



**San
Pedro
Garza
García**

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

**SECRETARÍA DE SERVICIOS
PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE**

15 DE JUNIO DE 2020

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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	2 de 46

ÍNDICE

I	FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	4
II	INTRODUCCIÓN	5
III	OBJETIVOS DEL MANUAL	5
IV	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	5
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>	8
	<u>PARA APOYO A EVENTOS DEL MUNICIPIO</u>	9
	<u>PARA APOYO EN LA RECUPERACIÓN DE ESPACIOS CON GRAFITI DEL MUNICIPIO</u>	10
	<u>PARA DAÑOS POR ACCIDENTES VIALES TURNADOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</u>	10
	<u>PARA OTORGAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO INTERNO</u>	11
	<u>PARA EL MANTENIMIENTO DE CLIMAS CON PROVEEDOR EXTERNO</u>	12
VIII	PROCESOS	13
	<u>5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-01-V1</u>	14
	APOYO A EVENTOS DEL MUNICIPIO	14
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	14
	DIAGRAMA DE FLUJO	17
	<u>5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-02-V1</u>	18
	CAMPAÑA PERMANENTE PARA BORRADO DE GRAFITI	18
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	18
	DIAGRAMA DE FLUJO	21
	<u>5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-03-V1</u>	22
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS POR DAÑOS DE ACCIDENTES VIALES TURNADOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	22
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	22
	DIAGRAMA DE FLUJO	26
	<u>5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-04-V1</u>	28

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	3 de 46

MANTENIMIENTO ELÉCTRICO	28
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	28
DIAGRAMA DE FLUJO	31
<u>5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-05-V1</u>	32
MANTENIMIENTO INTERNO	32
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	32
DIAGRAMA DE FLUJO	35
<u>5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-06-V1</u>	36
MANTENIMIENTO EXTERNO	36
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	36
DIAGRAMA DE FLUJO	39
<u>5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-07-V1</u>	40
MANTENIMIENTO DE CLIMAS CON PROVEEDOR EXTERNO	40
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	40
DIAGRAMA DE FLUJO	44
IX ANEXOS	46
NO SE UTILIZAN FORMATOS IMPRESOS, TODA SOLICITUD DE REQUISICIÓN DE ALGÚN SERVICIO, ES ATRAVÉS DEL SISTEMA SISEG	

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

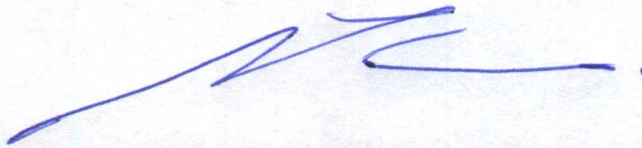
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	4 de 46

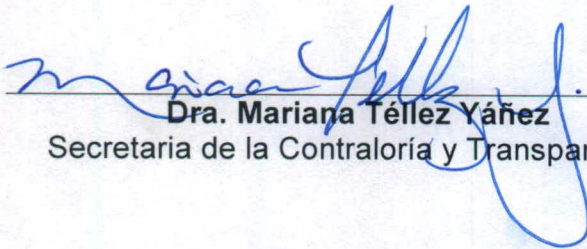
I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



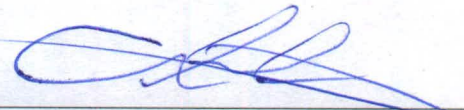
Lic. Miguel Bernardo Treviño de Hoyos
Presidente Municipal



Lic. José Dávalos Siller
Secretario del Republicano Ayuntamiento



Dra. Mariana Téllez Yáñez
Secretaria de la Contraloría y Transparencia



Lic. Alejandro Garza Zambrano
Secretario de Servicios Públicos y Medio Ambiente

Elaboró

Revisó

Validó


Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García GOBIERNO MUNICIPAL	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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	5 de 46

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

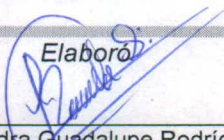
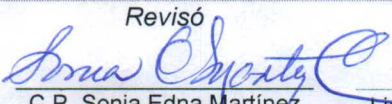
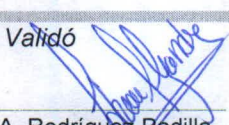
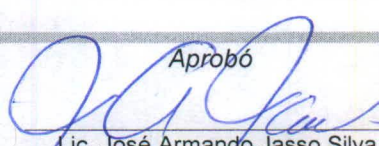
El presente Manual tiene como finalidad dar a conocer las políticas y procedimientos propios para asegurar la conservación y el mantenimiento de los equipos, mobiliario e inmuebles de las distintas Dependencias y Unidades Administrativas Centralizadas en estado óptimo, así como prestar el servicio y/o 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.

 Elaboró C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	 Revisó C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	 Validó Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla Directora de Servicios Generales	 Aprobó Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad
---	--	---	--



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	6 de 46

- 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 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 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.
- 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.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	7 de 46

- 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.

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

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	8 de 46

(gasto corriente); contar con información debidamente estructurada y oportuna; además de generar información confiable para la toma de decisiones.

CIAC: 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.

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.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	9 de 46

7. Proveer la conservación, mantenimiento y buen funcionamiento de bienes muebles e inmuebles municipales.
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).
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 3-tres días 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.
15. En caso no contar con mobiliario, el Jefe de Mantenimiento y Construcción, deberá dar instrucciones a su Secretaria para que informe vía telefónica o por correo electrónico del inconveniente.
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.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armandó 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	10 de 46

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 Mantenimiento y Construcción, 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 GRAFITTI 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 (canchas, gimnasios, parques, etc.), y no en espacios particulares.
21. Las solicitudes pueden ser ciudadanas a través del CIAC o de usuarios a través del SISEG, en caso de ser por CIAC se deberá capturar como SISEG.
22. El personal asignado para atender la requisición del SISEG, 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.
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 Mantenimiento y Construcción 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.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	11 de 46

26. La aseguradora informa el término de los trabajos y la Jefatura de Mantenimiento y Construcción 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 Mantenimiento y Construcción, 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 INTERNO

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. 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.
32. El área de almacén general deberá enviar mediante la aplicación correspondiente, la orden de salida de los materiales requeridos para la requisición.
33. En caso de no estar conforme con el servicio solicitado, lo rechaza para que sea concluido a su entera satisfacción.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	12 de 46

PARA EL MANTENIMIENTO DE CLIMAS CON PROVEEDOR EXTERNO:

34. La factibilidad es en función del tipo de trabajo a requerir, ya que de ser necesario dicho trabajo se deberá enviar con proveedor externo; esto debido a que se necesita una reparación mayor que no es posible realizarla por personal de la jefatura de mantenimiento eléctrico interno.
35. En caso de urgencia del trabajo solicitado el usuario deberá realizar una llamada a la Dirección de Servicios Generales a fin de informar la urgencia en la atención de la Requisición del SISEG; en caso de ser así, se agenda para el mismo día la visita, de lo contrario se programará de acuerdo a lo previamente agendado.
36. El tiempo para cotizar una vez enviado el requerimiento será no mayor a 1-una semana; tratándose de una verdadera urgencia, se atenderán de inmediato asignando al proveedor.
37. La cuenta presupuestal para realizar este tipo de trabajos, únicamente la tiene la Dirección de Servicios Generales y de ahí atiende las necesidades de todas las Secretarías y Direcciones; a excepción de los organismos descentralizados.
38. 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.
39. Es muy importante que el encargado de mantenimiento eléctrico interno verifique los trabajos a fin de que el usuario pueda estar satisfecho con los trabajos realizados.
40. El expediente deberá incluir una carta de satisfacción generada y firmada por el usuario a fin de confirmar que los trabajos se realizaron satisfactoriamente.

Elaboró:

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó:

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó:

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó:

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	13 de 46

VIII. PROCESOS

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	14 de 46

5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-01-V1

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 Mantenimiento y Construcción

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 3-tres días 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.

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	15 de 46

“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 Mantenimiento y Construcción, 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.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	16 de 46

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 Mantenimiento y Construcción, para la sustitución del mismo; siempre y cuando se disponga de presupuesto y en base a las necesidades prioritarias del área correspondiente”.

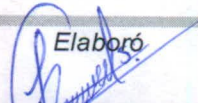
JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Mayordomo

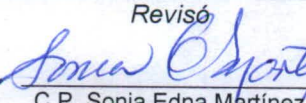
13. Informa a la Secretaria de la Jefatura acerca de la conclusión de dicha requisición y le proporciona la evidencia fotográfica para tal fin.


JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Secretaria

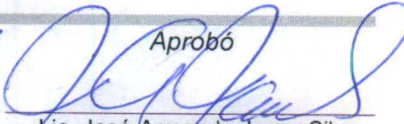
14. Recibe la evidencia y procede a realizar la conclusión de la Requisición del SISEG, para que de manera electrónica pase a formar parte del apartado de concluidos en el SISEG.

FIN DEL PROCESO.


Elaboró
C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo


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

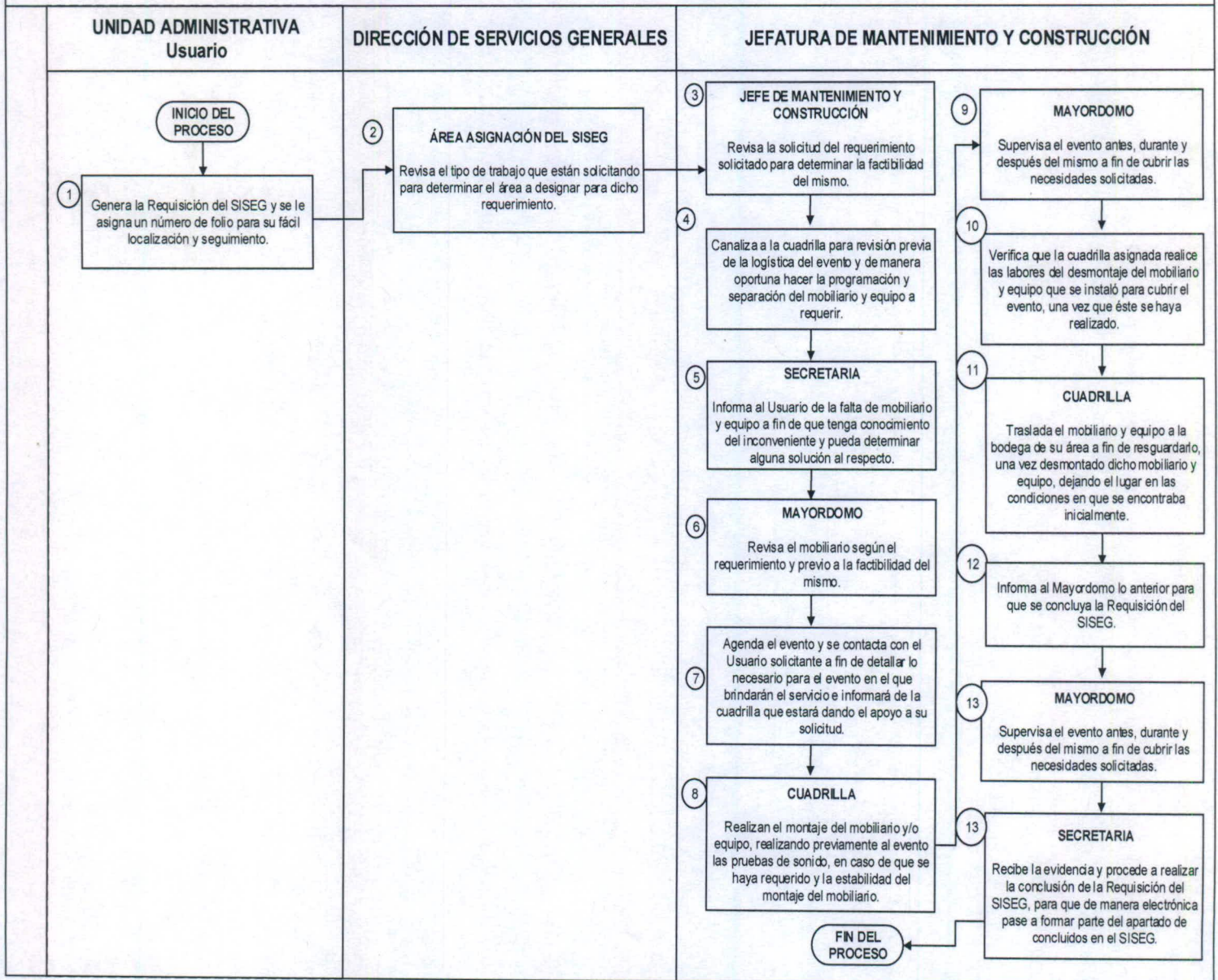

Validó
Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales


Aprobó
Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	17 de 46

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DE APOYO A EVENTOS DEL MUNICIPIO



Elaboró:
C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó:
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó:
Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó:
Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	18 de 46

5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-02-V1

CAMPAÑA PERMANENTE PARA BORRADO DE GRAFITI

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.”

“Las solicitudes pueden ser ciudadanas a través del CIAC o de usuarios a través del SISEG, en caso de ser por CIAC se deberá capturar como SISEG.”

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Área de asignación de SISEG

2. Se asigna el reporte a la Jefatura para la programación del retiro del 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 Mantenimiento y Construcción

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

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

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

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	19 de 46

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Mayordomo

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

“Los trabajadores asignados a la requisición de SISEG, 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?

6. 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 Mantenimiento y Construcción

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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Personal Administrativo


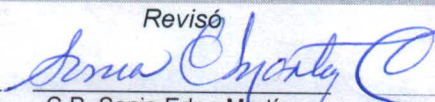

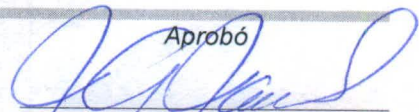
8. Realiza la Requisición a través el SIMUN, para la compra de los materiales solicitados.


COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA – Personal del Área de Almacén

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

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

 <p>Elaboró</p>	 <p>Revisó</p>	 <p>Validó</p>	 <p>Aprobó</p>
C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla Directora de Servicios Generales	Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García GOBIERNO MUNICIPAL	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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	20 de 46

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Jefe

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

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO – Mayordomo

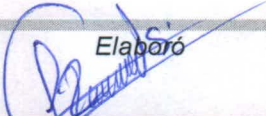
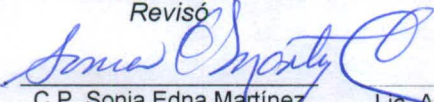
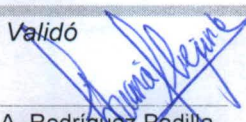
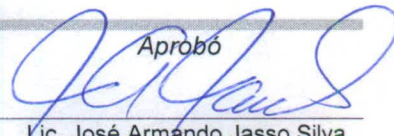
14. Programa la cuadrilla para la ejecución del trabajo.
15. Toma evidencia fotográfica de la conclusión del trabajo y la envía a la Secretaria del área.

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

JEFATURA DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO - Secretaria

16. 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.

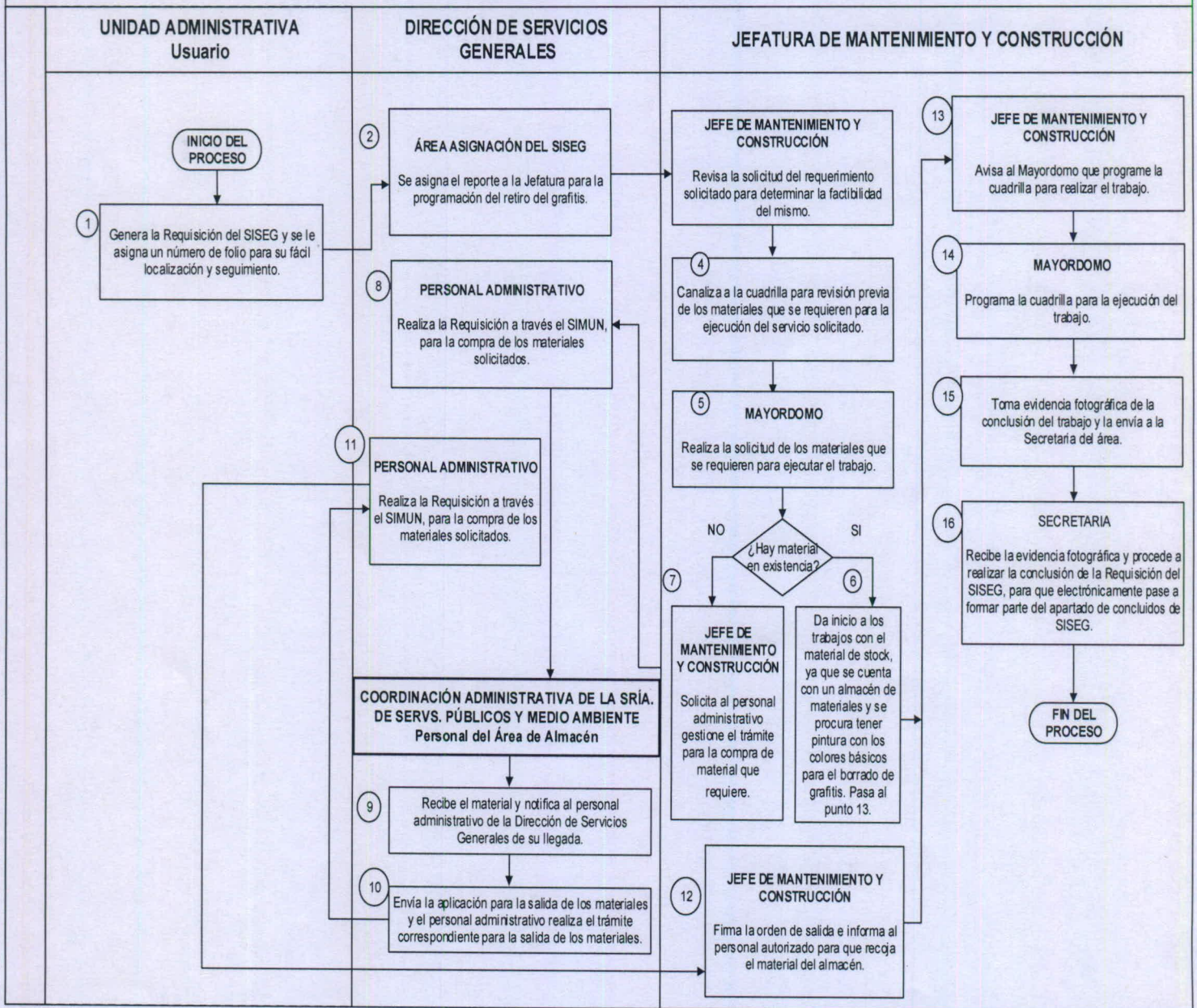
FIN DEL PROCESO.

 Elaboró	 Revisó	 Validó	 Aprobó
C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas Auxiliar Administrativo	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla Directora de Servicios Generales	Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	21 de 46

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



Elaboró
C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

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

Validó
Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó
Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	22 de 46

5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-03-V1

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 MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – 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 Mantenimiento y Construcción 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.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	23 de 46

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

JEFATURA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – 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 MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – Jefe

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

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 MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – 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 MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – Cuadrilla

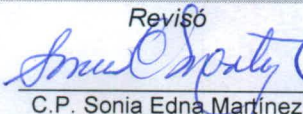
¿HAY EXISTENCIA DEL MATERIAL REQUERIDO?


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

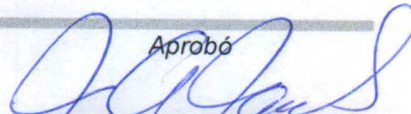
JEFATURA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – Jefe

11. Programa el trabajo a realizar.

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	24 de 46

JEFATURA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – 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 MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – 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 Mantenimiento y Construcción, 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 MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – 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 MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – Jefe

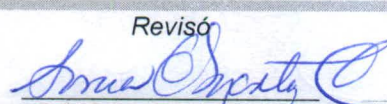
16. Informa al auxiliar administrativo de la Dirección, para que proceda a generar la Requisición a través del SIMUN.


DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Auxiliar Administrativo

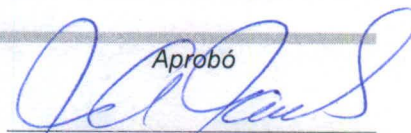
17. Genera la Requisición a través del SIMUN y recaba las firmas electrónica y físicamente; posteriormente le dará seguimiento en la Direcciones de Adquisiciones.

“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

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	25 de 46

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 mantenimiento y construcción, para que proceda a generar la orden de salida de los materiales y programar el trabajo de reparación solicitado”.

JEFATURA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – 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 MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – Jefe

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

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

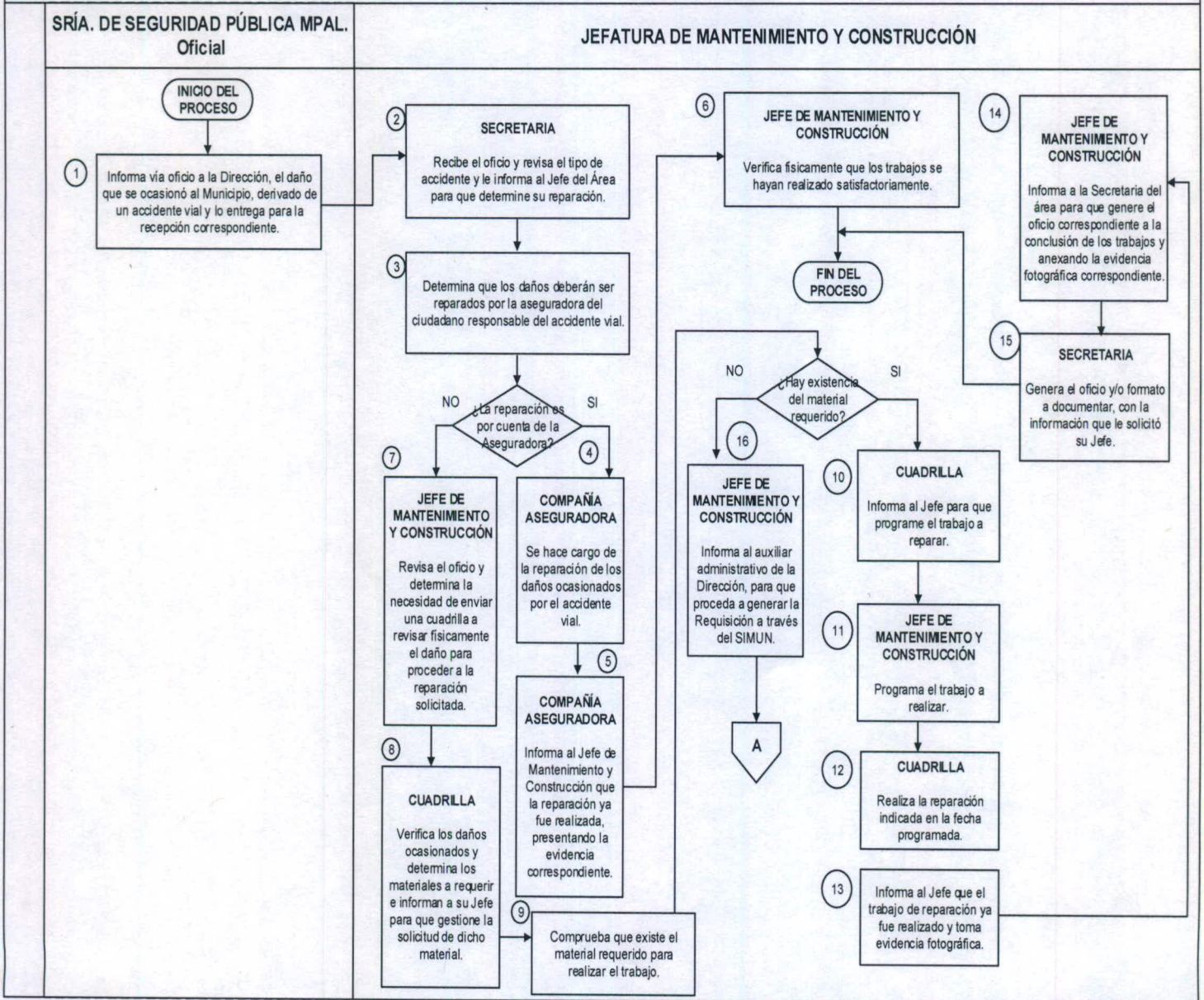
Aprobó

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	26 de 46

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



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

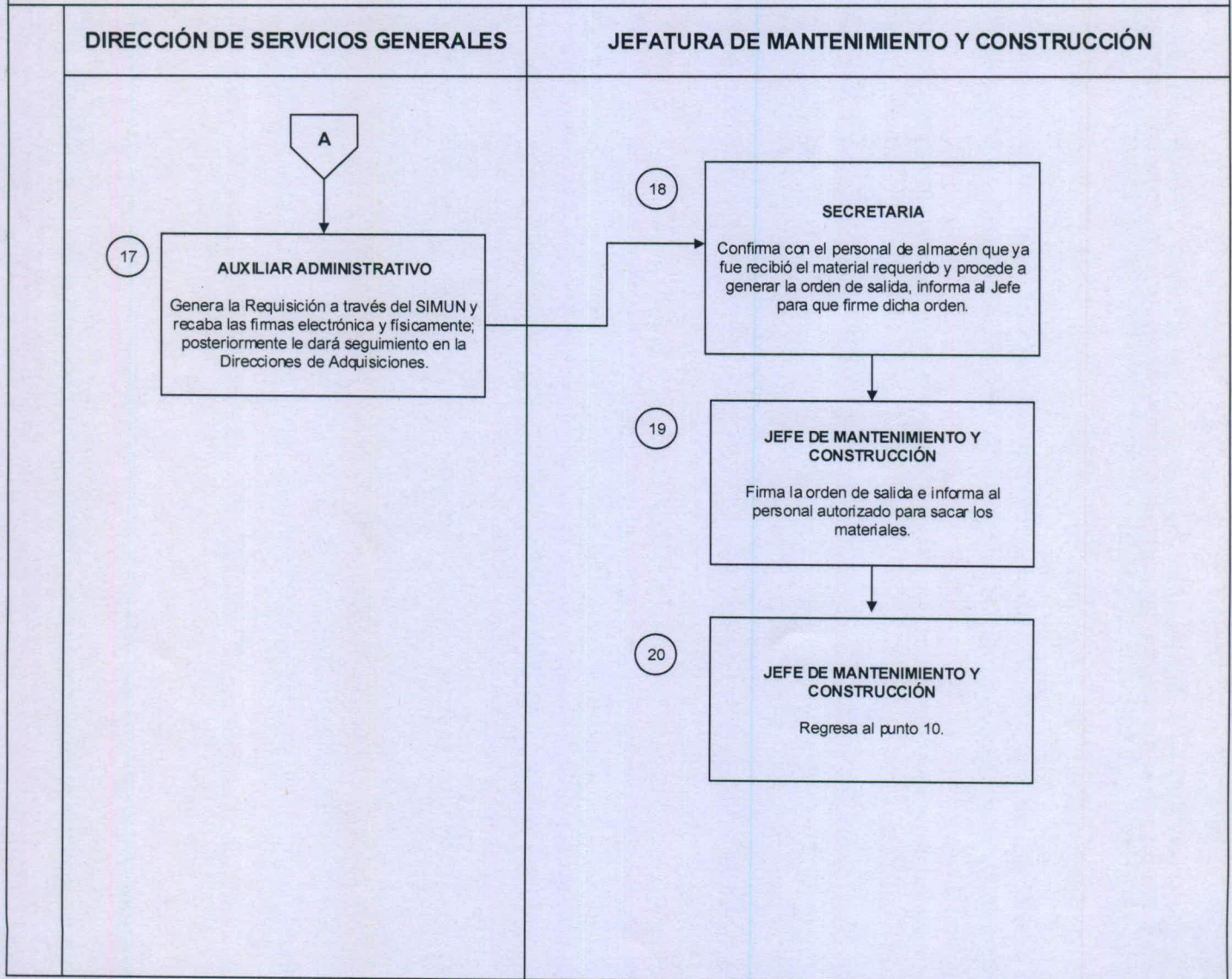
Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

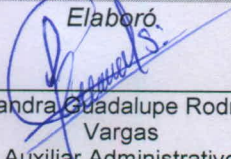
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

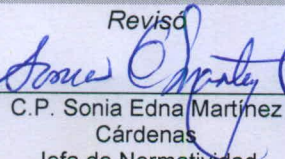
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES


Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	27 de 46

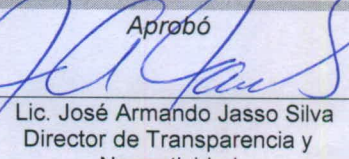
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS POR DAÑOS DE ACCIDENTES VIALES
TURNADOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES (HOJA # 2)



Elaboró

 C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
 Auxiliar Administrativo

Revisó

 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad

Validó

 Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
 Directora de Servicios Generales

Aprobó

 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	28 de 46

5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-04-V1

MANTENIMIENTO ELÉCTRICO

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 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 – Encargado de Mantenimiento Eléctrico Interno

3. 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?

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	29 de 46

- Le informa al Usuario el motivo por el cual no es factible y le sugiere que el servicio se solicite con un proveedor externo.

FIN DEL PROCESO.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Encargado de Mantenimiento Eléctrico Interno

¿SI ES FACTIBLE?

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

- Recibe notificación a través del SISEG de los requerimientos de materiales requeridos.
- 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 – Encargado de Mantenimiento Eléctrico Interno

- 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”.

- Programa de nuevo en su agenda la visita para realizar los trabajos solicitados mediante la Requisición del SISEG.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	30 de 46

- Realiza, concluye los trabajos y captura evidencias fotográficas de los trabajos que fueron realizados y terminados.
- Envía notificación mediante el sistema SISEG al Usuario para su aprobación de la conclusión de los mismos.

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

- 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

- 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.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

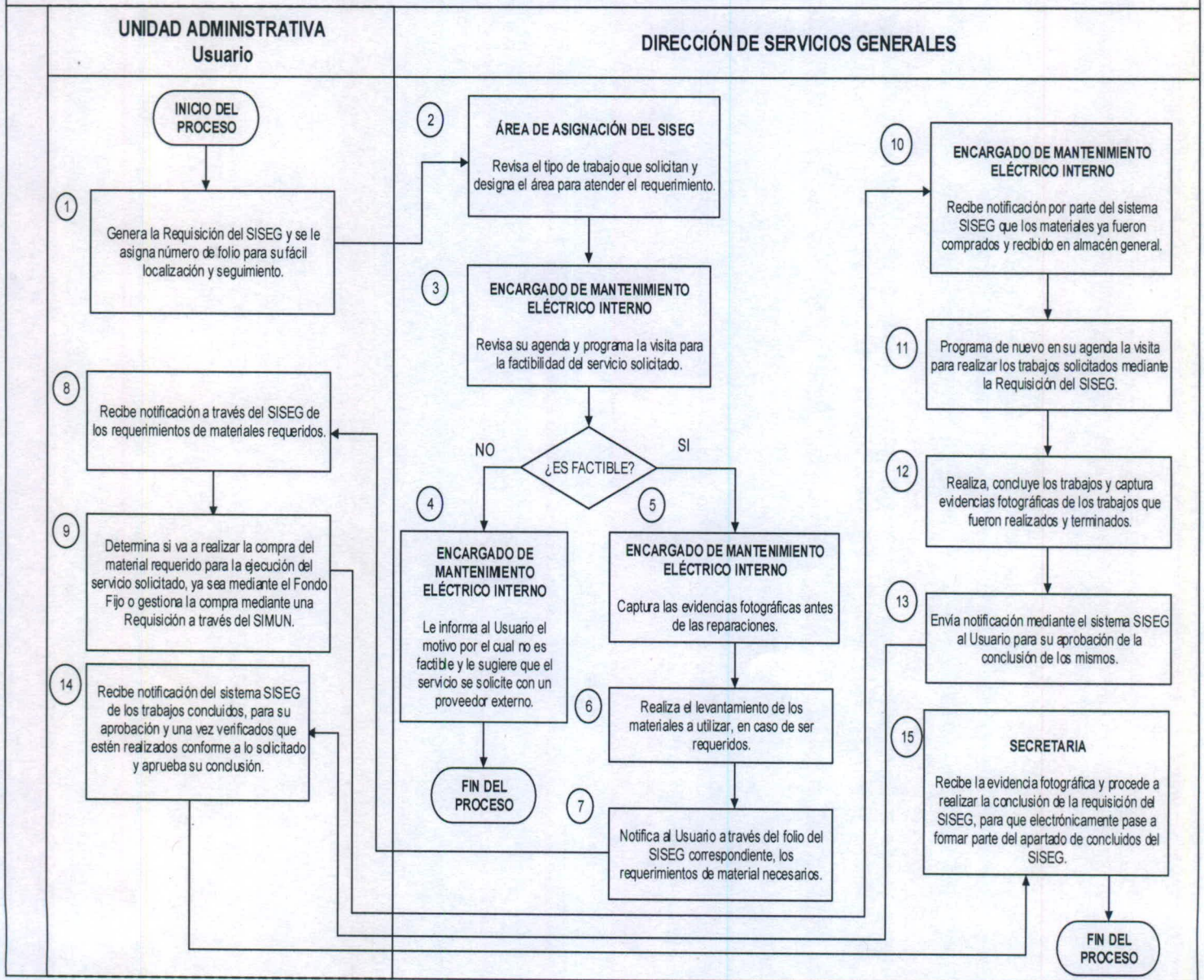
Aprobó

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	31 de 46

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	32 de 46

5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-05-V1

MANTENIMIENTO INTERNO

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 – Responsable de Mantenimiento Interno

3. 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?

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	33 de 46

4. Le informa al Usuario el motivo por el cual no es factible y le sugiere que el servicio se solicite con un proveedor 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.
7. Notifica al Usuario a través del folio del SISEG correspondiente, los requerimientos de material necesarios.

UNIDAD ADMINISTRATIVA - Usuario

8. 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”.

9. 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 – Responsable de Mantenimiento Interno

10. 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”.

11. Programa de nuevo en su agenda la visita para realizar los trabajos solicitados mediante la Requisición del SISEG.
12. Realiza, concluye los trabajos y captura evidencias fotográficas de los trabajos que fueron realizados y terminados.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	34 de 46

13. Envía notificación mediante el sistema SISEG al Usuario para su aprobación de la conclusión de los mismos.

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

14. 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

15. 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.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

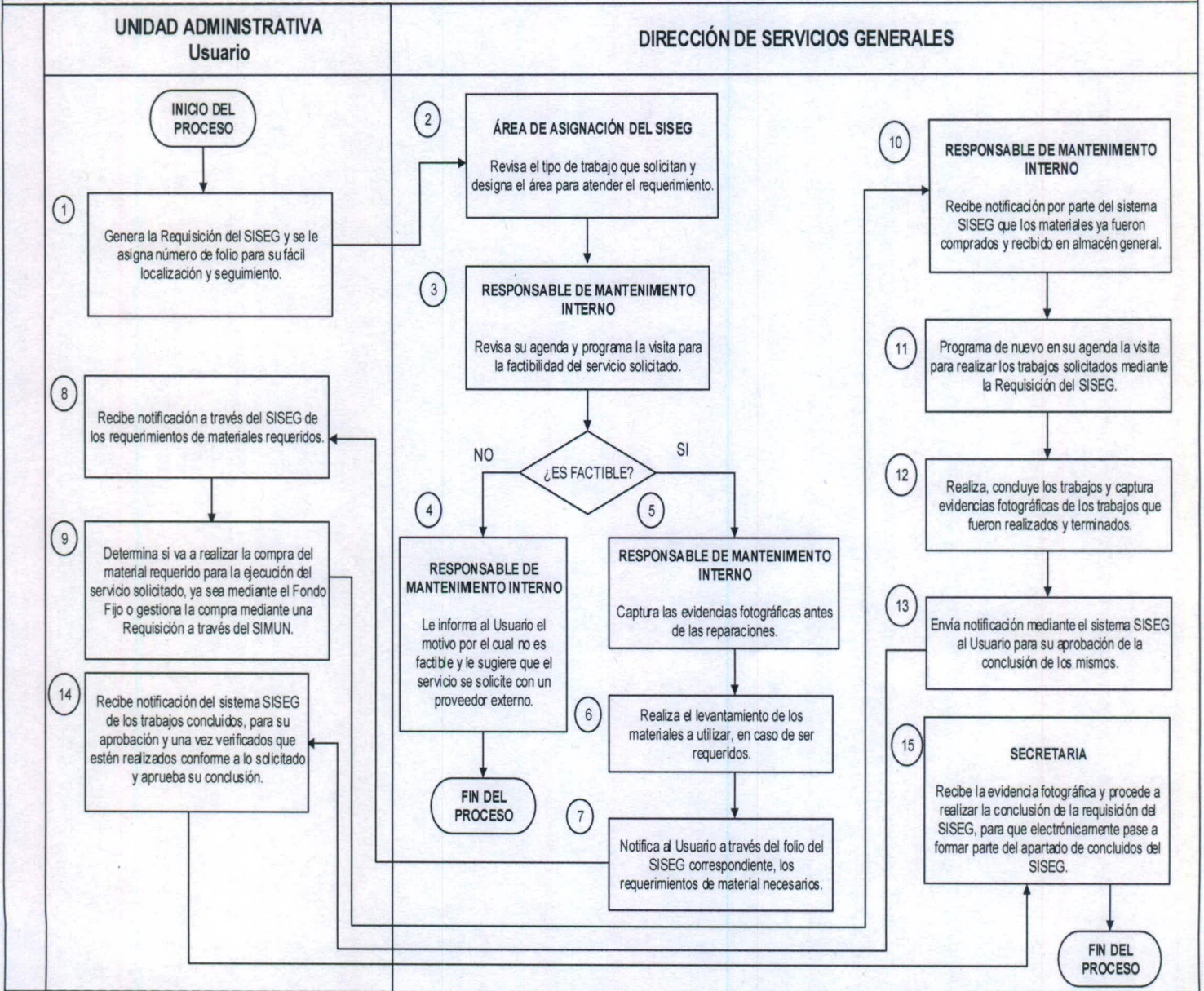
Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	35 de 46

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO INTERNO



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	36 de 46

5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-06-V1

MANTENIMIENTO 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”.

JEFATURA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – Jefe

3. 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?

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	37 de 46

4. Le informa al Usuario el motivo por el cual no es factible y le sugiere que el servicio se solicite con un proveedor 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.
7. Notifica al Usuario a través del folio del SISEG correspondiente, los requerimientos de material necesarios.

UNIDAD ADMINISTRATIVA - Usuario

8. 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”.

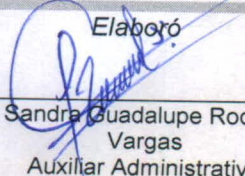
9. Determina si va a realizar la compra del material requerido para la ejecución del servicio solicitado, ya sea mediante el Fondo Fijo o gestiona la compra mediante una Requisición a través del SIMUN.

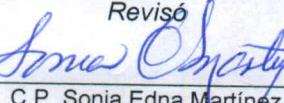
JEFATURA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN – Jefe

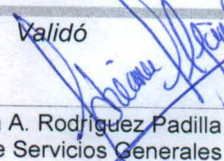
10. Recibe notificación por parte del sistema SISEG que los materiales ya fueron comprados y recibido en almacén general.

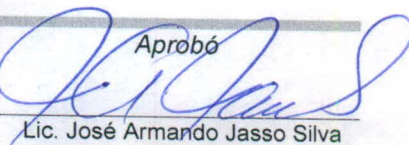
“El área de almacén general deberá enviar mediante la aplicación correspondiente, la orden de salida de los materiales requeridos para la requisición”.

11. Programa de nuevo en su agenda la visita para realizar los trabajos solicitados mediante la Requisición del SISEG.

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	38 de 46

12. Realiza, concluye los trabajos y captura evidencias fotográficas de los trabajos que fueron realizados y terminados.
13. Envía notificación mediante el sistema SISEG al Usuario para su aprobación de la conclusión de los mismos.

UNIDAD ADMINISTRATIVA – Usuario

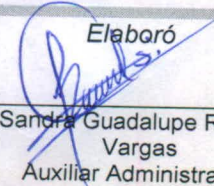
14. Recibe notificación del sistema SISEG de los trabajos concluidos, para su aprobación y una vez verificados que estén realizados conforme a lo solicitado y aprueba su conclusión.

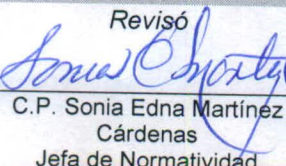
“En caso de no estar conforme con el servicio solicitado, lo rechaza para que sea concluido a su entera satisfacción”.

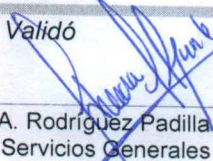
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES - Secretaria

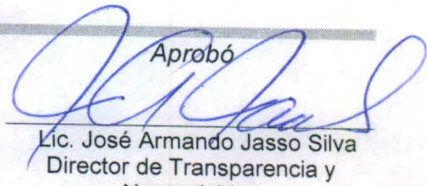
15. Recibe la evidencia fotográfica y procede a realizar la conclusión de la requisición del SISEG, para que electrónicamente pase a formar parte del apartado de concluidos del SISEG.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez
Vargas
Auxiliar Administrativo

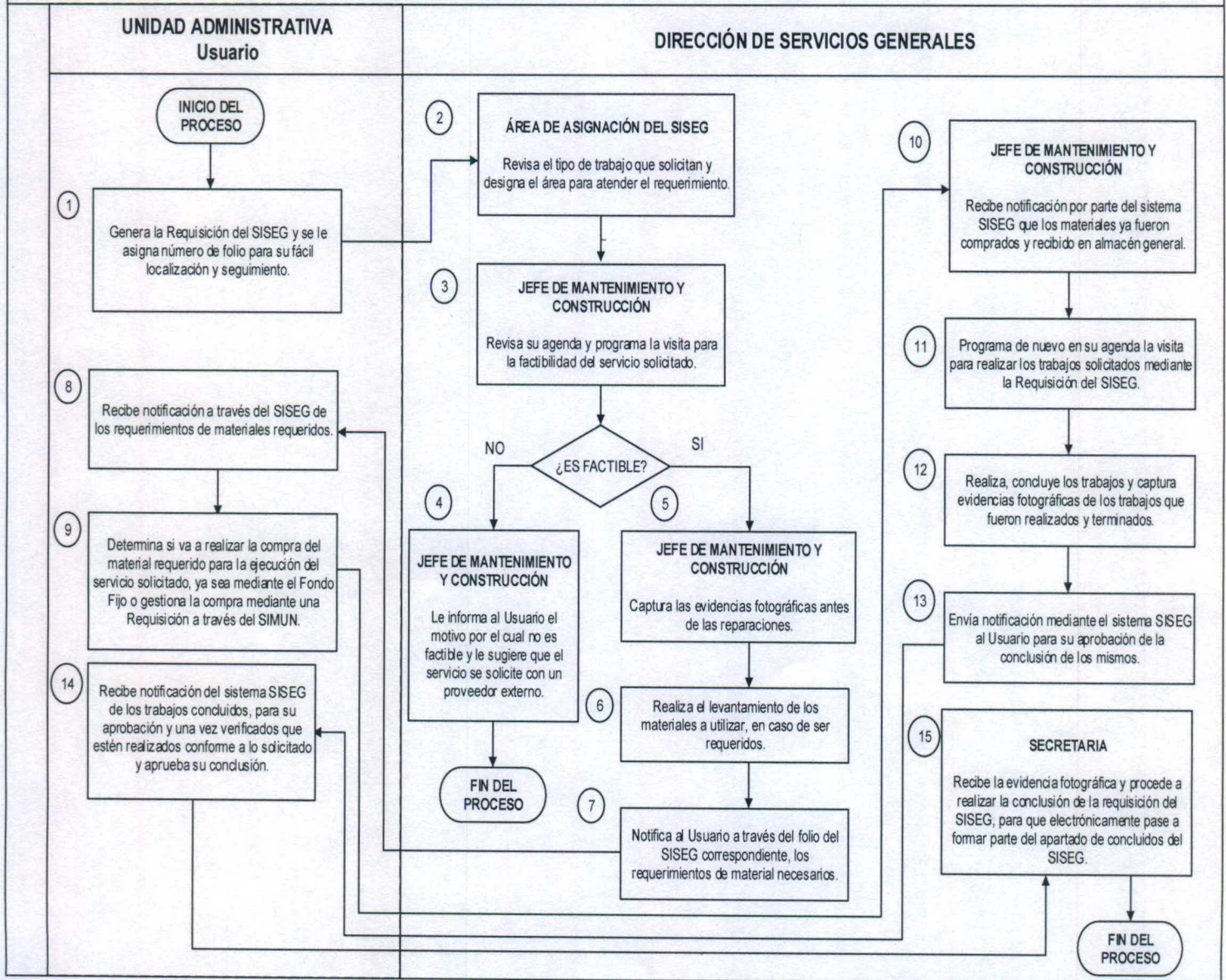
Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	39 de 46

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO EXTERNO



Elaboró
[Signature]
C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó
[Signature]
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó
[Signature]
Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó
[Signature]
Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	40 de 46

5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-07-V1

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 – Encargado de Mantenimiento Eléctrico Interno

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 se deberá enviar con proveedor externo; esto debido a que se necesita una reparación mayor que no es posible realizarla por personal de la jefatura de mantenimiento interno eléctrico”.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	41 de 46

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 Servicios Generales a fin de informar la urgencia en la atención de la Requisición del SISEG; en caso de ser así, se agenda para el mismo día la visita, de lo contrario se programará de acuerdo a lo previamente agendado”.

JEFATURA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO INTERNO – Cuadrilla

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

JEFATURA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO INTERNO - Encargado

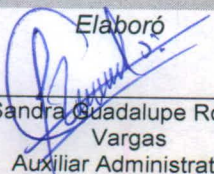
6. Turna al auxiliar administrativo de la Dirección, la Requisición del SISEG que se turnará al proveedor externo de climas.

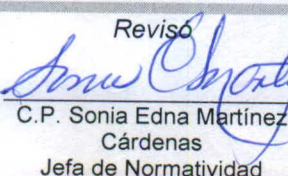
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Auxiliar Administrativo

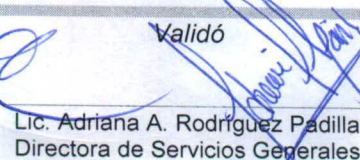
7. Analiza la Requisición del SISEG y revisa las opciones de proveedores con las que cuenta la Dirección de Adquisiciones.
8. Envía el detalle de los trabajos requeridos a varias opciones de proveedores a fin de que se cuente con diferentes ofertas de trabajo.
9. Informa a cada proveedor externo de climas, a quien se turnó el trabajo descrito en la Requisición del SISEG, para la cotización correspondiente, realizar el área físicamente a fin de realizar adecuadamente el presupuesto y trabajos a realizar.
10. Informa a los proveedores externos de climas, que se coordinen con el Encargado de Mantenimiento Eléctrico Interno para la visita correspondiente.

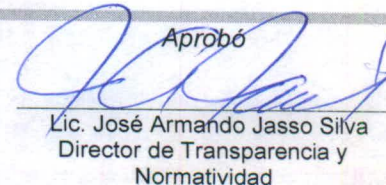
JEFATURA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO INTERNO - Encargado

11. Realiza las visitas necesarias y/o aquellas que fueron solicitadas por el proveedor externo de climas, para que presenten adecuadamente el presupuesto de los trabajos descritos en la Requisición del SISEG.

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	42 de 46

12. 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.

“El tiempo para cotizar una vez enviado el requerimiento será no mayor a 1-una semana, en caso tratándose de una verdadera urgencia, se atenderá de inmediato asignando al proveedor”.

13. Informa al auxiliar administrativo sobre las visitas realizadas por los proveedores externos de climas, a fin de continuar con el proceso de selección.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Auxiliar Administrativo

14. Analiza cada una de las opciones de los presupuestos de cada proveedor externo y determina la mejor opción.

15. 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 y de ahí atiende las necesidades de todas las Secretarías y Direcciones; a excepción de los organismos descentralizados”.

16. 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.

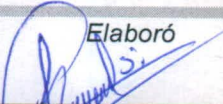
“La Dirección de Adquisiciones asigna el comprador y se inicia el proceso para colocar la requisición al proveedor externo, se genera la orden de compra y se envía al auxiliar administrativo para su seguimiento; dicho proceso de asignación o colocación de la requisición a través del SIMÚN, dependerá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

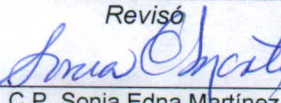
17. Informa al Encargado de Mantenimiento Eléctrico Interno para que apoye con el seguimiento de los trabajos externos.

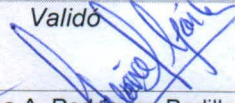
JEFATURA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO INTERNO - Encargado

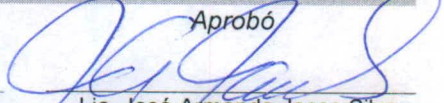
18. Alimenta la Requisición del SISEG a fin de llevar la información del sistema al día.

19. Supervisa aleatoriamente los trabajos y mantiene comunicación con el proveedor externo hasta haber concluido los trabajos.

Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	43 de 46

20. Informa al auxiliar administrativo de la Dirección, a fin de que proceda con el trámite administrativo de su pago.

“Es muy importante que el encargado de mantenimiento eléctrico interno verifique los trabajos a fin de que el usuario pueda estar satisfecho con los trabajos realizados”.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Auxiliar Administrativo


21. Confirma con el Encargado de Mantenimiento Eléctrico Interno que los trabajos se concluyeron satisfactoriamente y procede con el trámite de pago correspondiente.

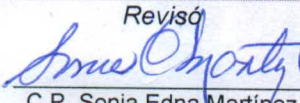
22. Integra expediente con la documentación necesaria para el trámite, genera la orden de pago y lo envía al área correspondiente para recaba sus firmas.

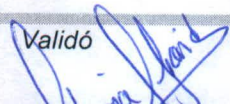
“El expediente deberá incluir una carta de satisfacción generada y firmada por el usuario a fin de confirmar que los trabajos se realizaron satisfactoriamente”.

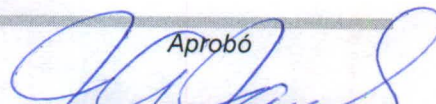
23. Actualiza en el sistema la Requisición del SISEG, a fin de anexar la evidencia y concluir dicha requisición.

FIN DEL PROCESO.


Elaboró
C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo


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

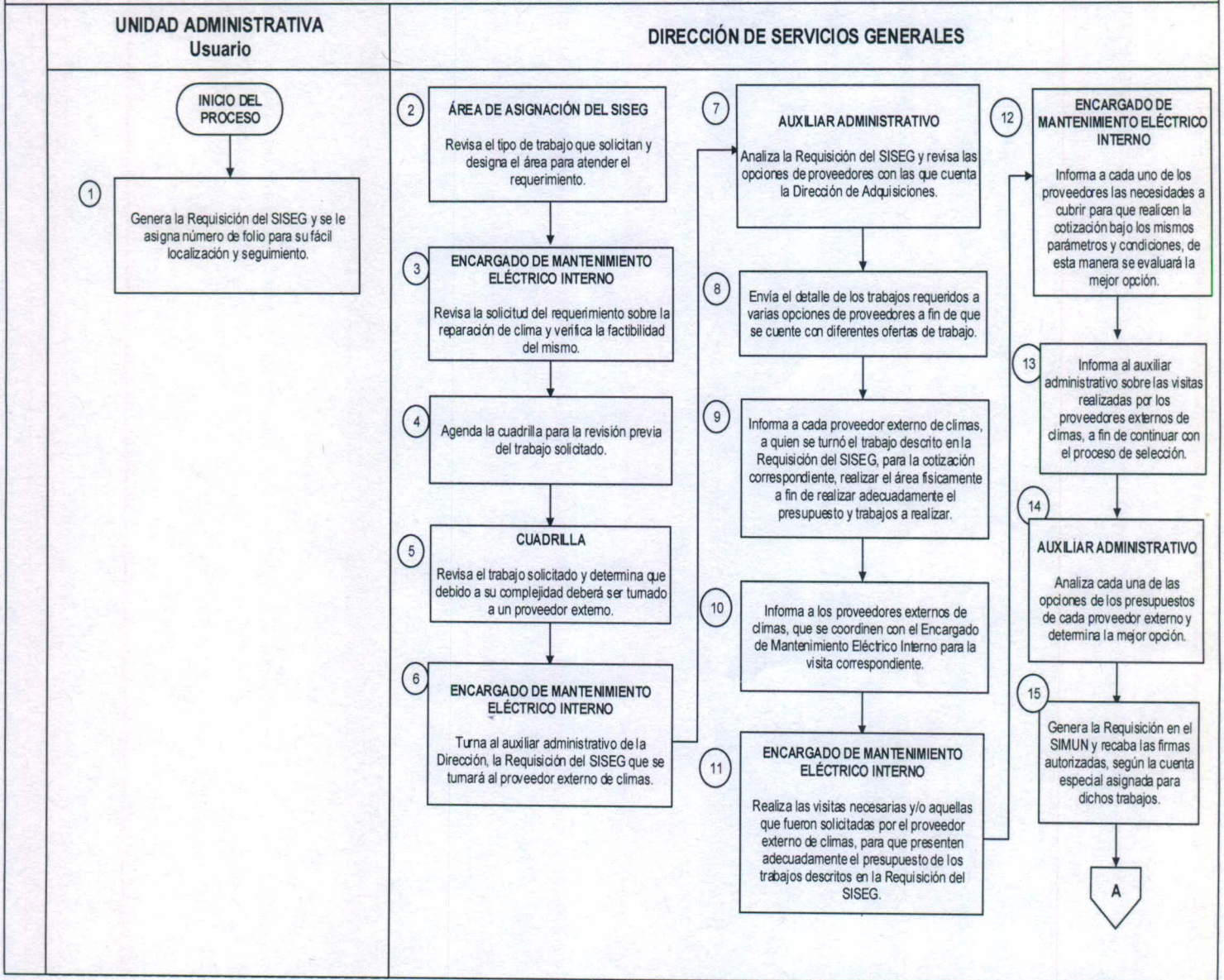

Validó
Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales


Aprobó
Lic. 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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	44 de 46

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO DE CLIMAS PROVEEDOR EXTERNO (HOJA # 1)



Elaboró

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

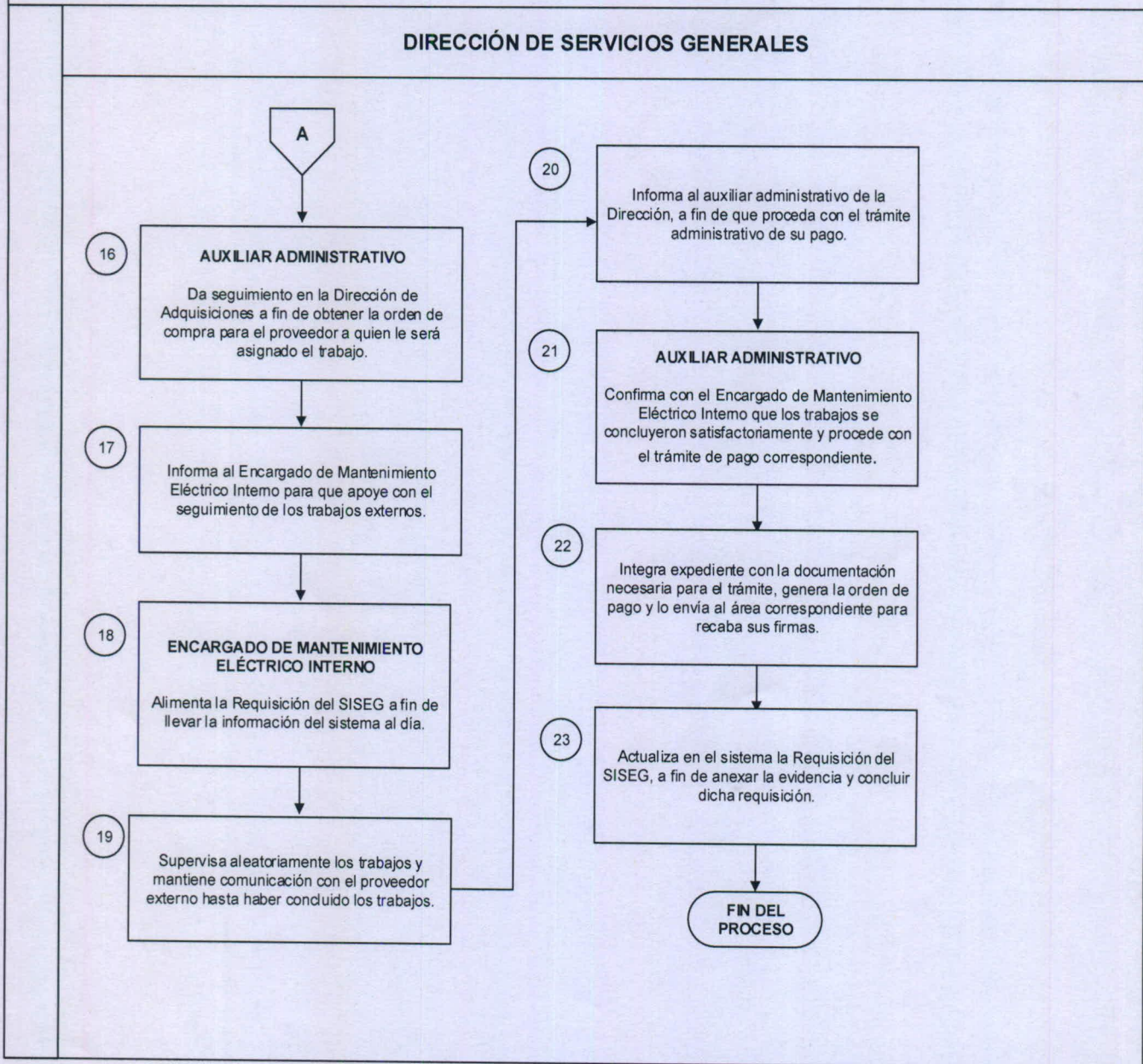
Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

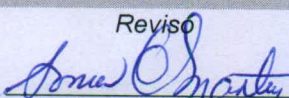
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

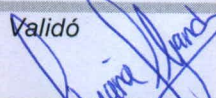
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	45 de 46

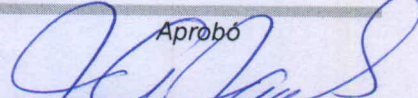
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO DE CLIMAS PROVEEDOR EXTERNO
(HOJA # 2)



Elaboró

 C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
 Auxiliar Administrativo

Revisó

 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad

Validó

 Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
 Directora de Servicios Generales

Aprobó

 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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-SSPMA-DSG-SERVICIOS-MPP-01-V1	15 de junio de 2020	Primera versión	46 de 46

IX. ANEXOS

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

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Sandra Guadalupe Rodríguez Vargas
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Adriana A. Rodríguez Padilla
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad