



**SEGOB**

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

---

**LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y  
ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE  
SERVICIOS AL PÚBLICO**

**SEPTIEMBRE, 2019**

**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. L. ...', located in the bottom right corner of the page.



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

## ÍNDICE

	Página
<b>PRESENTACIÓN</b>	
<b>I. CRITERIOS GENERALES</b>	<b>1</b>
<b>I.1. ELEMENTOS BÁSICOS DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>1</b>
I.1.1. DEFINICIÓN DE MANUAL	1
I.1.2. DEFINICIÓN DE SERVICIO	1
I.1.3. DEFINICIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	1
I.1.4. DEFINICIÓN DE MANUAL SE SERVICIOS AL PÚBLICO	2
I.1.5. OBJETIVOS DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO	2
I.1.6. FORMATO GENERAL PARA LA INTEGRACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO	2
<b>II. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN, REVISIÓN, DICTAMEN TÉCNICO, DICTAMEN JURÍDICO, VALIDACIÓN DE LAS UA Y LOS OAD, REGISTRO, EXPEDICIÓN, PUBLICACIÓN, DIFUSIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>4</b>
<b>III. APARTADOS QUE CONFORMAN LOS MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<b>10</b>
III. 1. PORTADA	11
III. 2. HOJAS DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS	11
III.2.1. HOJA DE VALIDACIÓN	11
III.2.2. HOJA DE REGISTRO	12
III. 3. PROEMIO	13
III. 4. ÍNDICE	14
III. 5. INTRODUCCIÓN	14
III. 6. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	15
III. 7. ORGANIGRAMA	16
III. 8. CÉDULAS DE LOS SERVICIOS AL PÚBLICO	17



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

---

III. 9.	GLOSARIO	19
III. 10.	DISPOSICIONES TRANSITORIAS	20
IV.	DISPOSICIONES GENERALES	22
ANEXO		



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

---

## PRESENTACIÓN

Con fundamento en los artículos 19 y 27 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 91, fracción XXXV del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación (RISEGOB), la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH), emite los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de Manuales de Servicios al Público, con el propósito de que las unidades administrativas (UA) y los órganos administrativos desconcentrados (OAD) de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), cuenten con un instrumento de apoyo para la elaboración, revisión, dictamen técnico, dictamen jurídico, validación, registro, expedición, publicación, difusión, vigencia y actualización de los manuales de servicios al público (MSP).

Los presentes lineamientos se integran por:

- I) Criterios Generales que describen los elementos básicos aplicables a los MSP, así como son la definición genérica y el formato para su integración.
- II) Proceso para la elaboración, revisión, dictamen técnico, dictamen jurídico, validación, registro, expedición, publicación, difusión, vigencia y actualización de los MSP de las UA de la SEGOB, así como los de sus OAD.
- III) Descripción y elementos de los apartados que conforman a los MSP.
- IV) Formato para la integración de un MSP.





## I. CRITERIOS GENERALES

### I.1. ELEMENTOS BÁSICOS DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO

#### I.1.1. DEFINICIÓN DE MANUAL

Al documento normativo-administrativo que se utiliza para brindar, en forma ordenada y sistemática, información de diversa índole para la operación de una organización.

#### I.1.2. DEFINICIÓN DE SERVICIO

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.

Cabe mencionar que el ciudadano, sin que medie obligación, acude a las dependencias o entidades de la Administración Pública Federal, es decir, tiene carácter potestativo (opcional).

- **Beneficios.** Son los bienes tangibles o intangibles que las UA y OAD de la SEGOB, que facultados por algún ordenamiento jurídico, otorgan a los particulares que los soliciten, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el propio ordenamiento. Para obtenerlos el particular debe presentarse en el espacio de contacto ciudadano que preste u otorgue el mismo. Su realización es potestativa.
- **Servicio de consulta.-** Se entiende como tal a las gestiones en las cuales el usuario se presenta ante alguna UA u OAD a solicitar determinada información. Su realización es potestativa.
- **Trámite.-** Gestión a través de la cual los particulares cumplen con las disposiciones jurídicas, ya sea presentando o conservando información, es decir, cuando la gestión solicitada por la Administración Pública tiene un carácter obligatorio.

Es importante señalar que no son trámites ni servicios los asuntos relacionados con: acreedores y proveedores, procedimientos internos de la UA u OAD como son recursos humanos, recursos financieros, recursos materiales y servicios generales, y tecnologías de la información, nombres de programas institucionales ni de políticas públicas.

#### I.1.3. DEFINICIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO

Es la actividad a cargo de las UA u OAD que realizan de conformidad con las atribuciones de una manera permanente, continua y sin propósitos de lucro para la atención de los usuarios y el cumplimiento de una necesidad individual o colectiva.





## I.1.4. DEFINICIÓN DE MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO

Instrumento administrativo que integra información acerca de los servicios que una UA o un OAD proporcionan al público; así como de los trámites a seguir y la forma en que se desahogan.

## I.1.5. OBJETIVOS DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO

- Concentrar en un documento la información referente a los diversos servicios que las UA y los OAD de la SEGOB proporcionan.
- Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para orientar e informar correctamente a los usuarios.
- Fortalecer la relación que existe entre las UA, OAD y el usuario, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes.
- Difundir entre la población en general, los servicios que se proporcionan en las diferentes UA y OAD adscritos a la SEGOB.

## I.1.6. FORMATO GENERAL PARA LA INTEGRACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO

Los MSP de la SEGOB serán elaborados en el programa Microsoft Word, para lo cual deberán, utilizar el formato que para tales fines establezca la DGRH, mismo que se anexa en los presentes lineamientos.

Dicho formato estará disponible para su consulta, en la Intranet de la SEGOB, en el apartado de la Unidad de Administración y Finanzas (UAF), y posteriormente en el de la DGRH; y cuyas características son:

✓ Tamaño de papel:	Carta
✓ Orientación:	Vertical (con excepción del organigrama, que de ser necesario podrá ser horizontal)
✓ Margen izquierdo:	3 cm.
✓ Margen derecho:	3 cm.
✓ Margen superior:	2 cm.
✓ Margen inferior:	1.5 cm.
✓ Tipo de letra:	Arial
✓ Tamaño de letra:	12 puntos
✓ Impresión:	En una sola cara





# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

- ✓ Mayúsculas y minúsculas en todo el documento, de acuerdo a las reglas gramaticales, con excepción de los encabezados de cada uno de los apartados, que serán escritos en mayúsculas y negritas.
- ✓ La redacción de los documentos deberá realizarse con lenguaje impersonal e incluyente (masculino/femenino genérico).
- ✓ Interlineado sencillo y los espacios entre párrafos será de tamaño 12.
- ✓ Utilizar sangrías y tabuladores de 1 cm.
- ✓ El encabezado de cada una de las páginas será con la firma de la dependencia, la cual deberá ser acorde con el Manual Básico de Identidad que emitió el Gobierno de México, el cual es el siguiente:



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

- ✓ En su caso incorporar adicionalmente la firma del OAD correspondiente.
- ✓ La fecha de elaboración o actualización corresponderá al mes de registro por parte de la DGRH.



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

### II. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN, REVISIÓN, DICTAMEN TÉCNICO, DICTAMEN JURÍDICO, VALIDACIÓN DE LAS UA Y LOS OAD, REGISTRO, EXPEDICIÓN, PUBLICACIÓN, DIFUSIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

Para el cumplimiento de lo establecido en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 7, fracción XXIII y 91, fracción XXXV del RISEGOB, se deberán seguir los criterios del proceso que a continuación se describe:

ELABORACIÓN	
<b>UA</b>	<p>La elaboración de los MSP será responsabilidad de cada UA.</p> <p>Las UA que en su caso presten servicios al público, elaborarán previo al proyecto de MSP correspondiente un listado de los servicios que otorga al público, con base en las funciones establecidas en su MOE registrado y vigente, así como conforme a los criterios establecidos en los presentes lineamientos.</p> <p>Una vez que se ha determinado el tipo de servicios que presta la UA, así como las áreas responsables de otorgarlo, se procederá al levantamiento de la información para la elaboración del proyecto de MSP, para lo cual, se deberá considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre del servicio.</li><li>• Ubicación de la UA encargada de prestar el servicio.</li><li>• Descripción del servicio.</li><li>• UA responsable u otorgante del servicio.</li><li>• Área que debe atender al solicitante.</li><li>• Horario de atención al público.</li><li>• Tiempo de gestión para la obtención del servicio.</li><li>• Gestión que debe seguir el solicitante.</li><li>• Pago por prestación del servicio, en su caso.</li></ul> <p>Cuando el proyecto de MSP de la UA sea integrado, el área responsable procederá a remitirlo mediante oficio y medio óptico a la DGRH para su revisión.</p> <p>La DGRH brindará asesoría y apoyo técnico a la UA para la integración del proyecto de MSP, a través de la Dirección General Adjunta de Modernización, Organización y Eficiencia Administrativa (DGAMOE) y de la Dirección de Manuales (DM).</p>





## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

<b>OAD</b>	<p>La elaboración de los MSP será responsabilidad de cada OAD.</p> <p>La persona que establezca la disposición jurídica aplicable o la que designe el Titular del OAD como encargada de integrar el MSP, con base en el MOE registrado, elaborará el o los proyectos de MSP correspondientes considerando la estructura orgánica no básica o, en su caso, la estructura ocupacional autorizada, así como los puestos de mando hasta nivel de jefatura de departamento o las categorías equivalentes conforme al Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.</p> <p>Una vez que se ha determinado el tipo de servicios que presta el OAD, así como las áreas responsables de otorgarlos, se procederá al levantamiento de la información para la elaboración del MSP, se deberá diseñar un cuestionario el cual contendrá un área de identificación o de datos generales, así como el contenido donde se consignan las preguntas relativas a aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre del servicio.</li><li>• Ubicación de la UA encargada de prestar el servicio.</li><li>• Descripción del servicio.</li><li>• UA responsable u otorgante del servicio.</li><li>• Área que debe atender al solicitante.</li><li>• Horario de atención al público.</li><li>• Tiempo de gestión para la obtención del servicio.</li><li>• Gestión que debe seguir el solicitante.</li><li>• Pago por prestación del servicio, en su caso.</li></ul> <p>La DGRH brindará asesoría y apoyo técnico a los OAD, a través de la DGAMOE A y de la DM.</p> <p>Una vez concluida la elaboración del proyecto de MOE, la persona designada de integrarlo, procederá a remitirlo mediante oficio y medio óptico, a la DGRH, para su revisión.</p>
<b>REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>UA/OAD</b>	<p>La DGRH, a través de la DGAMOE A, revisará a través de la DM el proyecto de MSP verificando que se haya elaborado con base en los criterios establecidos en los presentes lineamientos y, en su caso, se pronunciará al respecto.</p> <p>En caso de considerarlo necesario, la DGRH podrá convocar a las personas designadas como enlaces de las UA de la SEGOB o de los OAD, a reuniones de trabajo para solventar las observaciones que fueran realizadas al proyecto de MSP.</p> <p>Cuando la DGRH considere que el proyecto de MSP cumple con los criterios establecidos en los presentes lineamientos, procederá a emitir el oficio de dictamen técnico.</p>



## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

DICTAMEN TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	
UA/OAD	La DGRH en caso de considerar que el proyecto de MSP cumple con los criterios generales de los presentes lineamientos, procederá a emitir el dictamen técnico, para lo cual remitirá mediante oficio y en medio óptico dicho proyecto a la UGAJ, para que proceda a emitir su dictamen jurídico.
DICTAMEN DE LA UNIDAD GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	
UA/OAD	<p>La UGAJ realizará el análisis jurídico del proyecto de MSP, tomando como base los MOE registrados de las UA de la SEGOB, para los OAD se considerará además el o los MOE que en su caso tenga registrado.</p> <p>La UGAJ, en caso de considerarlo necesario, realizará las observaciones jurídicas al proyecto de MSP, las cuales deberá remitir a la DGRH y, en caso de considerarlo necesario, le solicitará a la DGRH convocar a reunión a los representantes de las UA y, en su caso, de los OAD correspondientes, para solventar las observaciones a que hubiera lugar.</p> <p>La UGAJ, en caso de considerar que el proyecto de MSP cumple con los criterios referidos en los presentes lineamientos, procederá a emitir el oficio dirigido a la DGRH con el dictamen jurídico correspondiente, debiendo anexar la versión impresa del proyecto en mención debidamente foliada y rubricada, así como el archivo electrónico del mismo en medio óptico, para proceder a su validación.</p>
VALIDACIÓN	
UA	<p>La DGRH procederá a remitir mediante oficio a la UA, el MSP en medio óptico y dos tantos en versión impresa, así como copia de los oficios de los dictámenes emitidos por la UGAJ y la DGRH. Cabe señalar, que en esta parte del procedimiento, el instrumento deja de ser un proyecto y adquiere el carácter de MSP.</p> <p>Lo anterior, a efecto de que la persona Titular de la UA, firme y rubrique las hojas de identificación correspondientes, así como su rúbrica en cada una de las hojas del MSP.</p> <p>Concluida la validación del MSP, la UA procederá a remitir a la DGRH, mediante oficio, los dos tantos impresos del MSP para su registro.</p>





# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

<b>OAD</b>	<p>La DGRH procederá a remitir mediante oficio, en medio óptico y dos tantos en versión impresa del MSP, así como copia de los oficios de los dictámenes emitidos por la UGAJ y la DGRH, a la persona designada para su elaboración. Cabe señalar, que en esta parte del procedimiento, el instrumento deja de ser un proyecto y adquiere el carácter de MSP.</p> <p>Lo anterior, a efecto de que el personal del OAD designado, recabe las firmas y rubricas de las hojas de identificación correspondientes, integrando en primer orden, la de la persona Titular del OAD para la aprobación o autorización del MSP; y en segundo orden, se obtendrá la firma de validación de la persona titular del área adscrita responsable del Manual; así como su rúbrica en cada una de las hojas del MSP.</p> <p>En el caso de que el MSP considere la estructura total del OAD, es decir, que no se trate solo de un área adscrita al mismo, solo firmará la persona Titular del OAD; así como su rúbrica en cada una de las hojas del MSP.</p> <p>Concluida la validación del MSP del OAD, el área designada para la integración de dicho MSP, procederá a remitir a la DGRH, mediante oficio, los dos tantos impresos del MSP para su registro.</p>
<b>REGISTRO</b>	
<b>UA/OAD</b>	<p>La DGRH, a través de la DGAMOE A, por conducto de la DM, verificará que el MSP de la UA o en su caso del OAD cumple con los criterios contenidos en los presentes lineamientos, procederá a su registro, para lo cual, deberán integrarse las firmas correspondientes a las personas titulares de la DGRH, así como de la DGAMOE A y de la DM, las cuales están adscritas a la DGRH.</p> <p>Posteriormente, la DGRH colocará el sello de registro correspondiente, el cual incluye fecha y número de oficio de registro, y se asignará un número de control de registro del MSP en su acervo.</p> <p>Finalmente, una vez registrado el MSP de la UA u OAD, la persona Titular de la DGRH procederá a remitir mediante oficio a la persona Titular de la UAF los dos tantos originales, a fin de someterlos a su firma para su expedición.</p>
<b>EXPEDICIÓN</b>	
<b>UA/OAD</b>	<p>A efecto de dar cumplimiento a los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 7, fracción XXIII del RISEGOB, la persona Titular de la UAF será quien expida los MSP.</p> <p>Para ello, la persona Titular de la DGRH, obtendrá en los dos originales del MSP, la firma de la persona Titular de la UAF en la hoja denominada "Disposiciones Transitorias".</p> <p>Una vez que se cuente con la firma de la persona Titular de la UAF para la expedición del MSP, se entregará un tanto original del MSP a la UA o al OAD correspondientes y el otro se conservará en la DGRH para su resguardo.</p>





# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

PUBLICACIÓN	
UA/ OAD	<p>La DGRH promoverá la publicación del MSP de las UA en la Intranet de la SEGOB.</p> <p>El área responsable del OAD conforme a la disposición jurídica aplicable, realizará los trámites correspondientes para la publicación del MSP en su intranet.</p>
DIFUSIÓN	
UA	<p>Una vez que la DGRH envíe el MSP al área correspondiente, en medio óptico para su publicación en la Intranet de la dependencia, también procederá a remitir mediante oficio, un original del MSP a la UA, comunicándole del registro y expedición del mismo y solicitándole realizar su difusión entre el personal adscrito a dicha UA.</p> <p>Asimismo, la UA deberá remitir a la DGRH evidencia documental de la difusión del MSP, e informar si el contenido del mismo es de carácter reservado o confidencial, de conformidad con la ley en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p>
OAD	<p>La DGRH procederá a remitir mediante oficio al área designada para la integración del MSP del OAD, un tanto original del mismo; así como en medio óptico, para la publicación del MSP en su intranet, solicitando realizar su difusión entre el personal adscrito a dicho Órgano.</p> <p>Asimismo, el OAD deberá remitir a la DGRH evidencia documental de la difusión del MSP, e informar si el contenido del mismo es de carácter reservado o confidencial, de conformidad con la ley en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p>
VIGENCIA	
UA/OAD	<p>La vigencia para la aplicación y efectos normativos y administrativos del MSP será a partir de la fecha de registro por la DGRH y en tanto no se presenten modificaciones a las disposiciones aplicables, así como cambios en la estructura organizacional.</p>
ACTUALIZACIÓN	



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

UA /OAD	<p>Las UA y los OAD serán responsables de elaborar y solicitar la actualización de sus respectivos MSP, cuando existan modificaciones a las disposiciones aplicables correspondientes, así como lo relativo a la estructura orgánica no básica y establecimiento de métodos o sistemas de trabajo.</p> <p>En ese sentido, la UA y el OAD encargados de la integración del proyecto de MSP, deberán anexar en su respectiva solicitud a la DGRH, el proyecto de MSP en los términos antes mencionados y la documentación soporte que ampare y valide dicha actualización.</p>
------------	--



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

---

### III. APARTADOS QUE CONFORMAN LOS MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

Los MSP contendrán los siguientes apartados:

- Portada
- Hojas de Identificación de Firmas y Rúbricas
- Proemio
- Índice
- Introducción
- Marco Jurídico - Administrativo
- Organigrama
- Cédulas de Servicios
- Disposiciones Transitorias





### III.1. PORTADA

Es la identificación del MSP y será diseñada conforme a los siguientes criterios:

- En la parte superior de la hoja, con un margen de 5 cm. se insertará una línea horizontal con un grosor de 12 puntos (conforme a la pestaña "Insertar; formas" del programa Microsoft Word, pestaña de formato), y en la parte inferior de la hoja, también con un margen de 5 cm. se insertará otra línea con las mismas características, ambas de conformidad con los colores establecidos en el Manual Básico de Identidad, que emitió el Gobierno de México.
- En la esquina superior izquierda, a una distancia de 2 cm del inicio de la hoja sobre la línea superior, se insertará firma de la dependencia, cuyas medidas serán 2.27 cm. de alto y 6.57 cm. de ancho. Para el caso de los OAD, se incluirá en la esquina superior derecha con las mismas características, la firma del órgano de que se trate.
- Se anotará sobre la línea inferior de manera centrada: "**MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA ...**", refiriéndose a la UA responsable del MSP, con letra tipo Arial en negritas a 20 puntos. Debajo de la línea referida, se anotará el nombre de la UA a la cual se encuentra adscrita, así como, en su caso, del área adscrita al OAD responsable del MSP; con letra Arial en negritas a 11 puntos.
- En el caso de que el MSP considere la totalidad de servicios al público del OAD solo se anotará sobre la línea inferior de manera centrada **MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO DEL...**, refiriéndose al OAD responsable de la elaboración del Manual; con letra tipo Arial en negritas a 20 puntos, o en su caso debajo de la línea referida, se anotará el nombre del área a la que se encuentra adscrito, con letra Arial en negritas a 11 puntos.

### III.2. HOJAS DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS

Es la constancia en la cual se valida y registra la información integrada en el MSP. Este apartado se integra por dos subapartados:

#### III.2.1. HOJA DE VALIDACIÓN

Está integrada por la firma y rúbrica de la persona Titular de la UA responsable del MSP. En el caso de las áreas adscritas al OAD se incluirá además, la firma de autorización o aprobación de la persona Titular del OAD en primer término; así como la de la persona Titular del área adscrita al OAD para su validación.

En el caso de que el MSP considere la totalidad de los servicios al público del OAD solo firmará la persona Titular del OAD.





Para la elaboración de las hojas de identificación de firmas y rúbricas se insertará una tabla a través programa Microsoft Word; los encabezados tendrán dos filas con un ancho de 15.75 cm y el alto que convenga al texto; debajo del encabezado se integrarán filas con tres columnas para la incorporación de los datos de las personas titulares y para recabar las firmas y rúbricas correspondientes; la primera columna tendrá un ancho de 7.20 cm, la segunda de 5 cm y la tercera de 3.55 cm. La información que las celdas deberán contener será la siguiente:

- En primera fila del encabezado de cada una de las hojas, el título: **"HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS"**.
- En la segunda fila del encabezado se incorporará el título: **"VALIDACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO"** (señalando el nombre de la UA u OAD responsable del MSP, así como, de ser el caso, el tomo que se trate).
- En la tercera fila del encabezado se incorporarán los títulos: **NOMBRE Y PUESTO, FIRMA y RÚBRICA**.
- En la primera columna **NOMBRE Y PUESTO** deberá mencionarse el nombre de las personas titulares que validan la información contenida en el Manual, utilizando letra Arial a 12 puntos, mayúsculas y minúsculas, negritas; debajo de éstos, el nombre de las áreas escritas con mayúsculas, minúsculas y sin negritas; en las celdas subsecuentes, recabar las firmas y rúbricas correspondientes.

En caso de que el puesto se encuentre vacante, se incorporarán los datos de la persona encargada de la UA, fundamentando su firma.

### III.2.2. HOJA DE REGISTRO

Contendrá la firma y rúbrica de las personas titulares de la DGRH, de la DGAMOE A y de la DM. Asimismo, integrará un recuadro para el sello de registro y otro para la fecha de elaboración o actualización del documento.

Para la elaboración de las hojas de identificación de firmas y rúbricas se insertará una tabla en el programa Microsoft Word; el encabezado tendrá tres filas con un ancho de 15.75 cm y el alto que convenga al texto; debajo del encabezado se integrarán cuatro filas con dos columnas para la incorporación de los datos de los titulares y para recabar las firmas correspondientes; la primera columna tendrá un ancho de 8.5 cm y las segunda de 7.25 cm. La información que las celdas deberán contener será la siguiente:

- En primera fila del encabezado, el título: **"HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS"**.







# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

- En la segunda fila del encabezado, el título: **"REGISTRO DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO"** (señalando el nombre de la UA u OAD responsable del MSP, así como, de ser el caso, el tomo que se trate).
- En la tercera fila del encabezado, el título: **"POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS"**.
- En la cuarta fila como encabezado **NOMBRE Y PUESTO** en la primera columna y **FIRMA** en la segunda.
- En la primera columna de las asignadas a las firmas, anotar utilizando letra Arial a 12 puntos, mayúsculas y minúsculas, negritas, los nombres de las personas titulares de la DGRH, de la DGAMOE A y de la DM, en este orden; debajo de éstos, el nombre de dichas áreas, con mayúsculas, minúsculas y sin negritas; en la segunda columna se recabarán las firmas correspondientes.

En caso de que el puesto se encuentre vacante, se incorporarán los datos de la persona que supla a la persona Titular de la UA o de las áreas adscritas al OAD, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

- Debajo de las filas y columnas antes mencionadas, se incorporará un espacio de 12 puntos; posteriormente se insertará una fila con dos columnas; la primera se dejará en blanco para que sea impreso el sello de registro; la segunda celda se dividirá en dos filas, en la primera se anotará el texto que dice: **"FECHA DE ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN"**, mientras que en la segunda fila se anotará en letra Arial, 12 puntos, negritas, el mes y año en que se elaboró el Manual.

### III.3. PROEMIO

Es el encabezado o inicio que tiene todo documento normativo, el cual hace referencia al fundamento previsto en el ordenamiento jurídico que otorga la facultad para autorizar la creación o actualización del MSP.

Este apartado contendrá el artículo del RISEGOB que faculta a la persona Titular de la UAF, para la expedición de los MSP dentro de su ámbito de competencia; se integrará en la parte superior del Índice:



## SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

Licenciado \_\_\_\_\_, TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, con fundamento a lo dispuesto por el Artículo 7, fracción XXIII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación, he tenido a bien expedir el siguiente:

MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA DIRECCIÓN  
GENERAL DE \_\_\_\_\_





### III.4. ÍNDICE

Es la presentación sintética y ordenada de los apartados que integran el contenido del MSP.

Para su elaboración se considerará lo siguiente:

- Insertar una tabla en el programa Microsoft Word con tres columnas.
- El título de este apartado se escribirá en mayúsculas, negritas y centrado.
- Mencionar los apartados que integran el MSP en el orden establecido en los presentes lineamientos, cada rubro se numerará ascendentemente con números romanos, comenzando con el apartado “I. INTRODUCCIÓN”.
- Utilizar interlineado doble.
- Pagar el MSP de manera continua y con numeración arábica; se iniciará con el número que corresponda al apartado de Marco Jurídico-Administrativo, considerando el número de hojas que ocupe la Introducción. El formato de la paginación del cuerpo del documento será letra Arial en negritas a 12 puntos y centrado en la parte inferior de la página.
- En la parte final del Índice se integrará como apartado del MSP, las Disposiciones Transitorias, el cual no se numerará ni se paginará.

### III.5. INTRODUCCIÓN

Establece el propósito, utilidad y fines que se pretenden cumplir con la elaboración y difusión del MSP.

Para su elaboración se considerarán los siguientes aspectos:

- Propósito básico para elaborar el documento.
- Fundamento legal bajo el cual se ha elaborado el Manual, tal como lo señala el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y los correspondientes al RISEGOB, así como de las disposiciones jurídicas aplicables a los OAD.
- Ámbito de aplicación.
- Mencionar de forma general, los apartados que integran el MSP.



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

- Hacer referencia a las observaciones y consideraciones de carácter general que se juzguen convenientes, así como el señalamiento de la importancia de mantener permanentemente actualizado el documento.
- Utilizar un lenguaje claro y conciso en un máximo de una cuartilla.

### III.6. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Es la base legal y administrativa que fundamenta de manera enunciativa más no limitativa, el ejercicio de las atribuciones del OAD o de la UA responsable de la información que integra el MSP. Para este apartado se considerará lo siguiente:

- La integración del Marco Jurídico-Administrativo será responsabilidad de cada UA y de cada OAD.
- Relacionar las disposiciones y los principales ordenamientos jurídico-administrativos vigentes que dan origen y establecen sus atribuciones, así como aquellas que regulan su funcionamiento y son aplicables en función de sus actividades.
- Enlistar los documentos jurídicos-administrativos jerárquicamente, como sigue:
  - **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**
  - **TRATADOS INTERNACIONALES**
  - **LEYES**
  - **CÓDIGOS**
  - **REGLAMENTOS**
  - **DECRETOS**
  - **ACUERDOS**
  - **CIRCULARES Y/U OFICIOS**
  - **DOCUMENTOS NORMATIVO-ADMINISTRATIVOS**
  - **OTRAS DISPOSICIONES** (Se anotan los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).







- Los encabezados de los subapartados serán escritos con letra Arial, 12 puntos, mayúsculas y en negritas.
- Cada documento estará precedido por una viñeta en forma de punto (•) y texto separado a 1 cm, interlineado sencillo y la separación entre párrafos será de tamaño 12 puntos.
- Dentro de cada grupo, indicar de forma clara y precisa los nombres de los ordenamientos jurídicos y administrativos y citar su fecha de publicación o expedición debiendo anotar el día a dos dígitos arábigos, el mes en números romanos y el año a cuatro dígitos arábigos. En caso de que el ordenamiento haya sido objeto de reformas, se inscribirá delante de la fecha de expedición, el texto que diga "... y sus reformas".
- Cada rubro, a su vez, será organizado ascendentemente de manera cronológica, tomando como referencia la fecha de su expedición.
- Los acuerdos y decretos que emitan tratados, leyes, códigos, reglamentos, lineamientos, etc., no serán considerados en este apartado, a fin de evitar la duplicidad del documento que sea referido.
- Este apartado deberá estar actualizado por las UA y los OAD previo a la fecha de solicitud para la presentación del documento ante la UGAJ.

### III.7. ORGANIGRAMA

Es la representación gráfica que muestra la relación ordenada de las áreas que componen a la UA o al OAD que elabora el MSP; así como su integración; niveles jerárquicos y sus líneas de mando. Para su elaboración se considerará lo siguiente:

- Diseñar con base en el organigrama vigente autorizado y registrado por las dependencias globalizadoras, mismo que deberá coincidir con el considerado en el Manual de Organización Específico de la UA o del OAD correspondiente.
- Mencionar únicamente el nombre del puesto, sin niveles salariales.
- Para su diseño, se considerarán los siguientes criterios:



- Utilizar rectángulos de dimensiones iguales por hoja, cuya medidas serán 2 cm de alto y 3 cm de ancho para representar cada área y líneas con el grosor de 6 puntos para representar los tramos de control, los cuales reflejan las relaciones existentes entre las áreas.
- Utilizar el programa Visio de Microsoft Office.
- Diseñar el organigrama con base en las siguientes características:
  - ⇒ Tamaño de papel: carta.
  - ⇒ Tamaño de letra: 5 ó 6 puntos.
  - ⇒ Orientación: Vertical u Horizontal.
  - ⇒ Textos en mayúsculas.
  - ⇒ Tipo de letra: Arial.
  - ⇒ Usar nombres completos de las áreas.
- ⇒ Si por su extensión el organigrama es ilegible en una sola hoja, se podrá seccionar por direcciones generales, direcciones generales adjuntas o por direcciones de área...

- El texto del encabezado para este apartado en los MSP será:

**SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN**  
**(EN FORMA DE LISTADO, LAS UA A LAS QUE SE ENCUENTRA ADSCRITA LA**  
**UNIDAD O ÁREA QUE ELABORA EL MANUAL, O EN SU CASO, LAS QUE**  
**CORRESPONDAN AL OAD)**  
**VIGENCIA: \_(DÍA)\_ DE \_(MES)\_ DE 20\_(AÑO)\_**

### III.8. CÉDULAS DE SERVICIOS AL PÚBLICO

En este apartado se desarrollará la descripción de los servicios que proporcionan las diferentes áreas de atención de las UA o de los OAD de la SEGOB.

Para su correcta y clara descripción se deberán considerar los siguientes puntos para cada uno de los servicios:

1. **Firma.-** En la primera fila en el cuadro del lado izquierdo, se debe insertar la Firma de la SEGOB o en su caso del OAD.
2. **Nombre del Manual.-** En la primera fila en el cuadro del lado derecho se anotará **MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO**.
3. **Denominación.-** Denominación de la UA u OAD que brinda el servicio, que debe ser la que se establece en las disposiciones jurídicas correspondientes.
4. **Nombre del Servicio.-** Corresponde a la identificación del servicio proporcionado, deberá iniciar con verbo operativo o sustantivo y señalarse de acuerdo con la





## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

acción que desarrolla el usuario. Ejemplo: Solicitud de copia certificada de acta de nacimiento, Obtención de beca de excelencia educativa, etc.

5. **Área de atención al público, ubicación, teléfonos y en su caso portal de internet.-** Señala la denominación del área en donde se lleva a cabo el trámite para recibir el servicio de acuerdo a la estructura orgánica vigente de la UA o del OAD, el domicilio completo del área (calle, número, colonia, código postal, teléfono de la oficina y portal de internet, en su caso) a donde acudirá el usuario para realizar el trámite u obtener mayor información (en caso de presentarse cambios en la información, será responsabilidad de la UA, o en su caso del OAD su actualización ante la DGRH de la SEGOB).
6. **Horario de atención al público.-** Es el lapso de tiempo en que puede presentarse el usuario a realizar el trámite para obtener el servicio. Este deberá indicar los días y en su caso los turnos de atención, si hubiera más de uno.
7. **Quién puede solicitar el servicio.-** Extranjero(a), nacional, o en su caso representante legal.
8. **Comprobante a obtener.-** Es el (los) documento(s) final(es) que recibirá el usuario al realizar el trámite para obtener el servicio solicitado, por ejemplo: Título profesional, Acta de Examen Profesional, Acta de Nacimiento, etc.
9. **Tiempo de Respuesta.-** Es el lapso de tiempo que requiere la oficina responsable para atender la solicitud del interesado y brindar el servicio, es decir, el proceso total del trámite. Este deberá ser expresado en meses, semanas, días, horas, minutos, etc.
10. **Costo.-** Indica el importe que debe cubrir la persona a la cual se le otorgue el servicio y la cual realiza el trámite correspondiente.
11. **En qué casos se puede solicitar el servicio.-** Indica si existen situaciones especiales para se pueda solicitar el servicio.
12. **Requisitos.-** Señala la documentación o condiciones que debe cumplir la persona interesada para realizar el trámite. Es importante especificar el tipo de documento que se solicita y la cantidad, es decir, originales, copias simples, copias certificadas, etc. En el caso de fotografías deberá especificarse el tamaño, cantidad y las características necesarias. Por ejemplo: tamaño infantil, blanco y negro, etc.
13. **Procedimiento a seguir por las personas solicitantes.-** Consiste en describir cronológicamente los pasos o actividades que deberá realizar la persona que solicita el servicio, por ejemplo: la persona deberá presentarse en ventanilla llevando consigo debidamente llenado los requisitos, solicitar el servicio y efectuar el pago correspondiente.



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

14. **Fundamento jurídico.-** Es la base legal específica que le atribuye al área responsable la prestación del servicio. Este deberá considerar toda la normatividad jurídica que faculta para tal fin desde la Constitución, en su caso, hasta las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.
15. **Formatos a utilizar.-** Se refiere a enunciar, en su caso, el nombre y clave de los formatos necesarios para realizar el trámite. Es importante que las UA que cuenten con página Web, pongan a disposición de los usuarios dichos formatos, a fin de facilitar y agilizar su atención.
16. **Vigencia.-** En su caso, es el periodo o duración en que tendrá validez oficial el servicio con respecto a su comprobante; puede ser permanente, por ejemplo: Carta de no inhabilitación (20 días), Certificado de Estudios (permanente).

### III.9 GLOSARIO

Se refiere a la definición de conceptos, palabras, abreviaturas y siglas relacionadas con los textos que se integren en el Manual, en la cual no deben repetirse conceptos y siglas de carácter similar.

Si a lo largo del documento un término es repetido más de dos veces, se podrán utilizar siglas o abreviaturas para referirse a éste, siempre y cuando, la primera vez que se cite dicho término se anote inmediatamente después de éste, la sigla o abreviatura que le corresponda entre paréntesis y sin puntos y se incorpore a este apartado, el cual se dividirá, en su caso en:

- **Glosario de Términos:** Integra los términos a definir, sean escritos en mayúsculas, minúsculas y negritas, en tanto que su definición en mayúsculas, minúsculas y sin negritas.
- **Glosario de Abreviaturas y Siglas:** Integra las abreviaturas y siglas a las que se hace referencia, son escritas en mayúsculas y negritas, mientras que su definición, en mayúsculas, minúsculas y sin negritas.

**DGRH:** Dirección General de Recursos Humanos.

**OAD:** Órgano(s) Administrativo(s) Desconcentrado(s).

**RISEGOB:** Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación.

**SEGOB:** Secretaría de Gobernación.

**UA:** Unidad Administrativa.

**UGAJ:** Unidad General de Asuntos Jurídicos.







### III.10. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Son aquellas que regulan acciones temporales a partir de la entrada en vigor del documento en cuestión; asimismo, refiere la normatividad que se deja sin efecto y posibles excepciones a la aplicación del nuevo ordenamiento.

Por otro lado, establecen las actividades y los procesos previos o simultáneos que deben cumplirse para la aplicación del Manual.

En este apartado se considera:

- El encabezado contendrá el texto "TRANSITORIOS", centrado y en letras mayúsculas y negritas.
- Incorporar criterios normativos y fecha para la expedición y entrada en vigor del documento.
- Incluir en texto centrado, la firma de la persona Titular de la UAF.
- Para dar cumplimiento a lo anterior, se utiliza el siguiente formato:

#### EJEMPLO TRANSITORIOS UA

**PRIMERO.-** El presente Manual entrará en vigor el día de su registro en la Dirección General de Recursos Humanos.

**SEGUNDO.-** El presente Manual podrá ser modificado o abrogado, según corresponda, al ser reformado o abrogado el Manual de Organización Específico, o la Estructura Orgánica No Básica correspondiente a la Dirección General de

En la Ciudad de México, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_.

LIC. \_\_\_\_\_  
TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS





# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

---

## EJEMPLO TRANSITORIOS DE UN ÁREA ADSCRITA A UN OAD

**PRIMERO.-** El presente Manual entrará en vigor el día de su registro en la Dirección General de Recursos Humanos.

**SEGUNDO.-** El presente Manual podrá ser modificado o abrogado, según corresponda, al ser reformado o abrogado el Manual de Organización Específico, o la Estructura Orgánica No Básica correspondiente a la Dirección General de

En la Ciudad de México, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_.

LIC. \_\_\_\_\_  
TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

## EJEMPLO TRANSITORIOS OAD

**PRIMERO.-** El presente Manual entrará en vigor el día de su registro en la Dirección General de Recursos Humanos.

**SEGUNDO.-** El presente Manual podrá ser modificado o abrogado, según corresponda, al ser reformado o abrogado el Manual de Organización Específico, o la Estructura Orgánica No Básica correspondiente al

En la Ciudad de México, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_.

LIC. \_\_\_\_\_  
TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS





# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

---

#### IV. DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERO.-** La interpretación técnica de los presentes lineamientos; así como la resolución de los casos no previstos en el mismo, corresponderá a la DGRH y en materia jurídica a la UGAJ.



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

---

## ANEXO

### FORMATO PARA LA INTEGRACIÓN DE UN MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO

**Nota:** La información requisitada en el presente formato es con fines ilustrativos, por lo que cada UA u OAD que en su caso elabore su MSP, deberá requisitarlo de conformidad con los servicios que presta.





**SEGOB**

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



**MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO  
DE ...**



SUBSECRETARÍA DE (EN SU CASO EL OAD).....

A handwritten signature in black ink.



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS

### VALIDACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE...

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA	RÚBRICA
Lic..... Coordinador(a) General de...		



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS	
REGISTRO DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE...	
POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	
NOMBRE Y PUESTO	FIRMA
Lic ..... Director(a) General de...	
Lic..... Director(a) General Adjunto(a) de...	
Lic..... Director(a) de ...	
	FECHA DE ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN
	Mayo, 20__.





**SEGOB**  
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

Licenciado \_\_\_\_\_, TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, con fundamento a lo dispuesto por el Artículo 7, fracción XXIII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación, he tenido a bien expedir el siguiente:

MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE  
\_\_\_\_\_

## ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	
II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	2
III. ORGANIGRAMA	4
IV. CÉDULAS DE SERVICIOS AL PÚBLICO	5
V GLOSARIO	10
DISPOSICIONES TRANSITORIAS	



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## INTRODUCCIÓN

A fin de contar con un compendio de los servicios que proporciona la Coordinación General de \_\_\_\_\_ (CG\_\_) al público en general, se integró el presente Manual de Servicios al Público, que contiene la siguiente información: áreas administrativas responsables de cada servicio, ubicación y horarios de atención, el tiempo requerido para su atención, en su caso si existe costo, requisitos para otorgarlos y procedimientos a seguir para obtenerlos.

Con la emisión del presente manual se da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Para la elaboración del presente Manual intervinieron la CG..., la Dirección General Adjunta de..., la Dirección de..., la Dirección de... y la Dirección de....

Finalmente, es importante señalar que a fin de mantener actualizado este Manual, se deberán realizar revisiones periódicas de acuerdo a las modificaciones en la organización de la CG\_\_ y de acuerdo a los cambios que se realicen en la prestación de cada servicio.



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## II. MARCO JURÍDICO- ADMINISTRATIVO

De manera enunciativa, más no limitativa, se indican las siguientes disposiciones que sustentan las atribuciones de la Coordinación General de ....

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
D.O.F. 05-II-1917, y sus reformas.

### LEYES

- Ley Sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político  
D.O.F. 31-XII-1969

### CÓDIGOS

- 

### REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley sobre Refugiados y Protección Complementaria  
D.O.F. 31-XII-1969 y sus reformas.

### DECRETOS

- 

### ACUERDOS

- 

### CIRCULARES Y/U OFICIOS

- 

### DOCUMENTOS NORMATIVO-ADMINISTRATIVOS







- ...

**OTRAS DISPOSICIONES**

- 

...

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.

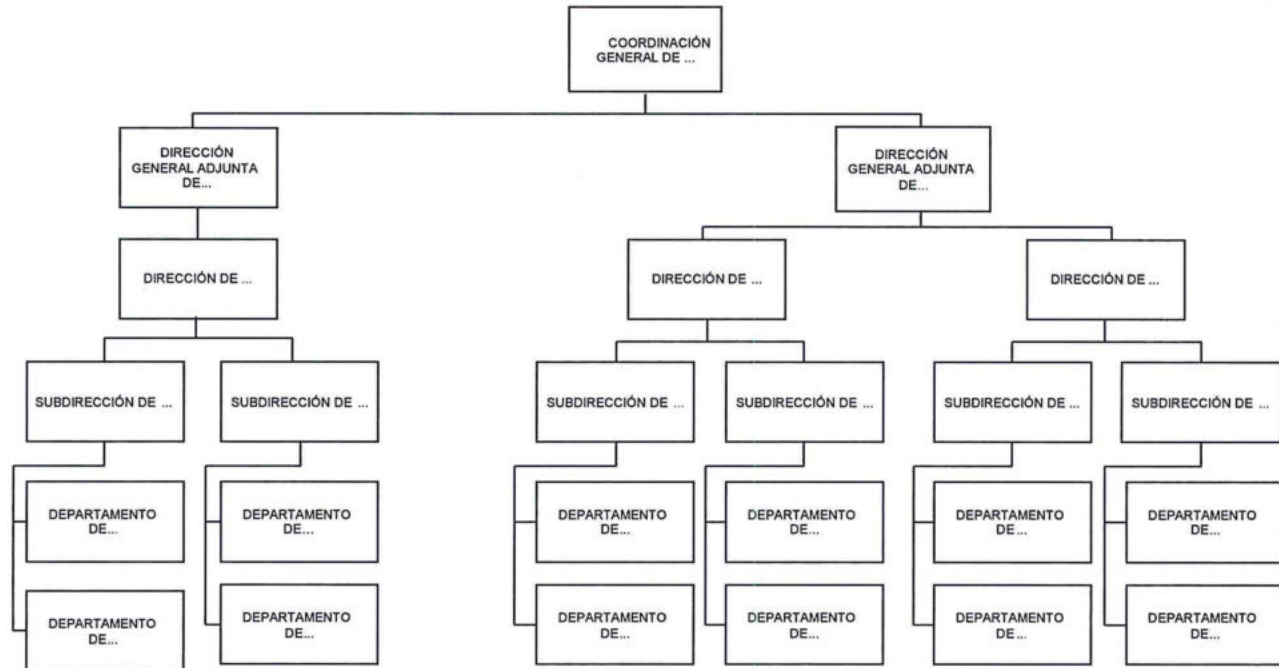


# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

### III. ORGANIGRAMA

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE.....  
COORDINACIÓN GENERAL DE...  
VIGENCIA: \_\_\_ DE \_\_\_ DE 20\_\_





# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## IV.- CÉDULAS DE SERVICIOS AL PÚBLICO

<b>MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	
<b>ÓRGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADO</b>	
<b>NOMBRE DEL SERVICIO</b>	
Solicitud de Reconocimiento de la Condición de Refugiado	
<b>ÁREA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, UBICACIÓN, TELÉFONO Y/O PORTAL DE INTERNET</b>	<b>HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>
<p style="text-align: center;">Calle .....#..... C.P. 06600, Ciudad de México, Alcaldía Cuauhtémoc</p> <p style="text-align: center;"><b>Responsable del trámite para quejas o consultas</b> Nombre de la persona Titular Director de ..... .....@segob.gob.mx 5209-8800 Ext: .....</p> <p style="text-align: center;"><b>Otras oficinas en donde se puede realizar el trámite</b> Delegación en Chiapas: Calle ....., colonia Centro, código postal 30700, Tapachula de Córdova y Ordoñez, Chiapas.</p> <p style="text-align: center;">Delegación en Veracruz: Calle..... número ..... kilómetro 221, colonia Miguel Alemán, código postal 96000, Acayucan, Veracruz.</p>	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00





# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

QUIÉN PUEDE SOLICITAR EL SERVICIO	COMPROBANTE A OBTENER
<ul style="list-style-type: none"><li>• Extranjeros que se encuentren en territorio nacional.</li><li>• Representante legal.</li></ul>	Constancia de Reconocimiento
TIEMPO DE RESPUESTA	COSTO
<p>45 días hábiles contados a partir de la admisión de la solicitud.</p> <p>En caso de que exista algún obstáculo para la realización del trámite, la Coordinación General ....., de manera inmediata, informará y requerirá al refugiado para que subsane la omisión correspondiente en un plazo máximo de 5 hábiles.</p>	Gratuito
EN QUÉ CASOS SE PUEDE SOLICITAR EL SERVICIO	
<p>Cuando el extranjero que se localice en territorio nacional y se encuentre en alguno de los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Que debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él.</li><li>2. Que ha huido de su país de origen, porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por violencia generalizada, agresión extranjera, conflictos internos, violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público, y</li><li>3. Que debido a circunstancias que hayan surgido en su país de origen o como resultado de actividades realizadas, durante su estancia en territorio nacional, tenga fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, o su vida, seguridad o libertad pudieran ser amenazadas por violencia generalizada, agresión extranjera, conflictos internos, violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.</li></ol>	



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## REQUISITOS

Datos de Información requeridos:

Que el extranjero:

1. Se encuentre en territorio nacional;
2. Solicite de manera verbal o escrita dentro del término de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente al que haya ingresado al país, o en su caso, aquél en que le haya sido materialmente posible presentarla.
3. Aporte los datos de identificación y elementos para sustentar su solicitud.
4. En caso de que la solicitud sea presentada por representante legal o interpósita persona, el solicitante deberá ratificarla personalmente.
5. Presentarse a las entrevistas que al efecto le señale la Coordinación General .....; debiendo:
  - Proporcionar información sobre sus antecedentes personales, los cuales podrán ser verificados con las autoridades competentes.
  - Aportar con veracidad información sobre los motivos por los que salió de su país de origen o de residencia habitual y si, en su caso, proviene de un tercer país.
  - Aportar pruebas o, en su caso, explicar de manera satisfactoria la falta de las mismas.
  - Relatar las circunstancias de las razones invocadas en apoyo de su solicitud.
  - Proporcionar cualquier otra información que el entrevistador estime necesaria para esclarecer la existencia de fundados temores o amenazas en su contra.







# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR PERSONAS SOLICITANTES

### Presencial

La solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado puede presentarse en las oficinas del Instituto Nacional de Migración a nivel nacional, quien deberá remitirla a la Coordinación General ..... dentro de las 72 horas siguientes contadas a partir de su recepción, o en su caso directamente en la Coordinación General .....

Cuando la solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado sea presentada mediante un representante legal o por interpósita persona, el extranjero deberá de ratificar su solicitud dentro del término de tres días hábiles. Si el extranjero la ratifica se continuará el procedimiento de reconocimiento, en caso contrario, se tendrá por no presentada la solicitud.

Como parte del procedimiento, el solicitante deberá llenar de su puño y letra frente a una autoridad, un formulario de información en el cual deberá proporcionar datos personales y los hechos por los cuales emigró de su país de origen o residencia habitual. Los solicitantes del reconocimiento de la condición de refugiado tienen derecho a contar con representación legal.

El solicitante al ser entrevistado deberá narrar los hechos que motivaron su salida de país de origen o residencia habitual, así como aportar las pruebas que sustenten sus dichos. En caso de requerirlo, se le proporciona asistencia de un traductor o intérprete de su lengua natal o de su comprensión. Durante todo el procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado, se garantiza el respeto de los derechos humanos de los solicitantes y refugiados.

Al otorgarse el reconocimiento de la condición de refugiado por parte de la ..... se obtiene el derecho de acceder a la residencia permanente.

### FUNDAMENTO JURÍDICO

- Artículo 24 de la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político.
- Artículo 45 del Reglamento de la Ley sobre Refugiados y Protección Complementaria.

### FORMATOS A UTILIZAR

- ( Nombre de los formatos a utilizar)





# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## VIGENCIA

40 días naturales a partir de su expedición.



# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

## V.- GLOSARIO

### Glosario de Términos

**Pasajes Internacionales:** Son las asignaciones que se otorgan al personal en activo por concepto de transportación, cuando por el cumplimiento de sus funciones o comisiones oficiales, se deban trasladar de la República Mexicana al extranjero y viceversa, o bien, de una ciudad a otra en el extranjero.

**Pasajes Nacionales:** Son las asignaciones que se otorgan al personal en activo por concepto de transportación, cuando en el cumplimiento de sus funciones o comisiones oficiales, se deban trasladar a una población distinta a la de su adscripción, dentro del territorio nacional.

**Viáticos:** Son los gastos necesarios para el cumplimiento de una comisión que implique el traslado a otra ciudad o país diferente al del domicilio laboral, como serían transporte local, alimentación, hospedaje, servicio de Internet, fax, fotocopiado, llamadas telefónicas, propinas, lavandería, tintorería, entre otros.

### Glosario de Abreviaturas y Siglas

**SEGOB:** Secretaría de Gobernación.

**SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**UA:** Unidad(es) Administrativa(s)



**SEGOB**  
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** El presente Manual entrará en vigor el día de su registro en la Dirección General de Recursos Humanos.

**SEGUNDO.-** El presente Manual podrá ser modificado o abrogado, según corresponda, al ser reformado o abrogado el Manual de Organización Específico y/o modificada la Estructura Orgánica No Básica de la

---

En la Ciudad de México, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_.

LIC. \_\_\_\_\_  
TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS





# SEGOB

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE SERVICIOS AL PÚBLICO

---

Hoja de firma de los Lineamientos  
para la Elaboración y  
Actualización de Manuales de  
Servicios al Público

Dado en la Ciudad de México, a 06 de septiembre de 2019

**EL DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS**

**CHRISTOPHER VALENZUELA PONCE**