



ANEXO 9

CONTENIDO DEL MANUAL DE SERVICIOS

El contenido básico del manual, es el siguiente:

PORTADA. Es la primera hoja de cualquier documento y sirve como identificación; para mantener la homologación de manuales institucionales, se sugiere incluir: logotipo oficial del Gobierno del Estado, nombre del documento, mes y año de la fecha de elaboración.

CONTROL DE VERSIONES Y AUTORIZACIONES. Es el registro que permite la descripción general de las modificaciones significativas de contenido que se realizan al documento, según la fecha del cambio, así como su autorización, y deberá contener:

Nombre del documento, así como la versión autorizada.

Fecha y firmas de elaboración (la persona que haya sido encargada de modificar o generar el documento), revisión (quien define cómo se opera cada procedimiento, según el alcance de los procesos incluidos) y autorización del contenido del documento (invariablemente deberá efectuarse por quien ocupe la titularidad de la dependencia o Entidad, pues es quien tiene la facultad para ello)

La información quedará como historial en una hoja exclusiva para tal fin, pero además se incluirán estos datos de elaboración, revisión y autorización de la versión más reciente, en el pie de página de todo el manual, para mayor referencia.

ÍNDICE. Básicamente, deberá incluir: Introducción, organigrama, mapa de procesos, procedimientos enlazados directamente a los Servicios y anexos (en su caso), relacionado con el número de página en el que se localiza la información.

INTRODUCCIÓN. Es la descripción en forma general, del contenido del manual, sus antecedentes, su finalidad y los alcances del mismo.

MARCO JURÍDICO. Es el conjunto de disposiciones reglamentarias de todo tipo (leyes, reglamentos, acuerdos, etc.) a las que debe ceñirse cada entidad gubernamental.



MISIÓN Y VISIÓN. Incluir la misión y visión institucionales publicadas en el presupuesto de egresos del ejercicio fiscal vigente, como parte de la visualización de la identidad organizacional y el rumbo a seguir.

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. Se refiere a la estructura orgánica validada por la Secretaría de la Función Pública. La razón principal de incluirlo es tener claro cómo se llaman los puestos o roles a los que se les asignan actividades en los procedimientos relacionados directamente a los Servicios.

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

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

SERVICIOS.

Aquellos que se hayan documentado con el fin de describir los pasos, actividades u operaciones que se siguen para generar productos, información o servicios, partiendo de insumos tales como: el personal, los materiales, la maquinaria y la tecnología.

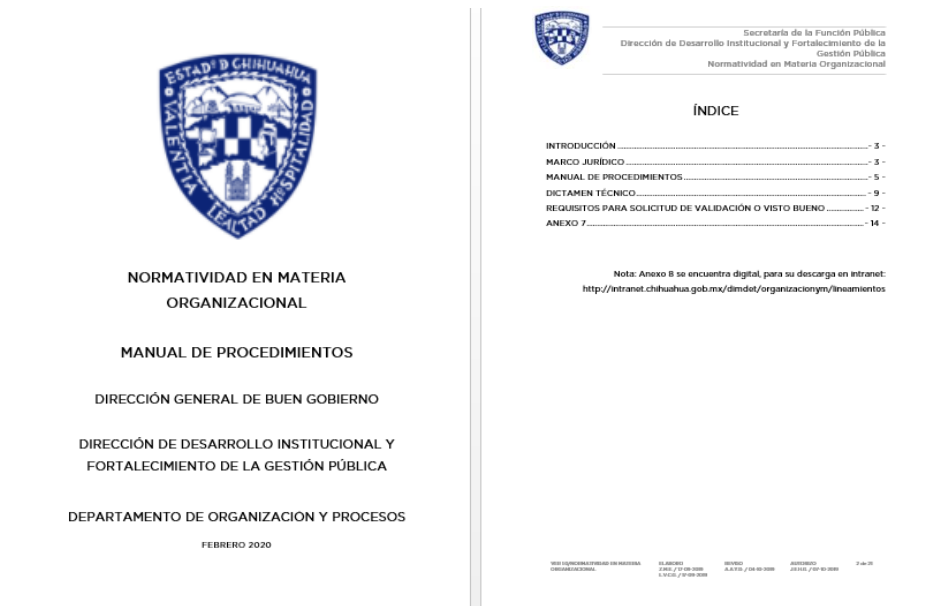
ANEXOS. De acuerdo a lo expresado en la “Preparación operativa del Proyecto”, se incluyen sólo en caso de ser necesarios para la realización o el entendimiento de un procedimiento y deberán identificarse claramente para su asociación a la actividad que los requiere.

ESPECIFICACIONES DESEABLES DE FORMATO Y TEXTO PARA EL MANUAL DE SERVICIOS

Con el fin de estandarizar los manuales de Servicios, se sugiere considerar lo siguiente:



- Para la portada, aplique:
 - Logotipo Oficial del Gobierno del Estado, centrado horizontalmente, en la parte superior.
 - Nombre del documento, con letras mayúsculas acentuadas y centradas horizontalmente de acuerdo al margen, utilizando letra tipo arial, tamaño 18, negrita.
 - Nombre de la(s) unidad(es) orgánica(s), a la(s) cual(es) aplicará el documento, con letras mayúsculas acentuadas y centradas horizontalmente de acuerdo al margen, utilizando letra tipo arial, tamaño 16, negrita.
 - Mes y año de la fecha de elaboración, o en su caso, de actualización; con letras mayúsculas y centradas horizontalmente de acuerdo al margen, utilizando letra tipo arial, tamaño 16, negrita.
- Índice que muestre los temas principales, relacionado con su número de página.



- Para el texto contenido en el manual, se utilizará preferentemente la letra tipo arial, tamaño 11. Para los títulos se utilizarán letras mayúsculas acentuadas, en letra tipo arial, tamaño 12, negrita. Para los subtítulos se utilizarán letras mayúsculas acentuadas, en letra tipo arial, tamaño 11, negrita.
- Se crearán líneas divisorias, para separar el encabezado del resto del documento.
- El encabezado incluirá, el logotipo oficial vigente del Gobierno del Estado, en el margen superior izquierdo.

Dentro del encabezado, en el margen superior, se especificará el nombre de la unidad orgánica que emite o a la cual aplicará el documento, utilizando letra tipo arial, tamaño 18 o menor, negrita, e inmediatamente en el renglón inferior, el nombre del documento, con letras mayúsculas y minúsculas acentuadas, en letra tipo arial, tamaño 12, negrita.



- El pie de página, se incluirá en una tabla sin bordes, con cinco celdas, utilizando letras mayúsculas acentuadas, tipo arial narrow, tamaño 6, sencilla. La codificación de las celdas, será la siguiente:

Celda:	Tamaño en centímetros*:
Alcance / Versión / Descripción.	5.00
Emisor(a) / Fecha de término de la Elaboración.	3.00
Revisor(a) / Fecha de término de la Revisión.	3.00
Autorizador(a) / Fecha de término de la Autorización.	3.00
Paginación.	3.00

** Estas especificaciones son válidas para formato carta, vertical. En caso diferente deberán acomodarse los 5 conceptos de manera equilibrada conforme al ancho de la hoja que se utilice. En caso de incluir más de un revisor, se incluirán las abreviaturas correspondientes.*

En el margen izquierdo del pie de página, se registrarán las letras “VER”, un espacio y un número consecutivo ascendente (1.0), indicando con ello, el número de modificaciones aplicadas al documento, el símbolo “/”, y la descripción o nombre del documento.

En la siguiente celda de la tabla, ubicada en el centro-izquierdo del pie de página, se anotará la leyenda “ELABORÓ”, y en el renglón inmediato inferior, las letras iniciales del nombre completo y de los apellidos, de la persona que formuló el documento, separadas por puntos, el símbolo “/” y la fecha de la elaboración del documento, separando por guiones el día, el mes y el año, este último digitado en cuatro posiciones.

En la celda central del pie de página, se anotará la leyenda “REVISÓ”, y en el renglón inmediato inferior, las letras iniciales del nombre completo y de los apellidos, de la persona que verificó el documento, separadas por puntos, el símbolo “/” y la fecha de revisión del documento, separando por guiones el día, el mes y el año, este último digitado en cuatro posiciones.

En la parte centro-derecha del pie de página, se anotará la leyenda “AUTORIZÓ”, y en el renglón inmediato inferior, las letras iniciales del nombre completo y de los apellidos,



de la persona que aprobó el documento, separadas por puntos, el símbolo “/” y la fecha de autorización del documento, separando con guiones el día, el mes y el año, este último digitado en cuatro posiciones.

En el margen derecho del pie de página, se anotará el número de la página en orden ascendente, y el número total de páginas con que cuenta el documento.

VER 1.1c / LINEAMIENTOS MANUALES PROCEDIMIENTOS

ELABORÓ:
L.V.CH.G. / 31-01-2019

REVISÓ:
A.A.Y.D. / XX-0X-2019

AUTORIZÓ:
R.S.O.L. / XX-0X-2019

10 de 10

- Se excluyen de la portada, el encabezado y el pie de página, pero la portada cuenta como la hoja 1 del documento.
- En caso de utilizar abreviaturas o palabras en otro idioma, se recomienda agregar un apartado de definiciones que facilite su interpretación.