

**MANUAL DE SERVICIOS**

**DEPENDENCIA O ENTIDAD PARAESTATAL…**

**DIRECCIÓN DE …**

**DEPARTAMENTO…**

**MES DE AÑO**

**CONTROL DE VERSIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **ACTUALIZADO POR** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN** |
| 1.0 | DD/MM/AAAA |  | Primer versión del Manual de Servicios de la Dirección de… |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**ACTUALIZACIÓN AL DOCUMENTO**

Manual de Servicios para …autorizada por la Secretaría de ..el día del mes de año .

Fecha de Actualización:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE** | **PUESTO / UNIDAD INVOLUCRADAS** | **DEPENDENCIA** | **FIRMA** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**ÍNDICE**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| CONTENIDO |  |
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| MARCO JURÍDICO | 6 |
| MISIÓN Y VISIÓN | 6 |
| DEFINICIONES | 7 |
| DISPOSICIONES GENERALES  ORGANIGRAMA | 8  9 |
| MAPA DE PROCESOS Y SERVICIOS | 10 |
| SERVICIOS | 11 |
| 1.- OBJETIVO | 11 |
| 2.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN | 11 |
| 3.- DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS /  SERVICIOS  ANEXOS | 11  12 |

**INTRODUCCIÓN**

El objetivo de la introducción es crear el planteamiento de un tema en forma clara y atractiva. Esta deberá ser breve, explícita y práctica.

**MARCO JURÍDICO**

Es la relación de los ordenamientos o disposiciones jurídicas en vigor, que regulan y sustentan el funcionamiento de la Unidad Orgánica.

**DEFINICIONES**

Son las descripciones de la terminología utilizada en el Manual, como lo son: las abreviaciones, las siglas, las palabras técnicas, etc.

**DISPOSICIONES GENERALES**

Son las políticas generales del proceso básico, mismas que deben seguirse, con el propósito de definir los límites de actuación de las Unidades Orgánicas involucradas.



**ORGANIGRAMA**



**MAPA DE PROCESOS / SERVICIOS**

Es el diagrama que muestra la interrelación de todos los procesos / servicios que realiza una organización. Pueden utilizarse diferentes herramientas como:

* Mapa de Procesos / servicios (más recomendado)
* Diagramas de Afinidad / Relaciones
* Estructura de Procesos / servicios.



**SERVICIOS**

**1.- OBJETIVO**

Es el fin que se pretende alcanzar con el desarrollo de las actividades que conforman el procedimiento; lo que se va a lograr con él, su razón de existir.

**2.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

Son guías básicas para la acción; definen los límites de actuación de los puestos involucrados en el procedimiento que se especifica. Son reglas que se deben seguir para llevar a cabo el procedimiento.



**3.- DIAGRAMAS DE PROCESOS / SERVICIOS**

Los diagramas ayudan a representar los procesos de trabajo, se usan símbolos que muestran visualmente paso a paso como fluyen los pasos de un proceso.

Deberá coincidir con el Mapa de Procesos / servicios.

**ANEXOS**

De acuerdo a lo expresado en la “Preparación operativa del Proyecto”, se incluyen sólo en caso de ser necesarios para la realización o el entendimiento de un procedimiento y deberán identificarse claramente para su asociación a la actividad que los requiere.