



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

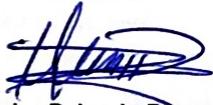
Dirección de Servicios Generales

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección Servicios Generales	Clave: CU.CM/MP.008/DSG
		Año de elaboración: 2021.

Manual de Procedimientos

Dirección de Servicios Generales

Clave: CU.CM/MP.008/DSG

AUTORIZACIONES		
<p>Elaboró:</p>  <p>Maira Delgado Pérez MDP</p> <p>Auxiliar de área</p>	 <p>Jesús Gallo Téllez</p> <p>GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small></p> <p>Titular de la Dirección de Servicios Generales GENERALES</p>	<p>Autorizó:</p>  <p>Celia Sánchez Méndez</p> <p>MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO</small></p> <p>Titular de Centraloría Municipal 2021 - 2024</p>



GOBIERNO MUNICIPAL
CUAUTLAN, OAXACA 2021-2024

**Manual de Procedimientos
Dirección Servicios
Generales**

Clave: CU.CM/MP.008/DSG

Año de elaboración: 2021.

	Índice	Página
I.	Introducción	3
II.	Objetivo	3
III.	Marco Jurídico	3
IV.	Descripción de los procedimientos en general 1. Realizar mantenimiento y servicios, en edificios, inmobiliaria y otras áreas. 2. Solicitud de proveedor a dirección de adquisiciones. 3. Solicitud de material a la dirección de adquisiciones. 4. Ejecución del mantenimiento y servicio.	4
V.	Ficha de los procedimientos en particular.	5
1.	Ficha de procedimientos para realizar mantenimiento y servicios, en edificios y áreas.	5
1.1	Diagrama de flujo para dar mantenimiento y servicios, en edificios, inmobiliaria y áreas.	7
2.	Ficha de procedimientos de solicitud de proveedor a la dirección de adquisiciones.	8
2.1.	Diagrama de flujo para la solicitud de proveedor a la dirección de adquisiciones.	10
3.	Ficha de procedimientos para solicitud de material a la dirección de adquisiciones.	11
3.1.	Diagrama de flujo para la solicitud de material a la dirección de adquisiciones.	13
4.	Ficha de procedimientos de ejecución del mantenimiento o servicio.	14
4.1	Diagrama de flujo para la ejecución del mantenimiento o servicio.	16
VI.	Glosario de Términos.	17



I. INTRODUCCIÓN

A continuación, se lleva a cabo la descripción de los procedimientos en la Dirección de Servicios Generales, usando este manual como herramienta para llevar a cabo de manera eficiente y eficaz los procesos internos en el desarrollo del cumplimiento de las atribuciones de la Dirección de Servicios Generales, buscando evitar deficiencias en la ejecución de estos. El presente manual se realiza con la finalidad de controlar la efectividad de los procesos, además, el personal del departamento estará debidamente informado sobre los procedimientos a seguir en las actividades que se requieran para mantener un buen funcionamiento y dar continuidad al trabajo que se desarrolle.

Por otra parte, se lleva a cabo la descripción de cada procedimiento en este manual, de tal manera que se logren y se realicen las actividades planeadas de la mejor manera posible y siempre brindando un excelente servicio al ayuntamiento.

A través del presente manual, se pretende que los servidores públicos adscritos a esta dirección identifiquen de manera rápida y asertiva los procedimientos a seguir en cada uno de los trámites y servicios de mantenimiento solicitados por los servidores públicos, lo que permitirá brindar servicios de forma más rápida y de calidad a los ciudadanos evitando así el descontento social.

II. OBJETIVO

Identificar y determinar los procesos y procedimientos para mantener los edificios, instalaciones y bienes muebles, funcionales y condiciones óptimas de uso y seguridad.

III. MARCO JURÍDICO

1. Federal
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Estatal
 - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
 - Ley de Hacendaria del Estado de Puebla.
3. Municipal
 - Ley Orgánica Municipal.
 - Ley de Ingresos del Municipio de Cuautlancingo.
 - Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.
 - Ley general de protección civil.



IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL

1. Realizar mantenimiento y servicios, en edificios, inmobiliaria y otras áreas.
2. Solicitud de proveedor a dirección de adquisiciones.
3. Solicitud de material a la dirección de adquisiciones.
4. Ejecución del mantenimiento y servicio.



V. FICHA DE LOS PROCEDIMIENTOS EN PARTICULAR

1. REALIZAR MANTENIMIENTO Y SERVICIOS, EN EDIFICIOS, INMOBILIARIA Y ÁREAS

FICHA DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento:	Realizar mantenimiento y servicios, en edificios, inmobiliaria y áreas.			
Objetivo:	Identificar el procedimiento para solicitar el mantenimiento y dar servicio al área afectada.			
Fundamento legal:	Ley General de Protección Civil.			
Políticas de Operación:	La Dirección de servicios generales debe entregar reporte fotográfico del material mensual a la dirección de adquisiciones, reporte de actividades trimestral a la dirección de desempeño.			
Tiempo promedio de gestión:	1 día.			
Descripción del procedimiento:	Solicitud del mantenimiento a realizar por medio de oficio, comprobando con evidencia fotográfica.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Responsable de edificio o área	1	Solicitar por medio establecido solicita el mantenimiento del edificio, inmobiliaria u área afectada.	Oficio	1
Director	2	Recibe el medio establecido.	Oficio	1
Auxiliar Administrativo	3	Verifica por medio del medio establecido el área y la actividad a realizar (retiro o colocación de luz lámparas, focos, contactos, fugas de agua baños, filtraciones de agua en oficinas de edificios, colocación o retiro de inmobiliaria, entre otras actividades).	Oficio	1
Auxiliar Administrativo	4	Se pone en comunicación con el encargado del edificio u área afectada para el día y hora, realizar la valoración del mantenimiento.	No aplica	No aplica
Auxiliar Administrativo	5	Remite indicación para dar seguimiento al mantenimiento solicitado (realizando valoración del servicio).	No aplica	No aplica
Auxiliar administrativo	6	Solicita evidencia fotográfica de la valoración del área.	No aplica	No aplica



GOBIERNO MUNICIPAL
CUAUTLANCINGO 2021-2024

**Manual de Procedimientos
Dirección Servicios
Generales**

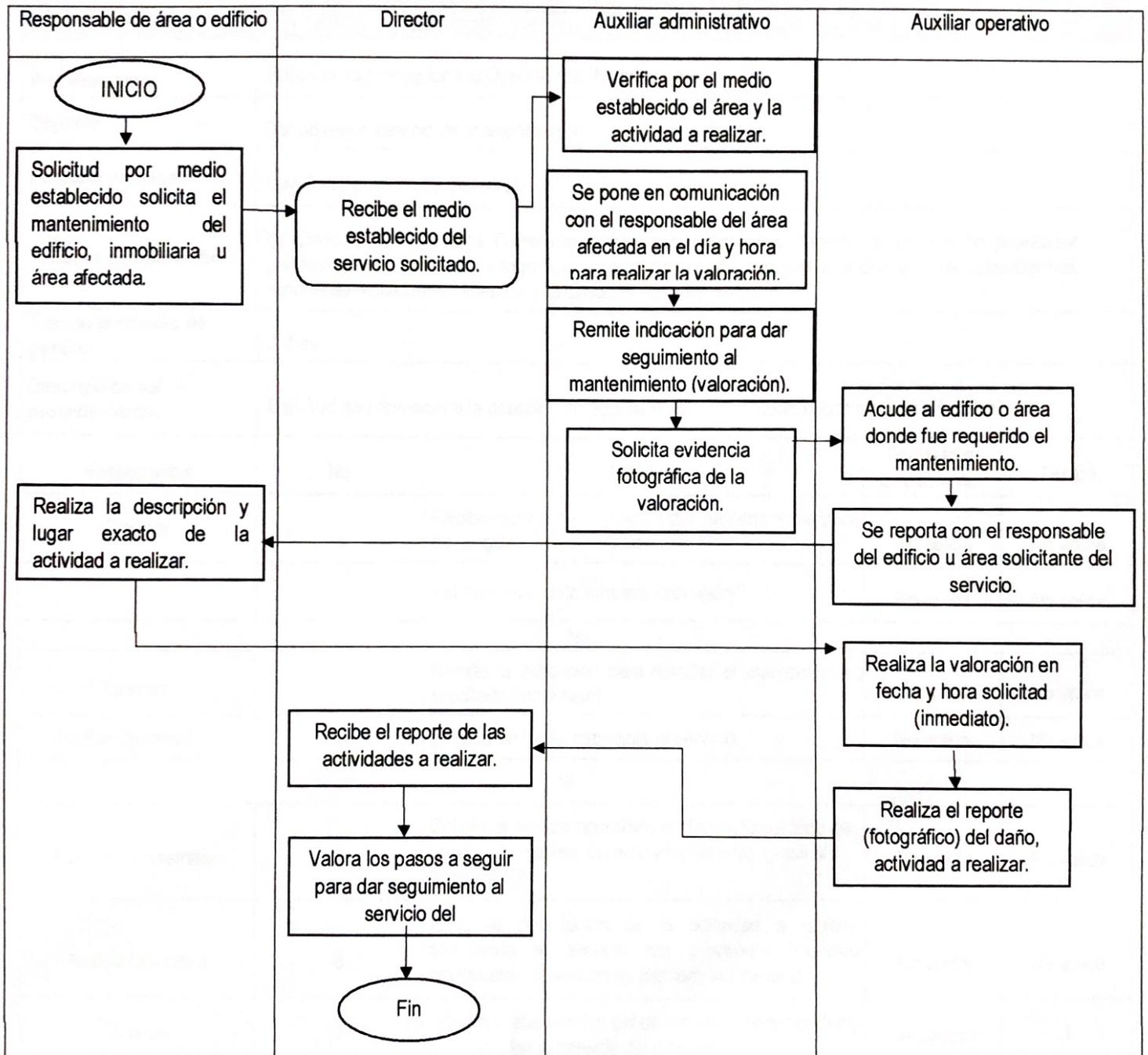
Clave: CU.CM/MP.008/DSG

Año de elaboración: 2021.

Auxiliar operativo	7	Acude al edificio o área donde fue requerido el mantenimiento	No aplica	No aplica
Auxiliar operativo	8	Se reporta con el responsable del edificio o área solicitante del servicio.	No aplica	No aplica
Responsable de edificio o área	9	Realiza la descripción y lugar exacto de la actividad a realizar.	No aplica	No aplica
Auxiliar operativo	10	Realiza la valoración en fecha y hora solicitada (inmediato)	No aplica	No aplica
Auxiliar operativo	11	Realiza el reporte (fotográfico) del daño, actividades a realizar.	Reporte	1
Director	12	Recibe el reporte de las actividades a realizar.	Reporte	1
Director	13	Valora los pasos a seguir para dar seguimiento al mantenimiento.	No aplica	No aplica
Fin				



1.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA DAR MANTENIMIENTO Y SERVICIOS, EN EDIFICIOS, INMOBILIARIA Y ÁREAS.



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección Servicios Generales	Clave: CU.CM/MP.008/DSG
		Año de elaboración: 2021.

2. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE PROVEEDOR A LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Solicitud de proveedor a la Dirección de Adquisiciones.			
Objetivo:	Dar un mejor servicio de mantenimiento.			
Fundamento legal:	Ley General de Protección Civil.			
Políticas de operación:	La Dirección de Servicios Generales, debe de cumplir con el reporte de servicio de proveedor, justificando con evidencia fotográfica, entregando reporte mensual a la dirección de adquisiciones, reporte de actividades trimestral a la dirección de desempeño.			
Tiempo promedio de gestión:	3 días			
Descripción del procedimiento:	Solicitud de proveedor a la dirección de adquisiciones, comprobando con evidencia fotográfica.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director	1	Recibe reporte de valoración del mantenimiento para dar seguimiento al servicio.	No aplica	No aplica
		¿el mantenimiento requiere proveedor?	No aplica	No aplica
No				
Director	2	Remite la indicación para ejecutar el mantenimiento solicitado (inmediato).	No aplica	No aplica
Auxiliar Operativo	3	Ejecuta de forma inmediata el servicio.	No aplica	No aplica
Si				
Auxiliar administrativo	4	Solicita al auxiliar operativo, evidencia fotográfica de la actividad (antes, durante y terminada). (pasa al numeral 13).	No aplica	No aplica
Auxiliar Operativo	6	Hace la descripción de la actividad a realizar solicitando el servicio del proveedor (maestro constructor, al aluminero, plomero y/o herrero).	No aplica	No aplica
Director	7	Solicita la elaboración del documento correspondiente para solicitar el servicio del proveedor.	Requisición	1
Auxiliar administrativo	8	Elabora el documento con los datos correctos de las actividades a realizar, fecha correspondiente, haciendo la descripción del servicio solicitado (maestro	Requisición	1

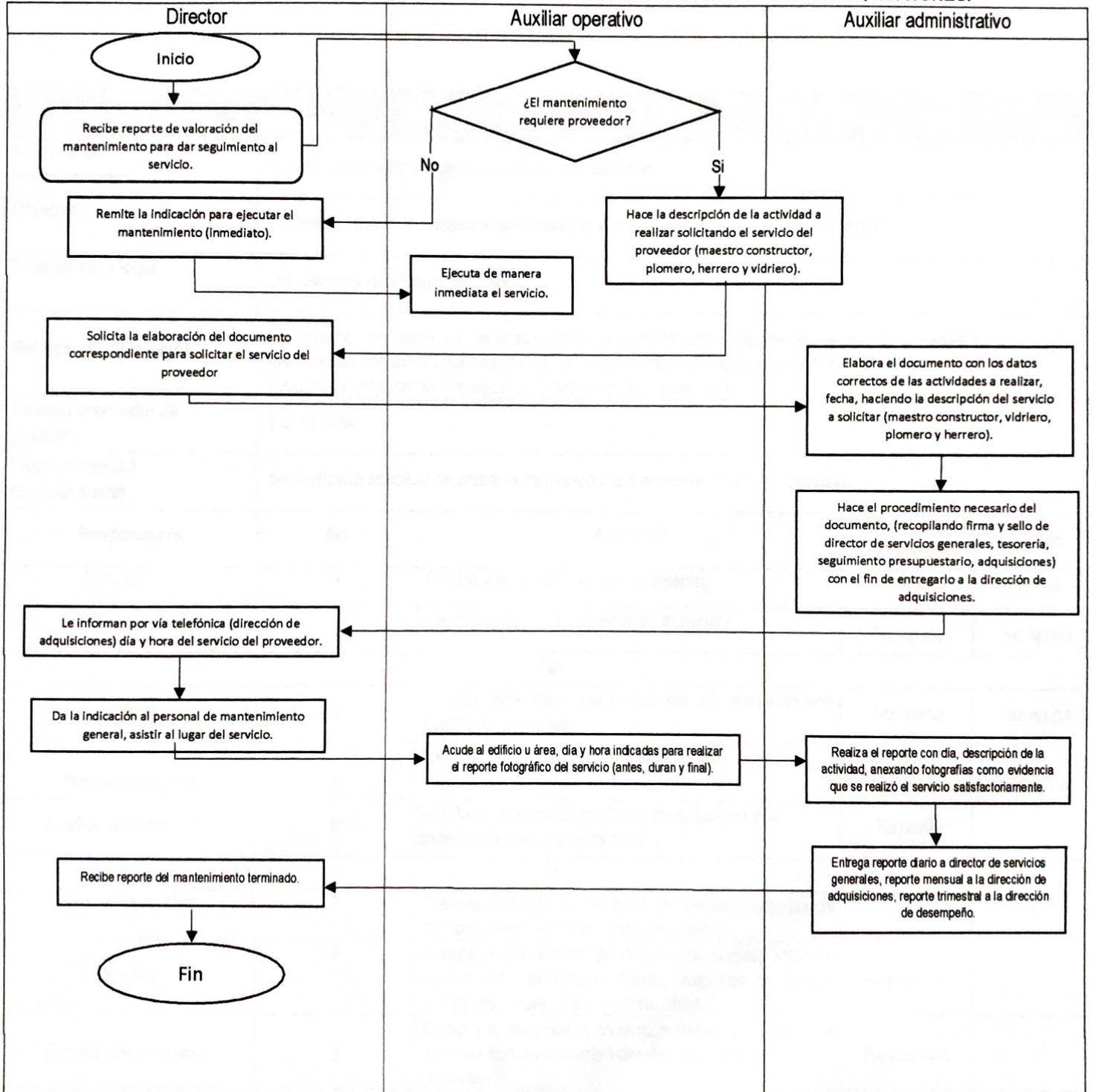


		constructor, aluminero, plomero y/o herrero).		
Auxiliar administrativo	9	Hace el procedimiento necesario del documento, para la solicitud del servicio, (recopilando firma y sello de director de servicios generales, tesorería, seguimiento presupuestario, adquisiciones) como fin entregarlo a la dirección de adquisiciones.	Requisición	1
Director	10	Le informan (dirección de adquisiciones) día y hora del servicio por proveedor	No aplica	No aplica
Director	11	Da la indicación al personal de mantenimiento general, asistir al lugar del servicio.	No aplica	No aplica
Auxiliar Operativo	12	Acude al edificio o área, día y hora indicadas para realizar el reporte fotográfico del servicio (antes, durante y final).	Reporte	1
Auxiliar administrativa	13	Realiza el reporte con día, descripción de la actividad, anexando fotografías como evidencia que se realizó el servicio satisfactoriamente.	Reporte	1
Auxiliar administrativo	14	Entrega reporte diario a director de servicios generales, reporte mensual a la dirección de adquisiciones, reporte trimestral a la dirección de desempeño.	Reporte	3
Director	15	Recibe reporte del mantenimiento terminado.	Reporte	1

FIN



2.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA SOLICITUD DE PROVEEDOR A LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES.



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección Servicios Generales	Clave: CU.CM/MP.008/DSG
		Año de elaboración: 2021.

3. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE MATERIAL A LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Solicitud de material a la dirección de adquisiciones.			
Objetivo:	Obtener el material necesario para realizar el mantenimiento o servicio requerido.			
Fundamento legal:	Ley General de Protección Civil.			
Políticas de Operación:	La Dirección de Servicios Generales, debe de cumplir con el reporte de servicio de proveedor, justificando con evidencia fotográfica, entregando reporte mensual a la dirección de adquisiciones, reporte de actividades trimestral a la dirección de desempeño.			
Tiempo promedio de gestión:	8 a 15 días.			
Descripción del procedimiento:	Se realiza la solicitud de material requerido para el mantenimiento o servicio.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director	1	Recibe valoración del mantenimiento.	No aplica	No aplica
	2	¿el mantenimiento requiere de material?	No aplica	No aplica
No				
Director	3	Remite indicación para ejecutar el mantenimiento solicitado (inmediato).	No aplica	No aplica
Auxiliar operativo	4	Ejecuta de forma inmediata el servicio.	No aplica	No aplica
Auxiliar administrativo	5	Solicita el reporte fotográfico y descripción de la actividad (antes, durante, final).	Reporte	1
Si				
Auxiliar operativo	7	Elabora una lista del material con especificaciones de nombre, medida, color, cantidad, marca.	No aplica	No aplica
Director	8	Solicita la elaboración del documento correspondiente para solicitar el material (focos, lámparas, contactos, canaletas, cable, pijas, pintura, otros.).	Requisición	1
Auxiliar administrativo	9	Elabora el documento correspondiente para solicitar el material con autorización del director de servicios generales.	Requisición	1



GOBIERNO MUNICIPAL
CUAUTLANCINGO 2021-2024

**Manual de Procedimientos
Dirección Servicios
Generales**

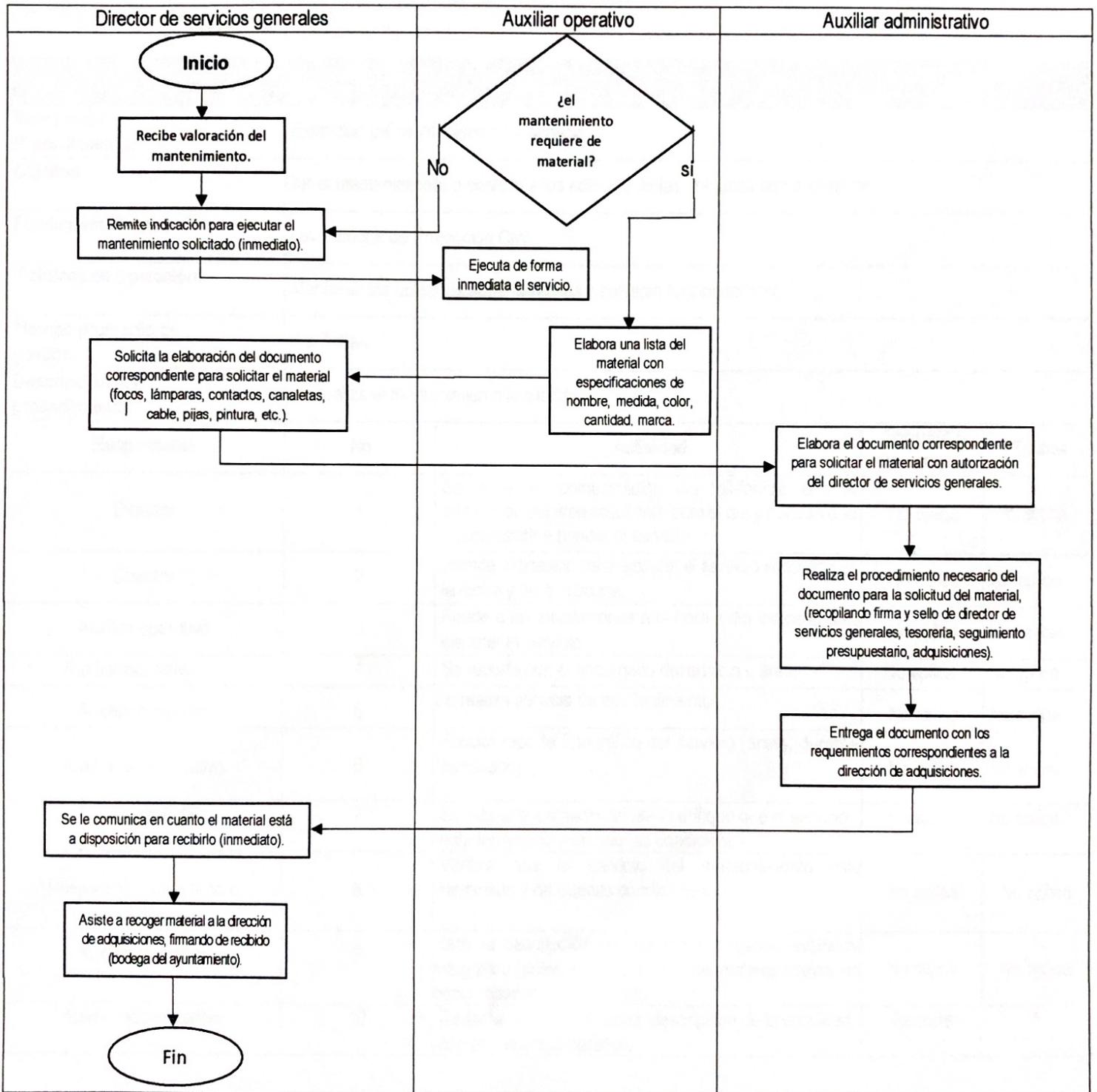
Clave: CU.CM/MP.008/DSG

Año de elaboración: 2021.

Auxiliar administrativo	10	Realiza el procedimiento necesario del documento para la solicitud del material, (recopilando firma y sello de director de servicios generales, tesorería, seguimiento presupuestario, adquisiciones).	Requisición	1
Auxiliar administrativo	11	Entrega el documento con los requerimientos correspondientes a la dirección de adquisiciones.	Requisición	1
Director	12	Le comunica vía telefónica en cuanto el material está a disposición para recibirlo (inmediato).	No aplica	No aplica
Director	13	Asiste a recoger material a la dirección de adquisiciones firmando de recibido (bodega del ayuntamiento).	No aplica	No aplica
FIN				



3.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA SOLICITUD DE MATERIAL A LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES.



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección Servicios Generales	Clave: CU.CM/MP.008/DSG
		Año de elaboración: 2021.

4. FICHA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO U SERVICIO.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Ejecución del mantenimiento u servicio.			
Objetivo:	Dar el mantenimiento o servicio a los edificios de las unidades administrativas.			
Fundamento legal:	Ley General de Protección Civil.			
Políticas de Operación:	Mantener las unidades administrativas e correcto funcionamiento.			
Tiempo promedio de gestión:	3 a 7 días.			
Descripción del procedimiento:	Se realiza el mantenimiento requerido.			
Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director	1	Se pone en comunicación vía telefónica, con el encargado del área solicitante para el día y hora en que pueda asistir a brindar el servicio.	No aplica	No aplica
Director	2	Remite indicación para ejecutar el servicio solicitado en la fecha y hora indicada.	No aplica	No aplica
Auxiliar operativo	3	Acude a las instalaciones a la hora y día indicado para ejecutar el servicio.	No aplica	No aplica
Auxiliar operativo	4	Se reporta con el encargado del edificio u área.	No aplica	No aplica
Auxiliar operativo	5	Se realiza servicio de mantenimiento.	No aplica	No aplica
Auxiliar administrativo	6	Solicita reporte fotográfico del servicio (antes, durante, terminado)	No aplica	No aplica
Auxiliar operativo	7	Solicita al encargado del área verifique que el servicio está terminado y en buenas condiciones.	No aplica	No aplica
Responsable de edificio o área	8	Verifica que el servicio del mantenimiento esté terminado y en buenas condiciones.	No aplica	No aplica
Auxiliar operativo	9	Hace la descripción del servicio entregando evidencia fotográfica (antes, durante, final, y del material nuevo) así como material en mal estado.	No aplica	No aplica
Auxiliar administrativo	10	Redacta reporte con fecha, descripción de la actividad con evidencia fotográfica.	Reporte	1



GOBIERNO MUNICIPAL
CUAUTLANCINGO 2021-2024

**Manual de Procedimientos
Dirección Servicios
Generales**

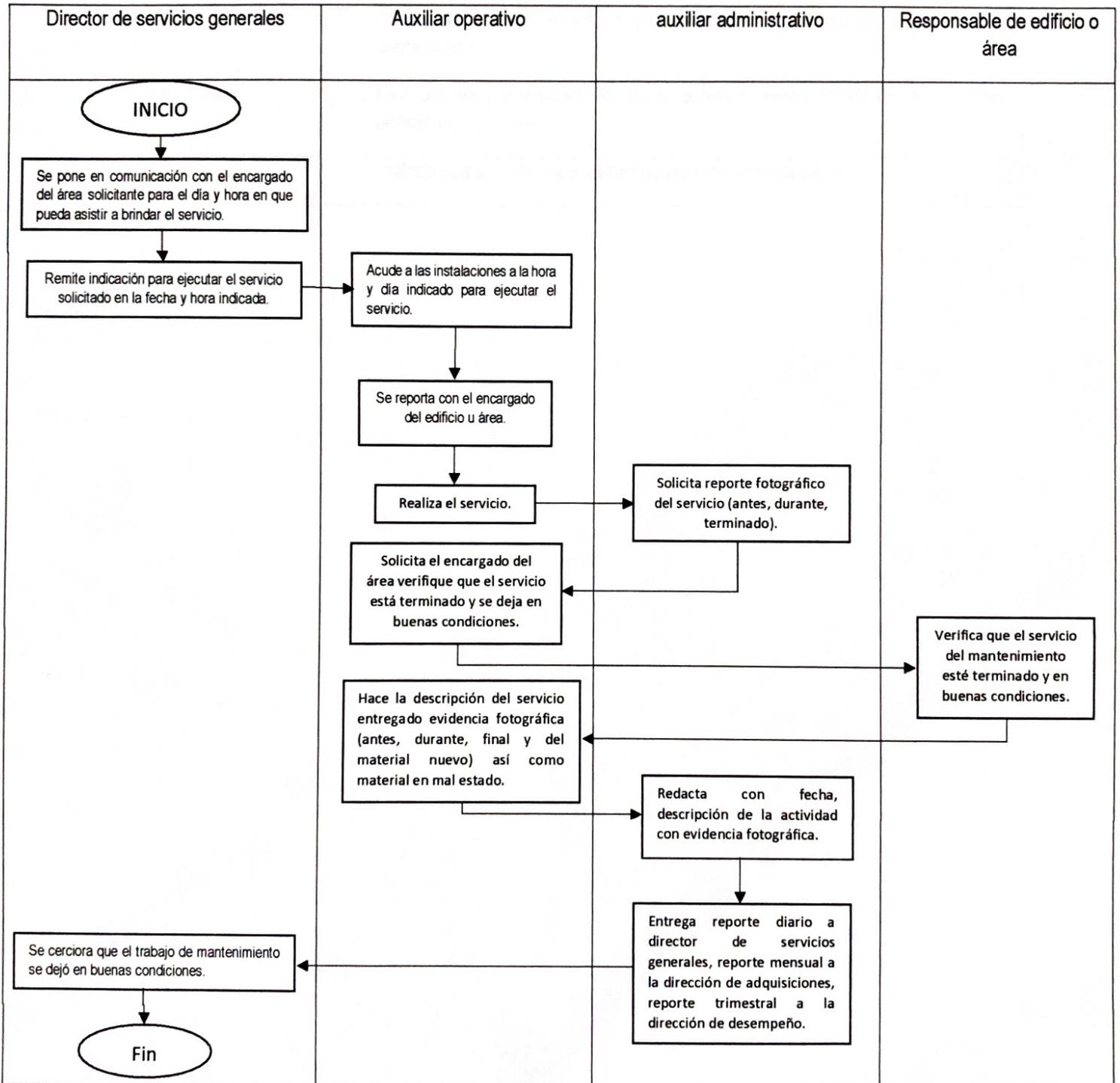
Clave: CU.CM/MP.008/DSG

Año de elaboración: 2021.

Auxiliar administrativo	11	Entrega reporte diario a director de servicios generales, reporte mensual a la dirección de adquisiciones, reporte trimestral a la dirección de desempeño.	Reporte	3
Director	12	Recibe reporte del mantenimiento terminado.	Reporte	1
FIN				



4.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO O SERVICIO.





**GOBIERNO
MUNICIPAL**
CUAUTLANCINGO 2021-2024

**Manual de Procedimientos
Dirección Servicios
Generales**

Clave: CU.CM/MP.008/DSG

Año de elaboración: 2021.

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Mantenimiento	Conservar en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación.
Valoración	Es el proceso y el resultado de valorar, apreciar o reconocer el valor de algo como un bien o un servicio.
Servicio	Trabajo que se hace especialmente para otra persona o área.