



**NORMATIVIDAD EN MATERIA
ORGANIZACIONAL PARA LA ELABORACIÓN
DE MANUAL DE SERVICIOS**

SUBSECRETARÍA DE BUEN GOBIERNO

**DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

SEPTIEMBRE 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	- 3 -
MARCO JURÍDICO.....	- 3 -
MANUAL DE SERVICIOS.....	- 5 -
DICTAMEN TÉCNICO	- 9 -
REQUISITOS PARA SOLICITUD DE VISTO BUENO.....	- 12 -
ANEXO 7	- 13 -

Nota: El anexo 8 se encuentra digital, para su descarga en intranet:
<http://intranet.chihuahua.gob.mx/dimdet/organizacionym/lineamientos>

INTRODUCCIÓN

La Administración Pública del Estado debe apoyarse en una organización que permita la asignación de atribuciones y la comprensión de funciones en cada una de las áreas que la integran. En este sentido, la Secretaría de la Función Pública tiene la facultad de formular y difundir la normatividad para la elaboración de reglamentos interiores, de estatutos orgánicos, la formación de estructuras orgánicas, de manuales de organización, de manuales de procedimientos, de servicios, y demás instrumentos administrativos que formalizan la estructura y el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, además de promover el fortalecimiento de una cultura orientada a la mejora permanente de la gestión institucional y de buen gobierno, a fin de asegurar el cumplimiento de las normas, metas y objetivos.

La Subsecretaría de Buen Gobierno, ha instrumentado el presente documento, el cual constituye el marco de referencia teórico y establece los mecanismos de coordinación y procesos de trabajo para asesorar en materia organizacional. Asimismo, con base en dicha normatividad, analiza y dictamina las propuestas de creación o modificación de las estructuras orgánicas y las herramientas o instrumentos organizacionales, que formulen las entidades del Gobierno del Estado.

En adelante, para referirnos a todas las Dependencias de Sector Central y Entidades del Sector Paraestatal, se utilizará el término **“entidades gubernamentales”**.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua

ARTÍCULO 12. Los titulares de las dependencias, para el despacho de los asuntos de su competencia, se auxiliarán de Subsecretarios, Directores Generales, Directores, Jefes de Departamento y demás servidores públicos **que establezca el reglamento interior respectivo y autorice el presupuesto de egresos**. Los titulares y demás funcionarios que establezca el Reglamento Interior de cada

dependencia, tendrán fe pública respecto a los actos que realicen en el ámbito de su competencia y respecto a la certificación o constancia de los documentos y archivos que obren en su poder con motivo de sus atribuciones.

ARTÍCULO 16. **En el reglamento interior** de cada una de las dependencias, que será expedido por el Gobernador del Estado y publicado en el Periódico Oficial, **se determinarán las atribuciones de sus unidades orgánicas**, así como la forma en que los titulares podrán ser suplidos en sus ausencias.

Artículo 17. El titular de cada dependencia expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que **deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades orgánicas**, así como los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interior, deberán mantenerse actualizados.

ARTÍCULO 34. A la Secretaría de la Función Pública corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

XVIII. Formular y difundir la normatividad para la formación de estructuras de organización, elaboración de reglamentos interiores, de manuales de procedimientos, de servicios, de organización y demás instrumentos administrativos que formalizan la estructura y el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

XXV. Promover el fortalecimiento de una cultura orientada a la mejora permanente de la gestión institucional y de buen gobierno al interior de las dependencias y las entidades de la Administración Pública Estatal, a fin de asegurar el cumplimiento de las normas, metas y objetivos.

XXVII. Diseñar, dirigir y coordinar la implementación de la política de mejora regulatoria con las dependencias y entidades de la Administración Pública

Estatad, enfocándose en la reducción de cargas administrativas en los trámites y servicios del Estado.

MANUAL DE SERVICIOS

Los procesos y procedimientos documentados en un manual de procedimientos e identificados como “Servicios”, constituyen una herramienta organizacional administrativa y legalmente obligatoria. Son un instrumento de apoyo que agrupa rutinas y métodos de trabajo con un objetivo común.

El manual de servicios integra los procesos clave de la organización y describe en forma lógica las distintas actividades que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de las funciones y objetivos, deberán estar plenamente identificados bajo la premisa y objeto del presente documento: *conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente / ciudadano / usuario*.

SU IMPORTANCIA Y VENTAJAS

Los manuales de servicios, entre otras ventajas, permiten:

- Conocer la operación de la organización y apoyar la implementación de su visión y su misión.
- Facilitar la inducción así como el entrenamiento del personal.
- Asegurar la consecución de un trabajo, por un camino seguro, previamente probado, que podrá preservarse como experiencia institucional.
- Proporcionar un marco de referencia para la toma de decisiones, la autoridad y la responsabilidad del personal.
- Facilitar el control y la revisión de los procesos sustantivos, así como su mejoramiento continuo.
- Servir como fuente de información, para clarificar dudas que surjan en el desarrollo de las actividades diarias.
- Dar respuesta a auditorías y revisiones de control interno.

RETOS EN SU DEFINICIÓN

Todos los procedimientos identificados como “Servicios” que se llevan a cabo en las unidades orgánicas, están sujetos a la dinámica de cambios provocados por los constantes avances de la tecnología y la administración, por lo que es importante encontrar un punto de equilibrio entre el nivel de detalle que se documente y la actualización de la información.

CAUSAS QUE ORIGINAN SU DOCUMENTACIÓN O ACTUALIZACIÓN

- Que sea una entidad de nueva creación y se emita su estructura organizacional, su reglamento interior o estatuto orgánico y su manual de organización.
- Reestructura organizacional.
- Cambios en la legislación aplicable a cada entidad gubernamental.
- Cambios en las prioridades del Plan Estatal de Desarrollo o en los programas sectoriales.
- Cambios en la planeación estratégica de la entidad gubernamental.
- Cambios tecnológicos, simplificación, mejora regulatoria y/o control interno.

LINEAMIENTOS PARA SU ELABORACIÓN

Lo principal es tener claros los roles a los que se les asignan actividades en los procedimientos, por tal motivo, se debe elaborar en primer lugar el manual de organización, pues éste constituye el marco de referencia y de responsabilidades del manual de procedimientos, donde se contemplará toda la operación y *se seleccionará los dirigidos al público externo a la entidad gubernamental con característica de “Servicio”*.

Tomando en consideración la fracción XXIX del artículo 3 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua, donde establece la **definición de “Servicio”** como: *cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los*

requisitos aplicables, es importante aclarar que para efectos del presente documento se identificará como el **conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente / ciudadano / usuario**.

Se mencionan únicamente los **servicios clave, dirigidos al exterior del ámbito gubernamental**, a través de un mapa de procesos, ya que **no es necesario documentar todo**, sólo lo sustantivo de acuerdo a sus atribuciones para asegurar que la organización opera de manera ordenada, transparente y eficiente.

Será responsabilidad del titular de cada dependencia o entidad expedir y mantener actualizados sus manuales (Artículo 17 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo), ya que el contenido de los mismos constituye su forma de operar y cumplir con sus funciones y resultados.

De igual manera, es obligación de cada dependencia o entidad inscribir y mantener actualizada la información y documentación de sus servicios en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (Artículo 42 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua), ya que para que puedan ser aplicables los servicios, es indispensable que éstos contengan toda la información prevista en el Registro Estatal, y se encuentren debidamente inscritos en el mismo.”

PREPARACIÓN OPERATIVA DEL PROYECTO (CÓMO HACERLO)

Siempre debe partirse de identificar qué es lo que se va a documentar. Todas las organizaciones están compuestas por procesos y subprocesos o actividades generales que se realizan para lograr su misión y su visión.

Será necesario ubicar cuáles procesos son parte clave o sustantiva de la organización identificando como producto final la satisfacción de necesidades de un cliente / ciudadano / usuario, generando una representación sencilla y lógica para clarificar los que se considera relevante documentar.

Se recomienda considerar prioritariamente, aquellos procesos que:

- a) Generarían consecuencias graves si no se realizan.
- b) Se requiere que se lleven a cabo de la misma manera.
- c) Son complejos.
- d) Rutinarios.
- e) Deben ser consistentes.

Para documentar los procesos clave identificados como **“Servicios”**, podrán elegirse diferentes formatos o técnicas, incluso la combinación de alguna de ellas, según facilite más su entendimiento y uso al personal de la entidad gubernamental que lo elabora.

Para ubicar si se identificaron o eligieron de manera adecuada los procesos a documentar, se definirán el objetivo y sus reglas de operación, mejor conocidas como políticas, que constituyen las principales “reglas del juego” para el desarrollo de ciertas actividades. Esto ayudará a verificar si la cantidad de procesos identificados es suficiente, excedida o insuficiente.

OBJETIVO: Es el fin que se pretende alcanzar con el desarrollo de las actividades que conforman el procedimiento, sin perder de vista que deberá buscar la satisfacción de una necesidad al exterior del ámbito gubernamental; lo que se va a lograr con él, su razón de existir.

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.

Si alguno de ellos no impacta de manera importante a la consecución de resultados o no forma parte relevante de sus funciones sustantivas, podría ser indicador de que no será muy útil documentarlo, o forma parte complementaria de otro proceso.

Existen diversas maneras de diagramar los procedimientos, es decir las actividades o pasos principales a seguir, indicando quién los realiza y en qué orden, entre las que se encuentran:

1. Diagrama de flujo.
2. Diagrama de flujo de actividades.
3. Diagrama de flujo de trabajo.
4. Diagrama de bloques.
5. Descripción libre.
6. Script o guión.

Lo más importante es elegir la forma o la herramienta que más claridad y facilidad represente para el personal que utilizará esta información cotidianamente y mejor se adapte, para mostrar cómo se llega a los resultados esperados.

El manual de servicios, podrá contener anexos, los cuales serán las partes accesorias de un procedimiento, que auxilien a comprender o precisar la forma de realizar algo, como un registro de información (formato), el ejemplo de un caso, alguna instrucción o instructivo más específico, etc.

Se recomienda analizar y vaciar la información considerando la estructura propuesta en el **ANEXO 7** Contenido del manual de procedimientos o de servicios y el **ANEXO 8** Formato para elaborar el manual de procedimientos o de servicios.

DICTAMEN TÉCNICO

La Subsecretaría de Buen Gobierno, a través de la Dirección de Desarrollo Institucional y Fortalecimiento de la Gestión Pública, emite un dictamen técnico de los proyectos organizacionales que las entidades gubernamentales propongan y presenten ante esta Secretaría de la Función Pública, el cual tiene como objetivo brindar información suficiente para que quien ocupe la titularidad de dicha Secretaría, otorgue una validación en el caso de las estructuras orgánicas, o un

visto bueno organizacional en el caso de los reglamentos interiores, estatutos orgánicos, manuales de organización, de procedimientos o de servicios.

Como primer paso en los procesos de documentación, se deberá contar con **la estructura orgánica validada** ya que consiste en el respaldo en términos de congruencia entre atribuciones, funciones, planes y programas, recursos y unidades orgánicas (Consultar normatividad).

Estructura orgánica

El Organigrama es la representación gráfica de la estructura de una organización, desempeña un papel informativo, presenta los elementos de autoridad, niveles de jerarquía y su relación.

La estructura orgánica permite emitir un catálogo presupuestal, basado en las unidades definidas que se representan en el organigrama.



ORD.	DEPTA.	RECORDERPTO	DIREC.	OFICIA	DESCRIPCION
1	14				PODER EJECUTIVO
1	14				SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA
1	14	00			OFICINA DEL C. SECRETARIO DE LA FUNCION PUBLICA
1	14	01			COORDINACION TECNICA
1	14	01	001		OFICINA DEL C. COORDINADOR TECNICO
1	14	01	002		DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
1	14	02			COORDINACION DE UNIDADES DE CONTROL
1	14	02	001		OFICINA DEL C. COORDINADOR DE UNIDADES DE CONTROL
1	14	03			REPRESENTACION EN CO. JUAREZ
1	14	03	001		OFICINA DEL C. REPRESENTANTE EN CO. JUAREZ
1	14	10			DIRECCION GENERAL JURIDICA Y DE RESPONSABILIDADES
1	14	10	001		OFICINA DEL C. DIRECTOR GENERAL JURIDICO Y DE RESPONSABILIDADES
1	14	10	002		DEPARTAMENTO DE ANALISIS NORMATIVO
1	14	11			DIRECCION DE CONTRATACIONES PUBLICAS
1	14	11	001		OFICINA DEL C. DIRECTOR DE CONTRATACIONES PUBLICAS
1	14	11	002		DEPARTAMENTO DE INCONFORMIDADES
1	14	11	003		DEPARTAMENTO DE SANCIONES
1	14	12			DIRECCION DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS
1	14	12	001		OFICINA DEL C. DIRECTOR DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS
1	14	12	002		DEPARTAMENTO DE SUBSTANCIACION

Posteriormente se deberán enfocar los esfuerzos en el logro de las siguientes herramientas y preferentemente en el orden de aparición mostrado:

Reglamento interior o Estatuto orgánico.
Define **atribuciones** de la entidad gubernamental, con especificación **por unidad**.

Manual de organización.
Define las **funciones y responsabilidades** de cada unidad.

Manual de procedimientos.
Describe de forma lógica las distintas **actividades** que realiza cada unidad.

Manual de servicios.
Describe de forma lógica las actividades con impacto directo en un **usuario externo**

El visto bueno a un reglamento interior, a un estatuto orgánico, a un manual de organización, de procedimientos o de servicios, implica que la Secretaría de la Función Pública ha realizado la revisión de dicho instrumento en materia organizacional y encuentra congruencia con sus atribuciones, funciones, procesos y estructura orgánica. Sin embargo, es conveniente recordar que la validación como tal, del reglamento interior o estatuto orgánico es del titular del Poder Ejecutivo y su posterior publicación en el Periódico Oficial del Estado, es de la Secretaría General de Gobierno; y en el caso de los manuales, su autorización es responsabilidad del titular de la entidad gubernamental solicitante.

El proceso para la realización del dictamen técnico y emisión de validación o de visto bueno, según corresponda, se describe a continuación.

La entidad gubernamental solicitante:

1. Deberá leer y comprender la presente normatividad, con el fin de tener claro su contenido.
2. Reunirá los requisitos que se indican para cada caso.
3. Presentará la solicitud de visto bueno de sus proyectos de manual de servicios, adjuntando los requisitos correspondientes, mediante oficio dirigido de titular a titular entre la entidad gubernamental solicitante y la Secretaría de la Función Pública.

La Secretaría de la Función Pública:

4. Recibirá el oficio de solicitud de la entidad gubernamental y, en caso de que ésta no cuente con la totalidad de los requisitos, los solicitará en específico.
5. Llevará a cabo el análisis de la solicitud en materia organizacional. Si alguno de los requisitos resultara incorrecto, incompleto o inconsistente, o bien, si el proyecto de instrumento organizacional se considera con áreas de oportunidad, se informará a la entidad solicitante, indicándole la necesidad de reformular o complementar su planteamiento (tantas veces como sea necesario).

6. Dará respuesta oficial a la entidad gubernamental solicitante. Dicha respuesta podrá resultar en el visto bueno de los manuales de servicios; o bien, en la solicitud de reformular su planteamiento.

REQUISITOS PARA SOLICITUD DE VISTO BUENO

Los requisitos para que las entidades gubernamentales soliciten visto bueno de sus manuales, son los siguientes:

MS	REQUISITO
	Oficio de solicitud, de quien ocupe la titularidad de las entidades gubernamentales, a quien ocupe la titularidad de la Secretaría de la Función Pública.
	Ley o mandato adicional que sugiere la modificación o actualización de la estructura (si aplica), en archivo electrónico, correo electrónico o liga.
	Proyecto de instrumento organizacional (reglamento interior, estatuto orgánico, manual de organización o manual de procedimientos).

MS= Manual de servicios

Posterior al visto bueno de los manuales

Es preciso que se den a conocer al personal de la entidad correspondiente, que se fomente su lectura y sobre todo su uso, dejando claro que son documentos “vivos” y que en la medida en que se socialicen y se utilicen, podrán mejorar la operación de la organización. Se recomienda que quien ocupa la titularidad de cada entidad gubernamental sea quien principalmente promueva la consulta de estos instrumentos y se asegure de su actualización, al menos de forma anual.

ANEXO 7

CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS O 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 Entidad Gubernamental, 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 identificados como “**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 contenidas en el presupuesto de egresos del ejercicio fiscal correspondiente, 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.

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 (recomendado)
- Diagramas de Afinidad / Relaciones

PROCEDIMIENTOS IDENTIFICADOS COMO “SERVICIOS”.

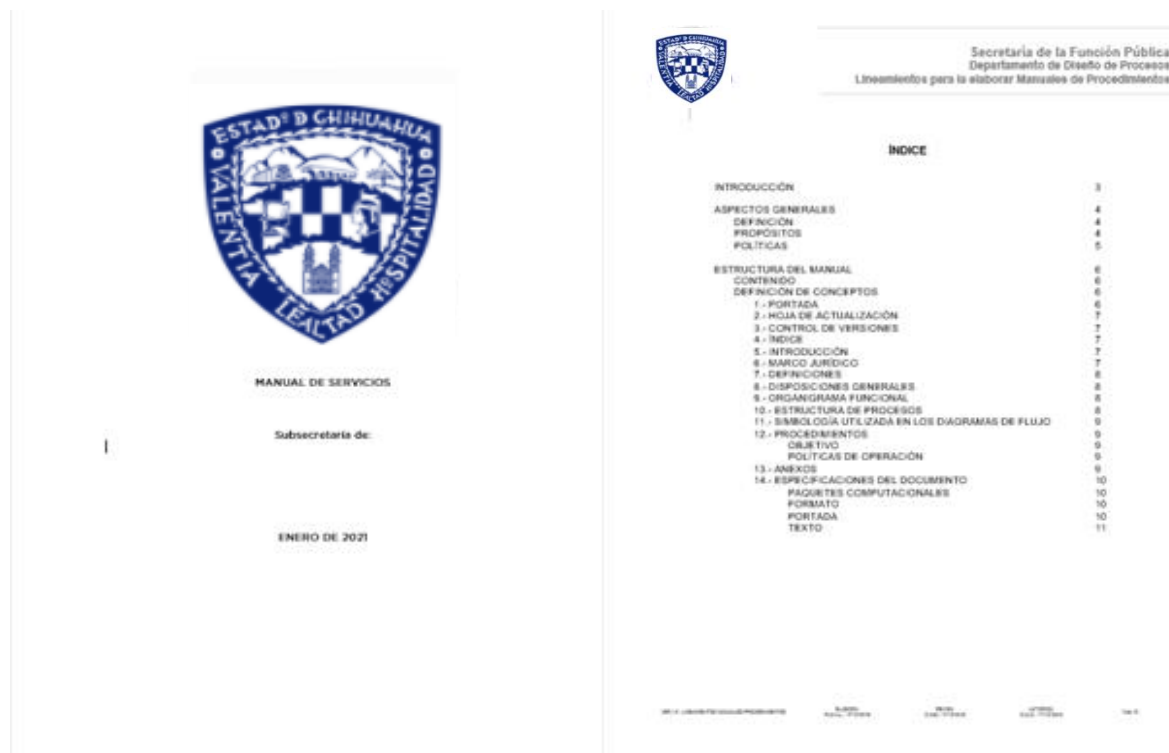
Aquellos que se hayan documentado con el fin de describir los pasos, actividades u operaciones que se siguen para generar servicios, partiendo de insumos tales como: el personal, los materiales, la maquinaria y la tecnología.

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 PROCEDIMIENTOS O DE SERVICIOS

Con el fin de estandarizar los manuales de procedimientos o 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.



- 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 la versión, es decir, 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 1.0 MANUAL DE SERVICIOS	ELABORÓ: INICIALES DE LA PERSONA / FECHA	REVISÓ: INICIALES DE LA PERSONA / FECHA	AUTORIZÓ: INICIALES DE LA PERSONA / FECHA	2 de 36
-----------------------------	---	--	--	---------

- 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.