hasta dónde llega la autoridad del procedimiento y qué sujetos u órganos están obligados a seguirlo.

Ejemplo: el presente manual rige las actividades de asistencia técnica, mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software, abarcando a todo el personal adscrito a la Dirección de Informática y Sistemas de esta Contraloría municipal, así como la gestión de inventario tecnológico y soporte a usuarios finales en todas las dependencias de esta institución.

Capítulo II

Normas Generales

Conjunto de políticas, principios y preceptos legales de carácter obligatorio que rigen de forma global el funcionamiento de la unidad, orientadas a garantizar la legalidad, ética y transparencia en el ejercicio de sus funciones.

Cabe destacar que las normas generales pueden ser una o varias,

Ejemplo: Todo personal de la Dirección de Informática y Sistemas debe mantener la confidencialidad absoluta sobre la información contenida en los equipos intervenidos.

Normas Específicas

Disposiciones técnicas y administrativas aplicables a etapas concretas de un procedimiento, que delimitan responsabilidades, tiempos de ejecución y requisitos técnicos necesarios para completar una tarea específica. Estas podrán ser una o varias normas específicas.

Ejemplo: El técnico encargado deberá completar el formulario de Reparación mantención reporte de fallas, antes de abrir cualquier equipo para su diagnóstico.

Capítulo III

Procedimientos

Es la sucesión cronológica, secuencial y sistemática de operaciones vinculadas entre sí, que detalla la forma específica de ejecutar una actividad. Define los métodos de trabajo, los

cargos responsables de su ejecución, los tiempos estimados y los documentos o formularios necesarios para cumplir con un trámite o tarea administrativa.

Cabe destacar, que el procedimiento debe tener:

- ✓ Inicio y Fin: Debe estar claro donde inicia (ej. Formulario de solicitud) y donde finaliza (ej. Formulario de cierre).
- ✓ Responsables: Siempre usar el nombre del cargo, no colocar nombres propios.
- ✓ Formularios: Mencionar si se debe llenar algún formulario.

Ejemplo:

Soporte Técnico al Usuario	
Responsable	**Acción**
Solicitante	Reporta la falla de conexión a través del formulario o llamada telefónica.
Analista de Soporte	Recibe el reporte y asigna un número de caso según la prioridad establecida en las normas.
Técnico de Soporte	Realiza el diagnóstico lógico: verifica versiones de software.
Técnico de Soporte	Ejecuta la corrección (reinstalación del software)
Analista de Soporte	Verifica la operatividad con el usuario y procede al cierre con el formulario correspondiente.

Flujogramas

Es la representación gráfica secuencial de las operaciones, decisiones y unidades administrativas que intervienen en un procedimiento determinado. Los flujogramas constituyen una herramienta de control interno que permite visualizar el flujo de información, los puntos de control y la jerarquía de las actuaciones, facilitando la detección de cuellos de botella y duplicidad de funciones.

Ejemplo:

Fase 1: Reporte y Clasificación

- ✓ Inicio (Óvalo): El usuario detecta un fallo técnico.
- ✓ Actividad (Rectángulo): El Usuario realiza la solicitud a través del formulario.
- ✓ Actividad (Rectángulo): Nivel 1 recibe y categoriza la incidencia (Prioridad: Alta, Media, Baja).

Fase 2: Diagnóstico y Resolución Nivel 1

- ✓ Decisión (Rombo): ¿Es una incidencia conocida o de fácil resolución?
- ✓ SÍ: Nivel 1 aplica la solución (ej. reset de contraseña, configuración básica). -> Saltar al paso 8.
- ✓ NO: El caso requiere intervención técnica profunda. -> Continuar al paso 5.

Fase 3: Escalamiento a Nivel 2

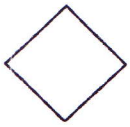
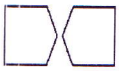
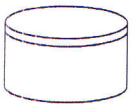
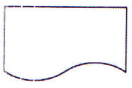
Elaborado por: Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Revisado por: Director de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha:

- ✓ Actividad (Rectángulo): Se escala el formulario al Nivel 2 (Técnico de campo o Administrador).
- ✓ Actividad (Rectángulo): Nivel 2 realiza diagnóstico físico o de sistema y ejecuta la reparación.
- ✓ Decisión (Rombo): ¿Se resolvió el problema?
- ✓ SÍ: Se informa a Nivel 1.
- ✓ NO: Se contacta a proveedor externo (Garantía) o se dictamina reemplazo de equipo.

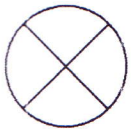
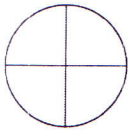
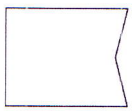
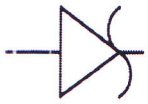
Fase 4: Cierre y Documentación

- ✓ Actividad (Rectángulo): Se solicita al usuario confirmar la solución.
- ✓ Documento: Se registra la solución en la Base de Conocimientos.
- ✓ Fin (Óvalo): Cierre del formulario y envío de encuesta de satisfacción.

Simbología a utilizar para la realización de los flujogramas:

Símbolos	Expresión	Descripción
	Proceso	Representan los procesos a realizar. Deben utilizarse rectángulos de igual tamaño y forma para mantener claridad y uniformidad.
	Decisión	Representan las decisiones a tomar, donde dicha decisión es cerrada (si y no). Deben utilizarse diamantes de igual tamaño y forma para mantener claridad y uniformidad.
	Conexiones	Representan las continuidades en el flujograma. Deben utilizarse pentágonos de igual tamaño y forma para mantener claridad y uniformidad.
	Inicio/Fin	Representan el inicio y fin en el flujograma. Deben utilizarse óvalos de igual tamaño y forma para mantener claridad y uniformidad.
	Base de Datos	Representan toda información que se guarde en la base de datos de un servidor. Deben utilizarse cilindros de igual tamaño y forma para mantener claridad y uniformidad.
	Documento	Representan todo dato o información guardado, como un informe impreso o un archivo. Deben utilizarse rectángulos con borde irregular de igual tamaño y forma para mantener claridad y uniformidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Director de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha:

	O lógico	Representan toda opción dentro un mismo procedimiento. Deben utilizarse círculos con cruz perpendicular de tamaño pequeño.
	Y lógico	Representan toda opción que depende de otra opción antes mencionada dentro un mismo procedimiento. Deben utilizarse círculos con cruz de tamaño pequeño.
	Mensaje de usuario	Representan todo dato o información generada por el usuario. Deben utilizarse cuadro con borde irregular de igual tamaño y forma para mantener claridad y uniformidad.
	Control externo	Representan todo proceso o información a realizarse por controles externos. Deben utilizarse triángulos con línea irregular perpendicular de igual tamaño y forma para mantener claridad y uniformidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Director de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha:

Glosario de Términos

Es el anexo del manual que contiene la lista alfabética de conceptos técnicos, acrónimos o vocablos especializados utilizados en el documento, acompañados de su definición. Su propósito es unificar el lenguaje técnico entre los servidores públicos, evitar interpretaciones subjetivas y facilitar la comprensión integral de las normas y procedimientos.

- ✓ Orden: Debe presentarse estrictamente en orden alfabético.
- ✓ Contextualización: No se definen palabras comunes, sino términos que tienen un significado específico dentro del proceso (por ejemplo, definir "Formulario" en el contexto de soporte técnico).

Ejemplo:

Glosario de Términos:

- **Hardware:** Componentes físicos y tangibles de los sistemas informáticos.
- **Incidencia:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad del mismo.
- **Mantenimiento Correctivo:** Tareas destinadas a reparar o sustituir componentes del hardware o software que han presentado una falla.
- **Mantenimiento Preventivo:** Acciones periódicas (limpieza, actualización, revisión) realizadas para evitar fallas futuras y prolongar la vida útil de los equipos.

- **Respaldo:** Copia de seguridad de los datos institucionales realizada en medios externos o nubes privadas para garantizar su recuperación en caso de pérdida.
- **Software Libre:** Programas computacionales que respetan la libertad de los usuarios (según la Ley de Info-gobierno). Se refiere a la libertad de ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software.

Índice de Formularios y Modelos:

Sección del manual que numera y clasifica los documentos, formatos, registros y plantillas de uso obligatorio, diseñados para estandarizar el flujo de información, facilitar el control interno y servir como evidencia documental de las actuaciones técnicas y administrativas.

Al redactar el índice, se debe tomar en cuenta los siguiente:

- ✓ Cada formulario o modelo debe contener el instructivo de llenado, para evitar errores de foliatura o tachaduras.
- ✓ Estandarización: Utilizar verbos de control como "Verificar" o "Registrar" en e cuerpo de los formularios para guiar al usuario.
- ✓ Los formularios deben aparecer como anexos al final del manual, mostrando el diseño real de la hoja o captura de pantalla del sistema, entre otros.

Ejemplo:

Código	Nombre del Formulario / Modelo
DIS-MSU-01-23	Reparación, Mantención y Reporte de Fallas
DIS-03-24	Control de Actividades Diarias

Anexos:

Es la sección final del manual que recopila documentos, ilustraciones, tablas, leyes, circulares o capturas de pantalla que sirven de apoyo para la ejecución de los procedimientos. Su función es ampliar la información del cuerpo del texto sin interrumpir su lectura, aportando las herramientas prácticas necesarias para el cumplimiento de las normas.

Ejemplo:

República Bolivariana de Venezuela
Ciudad Bolívar - Estado Bolívar
Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco

SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES

1. **DIRECCIÓN:** _____

2. **MES:** _____

3. ITEM	4. DESCRIPCION	5. COMENTARIO DE LA ACTIVIDAD	6. FRECUENCIA	7. FUNCIONARIO RESPONSABLE	8. FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

9. **Director.**

CMAO-28-28

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe Departamento de Organización, Métodos y Procedimientos.	Director de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco
Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 23/02/2026	Fecha: 23/02/2026	Fecha: