



San Pedro
Garza García

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA LA
DIRECCIÓN DE
SERVICIOS GENERALES**

**SECRETARÍA DE SERVICIOS
PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE**

03 DE FEBRERO DE 2023

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	2 de 62

ÍNDICE

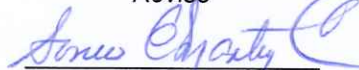
	Página
I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	5
II INTRODUCCIÓN	6
III OBJETIVOS DEL MANUAL	6
IV MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	6
V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	7
VI DEFINICIONES	7
VII POLÍTICAS	8
<u>GENERALES</u>	8
<u>SERVICIOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</u>	10
<u>PARA APOYO A EVENTOS DEL MUNICIPIO</u>	10
<u>PARA APOYO EN LA RECUPERACIÓN DE ESPACIOS CON GRAFITI DEL MUNICIPIO</u>	11
<u>PARA DAÑOS POR ACCIDENTES VIALES TURNADOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</u>	11
<u>PARA OTORGAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO INTERNO</u>	12
<u>PARA EL MANTENIMIENTO DE CLIMAS CON PROVEEDOR EXTERNO</u>	13
<u>PARA OTORGAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A ESPACIOS DEPORTIVOS</u>	13
<u>PARA OTORGAR EL MANTENIMIENTO DE MONUMENTOS DEL MUNICIPIO</u>	14
<u>PARA OTORGAR LOS SERVICIOS DE ENTREGA RECEPCIÓN DE OBRAS</u>	15
VIII PROCESOS	16
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-01-V2</u>	17
APOYO A EVENTOS DEL MUNICIPIO	17
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	17
DIAGRAMA DE FLUJO	20
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-02-V2</u>	21
CAMPAÑA PERMANENTE DE BORRADO DE GRAFITIS	21
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	21
DIAGRAMA DE FLUJO	24
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-03-V2</u>	25

Actualizó



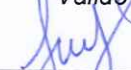
Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó



José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	3 de 62

ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS POR DAÑOS DE ACCIDENTES VIALES TURNADOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	25
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	25
DIAGRAMA DE FLUJO	29
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-04-V2</u>	31
MANTENIMIENTO ELÉCTRICO	31
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	31
DIAGRAMA DE FLUJO	34
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-05-V2</u>	35
MANTENIMIENTO INTERNO	35
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	35
DIAGRAMA DE FLUJO	38
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-06-V2</u>	39
MANTENIMIENTO EXTERNO	39
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	39
DIAGRAMA DE FLUJO	42
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-07-V2</u>	43
MANTENIMIENTO DE CLIMAS CON PROVEEDOR EXTERNO	43
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	43
DIAGRAMA DE FLUJO	45
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-08-V2</u>	46
MANTENIMIENTO A ESPACIOS DEPORTIVOS	46
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	46
DIAGRAMA DE FLUJO	49
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-09-V2</u>	50
MANTENIMIENTO A MONUMENTOS MUNICIPALES	50
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	50
DIAGRAMA DE FLUJO	52
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-10-V2</u>	53
MANTENIMIENTO A MONUMENTOS MUNICIPALES	53
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	53
DIAGRAMA DE FLUJO	56
<u>5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-10-V2</u>	58
ENTREGA-RECEPCIÓN DE OBRAS	58
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	58
DIAGRAMA DE FLUJO	60

Actualizó

Revisó

Validó

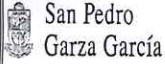
Aprobó

Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	4 de 62

IX ANEXOS

NO SE UTILIZAN FORMATOS IMPRESOS, TODA SOLICITUD DE REQUISICIÓN DE ALGÚN SERVICIO, ES ATRAVÉS DEL SISTEMA SISEG O SAM. 62

Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE		
	DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES		
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	5 de 62

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



Lic. Miguel Bernardo Treviño de Hoyos
 Presidente Municipal



Mtra. Valeria Guerra Siller
 Secretaria del Republicano Ayuntamiento



Ing. Rodolfo Mendoza Elizondo
 Secretario de Servicios Públicos y
 Medio Ambiente



Dra. Mariana Téllez Yáñez
 Secretaria de la Contraloría y
 Transparencia

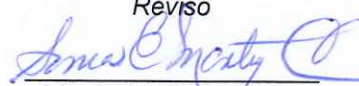
Actualizó


Revisó

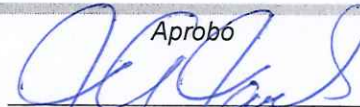
Validó

Aprobó


 Sandra Guadalupe Rodríguez
 Vargas
 Auxiliar Administrativo


 C.P. Sonia Edna Martínez
 Cárdenas
 Jefe de Normatividad


 Lic. Johanna Mudd Frankenberg
 Directora de Servicios Generales


 José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	6 de 62

II. INTRODUCCIÓN

Nuestro Municipio siempre se ha caracterizado por brindar servicios de calidad y eficiencia; pero también se ha esmerado en contar con instalaciones que aseguren que su personal, realice sus actividades cotidianas en espacios funcionales y climatizados, pero también con el mobiliario adecuado; y ofreciendo a la ciudadanía que acude a realizar solicitudes o trámites, instalaciones donde se sientan seguros y cómodos.

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

Objetivo General

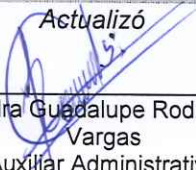
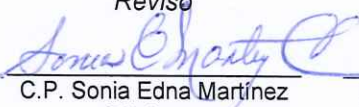
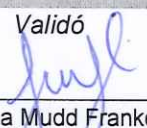
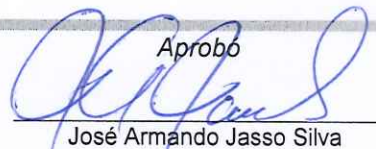
El presente Manual tiene como finalidad dar a conocer las políticas y procedimientos propios para asegurar la conservación y el mantenimiento de los equipos, mobiliario e inmuebles de las distintas Dependencias y Unidades Administrativas Centralizadas en estado óptimo, así como prestar el servicio y/o apoyo necesario en eventos programados por las propias dependencias, con el fin de favorecer los servicios y actividades, atendiendo en tiempo y forma las peticiones, incluyendo los trabajos de habilitación, remodelación, construcción y en algunos casos de limpieza; contando para ello con personal calificado y comprometido para brindarles el servicio con calidad y eficiencia.

Objetivos Específicos

- Clasificar cada uno de los servicios que se brindan en la Dirección de Servicios Generales.
- Determinar, en su caso, las actividades asignadas a la Dirección, con el fin de familiarizar al usuario de quienes las realizan.
- Administrar eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros.
- Optimizar los tiempos de servicio a fin de ir mejorando en el mismo.
- Proporcionar una herramienta electrónica que facilite al usuario la solicitud de las necesidades requeridas.

IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

 Actualizó	 Revisó	 Validó	 Aprobó
Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	7 de 62

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados.
- Constitución Políticas del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
- Ley de Archivos para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Adquisiciones, Arrendamiento y Contratación de Servicios del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Limpia para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento Municipal Anticorrupción de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Protección Ambiental y Desarrollo Sustentable del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Eventos para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento para la Organización y Operación de la Junta Municipal de Protección y Conservación de Áreas, Predios y Edificaciones con Valor Ecológico-Histórico-Paisajístico de San Pedro Garza García, Nuevo León.

<p><i>Actualizó</i></p>  <p>Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	--	---	---

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	8 de 62

- Reglamento para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento para el Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Archivo Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Plan Municipal de Desarrollo.

V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Los procesos, políticas, anexos y demás información contenida en el presente Manual, son aplicables a los procesos descritos en el mismo y que contiene todas y cada una de las actividades y/o servicios que se generan desde la Dirección, a fin de que el usuario pueda conocer el procedimiento para un requerimiento en específico.

VI. DEFINICIONES

Dependencias: las señaladas en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal;

Dirección: la Dirección de Servicios Generales adscrita a la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente

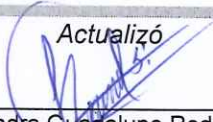
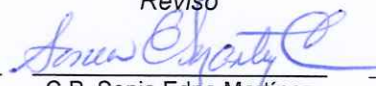
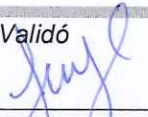
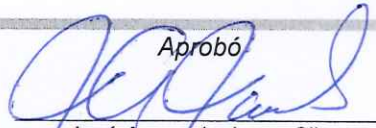
Municipio: al Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Organismos: los organismos públicos descentralizados creados por el Republicano Ayuntamiento;

Servidores públicos: toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal;

Titulares: los Secretarios, Directores Generales y Directores de Área;

Unidades administrativas: las direcciones o su equivalente que dependen y reportan directamente a las dependencias.

 Actualizó	 Revisó	 Validó	 Aprobó
Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	9 de 62

SIMUN: Es una aplicación diseñada para el control presupuestal de adquisiciones del Municipio de San Pedro Garza García N.L. sus siglas significan “Sistema Integral del Municipio”, y proporciona a las diferentes dependencias un software que permite: automatizar la captura y emisión de requisiciones, órdenes de compra y de pago; contar con una herramienta automatizada para la recepción de artículos (surtido); establecer un control presupuestal estricto (gasto corriente); contar con información debidamente estructurada y oportuna; además de generar información confiable para la toma de decisiones.

SAM: Aplicación tecnológica que tiene como finalidad atender los reportes ciudadanos a través de una plataforma que permite al ciudadano reportar o solicitar algún servicio que ofrece la administración municipal, dicha plataforma es operada por la dirección de atención ciudadana.

SISEG: Aplicación tecnológica que brinda el servicio electrónicamente y no de forma manual a fin de procesar adecuadamente los requerimientos solicitados por los usuarios.

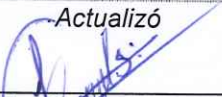
Usuario: colaborador de la administración pública municipal que está capacitado y cuenta con la aplicación SISEG, para generar las requisiciones de SISEG requeridas.

VII. POLÍTICAS

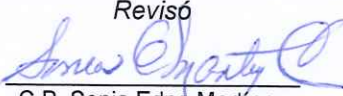
POLÍTICAS GENERALES:

1. La Requisición del SISEG deberá contener todas las firmas para que pueda llegar al área correspondiente de la Dirección, para la asignación al área requerida según la solicitud; de no contener las firmas, no podrá asignarse al departamento correspondiente.
2. Es muy importante que se describa detalladamente el tipo de trabajo a solicitar y solamente hacer la solicitud de 1-un trabajo por requisición del SISEG; ya que, en caso de contener servicios para áreas diferentes, no se podrá asignar el mismo folio y se solicitará su cancelación.
3. Se deberá asegurar que no existan trabajos duplicados o trabajos de diferentes áreas, en caso de presentarse esa situación, se le informará al usuario de la cancelación del mismo.
4. Se deberán enviar fotografías de la evidencia en la que conste la atención del requerimiento, ya que dicha evidencia será útil para concluir la requisición del SISEG satisfactoriamente.

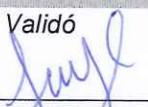
Actualizó


Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo


Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó


Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó


José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	10 de 62

SERVICIOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES:

5. El servicio de mantenimiento y reparación de vehículos propiedad del Municipio, se detalla en el Manual de Políticas y Procedimientos para el Mantenimiento Automotriz.
6. Proveer con equipo, instalaciones, servicios técnicos y de montaje, los eventos organizados por las diversas autoridades municipales, mediante el sistema SISEG.
7. Proveer la conservación, mantenimiento y buen funcionamiento de bienes muebles e inmuebles municipales, así como espacios deportivos.
8. Realizar las tareas de construcciones menores y mantenimiento general de edificios públicos municipales, así como de algunas áreas en el exterior del municipio (ej. Rehabilitación de banquetas municipales hasta 30 mts).
9. Realizar las valuaciones de las afectaciones a la infraestructura municipal en coordinación con las autoridades municipales de la materia.
10. Tanto el personal que fungirá como usuario y como el que brinda su servicio en la Dirección, tendrán que contar con una capacitación sobre las funciones básicas del sistema tecnológico denominado SISEG para tener conocimiento pleno de su uso, así como de establecer prioridades en tiempo para generar lo conducente a fin de recibir un servicio oportuno.
11. Cada uno de los servicios descritos en el presente manual, son para beneficio del usuario, describiendo paso a paso el proceso de cada uno de ellos, esto con la finalidad de brindar un servicio óptimo a los usuarios de acuerdo a las necesidades que soliciten y bajo las políticas establecidas en el presente.
12. La Dirección de Servicios Generales con la directriz de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente están facultados para determinar los procesos descritos en el presente manual a fin de hacer la descripción de cada uno de los servicios que se ofrecen desde la misma, y hacerlos de conocimiento a los usuarios.

PARA APOYO A EVENTOS DEL MUNICIPIO:

13. La factibilidad es de acuerdo al tipo de evento a realizar, ya que la anticipación de la requisición de SISEG deberá ser con al menos 5-cinco días hábiles antes de programarse el evento.
14. El usuario deberá generar con tiempo la requisición de SISEG, a fin de ofrecer un mejor servicio; ya que de lo contrario se podrá negar el mobiliario por estar previamente separado para otro evento.

Actualizó  Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	Validó  Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	Aprobó  José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	--

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	11 de 62

15. En caso no contar con mobiliario, el departamento de Construcción y Mantenimiento, deberá informar al usuario vía SISEG del inconveniente y finalizar la solicitud.
16. Es responsabilidad del personal asignado para dar el servicio solicitado en la requisición de SISEG, separar, limpiar y ordenar el mobiliario y equipo a fin de programarse adecuadamente para cumplir con la solicitud requerida.
17. Se deberá asegurar que la cuadrilla deje el lugar en las condiciones en las que se encontró cuando se realizó el montaje inicial del mobiliario y equipo.
18. Es responsabilidad del personal asignado, el uso correcto y resguardo del mobiliario y equipo para asegurar su duración con la finalidad de brindar el servicio en óptimas condiciones.
19. En caso del mobiliario y equipo que por su uso y tiempo se requiera cambiar, se deberá informar al Jefe de Construcción y Mantenimiento, para la sustitución del mismo; siempre y cuando se disponga de presupuesto y en base a las necesidades prioritarias del área correspondiente.

PARA APOYO EN LA RECUPERACIÓN DE ESPACIOS CON GRAFITI DEL MUNICIPIO:

20. La factibilidad va en función a recuperar un espacio que cuenta con grafiti y que el mismo se encuentre en espacios municipales como canchas, gimnasios, parques, instalaciones (Puente de la Unidad), etc., y no en espacios particulares.
21. Las solicitudes pueden ser ciudadanas a través del SAM o de usuarios a través del SISEG.
22. El personal asignado para atender la requisición del SISEG o reporte de SAM, deberán de hacer un recorrido en la ubicación donde se solicita el servicio y verificar si se cuenta con el material que se requiere, ya que se cuenta con un stock de los colores básicos y de no ser así, se realiza el listado de los materiales que se requiere comprar, a fin de poder programar y cumplir adecuadamente con la solicitud requerida.

PARA DAÑOS POR ACCIDENTES VIALES TURNADOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES:

23. El oficial adscrito a la Dirección de Policía Vial se deberá presentar físicamente en la Dirección para hacer la entrega del oficio donde se detallan los daños ocasionados por el accidente vial.

Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	12 de 62

24. Los daños ocasionados pueden ser muy variados; desde una luminaria pública, daño en un árbol, reparación de defensas, etc., por lo cual la Dirección de Policía Vial adscrita a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal deberá enviar los oficios correspondientes a las diferentes Direcciones de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, a fin de que se proceda a atender los daños según corresponda.
25. En caso de que proceda la aseguradora, solamente se documenta que el área de la Jefatura de Construcción y Mantenimiento no será la responsable de reparar el daño ocasionado por el accidente vial y se anexa al oficio que se recibió por parte de la Dirección de Policía Vial.
26. La aseguradora informa el término de los trabajos y la Jefatura de Construcción y Mantenimiento supervisa los mismos y en caso de no quedar satisfechos con los trabajos, se deberá informar que hagan las reparaciones conducentes a fin de concluir satisfactoriamente con la reparación.
27. Corresponde a la Secretaria de la Jefatura de Construcción y Mantenimiento, solicitar mediante oficio o formato se informe al área correspondiente de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, el costo de la reparación de los daños, con la finalidad de que proceda al cobro a la compañía aseguradora; de lo contrario será el ciudadano quien deba cubrir el costo de dicha reparación.
28. Cuando sea necesario realizar alguna compra de material que no haya en existencia, se le deberá dar seguimiento con la compradora que asigne la Dirección de Adquisiciones, quien determinará la asignación del proveedor y una vez concluida esta etapa, el comprador envía la orden de compra al auxiliar administrativo para proceder con la solicitud de la reparación.
29. Una vez que se haya asignado al proveedor, el auxiliar administrativo deberá tener contacto con dicho proveedor con la finalidad de programar la entrega del material en el almacén, informando de ello a la secretaria de la jefatura de mantenimiento y construcción, para que proceda a generar la orden de salida de los materiales y programar el trabajo de reparación solicitado.

PARA OTORGAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO

30. La factibilidad será de acuerdo al servicio que se esté solicitando; se necesita que esté dentro de los alcances que la cuadrilla pueda realizar y de no ser factible que lo realice el personal de la Dirección, se le deberá informar al usuario para que el servicio se solicite con un externo.
31. Las solicitudes pueden ser ciudadanas a través del SAM o de usuarios a través del SISEG.
32. Mediante el folio del SISEG se envía el listado del material requerido, el cual tiene un límite de tiempo de 30-treinta días para generar la Requisición en el SIMUN; en caso de no generarla en el plazo estipulado por el SISEG, la Requisición del SISEG será cancelada automáticamente.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	--

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		
	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE		
	DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES		
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	13 de 62

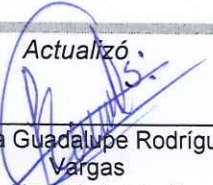
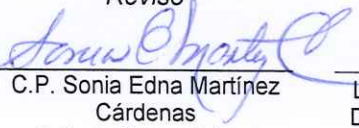

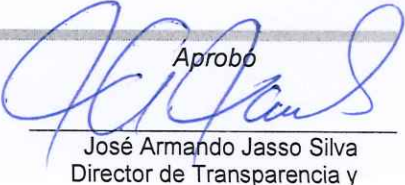
33. El área de almacén general o la Ferretería, deberá enviar mediante la aplicación correspondiente, la orden de salida de los materiales requeridos para la requisición.
34. Si el reporte se hace mediante SAM, se hace una visita y se realiza el servicio con material de stock o bien mediante una requisición en el SIMUN o de Ferretería para la compra de material.
35. En caso de no estar conforme con el servicio solicitado, el usuario deberá rechazar la solicitud para que sea concluido a su entera satisfacción.

PARA EL MANTENIMIENTO DE CLIMAS CON PROVEEDOR EXTERNO:

36. La factibilidad es en función del tipo de trabajo a requerir, ya que, de ser necesario dicho trabajo, todo contrato o servicio externo, se reemite vía SISEG a la Dirección de Administración de Bienes Municipales; esto debido a que se necesita una reparación mayor que no es posible realizarla por personal de la jefatura de mantenimiento eléctrico interno.
37. En caso de urgencia del trabajo solicitado, el usuario deberá realizar una llamada a la Dirección de Administración de Bienes Municipales, generando folio del SISEG, a fin de informar la urgencia en la atención de la Requisición del SISEG; mismo que se atenderá conforme al proveedor asignado.
38. El área de Mantenimiento Eléctrico, tendrá que ir a supervisar y verificar los trabajos satisfactorios, a fin de llevar un seguimiento de mantenimiento y revisión.

PARA OTORGAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A ESPACIOS DEPORTIVOS:

39. La factibilidad será de acuerdo al servicio que se esté solicitando; se necesita que esté dentro de los alcances que la cuadrilla pueda realizar y de no ser factible que lo realice el personal de la Dirección, se le deberá informar al usuario para que el servicio se solicite con un externo.
40. Las solicitudes pueden ser ciudadanas a través del SAM o de la Dirección de Deportes de la Secretaría de Cultura y Deportes a través del SISEG.
41. Mediante el folio del SISEG se envía el listado del material requerido, el cual tiene un límite de tiempo de 30-treinta días para generar la Requisición en el SIMUN; en caso de no generarla en el plazo estipulado por el SISEG, la Requisición del SISEG será cancelada automáticamente.
42. El área de almacén general o la Ferretería, deberá enviar mediante la aplicación correspondiente, la orden de salida de los materiales requeridos para la requisición.

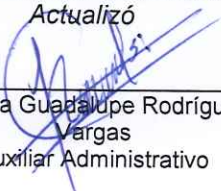
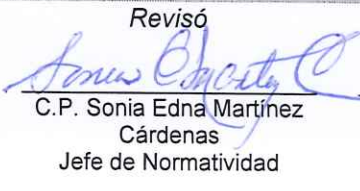
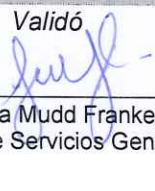
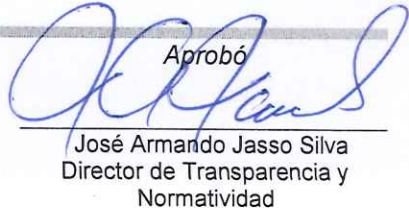
 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobo José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	---	---

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	14 de 62

43. Si el reporte se hace mediante SAM, se hace una visita y se realiza el servicio con material de stock o bien mediante una requisición en el SIMUN para la compra de material.
44. En caso de no estar conforme con el servicio solicitado, el usuario deberá rechazar la solicitud para que sea concluido a su entera satisfacción.

PARA OTORGAR EL MANTENIMIENTO DE MONUMENTOS DEL MUNICIPIO:

45. La factibilidad va en función de dar mantenimiento a monumentos erigidos por el municipio y no erigidos por particulares o que se encuentren en espacios particulares.
46. Es posible recibir solicitudes ciudadanas a través del SAM.
47. El personal asignado para atender el reporte de SAM, deberán de hacer un recorrido en la ubicación donde se solicita el servicio y verificar si se cuenta con el material que se requiere, ya que se cuenta con un stock de material y de no ser así, se realiza el listado de los materiales que se requiere comprar, a fin de poder programar y cumplir adecuadamente con la solicitud requerida.
48. El plan de mantenimiento de monumentos es anual. El mantenimiento puede ser elaborado de manera interna o por medio de un externo, dependiendo del material del monumento y de la ubicación/altura del mismo.
49. Si el mantenimiento no es posible realizarlo por personal de la jefatura de construcción y mantenimiento, se deberá enviar con proveedor externo.
50. El tiempo para cotizar una vez hecha la solicitud será no mayor a 1-una semana.
51. La cuenta presupuestal para realizar este tipo de trabajos, únicamente la tiene la Dirección de Servicios Generales.
52. La Dirección de Adquisiciones asigna el comprador y se inicia el proceso para colocar la requisición al proveedor externo, se genera la orden de compra y se envía al auxiliar administrativo para su seguimiento; dicho proceso de asignación o colocación de la requisición a través del SIMUN, dependerá del comprador asignado, así como el trámite interno para procesar la orden de compra.
53. Es muy importante que el jefe de construcción y mantenimiento verifique los trabajos a fin de cumplan con la solicitud requerida.



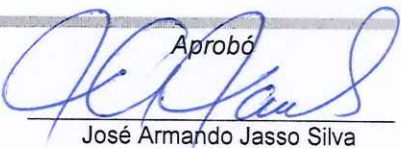
<p><i>Actualizó</i></p>  <p>Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	--	---	---

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	15 de 62

54. El expediente deberá incluir una carta de satisfacción generada y firmada por el jefe de construcción y mantenimiento a fin de confirmar que los trabajos se realizaron satisfactoriamente.

PARA OTORGAR LOS SERVICIOS DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE OBRAS

55. La ejecución depende directamente de las solicitudes recibidas por la Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas mediante oficio.
56. El enlace de entrega recepción de obras será responsable de convocar a las áreas correspondientes para realizar el recorrido de supervisión, el cual permite hacer observaciones mediante un acta que se levanta por parte de Contraloría.
57. Dichas observaciones deberán ser subsanadas por el contratista bajo la supervisión de la Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas.
58. Una vez que las observaciones queden subsanadas, se procede a la firma del acta de entrega recepción de la obra.
59. Al finalizar el proceso de entrega recepción, es competencia de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente dar mantenimiento a la obra entregada.

<p><i>Actualizó</i></p>  <p>_____ Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>_____ C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>_____ Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>_____ José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	--	---	---

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	16 de 62

VIII. PROCESOS

Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	17 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-01-V2

APOYO A EVENTOS DEL MUNICIPIO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

UNIDAD ADMINISTRATIVA - Usuario

1. Genera la Requisición del SISEG y se le asigna un número de folio para su fácil localización y seguimiento.

“La requisición del SISEG deberá contener todas las firmas para que pueda llegar al área correspondiente de la Dirección, para la asignación al área requerida según la solicitud; de no contener las firmas, no podrá asignarse al departamento correspondiente”.

“Es muy importante que se describa detalladamente el tipo de trabajo a solicitar y solamente hacer la solicitud de 1-un trabajo por requisición de SISEG; ya que, en caso de contener servicios para áreas diferentes, no se podrá asignar el mismo folio y se solicitará su cancelación.”

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Área de asignación de SISEG

2. Revisa el tipo de trabajo que están solicitando para determinar el área a designar para dicho requerimiento.

“Se deberá asegurar que no existan trabajos duplicados o trabajos de diferente área, en caso de presentarse esa situación se le informará al usuario de la cancelación del mismo”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Construcción y Mantenimiento

3. Revisa la solicitud del requerimiento solicitado para determinar la factibilidad del mismo.

“La factibilidad es de acuerdo al tipo de evento a realizar, ya que la anticipación de la requisición deberá ser de al menos 5-cinco días hábiles antes de programarse el evento”.

4. Canaliza a la cuadrilla para revisión previa de la logística del evento y de manera oportuna hacer la programación y separación del mobiliario y equipo a requerir.

Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	18 de 62

“El usuario deberá generar con tiempo la requisición de SISEG y recabe de forma electrónica las firmas necesarias, a fin de ofrecer un mejor servicio, ya que de lo contrario se podrá negar mobiliario por estar previamente separado para otro evento”.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Secretaria

5. Informa al Usuario de la falta de mobiliario y equipo a fin de que tenga conocimiento del inconveniente y pueda determinar alguna solución al respecto.

“En caso de no contar con el mobiliario requerido, el Jefe de Construcción y Mantenimiento, deberá dar instrucciones a su Secretaria para que informe vía telefónica o por correo electrónico del inconveniente”.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Mayordomo

6. Revisa el mobiliario según el requerimiento y previo a la factibilidad del mismo.

“Es responsabilidad del personal asignado para dar el servicio solicitado en la requisición de SISEG, separar, limpiar y ordenar el mobiliario y equipo a fin de programarse adecuadamente para cumplir con la solicitud requerida”.

7. Agenda el evento y se contacta con el Usuario solicitante a fin de detallar lo necesario para el evento en el que brindarán el servicio e informará de la cuadrilla que estará dando el apoyo a su solicitud.


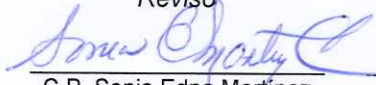
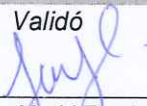
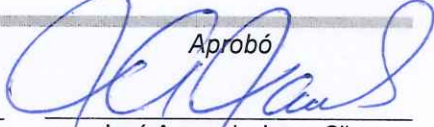
JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Cuadrilla

8. Realizan el montaje del mobiliario y/o equipo, realizando previamente al evento las pruebas de sonido, en caso de que se haya requerido y la estabilidad del montaje del mobiliario.

“Se deberán enviar fotografías de la evidencia en la que conste la atención del requerimiento, ya que dicha evidencia será útil para concluir la requisición del SISEG satisfactoriamente”.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO - Mayordomo

9. Supervisa el evento antes, durante y después del mismo a fin de cubrir las necesidades solicitadas.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	---	---

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	19 de 62

10. Verifica que la cuadrilla asignada realice las labores del desmontaje del mobiliario y equipo que se instaló para cubrir el evento, una vez que éste se haya realizado.

“Se deberá asegurar que la cuadrilla deje el lugar en las condiciones en las que se encontró cuando se realizó el montaje inicial del mobiliario y equipo”.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Cuadrilla

11. Traslada el mobiliario y equipo a la bodega de su área a fin de resguardarlo, una vez desmontado dicho mobiliario y equipo, dejando el lugar en las condiciones en que se encontraba inicialmente.
12. Informa al Mayordomo lo anterior para que se concluya la Requisición del SISEG.

“Es responsabilidad del personal asignado, el uso correcto y resguardo del mobiliario y equipo para asegurar su duración con la finalidad de brindar servicio en óptimas condiciones”.

“En caso del mobiliario y equipo que por su uso y tiempo se requiera cambiar, se deberá informar al Jefe de Construcción y Mantenimiento, para la sustitución del mismo; siempre y cuando se disponga de presupuesto y en base a las necesidades prioritarias del área correspondiente”.


JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Mayordomo

13. Informa a la Secretaria de la Jefatura acerca de la conclusión de dicha requisición y le proporciona la evidencia fotográfica para tal fin.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Secretaria

14. Recibe la evidencia y procede a realizar la conclusión de la Requisición del SISEG, para que de manera electrónica pase a formar parte del apartado de concluidos en el SISEG.

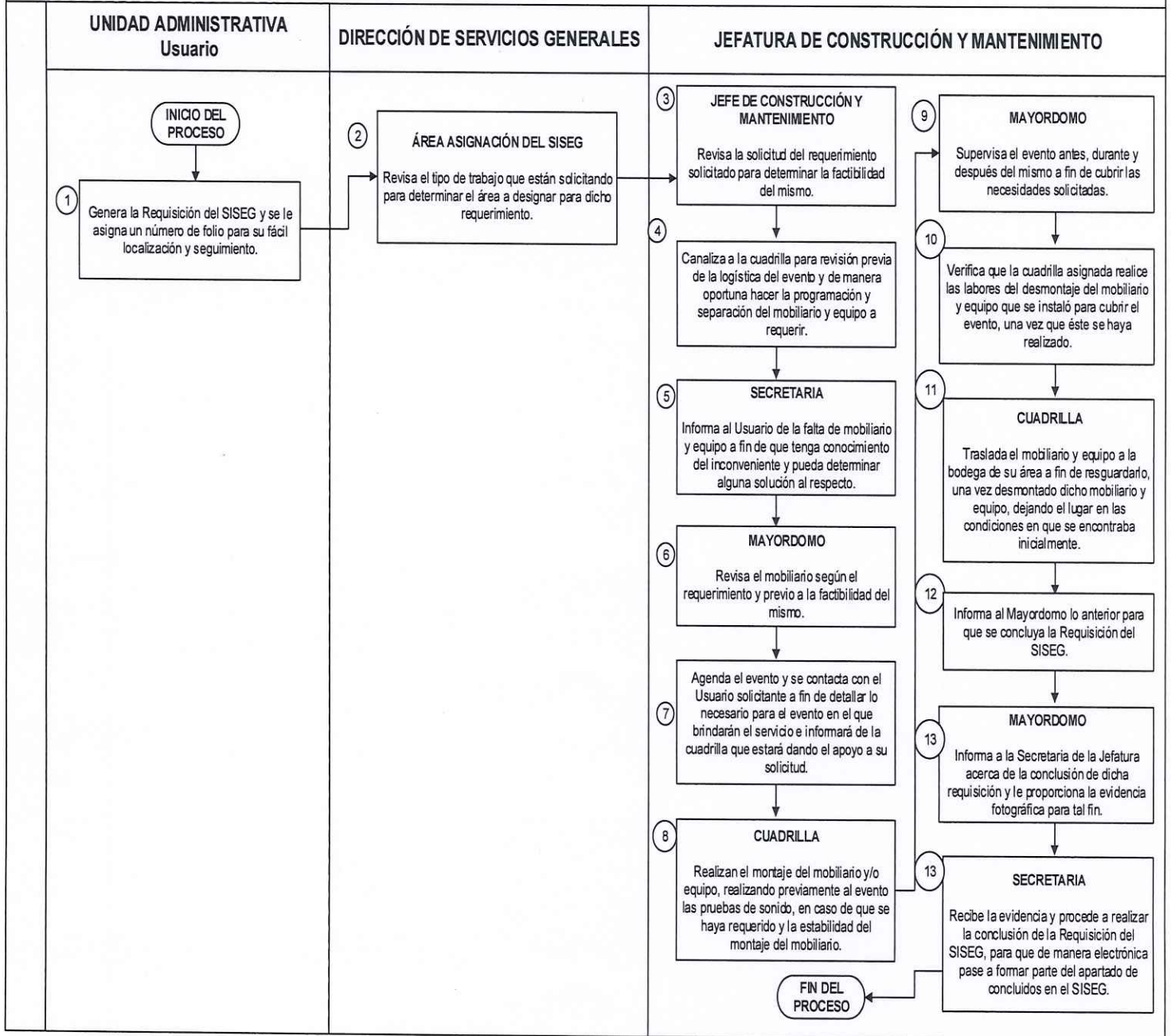
FIN DEL PROCESO.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	20 de 62

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DE APOYO A EVENTOS DEL MUNICIPIO



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	21 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-02-V2

CAMPAÑA PERMANENTE PARA BORRADO DE GRAFITI

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

¿LA SOLICITUD SE HACE VIA SISEG?

“Las solicitudes pueden ser ciudadanas a través del SAM o de usuarios a través del SISEG.”

UNIDAD ADMINISTRATIVA - Usuario

1. Genera la Requisición del SISEG y se le asigna un número de folio para su fácil localización y seguimiento.

“La requisición del SISEG deberá contener todas las firmas para que pueda llegar al área correspondiente de la Dirección, para la asignación al área requerida según la solicitud; de no contener las firmas, no podrá asignarse al departamento correspondiente”.

“Es muy importante que se describa detalladamente el tipo de trabajo a solicitar y solamente hacer la solicitud de 1-un trabajo por requisición de SISEG; ya que, en caso de contener servicios para áreas diferentes, no se podrá asignar el mismo folio y se solicitará su cancelación.”

¿LA SOLICITUD SE HACE VIA SAM?

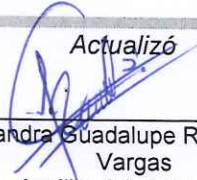
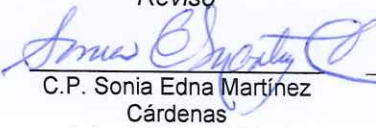

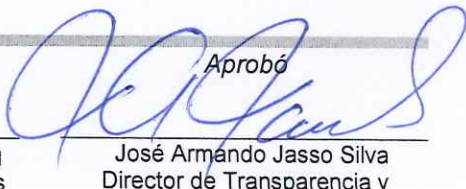
2. Ciudadano genera el reporte en la plataforma de SAM, la cual se asigna a la Dirección de Servicios Generales.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Área de asignación de SISEG/ SAM

3. Se asigna el reporte a la Jefatura para la programación del retiro de grafitis.

“Se deberá asegurar que no existan trabajos duplicados o trabajos de diferente área, en caso de presentarse esa situación se le informará al usuario de la cancelación del mismo”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Construcción y Mantenimiento

<p><i>Actualizó</i></p>  <p>Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	--	---	---

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	22 de 62

4. Revisa la solicitud del requerimiento solicitado para determinar la factibilidad del mismo.

“La factibilidad es de acuerdo a que únicamente se borra el grafiti que se encuentra en espacios municipales (canchas, gimnasios parques etc.) y no en espacios particulares”.

5. Canaliza a la cuadrilla para revisión previa de los materiales que se requieren para la ejecución del servicio solicitado.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Mayordomo

6. Realiza la solicitud de los materiales que se requieren para ejecutar el trabajo.

“Los trabajadores asignados a la requisición de SISEG o reporte de SAM, deberán de hacer un recorrido por la dirección donde se solicita el servicio y saber si se cuenta con el material que se requieren ya que se tiene un stock de los colores básicos y de no ser así se deberá realizar el listado de los materiales que se requieren comprar, esto con el fin de poder programar y cumplir adecuadamente con la solicitud requerida”.

¿HAY MATERIAL EN EXISTENCIA?

7. Da inicio a los trabajos con el material de stock, ya que se cuenta con un almacén de materiales y se procura tener pintura con los colores básicos para el borrado de grafitis. Pasa al punto 13.

¿NO SE CUENTA CON MATERIAL EN EXISTENCIA?

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Construcción y Mantenimiento

8. Solicita al personal administrativo gestione el trámite para la compra de material que requiere.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Personal Administrativo

9. Realiza la Requisición a través el SIMUN, para la compra de los materiales solicitados.

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA – Personal del Área de Almacén

10. Recibe el material y notifica al personal administrativo de la Dirección de Servicios Generales de su llegada.

Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	23 de 62

- Envía la aplicación para la salida de los materiales y el personal administrativo realiza el trámite correspondiente para la salida de los materiales.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Personal Administrativo

- Entrega al Jefe del Área la orden de salida de los materiales requeridos.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Jefe

- Firma la orden de salida e informa al personal autorizado para que recoja el material del almacén.
- Avisa al Mayordomo que programe la cuadrilla para realizar el trabajo.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Mayordomo


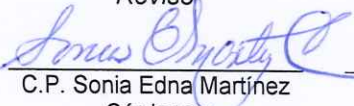


- Programa la cuadrilla para la ejecución del trabajo.
- Toma evidencia fotográfica de la conclusión del trabajo y la envía a la Secretaria del área.

“Deberán enviar fotografías de la evidencia del requerimiento, ya que dicha evidencia será útil para concluir la requisición del SISEG/ SAM satisfactoriamente”.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO - Secretaria

- Recibe la evidencia fotográfica y procede a realizar la conclusión de la Requisición del SISEG, para que electrónicamente pase a formar parte del apartado de concluidos de SISEG.
- En caso de ser un reporte vía SAM se sube la evidencia a la plataforma y se marca como reporte concluido.

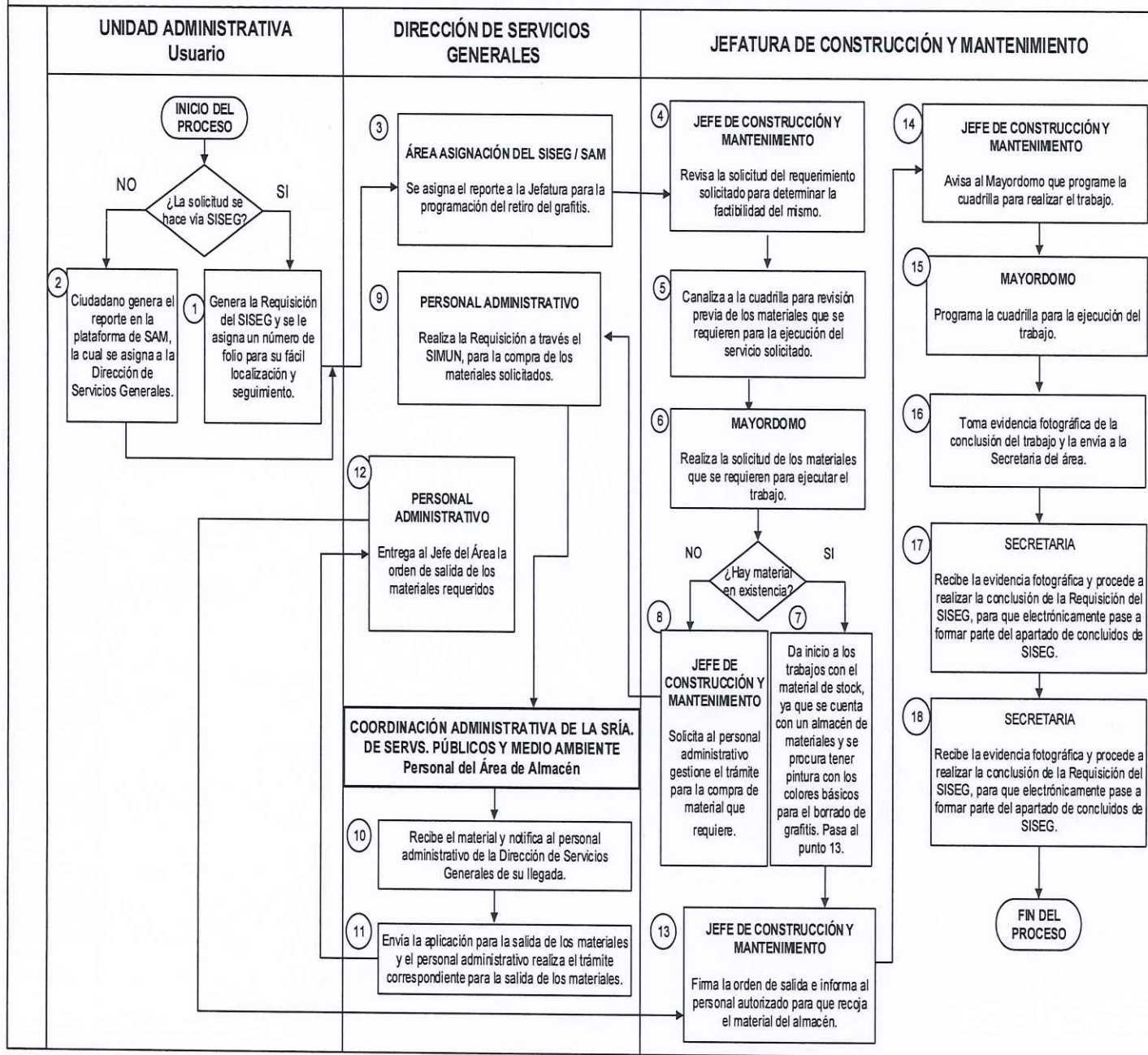
FIN DEL PROCESO.

<p><i>Actualizó</i></p>  <p>Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	--	---	---

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	24 de 62

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DE CAMPAÑA PERMANENTE PARA BORRADO DE GRAFITI



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES		
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023
		Página	25 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-03-V2

**ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS POR DAÑOS DE ACCIDENTES VIALES
TURNADOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DIRECCIÓN DE POLICÍA VIAL – Oficial

1. Informa vía oficio a la Dirección, el daño que se ocasionó al Municipio, derivado de un accidente vial y lo entrega para la recepción correspondiente.

“El oficial adscrito a la Dirección de Policía Vial se deberá presentar físicamente en la Dirección para hacer la entrega del oficio donde se detallan los daños ocasionados por el accidente vial”.

“Los daños ocasionados pueden ser muy variados; desde una luminaria pública, daño en un árbol o reparación de defensas, etc., por lo cual la Dirección de Policía Vial adscrita a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal deberá enviar los oficios correspondientes a las diferentes Direcciones de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, a fin de que se proceda a atender los daños según corresponda”.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Secretaria

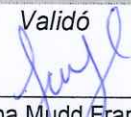
2. Recibe el oficio y revisa el tipo de accidente y le informa al Jefe del Área para que determine su reparación.
3. Determina que los daños deberán ser reparados por la aseguradora del ciudadano responsable del accidente vial.

“En caso de que proceda la aseguradora, solamente se documenta que el área de la Jefatura de Construcción y Mantenimiento no será la responsable de reparar el daño ocasionado por el accidente vial y se anexa al oficio que se recibió por parte de la Dirección de Policía Vial.”

¿LA REPARACIÓN ES POR CUENTA DE LA ASEGURADORA?

COMPAÑÍA ASEGURADORA

4. Se hace cargo de la reparación de los daños ocasionados por el accidente vial.

Actualizó  Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	Revisó  C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	Validó  Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	Aprobó  José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	---	---	--

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	26 de 62

5. Informa al Jefe de Construcción y Mantenimiento que la reparación ya fue realizada, presentando la evidencia correspondiente.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Jefe

6. Verifica físicamente que los trabajos se hayan realizado satisfactoriamente.

“En caso de no quedar satisfechos con los trabajos, se deberá informar que hagan las reparaciones conducentes a fin de concluir satisfactoriamente con la reparación”.

FIN DEL PROCESO.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Jefe

¿LA REPARACIÓN ESTARÁ A CARGO DE LA JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO?

7. Revisa el oficio y determina la necesidad de enviar una cuadrilla a revisar físicamente el daño para proceder a la reparación solicitada.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Cuadrilla

8. Verifica los daños ocasionados y determina los materiales a requerir e informan a su Jefe para que gestione la solicitud de dicho material.

9. Comprueba que existe el material requerido para realizar el trabajo.

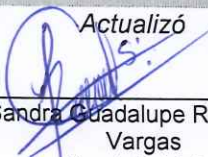
JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Cuadrilla

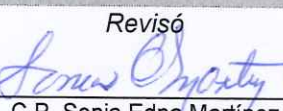
¿HAY EXISTENCIA DEL MATERIAL REQUERIDO?

10. Informa al Jefe para que programe el trabajo a reparar.


JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Jefe

11. Programa el trabajo a realizar.


Actualizó
Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo


Revisó
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Validó
Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales


Aprobó
José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	27 de 62

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Cuadrilla

12. Realiza la reparación indicada en la fecha programada.
13. Informa al Jefe que el trabajo de reparación ya fue realizado y toma evidencia fotográfica.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Jefe

14. Informa a la Secretaria del área para que genere el oficio correspondiente a la conclusión de los trabajos y anexando la evidencia fotográfica correspondiente.

“Corresponde a la Secretaria de la Jefatura de Construcción y Mantenimiento, solicitar mediante oficio o formato se informe al área correspondiente de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, el costo de la reparación de los daños, con la finalidad de que proceda al cobro a la compañía aseguradora; de lo contrario será el ciudadano quien deba cubrir el costo de dicha reparación”.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Secretaria

15. Genera el oficio y/o formato a documentar, con la información que le solicitó su Jefe.

FIN DEL PROCESO.

¿NO HAY EXISTENCIA DEL MATERIAL REQUERIDO?

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Jefe


16. Informa al auxiliar administrativo de la Dirección, para que proceda a generar la Requisición a través del SIMUN.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Auxiliar Administrativo

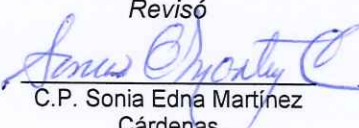
17. Genera la Requisición a través del SIMUN y recaba las firmas electrónica y físicamente; posteriormente le dará seguimiento en la Direcciones de Adquisiciones.

“Cuando sea necesario realizar alguna compra de material que no haya en existencia, se le deberá dar seguimiento con la compradora que asigne la Dirección de Adquisiciones, quien determinará la asignación del proveedor y una vez concluida esta etapa, el

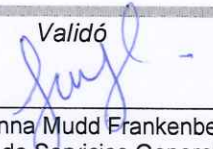
Actualizó


Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

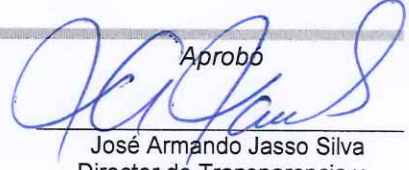
Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó


Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobo


José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	28 de 62

comprador envía la orden de compra al auxiliar administrativo para proceder con la solicitud de la reparación”.

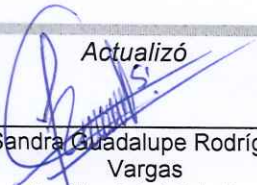
“Una vez que se haya asignado al proveedor, el auxiliar administrativo deberá tener contacto con dicho proveedor con la finalidad de programar la entrega del material en el almacén, informando de ello a la secretaria de la jefatura de construcción y mantenimiento, para que proceda a generar la orden de salida de los materiales y programar el trabajo de reparación solicitado”.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Secretaria

18. Confirma con el personal de almacén que ya fue recibió el material requerido y procede a generar la orden de salida, informa al Jefe para que firme dicha orden.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Jefe

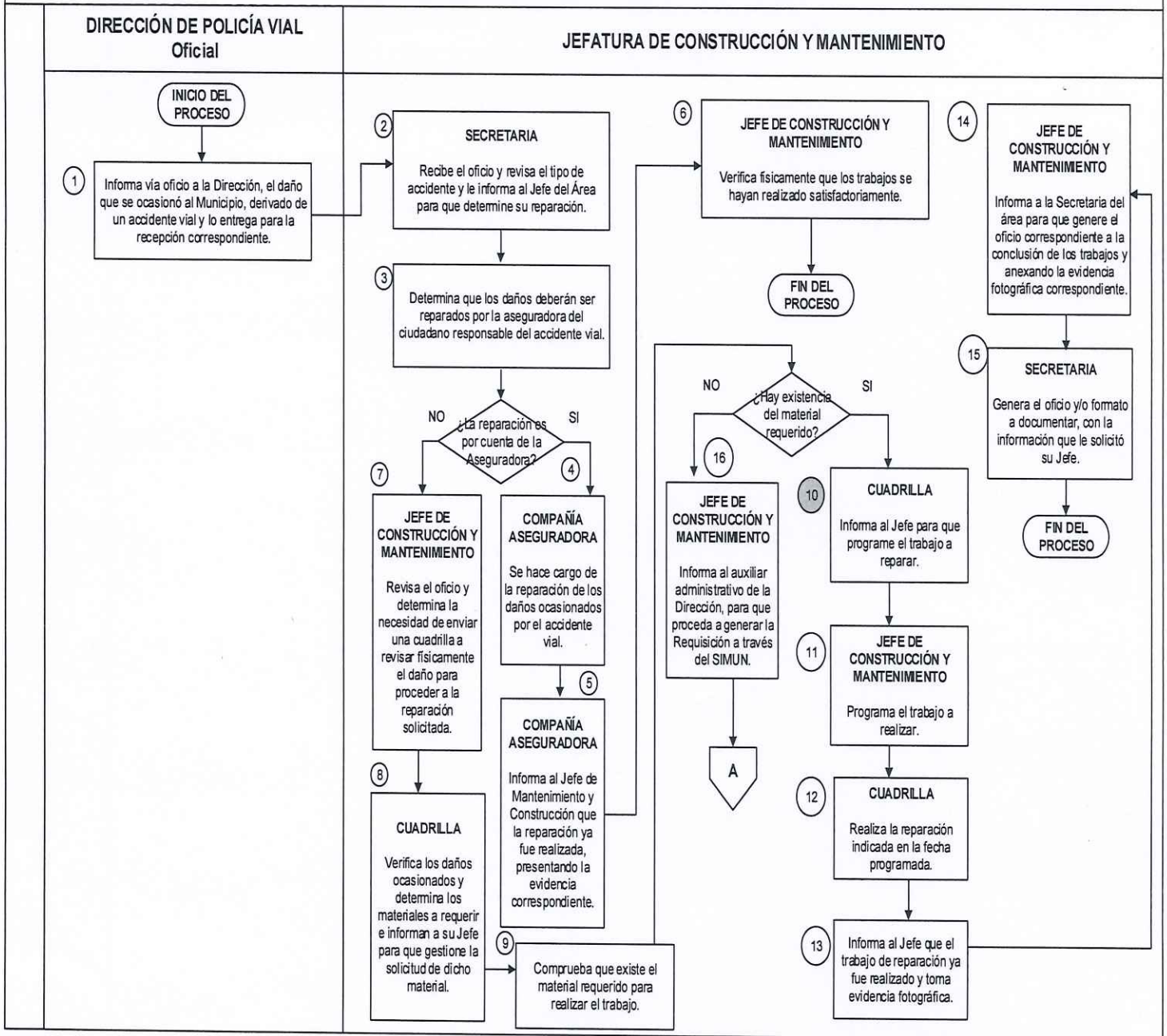
19. Firma la orden de salida e informa al personal autorizado para sacar los materiales.
20. Regresa al punto 10.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	--	--	---

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	29 de 62

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS POR DAÑOS DE ACCIDENTES VIALES TURNADOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

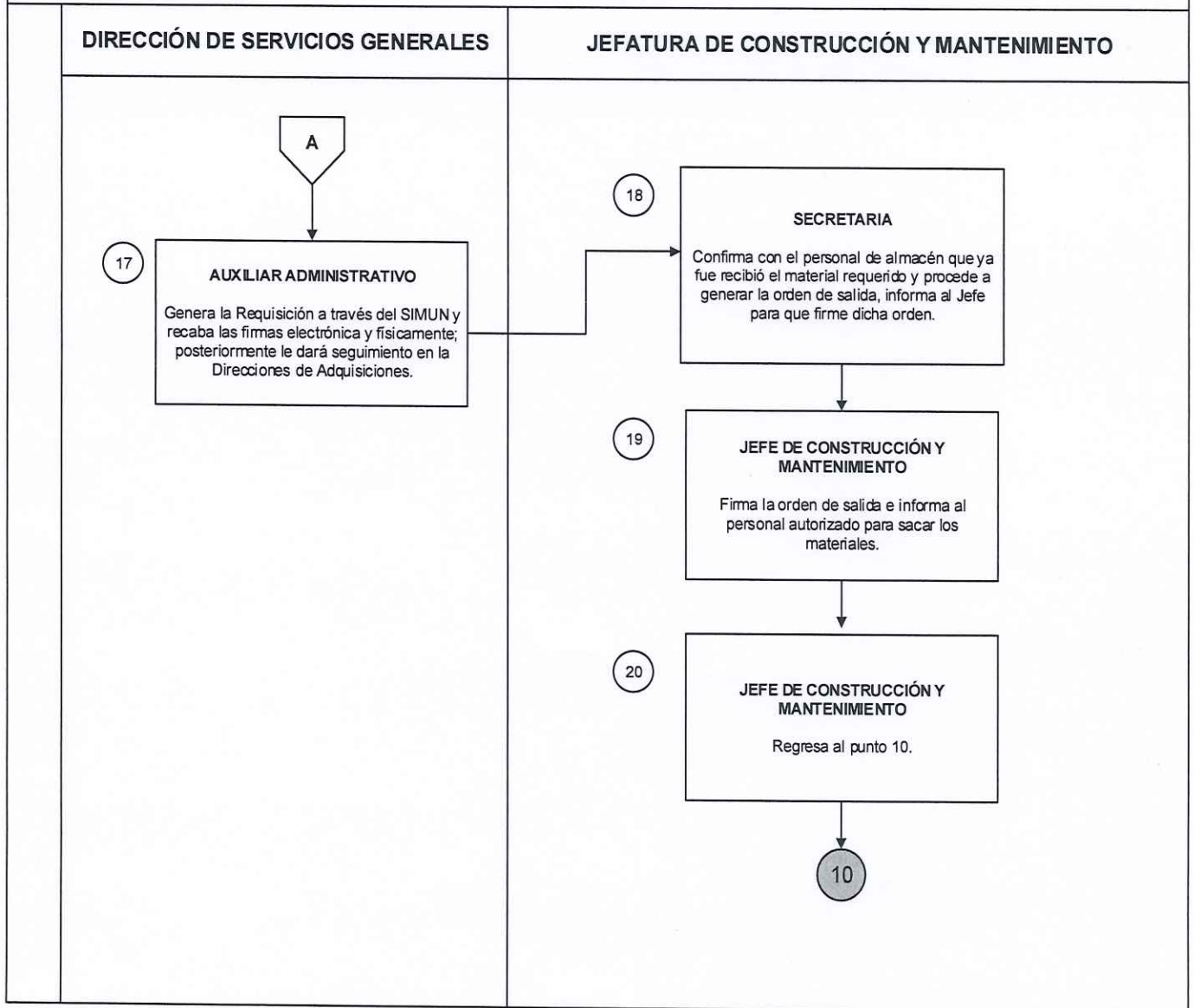
Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	30 de 62

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS POR DAÑOS DE ACCIDENTES VIALES
TURNADOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES (HOJA # 2)**



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	31 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-04-V2

MANTENIMIENTO ELÉCTRICO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

¿LA SOLICITUD SE HACE VIA SISEG?

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

1. Genera la Requisición del SISEG y se le asigna número de folio para su fácil localización y seguimiento.

“La requisición del SISEG deberá contener todas las firmas para que pueda llegar al área correspondiente de la Dirección, para la asignación al área requerida según la solicitud; de no contener las firmas, no podrá asignarse al departamento correspondiente”.

“Es muy importante que se describa detalladamente el tipo de trabajo a solicitar y solamente hacer la solicitud de 1-un trabajo por requisición de SISEG; ya que, en caso de contener servicios para áreas diferentes, no se podrá asignar el mismo folio y se solicitará su cancelación.”

¿LA SOLICITUD SE HACE VIA SAM?

2. Ciudadano genera el reporte en la plataforma de SAM, la cual se asigna a la Dirección de Servicios Generales.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Área de asignación de SISEG/SAM

3. Revisa el tipo de trabajo que solicitan y designa el área para atender el requerimiento.

“Se deberá asegurar que no existan trabajos duplicados o trabajos de diferente área, en caso de presentarse esa situación se le informará al usuario de la cancelación del mismo”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Mantenimiento Eléctrico

4. Revisa su agenda y programa la visita para la factibilidad del servicio solicitado.

Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES		
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023
		Página	32 de 62

“La factibilidad será de acuerdo al servicio que se esté solicitando; se necesita que esté dentro de los alcances que la cuadrilla pueda realizar y de no ser factible que lo realice el personal de la Dirección, se le deberá informar al usuario para que el servicio se solicite con un externo.”

¿NO ES FACTIBLE?

5. Le informa al Usuario/Atención Ciudadana el motivo por el cual no es factible y sugiere que se solicite con un servicio externo. La Dirección de Administración de Bienes Municipales le dará el debido seguimiento.

FIN DEL PROCESO.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Mantenimiento Eléctrico

¿SI ES FACTIBLE?

6. Captura las evidencias fotográficas antes de las reparaciones.
7. Realiza el levantamiento de los materiales a utilizar, en caso de ser requeridos.
8. Notifica al Usuario a través del folio del SISEG correspondiente, los requerimientos de material necesarios.

“Mediante el SISEG se envía el listado del material requerido, el cual tiene un límite de tiempo de 30-treinta días para generar la Requisición en el SIMUN; en caso de no generarla en el plazo estipulado por el SISEG, la Requisición del SISEG será cancelada automáticamente”.

9. Verifica que el material solicitado exista en stock, de lo contrario genera una Requisición en SIMUN para compra del material.

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

10. Recibe notificación a través del SISEG de los requerimientos de materiales requeridos.
11. Determina si va a realizar la compra del material requerido para la ejecución del servicio solicitado, ya sea mediante el Fondo Fijo o gestiona la compra mediante una Requisición a través del SIMUN.

 Actualizó	 Revisó	 Validó	 Aprobó
Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	33 de 62

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Mantenimiento Eléctrico

12. Recibe notificación por parte del sistema SISEG que los materiales ya fueron comprados y recibido en almacén general.

“El área de almacén general deberá enviar mediante la aplicación correspondiente, la orden de salida de los materiales requeridos para la requisición”.

13. Programa de nuevo en su agenda la visita para realizar los trabajos solicitados mediante la Requisición del SISEG/SAM
14. Realiza, concluye los trabajos y captura evidencias fotográficas de los trabajos que fueron realizados y terminados.
15. Envía notificación mediante el sistema SISEG al Usuario para su aprobación de la conclusión de los mismos.

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

16. Recibe notificación del sistema SISEG de los trabajos concluidos, para su aprobación y una vez verificados que estén realizados conforme a lo solicitado y aprueba su conclusión.

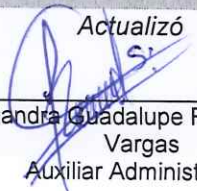
“En caso de no estar conforme con el servicio solicitado, lo rechaza para que sea concluido a su entera satisfacción”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES - Secretaria

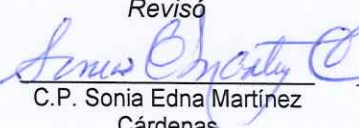
17. Recibe la evidencia fotográfica y procede a realizar la conclusión de la requisición del SISEG, para que electrónicamente pase a formar parte del apartado de concluidos del SISEG.
18. En caso de ser un reporte vía SAM se sube la evidencia a la plataforma y se marca como reporte concluido.

FIN DEL PROCESO.

Actualizó


Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

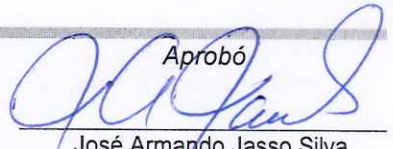
Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

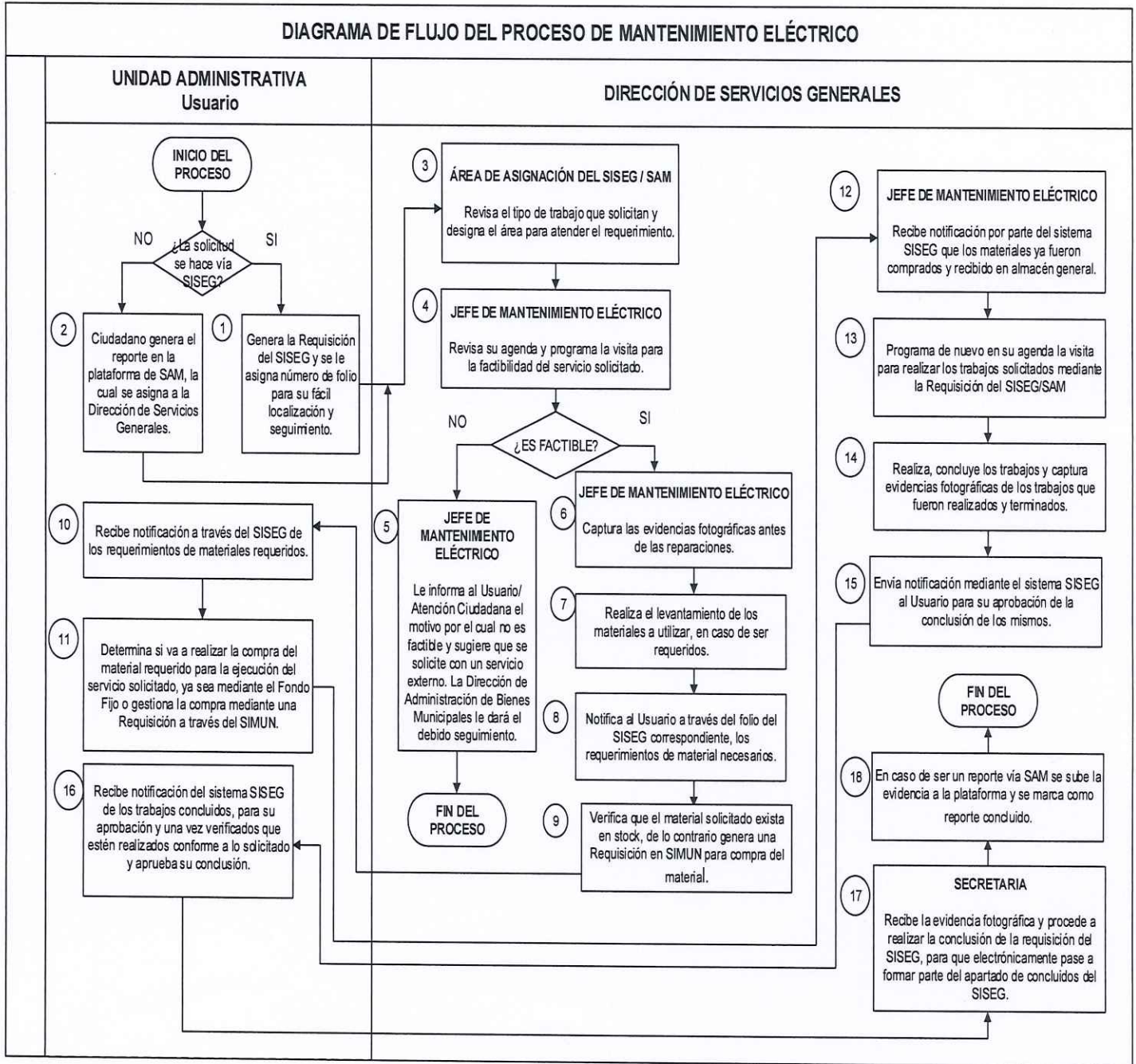

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó


José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	34 de 62



Actualizó
Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó
Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó
José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	35 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-05-V2

MANTENIMIENTO INTERNO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

¿LA SOLICITUD SE HACE VIA SISEG?

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

1. Genera la Requisición del SISEG y se le asigna número de folio para su fácil localización y seguimiento.

“La requisición del SISEG deberá contener todas las firmas para que pueda llegar al área correspondiente de la Dirección, para la asignación al área requerida según la solicitud; de no contener las firmas, no podrá asignarse al departamento correspondiente”.

“Es muy importante que se describa detalladamente el tipo de trabajo a solicitar y solamente hacer la solicitud de 1-un trabajo por requisición de SISEG; ya que, en caso de contener servicios para áreas diferentes, no se podrá asignar el mismo folio y se solicitará su cancelación.”

¿LA SOLICITUD SE HACE VIA SAM?

2. Ciudadano genera el reporte en la plataforma de SAM, la cual se asigna a la Dirección de Servicios Generales.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Área de asignación de SISEG/ SAM

3. Revisa el tipo de trabajo que están solicitando para determinar el área a designar para atender dicho requerimiento.

“Se deberá asegurar que no existan trabajos duplicados o trabajos de diferente área, en caso de presentarse esa situación se le informará al usuario de la cancelación del mismo”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Mantenimiento Interno

4. Revisa su agenda y programa la visita para la factibilidad del servicio solicitado.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	---	---

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	36 de 62

“La factibilidad será de acuerdo al servicio que se esté solicitando; se necesita que esté dentro de los alcances que la cuadrilla pueda realizar y de no ser factible que lo realice el personal de la Dirección, se le deberá informar al usuario para que el servicio se solicite con un externo.”

¿NO ES FACTIBLE?

5. Le informa al Usuario / Atención Ciudadana el motivo por el cual no es factible y sugiere que se solicite con un servicio externo. La Dirección de Administración de Bienes Municipales le dará el debido seguimiento.

FIN DEL PROCESO.

¿SI ES FACTIBLE?

6. Captura las evidencias fotográficas antes de las reparaciones.
7. Realiza el levantamiento de los materiales a utilizar, en caso de ser requeridos.
8. Notifica al Usuario a través del folio del SISEG correspondiente, los requerimientos de material necesarios.
9. Verifica que el material solicitado exista en stock, de lo contrario genera una Requisición en SIMUN para compra del material.

UNIDAD ADMINISTRATIVA - Usuario

10. Recibe notificación a través del SISEG de los requerimientos de materiales requeridos.

“Mediante el SISEG se envía el listado del material requerido, el cual tiene un límite de tiempo de 30-treinta días para generar la Requisición en el SIMUN; en caso de no generarla en el plazo estipulado por el SISEG, la Requisición del SISEG será cancelada automáticamente”.

11. Determina si va a realizar la compra del material requerido para la ejecución del servicio solicitado, ya sea mediante el Fondo Fijo o gestiona la compra mediante una Requisición a través del SIMUN.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Mantenimiento Interno

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	--	--	---

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	37 de 62

12. Recibe notificación por parte del sistema SISEG que los materiales ya fueron comprados y recibido en almacén general.

“El área de almacén general deberá enviar mediante la aplicación correspondiente, la orden de salida de los materiales requeridos para la requisición”.

13. Programa de nuevo en su agenda la visita para realizar los trabajos solicitados mediante la Requisición del SISEG/SAM.
14. Realiza, concluye los trabajos y captura evidencias fotográficas de los trabajos que fueron realizados y terminados.
15. Envía notificación mediante el sistema SISEG al Usuario para su aprobación de la conclusión de los mismos.

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

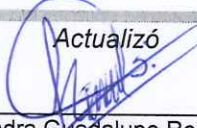

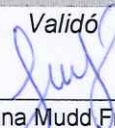
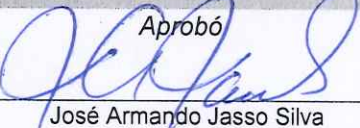
16. Recibe notificación del sistema SISEG de los trabajos concluidos, para su aprobación y una vez verificados que estén realizados conforme a lo solicitado y aprueba su conclusión.

“En caso de no estar conforme con el servicio solicitado, lo rechaza para que sea concluido a su entera satisfacción”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES - Secretaria

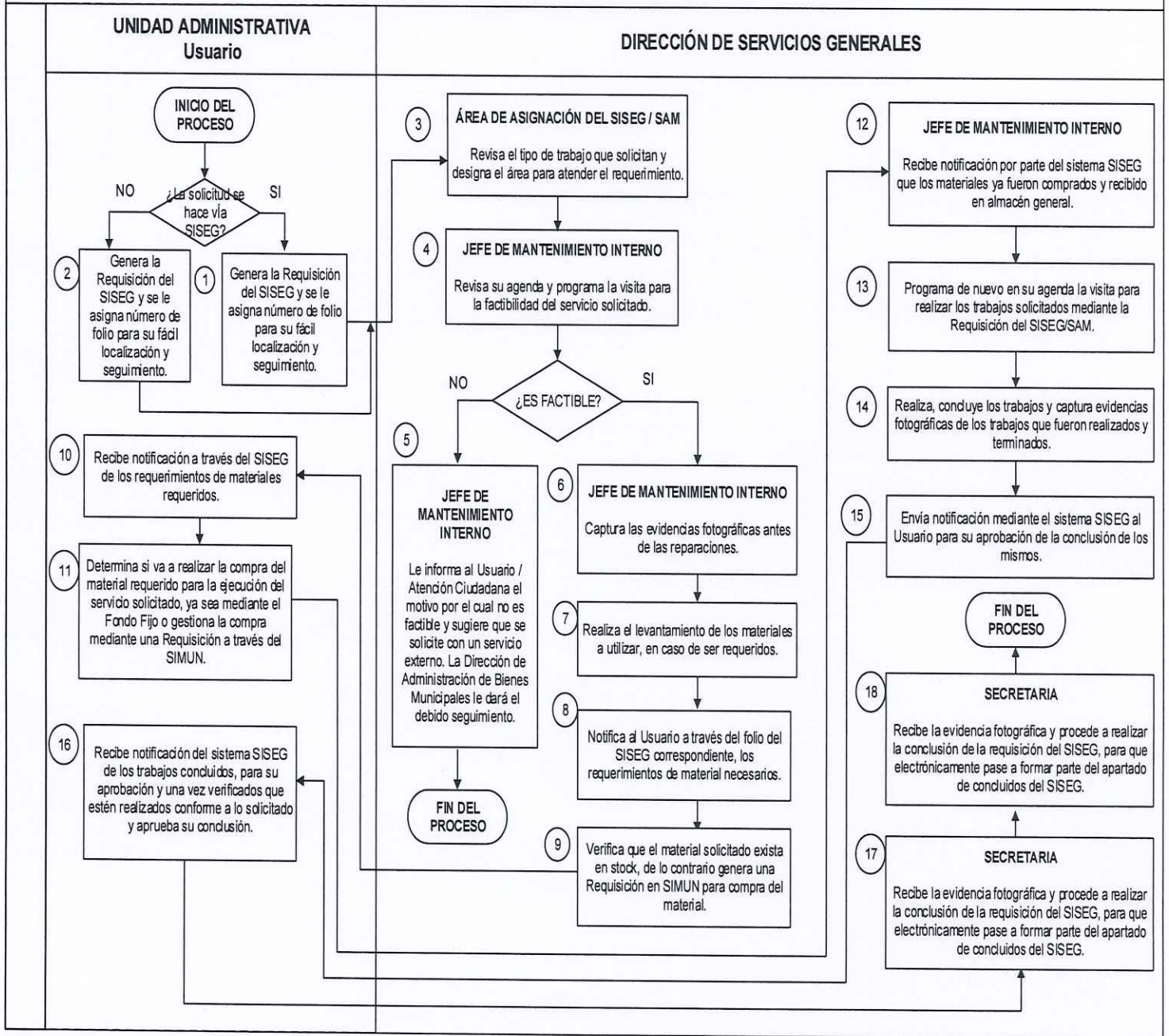
17. Recibe la evidencia fotográfica y procede a realizar la conclusión de la requisición del SISEG, para que electrónicamente pase a formar parte del apartado de concluidos del SISEG.
18. En caso de ser un reporte vía SAM se sube la evidencia a la plataforma y se marca como reporte concluido.

FIN DEL PROCESO.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	--	---

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	38 de 62

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO INTERNO



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	39 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-06-V2

MANTENIMIENTO EXTERNO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

¿LA SOLICITUD SE HACE VIA SISEG?

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

1. Genera la Requisición del SISEG y se le asigna número de folio para su fácil localización y seguimiento.

“La requisición del SISEG deberá contener todas las firmas para que pueda llegar al área correspondiente de la Dirección, para la asignación al área requerida según la solicitud; de no contener las firmas, no podrá asignarse al departamento correspondiente”.

“Es muy importante que se describa detalladamente el tipo de trabajo a solicitar y solamente hacer la solicitud de 1-un trabajo por requisición de SISEG; ya que, en caso de contener servicios para áreas diferentes, no se podrá asignar el mismo folio y se solicitará su cancelación.”

¿LA SOLICITUD SE HACE VIA SAM?

2. Ciudadano genera el reporte en la plataforma de SAM, la cual se asigna a la Dirección de Servicios Generales.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Área de asignación de SISEG/SAM


3. Revisa el tipo de trabajo que están solicitando para determinar el área a designar para atender dicho requerimiento.

“Se deberá asegurar que no existan trabajos duplicados o trabajos de diferente área, en caso de presentarse esa situación se le informará al usuario de la cancelación del mismo”.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO– Jefe

4. Revisa su agenda y programa la visita para la factibilidad del servicio solicitado.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	--	---

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES		
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023
		Página	40 de 62

“La factibilidad será de acuerdo al servicio que se esté solicitando; se necesita que esté dentro de los alcances que la cuadrilla pueda realizar y de no ser factible que lo realice el personal de la Dirección, se le deberá informar al usuario para que el servicio se solicite con un externo.”

¿NO ES FACTIBLE?

5. Le informa al Usuario/Atención Ciudadana el motivo por el cual no es factible y sugiere que se solicite con un servicio externo. La Dirección de Administración de Bienes Municipales le dará el debido seguimiento.

FIN DEL PROCESO

¿SI ES FACTIBLE?

6. Captura las evidencias fotográficas antes de las reparaciones.
7. Realiza el levantamiento de los materiales a utilizar, en caso de ser requeridos.
8. Notifica al Usuario a través del folio del SISEG correspondiente, los requerimientos de material necesarios.
9. Verifica que el material solicitado exista en stock, de lo contrario genera una Requisición en SIMUN para compra del material.

UNIDAD ADMINISTRATIVA - Usuario

10. Recibe notificación a través del SISEG de los requerimientos de materiales requeridos.

“Mediante el SISEG se envía el listado del material requerido, el cual tiene un límite de tiempo de 30-treinta días para generar la Requisición en el SIMUN; en caso de no generarla en el plazo estipulado por el SISEG, la Requisición del SISEG será cancelada automáticamente”.

11. Determina si va a realizar la compra del material requerido para la ejecución del servicio solicitado, ya sea mediante el Fondo Fijo o gestiona la compra mediante una Requisición a través del SIMUN.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	---	--

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	41 de 62

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Jefe

12. Recibe notificación por parte del sistema SISEG que los materiales ya fueron comprados y recibido en almacén general.

“El área de almacén general deberá enviar mediante la aplicación correspondiente, la orden de salida de los materiales requeridos para la requisición”.

13. Programa de nuevo en su agenda la visita para realizar los trabajos solicitados mediante la Requisición del SISEG/SAM.
14. Realiza, concluye los trabajos y captura evidencias fotográficas de los trabajos que fueron realizados y terminados.
15. Envía notificación mediante el sistema SISEG al Usuario para su aprobación de la conclusión de los mismos.

UNIDAD ADMIMISTRATIVA – Usuario


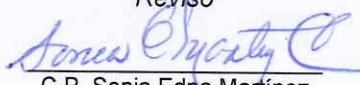
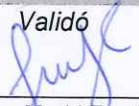
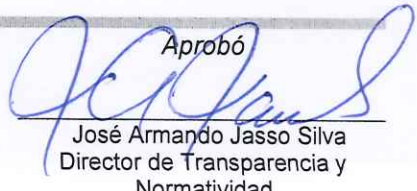
16. Recibe notificación del sistema SISEG de los trabajos concluidos, para su aprobación y una vez verificados que estén realizados conforme a lo solicitado y aprueba su conclusión.

“En caso de no estar conforme con el servicio solicitado, lo rechaza para que sea concluido a su entera satisfacción”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES - Secretaria

17. Recibe la evidencia fotográfica y procede a realizar la conclusión de la requisición del SISEG, para que electrónicamente pase a formar parte del apartado de concluidos del SISEG.
18. En caso de ser un reporte vía SAM se sube la evidencia a la plataforma y se marca como reporte concluido.

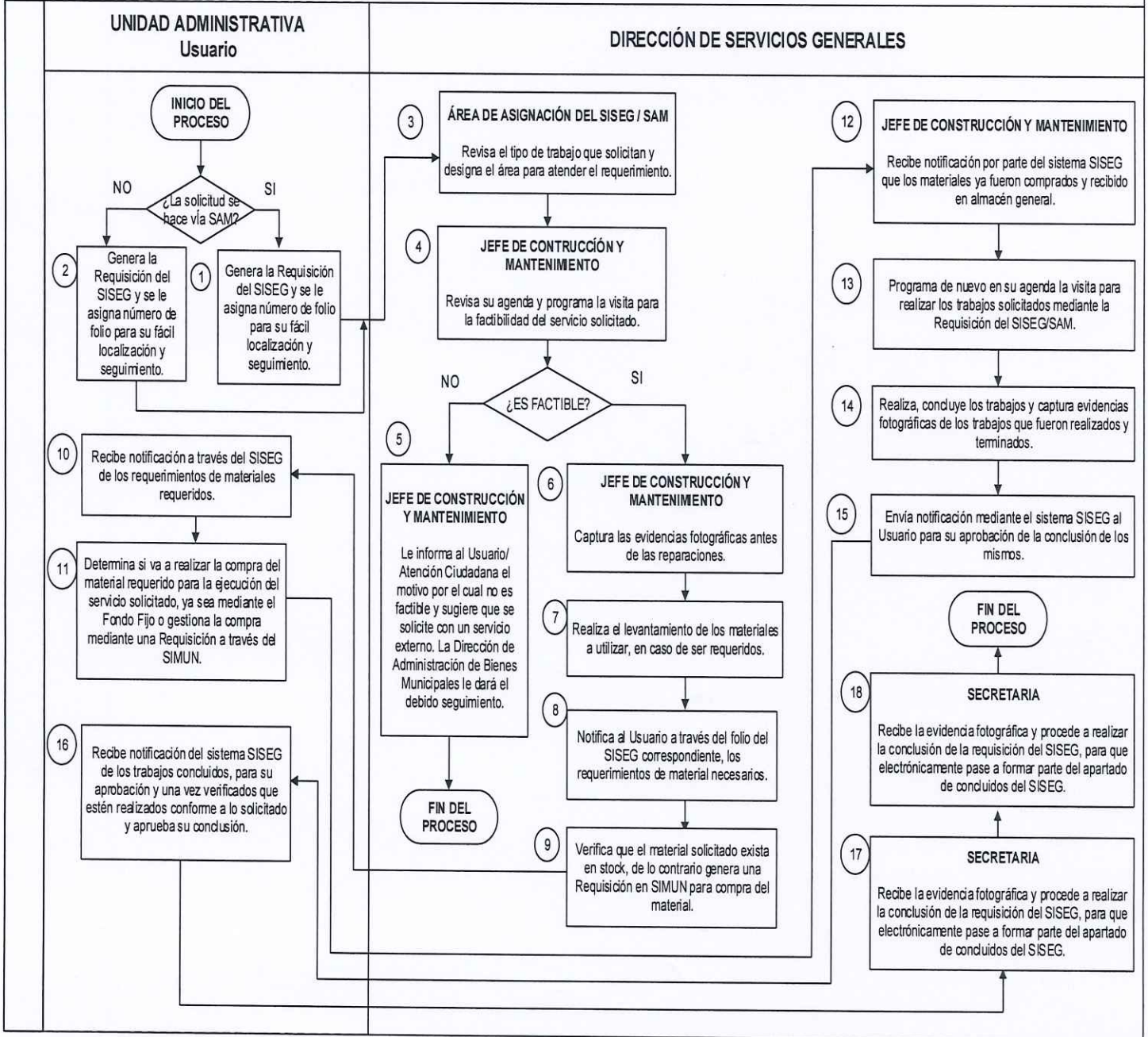
FIN DEL PROCESO.

<p><i>Actualizó</i></p>  <p>Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	--	---	---

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	42 de 62

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO EXTERNO



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	43 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-07-V2

MANTENIMIENTO DE CLIMAS CON PROVEEDOR EXTERNO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

1. Genera la Requisición del SISEG y se le asigna número de folio para su fácil localización y seguimiento.

“La requisición del SISEG deberá contener todas las firmas para que pueda llegar al área correspondiente de la Dirección, para la asignación al área requerida según la solicitud; de no contener las firmas, no podrá asignarse al departamento correspondiente”.

“Es muy importante que se describa detalladamente el tipo de trabajo a solicitar y solamente hacer la solicitud de 1-un trabajo por requisición de SISEG; ya que, en caso de contener servicios para áreas diferentes, no se podrá asignar el mismo folio y se solicitará su cancelación.”

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Área de asignación de SISEG

2. Revisa el tipo de trabajo que están solicitando para determinar el área a designar para atender dicho requerimiento.

“Se deberá asegurar que no existan trabajos duplicados o trabajos de diferente área, en caso de presentarse esa situación se le informará al usuario de la cancelación del mismo”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Mantenimiento Eléctrico

3. Revisa la solicitud del requerimiento sobre la reparación de clima y verifica la factibilidad del mismo.

“La factibilidad es en función del tipo de trabajo a requerir, ya que, de ser necesario dicho trabajo, todo contrato o servicio externo, se reemite vía SISEG a la Dirección de Administración de Bienes Municipales; esto debido a que se necesita una reparación mayor que no es posible realizarla por personal de la jefatura de mantenimiento eléctrico”.

Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobo

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	44 de 62

4. Agenda la cuadrilla para la revisión previa del trabajo solicitado.

“En caso de urgencia del trabajo solicitado, el usuario deberá realizar una llamada a la Dirección de Administración de Bienes Municipales, generando folio del SISEG, a fin de informar la urgencia en la atención de la Requisición del SISEG; mismo que se atenderá conforme al proveedor asignado”.

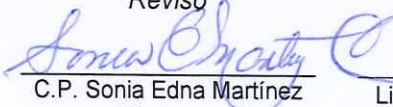
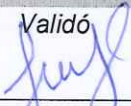

JEFATURA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO – Cuadrilla

5. Revisa el trabajo solicitado y determina que debido a su complejidad deberá ser turnado a un proveedor externo.

JEFATURA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO - Jefe

6. Turna a la Dirección de Administración de Bienes Municipales y envía los detalles de trabajo vía SISEG para su seguimiento y la Requisición de la contratación del servicio externo.

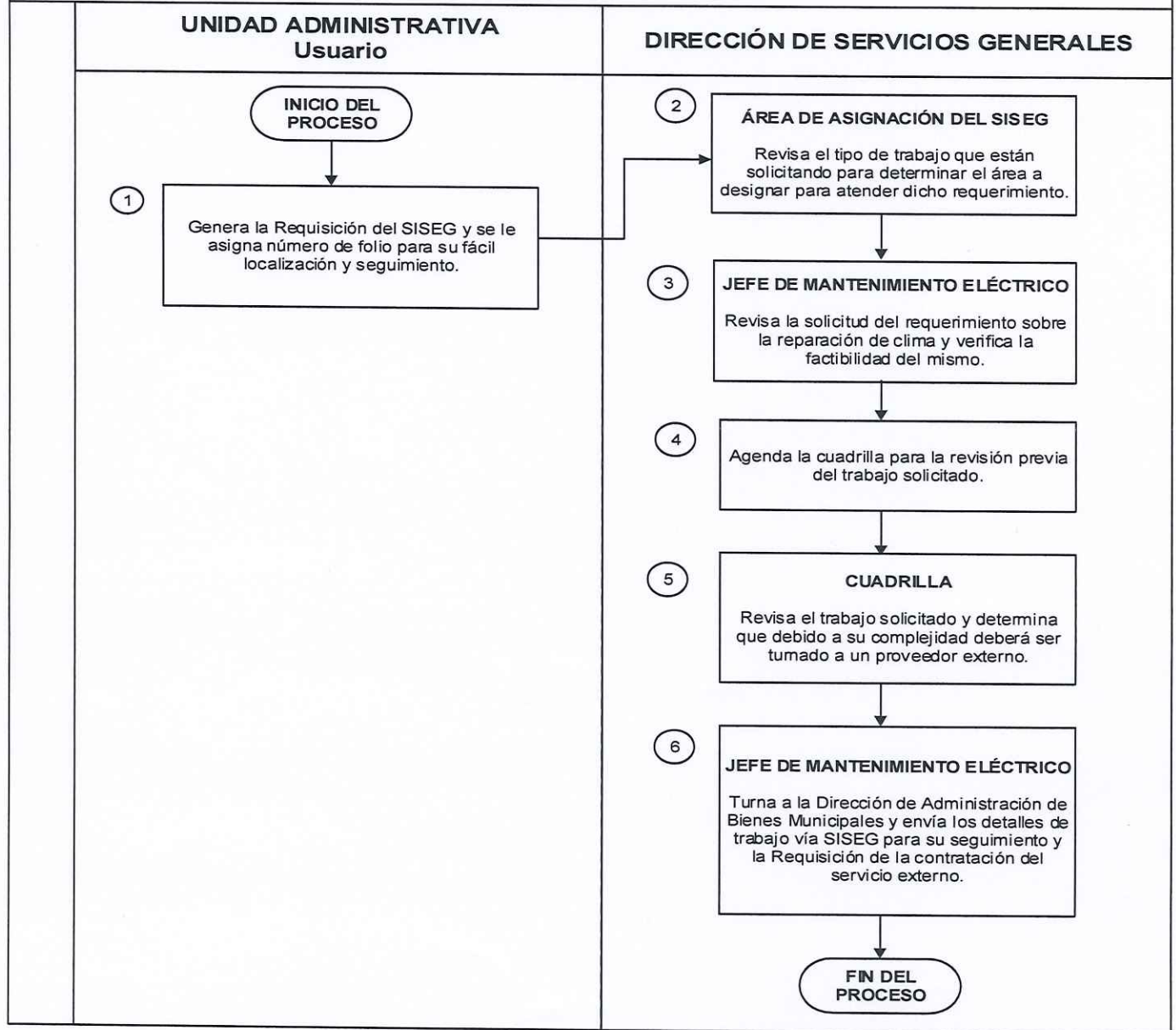
FIN DEL PROCESO.

<p><i>Actualizó</i></p>  <hr/> <p>Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <hr/> <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <hr/> <p>Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <hr/> <p>José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	--	---	---

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	45 de 62

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO DE CLIMAS PROVEEDOR EXTERNO



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	46 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-08-V2

MANTENIMIENTO DE ESPACIOS DEPORTIVOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

¿LA SOLICITUD SE HACE VIA SISEG?

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

1. Genera la Requisición del SISEG y se le asigna número de folio para su fácil localización y seguimiento.

“La requisición del SISEG deberá contener todas las firmas para que pueda llegar al área correspondiente de la Dirección, para la asignación al área requerida según la solicitud; de no contener las firmas, no podrá asignarse al departamento correspondiente”.

“Es muy importante que se describa detalladamente el tipo de trabajo a solicitar y solamente hacer la solicitud de 1-un trabajo por requisición de SISEG; ya que, en caso de contener servicios para áreas diferentes, no se podrá asignar el mismo folio y se solicitará su cancelación.”

¿LA SOLICITUD SE HACE VIA SAM?

2. Ciudadano genera el reporte en la plataforma de SAM, la cual se asigna a la Dirección de Servicios Generales.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Área de asignación de SISEG/SAM

3. Revisa el tipo de trabajo que están solicitando para determinar el área a designar para atender dicho requerimiento.

“Se deberá asegurar que no existan trabajos duplicados o trabajos de diferente área, en caso de presentarse esa situación se le informará al usuario de la cancelación del mismo”.

COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO A ESPACIOS DEPORTIVOS – Coordinador

Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Muñoz Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	47 de 62

4. Revisa su agenda y programa la visita para la factibilidad del servicio solicitado.

“La factibilidad será de acuerdo al servicio que se esté solicitando; se necesita que esté dentro de los alcances que la cuadrilla pueda realizar y de no ser factible que lo realice el personal de la Dirección, se le deberá informar al usuario para que el servicio se solicite con un externo.”

¿NO ES FACTIBLE?

5. Le informa al Usuario/Atención Ciudadana el motivo por el cual no es factible y sugiere que se solicite con un servicio externo. La Dirección de Administración de Bienes Municipales le dará el debido seguimiento.

FIN DEL PROCESO

¿SI ES FACTIBLE?

6. Captura las evidencias fotográficas antes de las reparaciones.
7. Realiza el levantamiento de los materiales a utilizar, en caso de ser requeridos.
8. Notifica al Usuario a través del folio del SISEG correspondiente, los requerimientos de material necesarios.
9. Verifica que el material solicitado exista en stock, de lo contrario genera una Requisición en SIMUN para compra del material.

UNIDAD ADMINISTRATIVA - Usuario

10. Recibe notificación a través del SISEG de los requerimientos de materiales requeridos.

“Mediante el SISEG se envía el listado del material requerido, el cual tiene un límite de tiempo de 30-treinta días para generar la Requisición en el SIMUN; en caso de no generarla en el plazo estipulado por el SISEG, la Requisición del SISEG será cancelada automáticamente”.

11. Determina si va a realizar la compra del material requerido para la ejecución del servicio solicitado, ya sea mediante el Fondo Fijo o gestiona la compra mediante una Requisición a través del SIMUN.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	---	---

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	48 de 62

COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO A ESPACIOS DEPORTIVOS – Coordinador

12. Recibe notificación por parte del sistema SISEG que los materiales ya fueron comprados y recibido en almacén general.

“El área de almacén general deberá enviar mediante la aplicación correspondiente, la orden de salida de los materiales requeridos para la requisición”.

13. Programa de nuevo en su agenda la visita para realizar los trabajos solicitados mediante la Requisición del SISEG/SAM.
14. Realiza, concluye los trabajos y captura evidencias fotográficas de los trabajos que fueron realizados y terminados.
15. Envía notificación mediante el sistema SISEG al Usuario para su aprobación de la conclusión de los mismos.

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

16. Recibe notificación del sistema SISEG de los trabajos concluidos, para su aprobación y una vez verificados que estén realizados conforme a lo solicitado y aprueba su conclusión.

“En caso de no estar conforme con el servicio solicitado, lo rechaza para que sea concluido a su entera satisfacción”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES - Secretaria

17. Recibe la evidencia fotográfica y procede a realizar la conclusión de la requisición del SISEG, para que electrónicamente pase a formar parte del apartado de concluidos del SISEG.
18. En caso de ser un reporte vía SAM se sube la evidencia a la plataforma y se marca como reporte concluido.

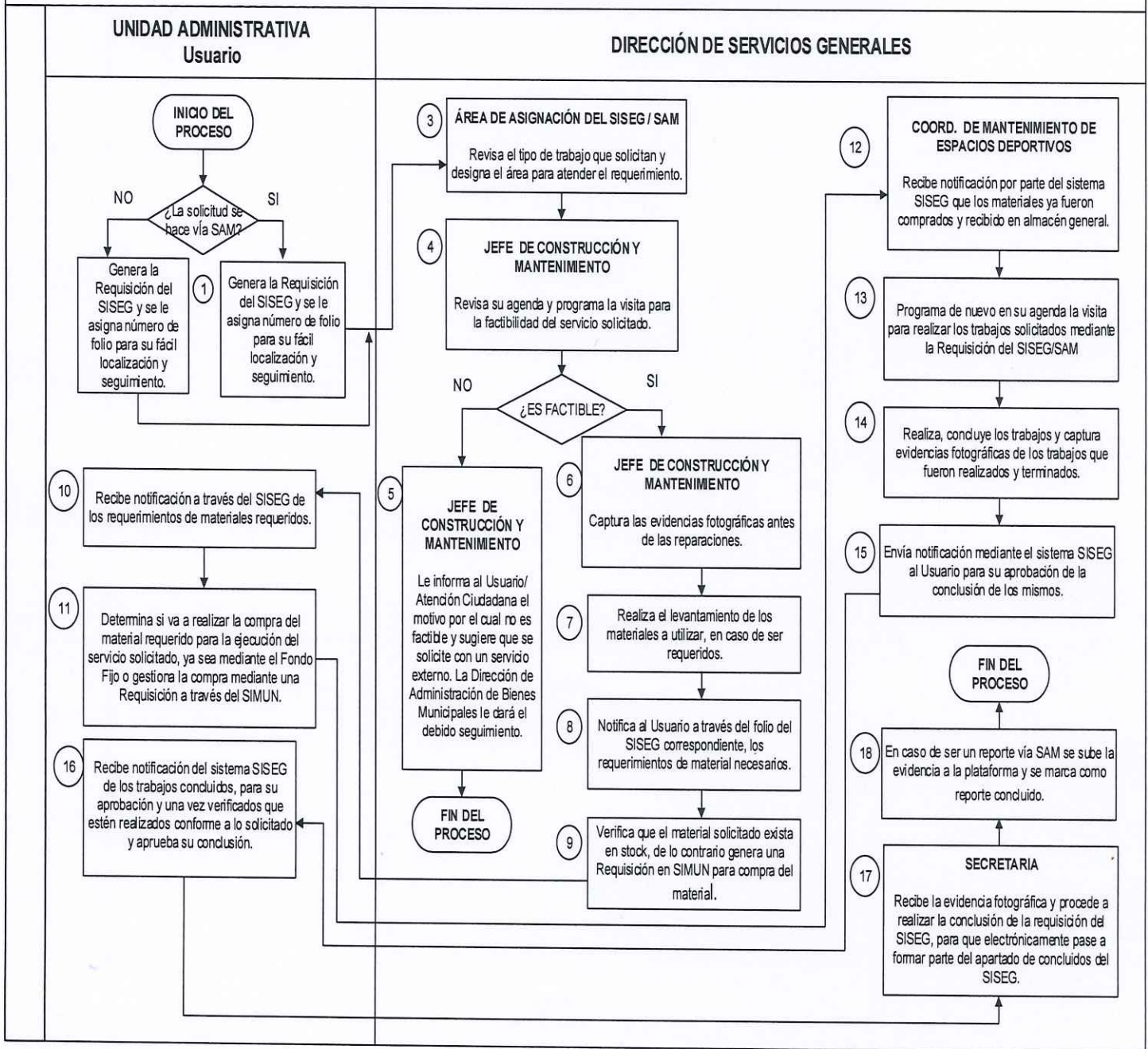
FIN DEL PROCESO.

 Actualizó	 Revisó	 Validó	 Aprobó
Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	C.P. Sonia Edná Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	49 de 62

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO ESPACIOS DEPORTIVOS



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	50 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-09-V2

MANTENIMIENTO DE MONUMENTOS MUNICIPALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO POR REPORTE

CIUDADANO

1. Ciudadano genera el reporte en la plataforma de SAM, la cual se asigna a la Dirección de Servicios Generales.

“Es posible recibir solicitudes ciudadanas a través del SAM.”

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Área de asignación de SAM

2. Revisa el tipo de trabajo que están solicitando para determinar el área a designar para atender dicho requerimiento.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO –Jefe

3. Revisa su agenda y programa la visita para la factibilidad del servicio solicitado.

“La factibilidad va en función de dar mantenimiento a monumentos erigidos por el municipio y no erigidos por particulares o que se encuentren en espacios particulares.”

¿NO ES FACTIBLE?

4. Le informa a Atención Ciudadana el motivo por el cual no es factible y sugiere que se solicite con un servicio externo.

FIN DEL PROCESO

¿SI ES FACTIBLE?

5. Captura las evidencias fotográficas antes de las reparaciones.
6. Realiza el levantamiento de los materiales a utilizar, en caso de ser requeridos.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	---	---

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	51 de 62

7. Verifica que el material solicitado exista en stock, de lo contrario genera una Requisición en SIMUN para compra del material.
8. Recibe notificación por parte de su Secretaria que los materiales ya fueron comprados y recibidos en almacén general.

“El área de almacén general deberá enviar mediante la aplicación correspondiente, la orden de salida de los materiales requeridos para la requisición”.

9. Programa de nuevo en su agenda la visita para realizar los trabajos solicitados mediante el reporte vía SAM.
10. Realiza, concluye los trabajos y captura evidencias fotográficas de los trabajos que fueron realizados y terminados.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES - Secretaria

11. Recibe la evidencia fotográfica y la sube a la plataforma para marcar el reporte como concluido.

FIN DEL PROCESO.

Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

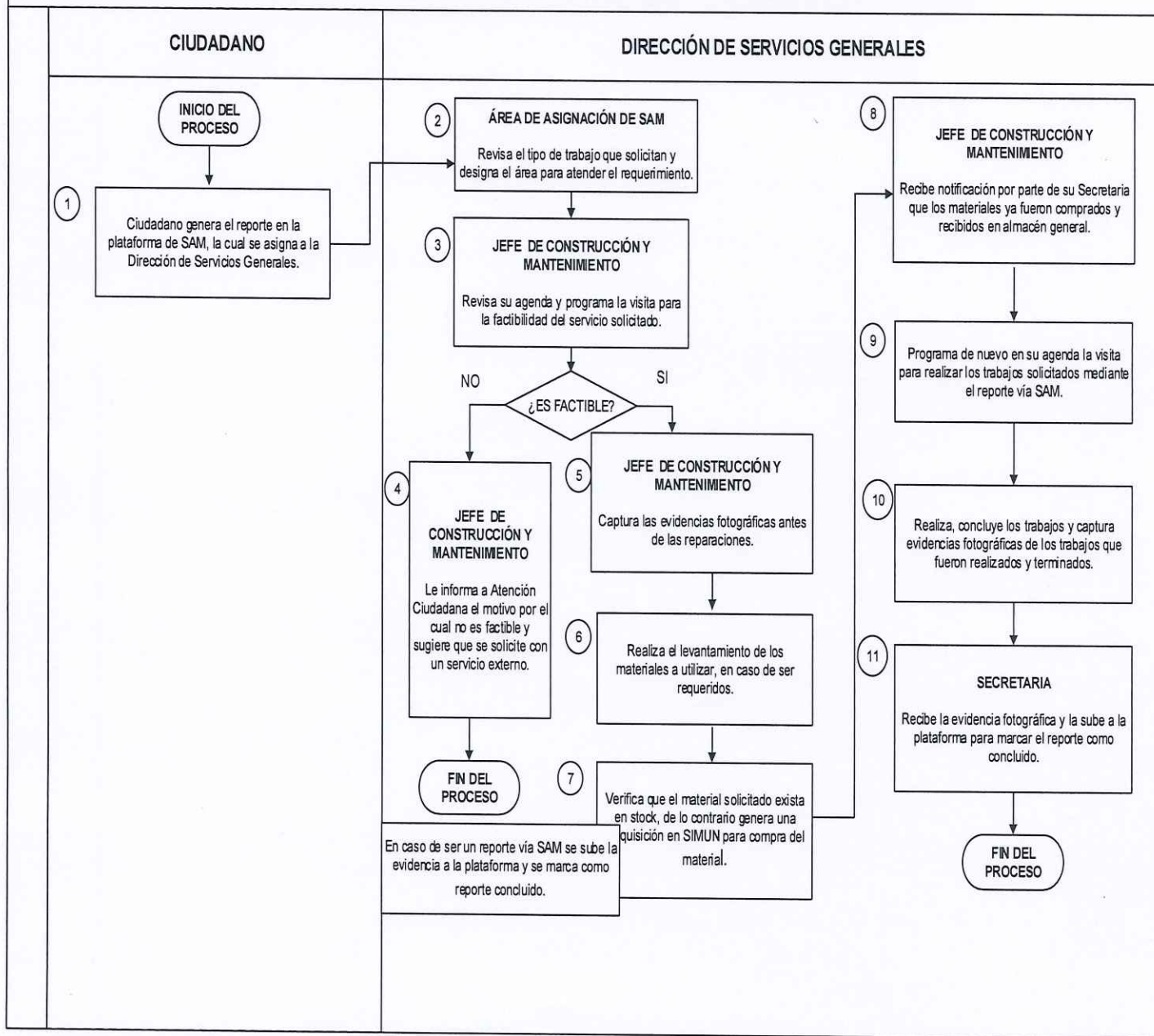
Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	52 de 62

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO MONUMENTOS MUNICIPALES



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	53 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-10-V2

PROCESO VÍA PLAN DE MANTENIMIENTO A MONUMENTOS MUNICIPALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO –Jefe

1. Revisa el plan de mantenimiento de monumentos y agenda visita para revisar el estatus actual. Revisa y determina si el proceso que debido a su complejidad deberá ser turnado a un proveedor externo.

“El plan de mantenimiento de monumentos es anual. El mantenimiento puede ser elaborado de manera interna o por medio de un externo, dependiendo del material del monumento y de la ubicación/altura del mismo.”

¿EL MANTENIMIENTO SI SE PUEDE REALIZAR INTERNAMENTE?

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Cuadrilla

2. Se realiza el mantenimiento con material de stock. Pasa al punto 15.

¿EL MANTENIMIENTO NO SE PUEDE REALIZAR INTERNAMENTE?

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO - Jefe

3. Turna al auxiliar administrativo de la Dirección, la solicitud de mantenimiento que turnará al proveedor externo de mantenimiento de monumentos.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Auxiliar Administrativo

4. Analiza la solicitud y revisa las opciones de proveedores con las que cuenta la Dirección de Adquisiciones.
5. Envía el detalle de los trabajos requeridos a varias opciones de proveedores a fin de que se cuente con diferentes ofertas de trabajo.

Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	54 de 62

6. Informa a cada proveedor externo de mantenimiento de monumentos a quien se turnó el trabajo descrito en la solicitud de mantenimiento, para la cotización correspondiente, revisar el área físicamente a fin de realizar adecuadamente el presupuesto y trabajos a realizar.
7. Informa a los proveedores externos de mantenimiento de monumentos, que se coordinen con el Jefe de Construcción y Mantenimiento para la visita correspondiente.

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO - Jefe

8. Realiza las visitas necesarias y/o aquellas que fueron solicitadas por el proveedor externo de mantenimiento de monumentos, para que presenten adecuadamente el presupuesto de los trabajos descritos en la solicitud de mantenimiento.
9. Informa a cada uno de los proveedores las necesidades a cubrir para que realicen la cotización bajo los mismos parámetros y condiciones, de esta manera se evaluará la mejor opción.
10. Informa al auxiliar administrativo sobre las visitas realizadas por los proveedores externos de mantenimiento de monumentos, a fin de continuar con el proceso de selección.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Auxiliar Administrativo

11. Analiza cada una de las opciones de los presupuestos de cada proveedor externo y determina la mejor opción.
12. Genera la Requisición en el SIMUN y recaba las firmas autorizadas, según la cuenta especial asignada para dichos trabajos.


“La cuenta presupuestal para realizar este tipo de trabajos, únicamente la tiene la Dirección de Servicios Generales”.

13. Da seguimiento en la Dirección de Adquisiciones a fin de obtener la orden de compra para el proveedor a quien le será asignado el trabajo.

“La Dirección de Adquisiciones asigna el comprador y se inicia el proceso para colocar la requisición al proveedor externo, se genera la orden de compra y se envía al auxiliar administrativo para su seguimiento; dicho proceso de asignación o colocación de la requisición a través del SIMÚN, dependerá del comprador asignado, así como el trámite interno para procesar la orden de compra”.

14. Informa al Jefe de Construcción y Mantenimiento para que apoye con el seguimiento de los trabajos externos.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	--	---

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	55 de 62

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO - Jefe

15. Supervisa aleatoriamente los trabajos y mantiene comunicación con el proveedor externo hasta haber concluido los trabajos.
16. Informa al auxiliar administrativo de la Dirección, a fin de que proceda con el trámite administrativo de su pago.

“Es muy importante que el jefe de mantenimiento y construcción verifique los trabajos a fin de que el usuario pueda estar satisfecho con los trabajos realizados”.

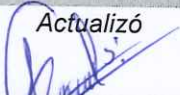

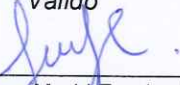

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Auxiliar Administrativo

17. Confirma con el Jefe de Construcción y Mantenimiento que los trabajos se concluyeron satisfactoriamente y procede con el trámite de pago correspondiente.
18. Integra expediente con la documentación necesaria para el trámite, genera la orden de pago y lo envía al área correspondiente para recaba sus firmas.

“El expediente deberá incluir una carta de satisfacción generada y firmada por el usuario a fin de confirmar que los trabajos se realizaron satisfactoriamente”.

19. Archiva la evidencia y genera un expediente para marcar como concluido el mantenimiento del año en curso.

FIN DEL PROCESO.

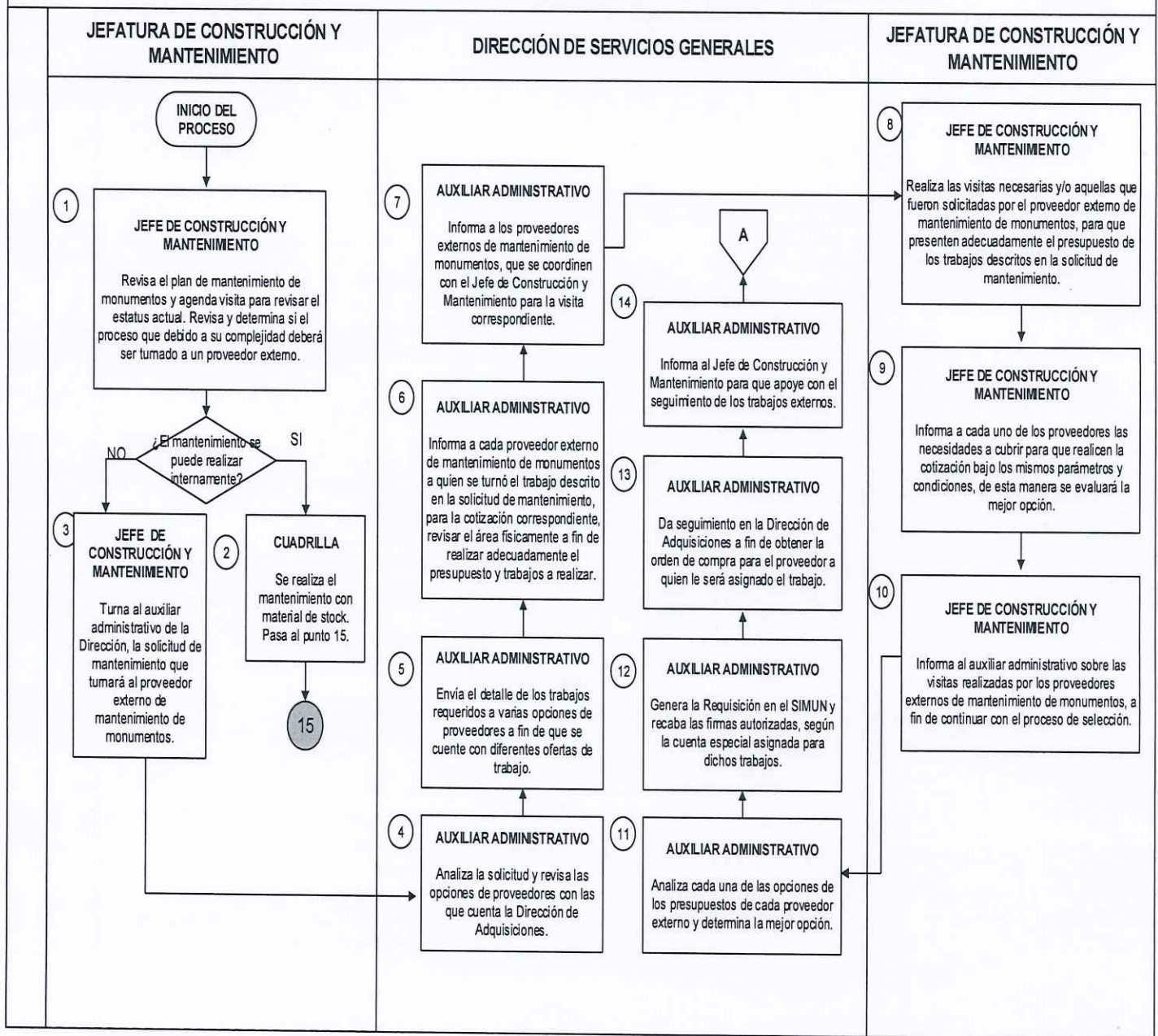
<i>Actualizó</i>  Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	<i>Revisó</i>  C.P. Sonia Edná Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	<i>Validó</i>  Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	<i>Aprobó</i>  José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	--	---

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	56 de 62

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO VÍA PLAN DE MANTENIMIENTO A MONUMENTOS MUNICIPALES

HOJA # 1



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

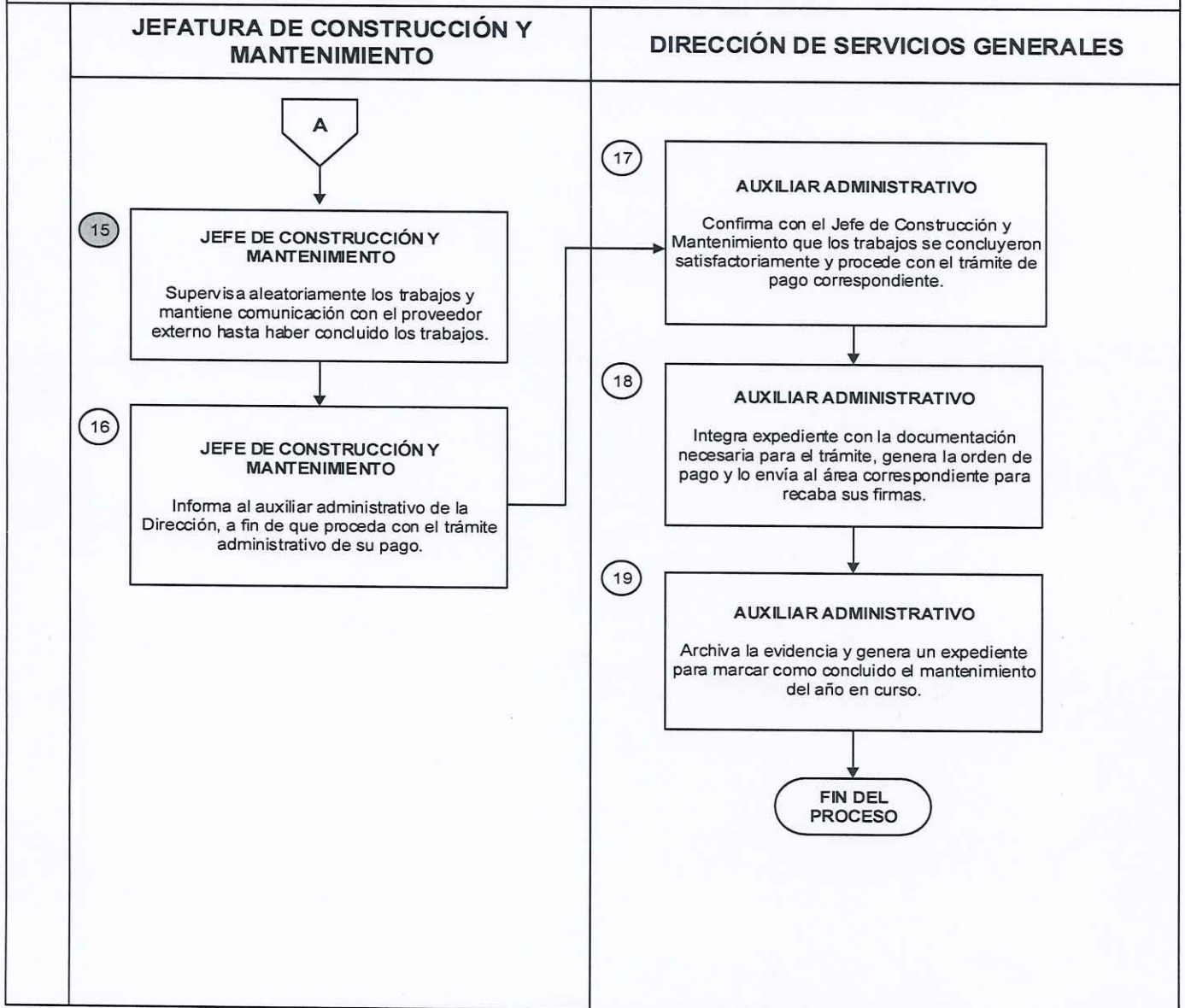
Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	57 de 62

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO VÍA PLAN DE MANTENIMIENTO
A MONUMENTOS MUNICIPALES HOJA # 2**



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	58 de 62

5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-11-V2

ENTREGA-RECEPCIÓN DE OBRAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Enlace y Recepción de Obras Públicas

1. Manda oficio de invitación a SSPYMA solicitando realizar inspección de obra ejecutada para entrega recepción, especificando fecha, hora y lugar.
2. Convoca a las áreas involucradas para la inspección de la obra (Dirección de: Operativa, Servicios Generales, Procesos y Calidad, Medio Ambiente, Imagen Urbana o General de Vía Pública.)

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS- Supervisor de Obra Pública. - DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES. - Enlace y Recepción de Obras Públicas


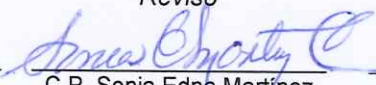
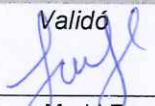

3. Asisten a Inspección física en fecha, lugar y hora especificadas por SIOP con Supervisión Obras Públicas, Empresa/Contratista, Enlace de Recepción de obras y áreas involucradas de Servicios Públicos y Medio Ambiente.
4. En la inspección del lugar se realiza un reporte en presencia de Contraloría para expresar observaciones pendientes de resolver por el contratista/empresa previa a su recepción.


¿NO HAY OBSERVACIONES?

5. Se levanta el acta de conformidad en obra con los involucrados para proceder a la recepción de obra, se remite al punto 9.

¿SI HAY OBSERVACIONES?

6. En caso de haber observaciones por algún área de la SSPYMA, la SIOP deberá coordinar al contratista/empresa para la intervención en el menor tiempo posible.
7. Una vez subsanada(s) las observaciones de la inspección preliminar se hace la inspección por parte del Enlace y Recepción de Obra Pública.

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	---	--	--

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	59 de 62

8. Para la aceptación de los trabajos subsanados el área correspondiente deberá generar un reporte de inspección física de Obra Pública expresando la aceptación de los trabajos ejecutados; en caso contrario, se remite al punto 10.

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS – Supervisor de Obra Pública

9. Entrega de archivos digitales/físicos de Planos As Built, Catálogo de conceptos, Fichas Técnicas, Cursos o el soporte necesario solicitado por la SSPYMA para el correcto archivo antecedente y seguimiento del mantenimiento de la obra a recibir.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES - Enlace de recepción de obras

10. Revisión de documentos a recibir por parte de SIOP conforme lo solicitado para el archivo de la obra.
11. Firma de acta entrega-recepción con Vo. Bo. del Enlace y Recepción de Obras Públicas y la Dirección.
12. Resguardo de archivos y llenado de información en base de datos para control de garantías por ejercer en caso que se requiera.

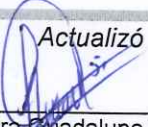
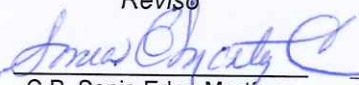
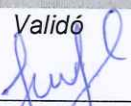

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES - Auxiliar Administrativo

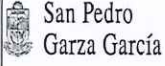
13. Envío del archivo a SIOP para continuar procesos administrativos.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES - Enlace de recepción de obras

14. Seguimiento para el mantenimiento y seguimiento de las áreas en recepción.

FIN DEL PROCESO

 Actualizó Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad	 Validó Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales	 Aprobó José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
--	--	--	---

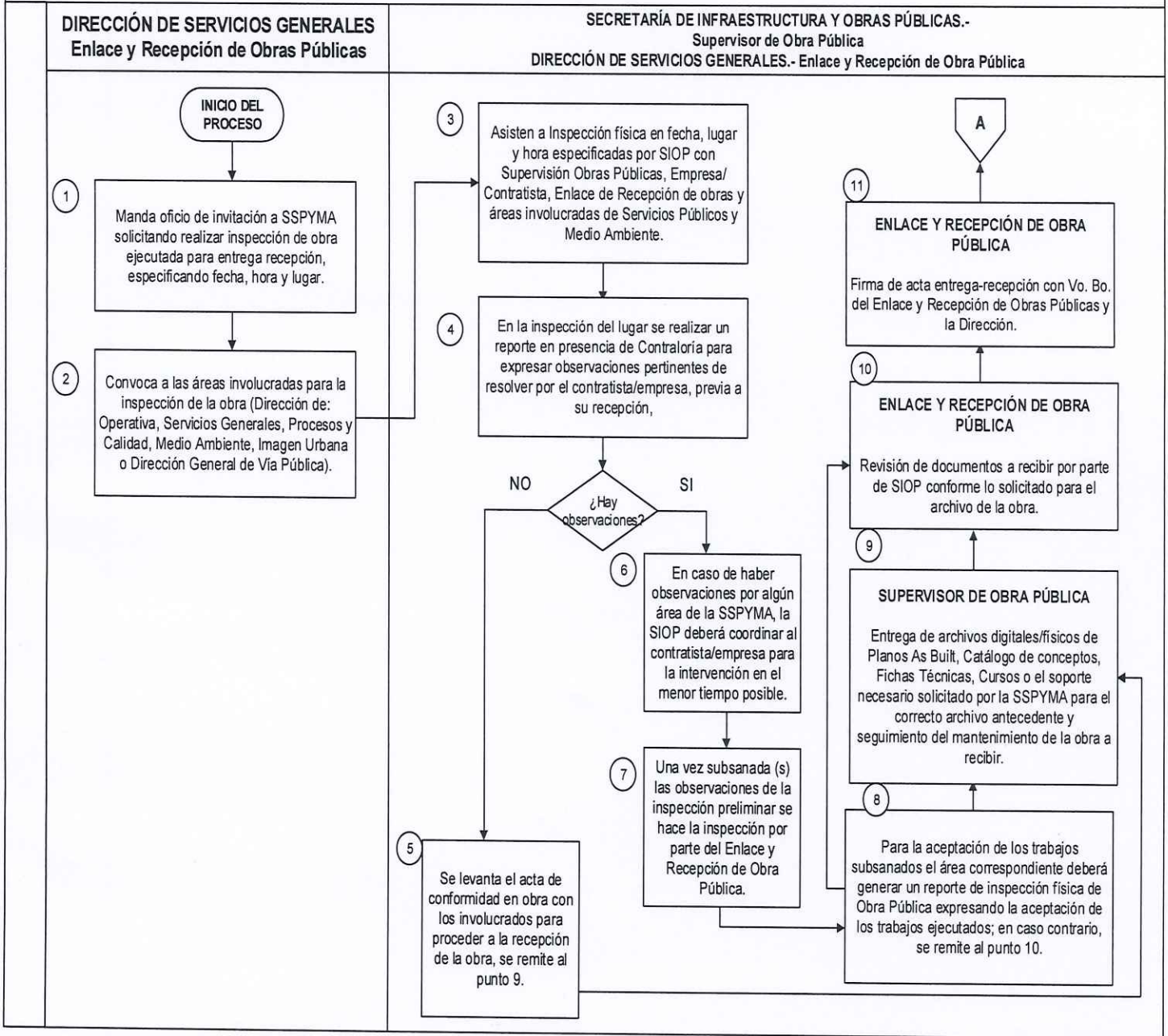


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	60 de 62

PROCESO ENTREGA-RECEPCIÓN DE OBRAS

HOJA # 1



Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

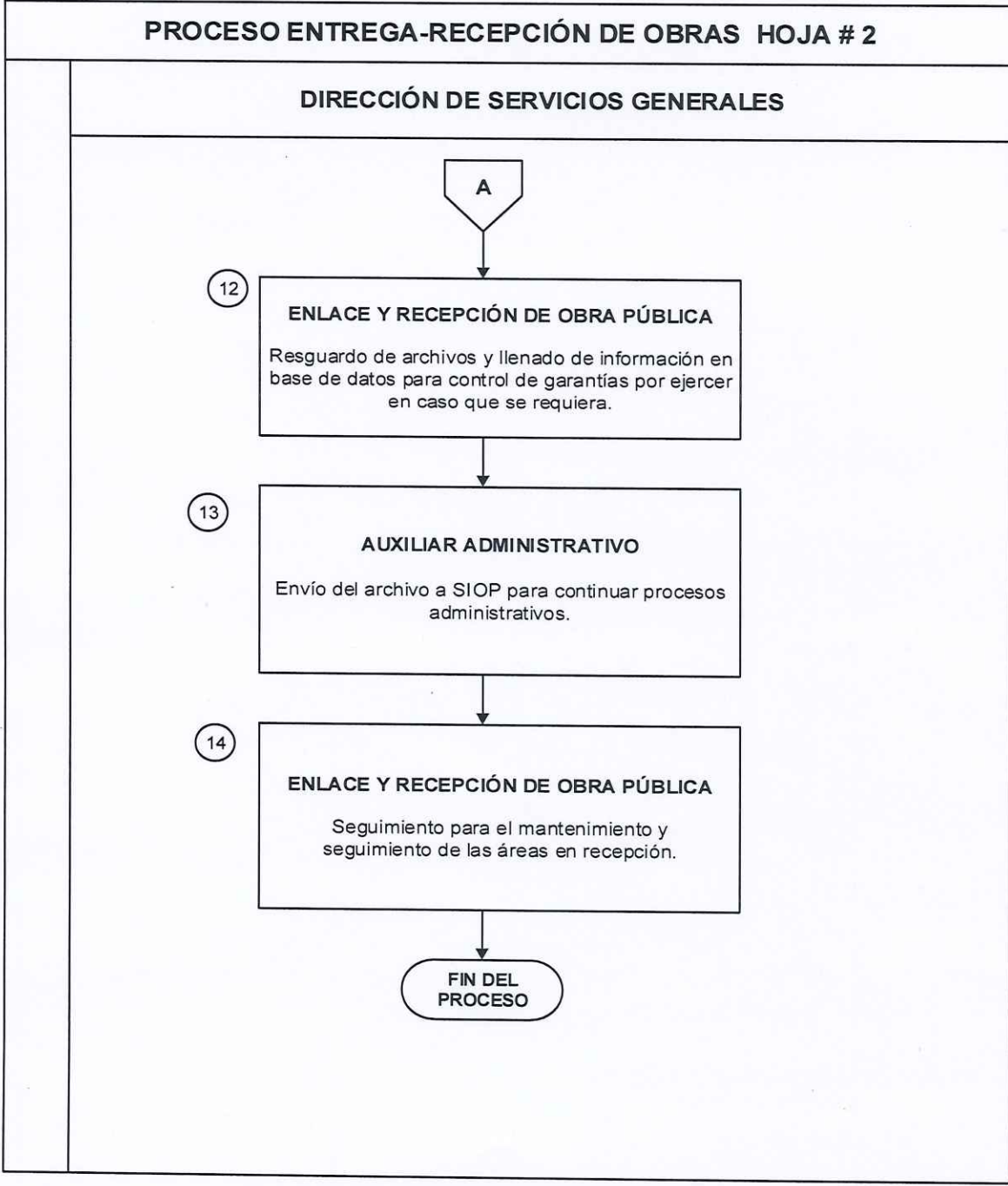
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023	61 de 62



Actualizó

Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Lic. Johanna Mudd Frankenberg
Directora de Servicios Generales

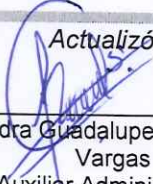
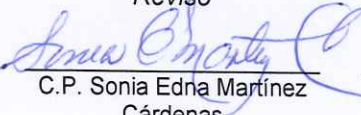
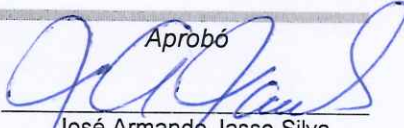
Aprobó

José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES		
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión
	5311-1130-SSPYMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V2	15 de junio de 2020	03 de febrero de 2023
		Página	62 de 62

IX. ANEXOS

NO SE UTILIZAN FORMATOS IMPRESOS, TODA SOLICITUD DE REQUISICIÓN DE ALGÚN SERVICIO, ES A TRAVÉS DEL SISTEMA SISEG O SAM.

<p><i>Actualizó</i></p>  <p>_____ Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>_____ C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>_____ Lic. Johanna Mudd Frankenberg Directora de Servicios Generales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>_____ José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	--	---	---