



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

GACETA

ÓRGANO DE DIFUSIÓN

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE HUIXQUILUCAN
2020. "Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense".

AÑO 2

| GACETA 14

SECCIÓN XI

| 12 DE OCUBRE DE 2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE HUIXQUILUCAN

Lic. Enrique Vargas del Villar
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

C. Margarita López Trejo
SÍNDICO MUNICIPAL

C. Diego Rosas Anaya
PRIMER REGIDOR

Lic. Carla Guadalupe Reyes Montiel
SEGUNDA REGIDORA

C. Luis Narcizo Fierro Cima
TERCER REGIDOR

C. María de Jesús Mendoza Cañas
CUARTA REGIDORA

Arq. Emilio Joaquín Flores Clemente
QUINTO REGIDOR

Lic. María Eugenia Torres Pérez Tejada
SEXTA REGIDORA

C. Miguel Ángel Ramírez Vázquez
SÉPTIMO REGIDOR

C. David Jiménez García
OCTAVO REGIDOR

Lic. María Mercedes Vázquez Delgadillo
NOVENA REGIDORA

C. José Edgar Tinoco Ruíz
DÉCIMO REGIDOR

C. Gabriela Garay Barragán
DÉCIMA PRIMERA REGIDORA

C. Jorge Aurelio Martínez
DÉCIMO SEGUNDO REGIDOR

C. Sofía Correa Rivera
DÉCIMA TERCERA REGIDORA

Lic. Pablo Fernández de Cevallos González
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

Lic. Jacobo Armando Mac-Swiny Torres
JEFE DE LA OFICINA DE PRESIDENCIA

Lic. Carlos Javier Alfaro Sánchez
SECRETARIO TÉCNICO MUNICIPAL

C.P. Agustín Olivares Balderas
TESORERO MUNICIPAL

Lic. Benito García Ávalos
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

Mtra. Teresa Ginez Serrano
DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Lic. Mario Vázquez Ramos
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE

Lic. Eduardo Cortés Hernández
DIRECTOR JURÍDICO

C. Julio César Zepeda Montoya
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y URBANOS

Arq. Jessica Nabil Castillo Martínez
DIRECTORA GENERAL DE INFRAESTRUCTURA
Y EDIFICACIÓN

Mtra. María José Ocampo Vázquez
DIRECTORA GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL

Lic. Luis Antonio Alarcón Martínez
DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD
PÚBLICA Y VIALIDAD

Lic. Kristian Fernández Galván
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO
ECONÓMICO Y EMPRESARIAL

C. Erika Larregui Nagel
DIRECTORA GENERAL DE ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE

C. Crisóforo de Jesús Gutiérrez Nava
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO
AGROPECUARIO Y FORESTAL

Lic. Victor Manuel Báez Melo
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO
DESCENTRALIZADO SISTEMA DE AGUAS DEL
MUNICIPIO DE HUIXQUILUCAN

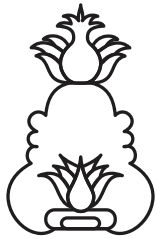
Mtro. Graco Arturo Ramírez Garrido García
SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO
MUNICIPAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Dra. Maury Palmira Ramírez Montes de Oca
DIRECTORA GENERAL DE MENSAJE E IMAGEN INSTITUCIONAL

Lic. Sheyla Lizanea Giles Soriano
DIRECTORA GENERAL DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF

Mtro. Gustavo Rodríguez Santos
AGENCIA MUNICIPAL DE ENERGÍA

Lic. Germán Anaya Viteri
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL
DE CULTURA FÍSICA Y DEPORTE



2019-2021

MUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA DE HUIXQUILUCAN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	Fecha de revisión 20 de febrero de 2020
	No. de revisión:01
	No. de Páginas: 49
	Código: SMDIF-SG
	Fecha de emisión: 28 de febrero de 2020
Última edición: 03 de Julio de 2013	

**Registro de
Actualización**

Modificaciones	Fecha	Motivo del Cambio
Manual Nuevo	28 de febrero de 2020	Actualización acorde al vigente Reglamento Orgánico del SMDIF

Elaboró: C. Daniel Gutiérrez Argueta.-Servicios Generales C. Pedro Silvestre Aragón Carlos.-Parque Vehicular C. Samuel Sebastián Pérez López.- Informática	Revisó: Lic. José Luis Rangel Gómez Director de Servicios Generales
Autorizó: Lic. Sheyla Lizanea Giles Soriano Directora General del Sistema Municipal DIF	Validó Mtra. Romina Contreras Carrasco Presidenta de la Junta de Gobierno del Sistema Municipal DIF



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”



INDICE GENERAL

1. Introducción.....	2
2. Objetivo.....	3
3. Estructura Orgánica.....	4
4.- Organigrama.....	5
5. Fundamento Jurídico.....	6
6.- Procedimientos Específicos.....	8
a) Servicios de Mantenimiento.....	9
b) Parque Vehicular	23
c) Informática y Soporte.....	37



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

1. INTRODUCCIÓN

2

El buen gobierno se sustenta en una Administración Pública Municipal más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de Familia como organismo descentralizado de la Administración Pública Municipal, del H. Ayuntamiento de Huixquilucan transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía.

Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

3

2. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer estrategias de operación y acciones para asegurar la conservación y el mantenimiento de los bienes e inmuebles propiedad del Sistema Municipal DIF, al igual que las acciones propias para proveer de manera organizada los Servicios Generales.

El Manual de Procedimientos documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Huixquilucan a través de las diversas unidades administrativas que integran la Dirección de Servicios Generales.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

4

3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

- I. PRESIDENCIA
- II. DIRECCIÓN GENERAL
- III. DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

- III.1 Coordinación de Servicios Generales.
- III.2 Departamento de Servicios Generales y Almacén.
- III.3 Departamento de Control Vehicular
- III.4 Departamento de Informática y Soporte

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”



5

4. Organigrama



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”



5. FUNDAMENTO JURIDICO

Constituciones

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 -02-1917 Última reforma y adición 09-08-2019.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917. Última reforma y adición 15-07-2019.

Leyes

- Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal, denominados “Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia”. D.O.F.16-07-1985. Última reforma y adición 12-06-2019.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 2 de marzo de 1993. Última reforma y adición 12-06-1993.
- Ley Federal del Trabajo. D.O.F. 01-04-1970 Última reforma y adición 02-07-2019.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 18 de julio de 1994. Última reforma y adición 21-12-2018.

Reglamentos

- Reglamento Orgánico de Administración Pública de Huixquilucan, Estado de México. Gaceta Municipal 4 de abril de 2018.
- Reglamento Orgánico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Huixquilucan, Estado de México. Gaceta Municipal 25 de febrero de 2019.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”



Otras Disposiciones

- Bando Municipal del H. Ayuntamiento de Huixquilucan. Gaceta Órgano de difusión del H. Ayuntamiento de Huixquilucan, 5 de febrero de 2019.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta de Gobierno del Estado de México 07-02-1997 Última reforma y modificación 17-09-2018.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

6. Procedimientos Específicos

8

a) Servicios de Mantenimiento

b) Parque vehicular

c) Informática y Soporte



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”



a) Servicios de Mantenimiento

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”



10

**Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales**

(Procedimiento)	Código: SMDIF-DSG-DPTOSG-01	Fecha de Revisión: 20 de febrero de 2020
Servicios de Mantenimiento	Fecha de Emisión: 28 de febrero de 2020	Numero de Revisión: 01
		Numero de Paginas: 10 de 49

INDICE

a) Servicios de Mantenimiento

1. Objetivo	11
2. Alcance	12
3. Políticas y normas	13
4. Fundamento Legal	14
5. Responsabilidades	15
6. Descripción de actividades	17
7. Diagrama de Flujo	18
8. Anexos	19
9. Glosario	21
10. Control de revisiones y/o modificaciones	22



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

11

1.- OBJETIVO

Establecer estrategias de operación y acciones para asegurar la conservación y el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Huixquilucan, Estado de México, a fin de mantenerlos en buen estado, al igual que las acciones propias para proveer de manera organizada los servicios generales que requieran las áreas del Sistema Municipal DIF.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

12

2.- ALCANCE

Ejercer las funciones asignadas al Departamento de Servicios Generales con apego a la normatividad aplicable.

Será aplicable para todo el personal del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Huixquilucan, Estado de México.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

13

3.- POLITICAS Y NORMAS

- I. El Personal de Servicios Generales involucrado en el presente proceso, será responsable de su aplicación y observancia. Así como también el Titular de la misma supervisará que la aplicación de dichos procesos se realicen en estricto apego a la normatividad establecida.

- I. Atender, resolver y dar respuesta oportuna a todos aquellos asuntos que están planteados o resulten de la Administración Pública Municipal, o del Sistema Municipal DIF de Huixquilucan así como en las demás normatividades aplicables.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021
HUIXQUILUCAN
SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

14

4.- FUNDAMENTO LEGAL

1. Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
2. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
3. Bando Municipal del H. Ayuntamiento de Huixquilucan Estado de México.
4. Reglamento Orgánico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Huixquilucan, Estado de México.
5. Ley para el uso de medios electrónicos del Estado de México.

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

 15

5. RESPONSABILIDADES

Jefe de Departamento de Servicios Generales

Verificar que se realicen los servicios solicitados por las diferentes áreas que conforman este Sistema Municipal DIF.

1. Establecer los lineamientos generales a seguir en la presentación de temas relativos, a cargo o participe al departamento de Servicios Generales.
2. Dar cumplimiento a lo previsto en los Manuales, Políticas y Procedimientos internos, en caso de que la naturaleza de las actividades, funciones y facultades atribuidas al Departamento de Servicios Generales así lo requieran.

(Subordinado inmediato).

1. Atender, resolver y dar respuesta oportuna a todos aquellos asuntos que están planteados o resulten de la Administración Pública Municipal, o del Sistema Municipal DIF de Huixquilucan así como en las demás normatividades aplicables.
2. Ejercer las funciones asignadas al Departamento de Servicios Generales con apego a la normatividad aplicable.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

16

(Subordinado)

1. Atender, resolver y dar respuesta oportuna a todos aquellos asuntos que están planteados o resulten de la Administración Pública Municipal, o del Sistema Municipal DIF de Huixquilucan así como en las demás normatividades aplicables.
2. Ejercer las funciones asignadas al Departamento de Servicios Generales con apego a la normatividad aplicable.

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

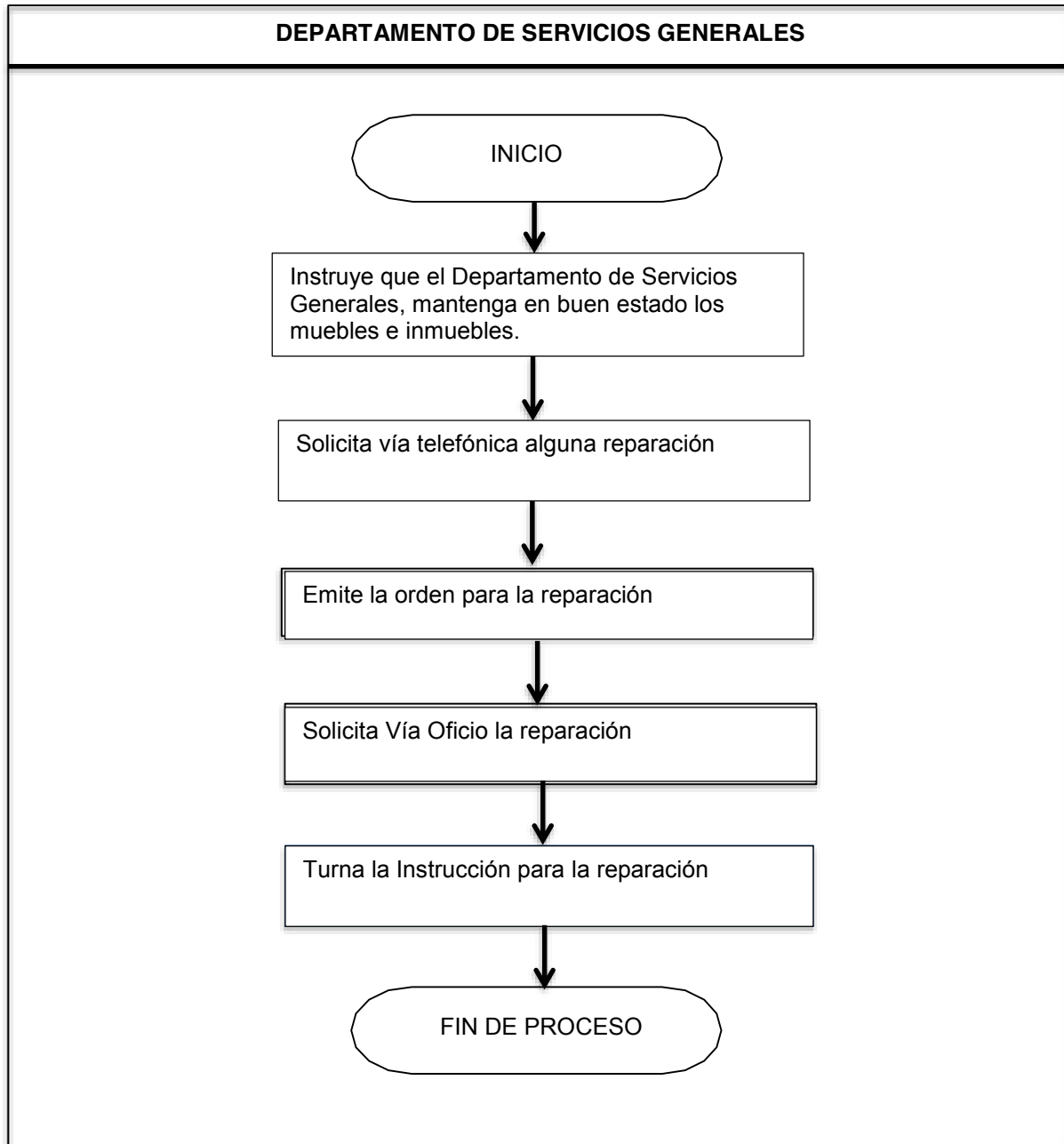
No. Consec.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Inicio del proceso			
2	Instruye que el Departamento de Servicios Generales, mantenga en buen estado los muebles e inmuebles.	Jefe de Departamento de Servicios Generales	Instrucción	Instruye
3	Solicita vía telefónica se repare muebles e inmuebles.	área solicitante	Vía telefónica	Vía Telefónica
4	Emite la orden de trabajo para la reparación	Jefe de Departamento	Instrucción	Orden de Trabajo
5	Solicita Vía Oficio la reparación	Área Solicitante	Oficio	Oficio
6	Turna la Instrucción para la reparación	Jefe de Departamento	Oficio	Orden de Trabajo
FIN DE PROCESO				

En este caso se aplican tantos puntos como sean necesarios

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

18



7. DIAGRAMA DE FLUJO



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

8. ANEXOS

Formato de Orden de Servicio

 SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN 2019-2021		 2019-2021 HUIXQUILUCAN SIGAMOS CRECIENDO				
ORDEN DE TRABAJOS Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS GENERAL						
Mantenimiento:	1	Internos ()	Externos ()			
Tipo de Servicio:	2	Plomería()	Carpintería()	Herrería()	Eventos()	Albañilería()
3	4	5	6			
Hora Inicio		Fecha termino		Hora		
Descripción del trabajo:						
7						
Área o centro solicitante:				8		
Trabajo realizado por:			9			
Material utilizado:						
10						
Observaciones:						
SUBDIRECCION DE SERVICIOS GENERALES	JEFE DE SERVICIOS GENERALES	DIRECCION GENERAL	11			
JOSE LUIS RANGEL GONZ	MIGUEL GUTIERREZ AG	LIC. MARIA TERESA	BONPRE Y FIRMA SOLICITADO	BONPRE Y FIRMA RECIBIDO		



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021
HUIXQUILUCAN
SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE ORDEN DE SERVICIO

20

1. Tipo de Mantenimiento
2. Tipo de Servicio
3. Fecha de Inicio.
4. Hora de Inicio
5. Fecha de Termino
6. Hora de Termino
7. Descripción del Trabajo
8. Área o centro solicitante
9. Trabajo realizado por
10. Material utilizado
11. Nombre y Firma del Área que solicito

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

9. GLOSARIO

- **ADECUADO:** Suficiente para alcanzar el fin que persigue este Manual.
- **HIGIENE:** Todas las medidas necesarias para garantizar la sanidad e inocuidad de los productos en todas las fases del proceso de fabricación hasta su consumo final.
- **LIMPIEZA:** Conjunto de procedimientos que tiene por objeto eliminar tierra, residuos, suciedad, polvo, grasa u otras materias objetables.
- **PROCESO:** Son todas las operaciones que intervienen en la elaboración y distribución de un producto.
- **TRANSPORTE:** Acción de conducir, acarrear, trasladar personas, productos, mercancías o cosas de un punto a otro con vehículos, elevadores, montacargas, escaleras mecánicas, bandas u otros sistemas con movimiento.

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

RESPONSABLE: C. Daniel Gutiérrez Argueta Jefe del Departamento de Servicios Generales		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE MANTENIMIENTO-SMDIF-DSG-DPTOSG-01	
REVISIÓN:		FECHA:	
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio	

10. CONTROL DE REVISIONES Y/O MODIFICACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Daniel Gutiérrez Argueta	Lic. José Luis Rangel Gómez	Lic. . Sheyla Lizanea Giles Soriano
Jefe del Departamento de Servicios Generales	Director de Servicios Generales	Directora General del Sistema Municipal DIF



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021
HUIXQUILUCAN
SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

23

b) Parque Vehicular

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

**Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Generales
Departamento de Control Vehicular**



24

(Procedimiento)	Código: SMDIF-DSG-DPTOPV-02	Fecha de Revisión: 20 de febrero de 2020.
Parque Vehicular	Fecha de Emisión: 28 de febrero de 2020	Numero de Revisión: 01
		Numero de Paginas: 24 de 49

b) Parque Vehicular

INDICE

1. Objetivo	25
2. Alcance	26
3. Políticas y normas	27
4. Fundamento Legal	28
5. Responsabilidades	29
6. Descripción de actividades	31
7. Diagrama de Flujo	32
8. Anexos	33
9. Glosario	35
10. Control de revisiones y/o modificaciones	36



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

25

1.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos, procedimientos y formatos que se deberán observar para controlar y asegurar el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular propiedad del Sistema Municipal DIF Huixquilucan, que permita conservar en perfectas condiciones el total del parque vehicular, así como del consumo de combustible que requieran los vehículos utilitarios, de acuerdo a los procedimientos establecidos en este Manual.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021
HUIXQUILUCAN
SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

26

2.- ALCANCE

Ejercer las funciones asignadas al Departamento de Control Vehicular con apego a la normatividad aplicable.

Será aplicable para todo el personal del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia que utilice el parque vehicular.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

3.- POLITICAS Y NORMAS

27

El Departamento de Control Vehicular gestionará toda la documentación de los vehículos, llevarán el control de los vehículos asignados a su cargo, vigilando su adecuado uso, mantenimiento preventivo y correctivo, así como el pago de las tenencias, verificación de emisiones contaminantes y seguro.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021
HUIXQUILUCAN
SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

28

4.- FUNDAMENTO LEGAL

- 1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2.- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- 3.- Ley Orgánica municipal del Estado de México.
- 4.- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México.
- 5.- Ley para la Coordinación y control de Organismos auxiliares y fideicomisos del Estado de México y su Reglamento.
- 6.- Ley Federal del Trabajo.
- 7.- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- 8.- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- 9.- Bando Municipal del H. Ayuntamiento de Huixquilucan Estado de México.
- 10.- Reglamento Orgánico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Huixquilucan, Estado de México.
- 11.- Ley para el uso de medios electrónicos del Estado de México.

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

5. RESPONSABILIDADES

Jefe de Departamento de Control Vehicular

Proporcionar el servicio de transportación, mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, suministro de gasolina, pago de emisión de gases, de los vehículos oficiales del Sistema Municipal DIF.

- II. El presente manual de procedimientos es de observancia obligatoria para la Dirección de Servicios Generales, quien a través de Control Vehicular será la encargada de administrar el parque vehicular, asegurar su mantenimiento preventivo y correctivo, controlar y suministrar el combustible que se requiera para los vehículos utilitarios, verificando que se utilicen en forma adecuada.
- III. Asimismo, todos los usuarios y Unidades Administrativas que cuenten con un vehículo utilitario propiedad del Sistema Municipal DIF, deberán apegarse a lo establecido en este documento.
- IV. El procedimiento de Control del Parque Vehicular comprende desde la recepción del vehículo adquirido hasta el registro e integración de la documentación correspondiente al parque vehicular en el expediente respectivo.
- V. El procedimiento de Uso de Vehículos Utilitarios comprende desde la solicitud que hace la Unidad Administrativa hasta la elaboración del Seguimiento de Servicios de Vehículo Utilitario.
- VI. El procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Verificación de Emisión de Gases comprende desde la elaboración del calendario anual para otorgar el mantenimiento preventivo y/o verificación de emisión de gases, trámite para el pago de servicios hasta la comprobación de los gastos realizados por dichos eventos.

(Subordinado inmediato).

1. Atender, resolver y dar respuesta oportuna a los servicios solicitados por las áreas administrativas del Sistema Municipal DIF de Huixquilucan así como en las demás normatividades aplicables.
2. Ejercer las solicitudes requeridas al departamento de Control Vehicular con apego a la normatividad aplicable.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

30

(Subordinado)

3. Atender, resolver y dar respuesta oportuna a los servicios solicitados por las áreas del Sistema Municipal DIF de Huixquilucan así como en las demás normatividades aplicables
4. Ejercer las solicitudes requeridas al Departamento de Control Vehicular con apego a la normatividad aplicable.

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

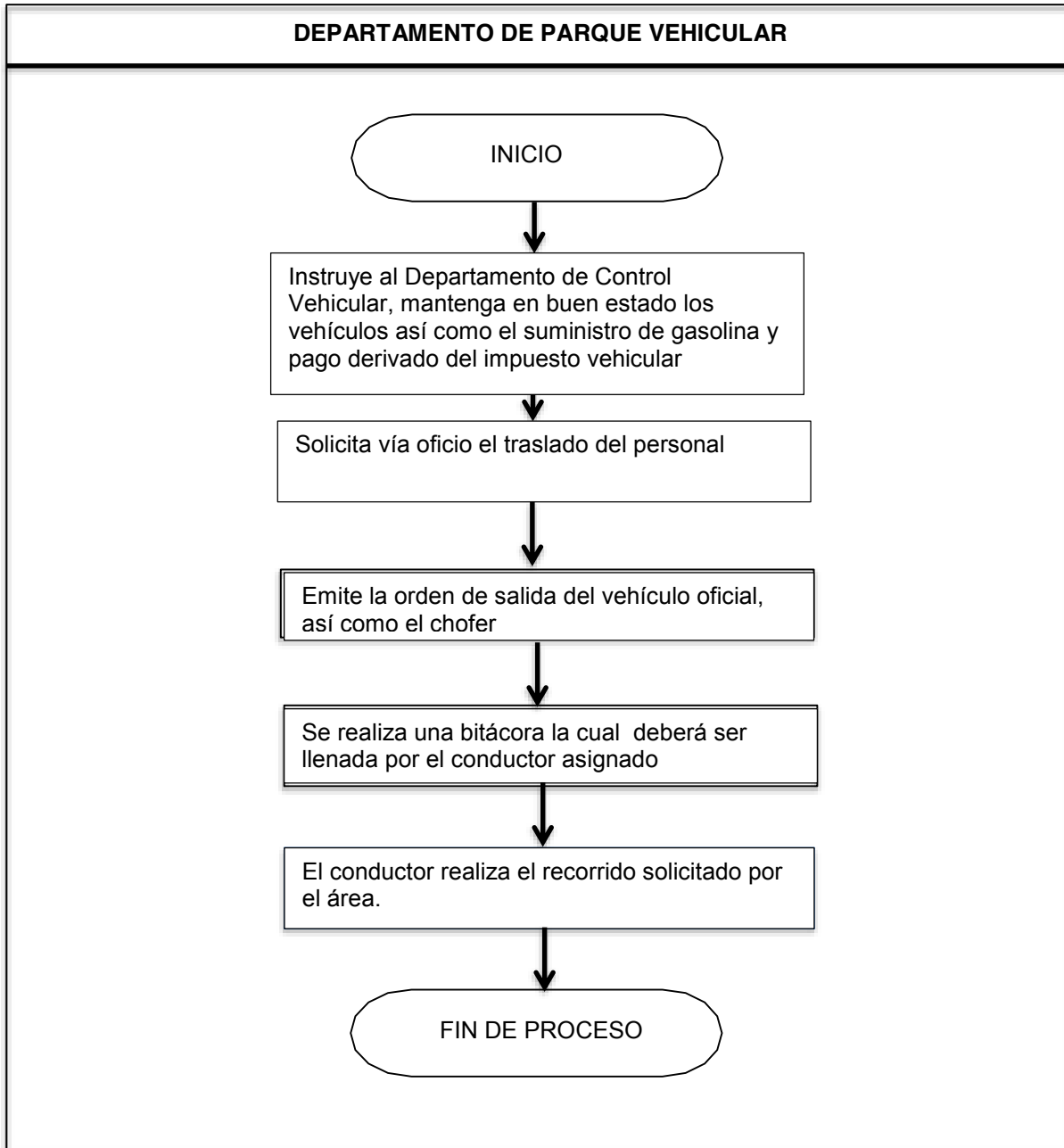
No. Consec.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Inicio del proceso			
2	Resguardar, administrar los vehículos oficiales, manteniendo un parque vehicular en óptima condiciones de trabajo, al corriente de todo pago derivado de impuesto vehicular.	Jefe del Departamento de Control Vehicular	Supervisión	Visto Bueno
3	Para solicitar el servicio se requiere de un cronograma u oficio para el traslado de personal de las diferentes áreas que conforman este Sistema Municipal DIF, posteriormente se programan las salidas y se asigna la unidad requerida.	Departamento de Control Vehicular	Herramienta de Trabajo	Relación de Solicitudes
4	Dentro del área se elabora la bitácora de recorrido para cada conductor y este a su vez registre el llenado correspondiente al finalizar su recorrido.	Departamento de Control Vehicular	Herramienta de Trabajo	Bitácora de recorrido
5	Tomando en consideración la bitácora de recorrido se verifica si la unidad requiere gasolina o diesel, previamente se elabora un formato de solicitud de combustible, el Jefe de Departamento autoriza la cantidad adecuada para el llenado del tanque, posteriormente la empresa (PEMEX) o la que en su caso corresponda envía las facturas con la cantidad correspondiente, entregando el conductor nota y ticket de la unidad a su cargo, para realizar las bitácoras del consumo de gasolina / diesel y así realizar el pago total.	Departamento de Control Vehicular	Suministro de combustible	Visto Bueno
FIN DE PROCESO				

En este caso se aplican tantos puntos como sean necesarios

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

32

7. DIAGRAMA DE FLUJO



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

9. ANEXOS

Formato de Bitácora de Recorrido

BITACORA DE RECORRIDO									
ENERO DEL 2019									
UNIDAD : 1			LICENCIA SI - () 2	NO - ()	CHOFER : 3				
FECHA	SALIDA	GASOLINA AL INICIO DEL RECORRIDO	RECORRIDO	LITROS DE CARGA DE GASOLINA	KILOMETRAJE AL INICIO Y AL FINAL DEL RECORRIDO	HORA DE SALIDA Y LLEGADA DEL AREA	GASOLINA AL FINAL DEL RECORRIDO	FIRMA DEL USUARIO	
4	5	6	7	8	9	10	11	12	
OBSERVACIONES PARA REPARACION EN TALLER MECANICO									



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE ORDEN DE SERVICIO

- 1.- No. del vehículo
- 2.- Se registra si tiene Licencia Vigente
- 3.- Nombre del chofer asignado
- 4.- Fecha del día que se realiza el servicio.
- 5.- Hora de salida.
- 6.- Registro de la cantidad de gasolina del vehículo al iniciar el recorrido.
- 7.- Nombre del destino.
- 8.- Registro de la cantidad de gasolina que se requiere para mantener el tanque al momento de volver a ser utilizado.
- 9.- Registro del kilometraje al inicio y al final del recorrido
- 10.- Registro de la hora de salida y llegada del vehículo
- 11.- Registro del tanque de gasolina al llegar al punto de salida
- 12.- Firma del personal que ocupo el vehículo.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

10. GLOSARIO

35

- **Parque Vehicular:** Conjunto de vehículos propiedad del Sistema Municipal DIF destinados al servicio de las diversas áreas administrativas que integran este Sistema.
- **Vehículo Utilitario:** Vehículo propiedad del Sistema Municipal DIF, que se asigna como herramienta de trabajo a las áreas administrativas para el desempeño de sus funciones.
- **Bitácora de recorrido:** Documento donde se lleva el control de los vehículos que realizan recorrido a las diversas comunidades, oficinas administrativas.

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

11. CONTROL DE REVISIONES Y/O MODIFICACIONES

RESPONSABLE: PEDRO SILVESTRE ARAGON CARLOS. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL VEHICULAR		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: Parque Vehicular SMDIF-DSG-DPTOPV-02	
REVISIÓN:		FECHA:	
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio	

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Pedro Silvestre Aragón Carlos	Lic. José Luis Rangel Gómez	Lic. . Sheyla Lizanea Giles Soriano
Jefe del Departamento de Control Vehicular	Director de Servicios Generales	Directora General del Sistema Municipal DIF



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

37

c) Informática y Soporte



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

**Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Generales
Departamento de Informática y Soporte**

(Procedimiento) Informática y Soporte	Código: SMDIF-DSG-DPTOINSO-03	Fecha de Revisión: 20 de febrero de 2020.
	Fecha de Emisión: 28 de febrero de 2020.	Numero de Revisión: 01
		Numero de Paginas: 38 de 49

INDICE

c) Informática y Soporte

1. Objetivo	39
2. Alcance	40
3. Políticas y normas	41
4. Fundamento Legal	42
5. Responsabilidades	43
6. Descripción de actividades	44
7. Diagrama de Flujo	45
8. Anexos	46
9. Glosario	48
10. Control de revisiones y/o modificaciones	490



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021
HUIXQUILUCAN
SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

39

1.- OBJETIVO

Incrementar la eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Departamento de Informática, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021

HUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

40

2.- ALCANCE

Ejercer las funciones asignadas al Departamento de Informática y Soporte con apego a la normatividad aplicable.

Será aplicable para todo el personal del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia



SISTEMA MUNICIPAL HUIXQUILUCAN
2019-2021



2019-2021
HUIXQUILUCAN
SIGAMOS CRECIENDO

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

41

3.- POLITICAS Y NORMAS

I.- El Personal del Departamento de Informática y Soporte involucrado en los presentes procesos descritos en el documento será responsable de su aplicación y observancia. Así como también el titular de la misma supervisará que la aplicación de dichos procesos se realicen en estricto apego a la normatividad establecida.

II.- Atender, resolver y dar respuesta oportuna a todos aquellos asuntos que están planteados o resulten de la Administración Pública Municipal, o del Sistema Municipal DIF de Huixquilucan así como en las demás normatividades aplicables.



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

4.- FUNDAMENTO LEGAL

- 1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2.- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- 3.- Ley orgánica municipal del Estado de México.
- 4.- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México.
- 5.- Ley para la coordinación y control de Organismos auxiliares y fideicomisos del Estado de México y su Reglamento.
- 6.- Ley Federal del Trabajo.
- 7.- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- 8.- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- 9.- Bando Municipal del H. Ayuntamiento de Huixquilucan Estado de México.
- 10.- Reglamento Orgánico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Huixquilucan, Estado de México.
- 11.- Ley para el uso de medios electrónicos del Estado de México.



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

5. RESPONSABILIDADES

Jefe de Departamento de Informática y Soporte

Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo, (como instalar y/o actualizar el software necesario) a las distintas áreas del Sistema Municipal DIF.

-

(Subordinado inmediato).

1.- Atender, resolver y dar respuesta oportuna a todos aquellos asuntos que están planteados o resulten de la Administración Pública Municipal, o del Sistema Municipal DIF de Huixquilucan así como en las demás normatividades aplicables.

2.- Ejercer las funciones asignadas al departamento de Informática con apego a la normatividad aplicable.

Subordinado)

3.- Atender, resolver y dar respuesta oportuna a todos aquellos asuntos que están planteados o resulten de la Administración Pública Municipal, o del Sistema Municipal DIF de Huixquilucan así como en las demás normatividades aplicables.

4.- Ejercer las funciones asignadas al Departamento de Informática y Soporte con apego a la normatividad aplicable.

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

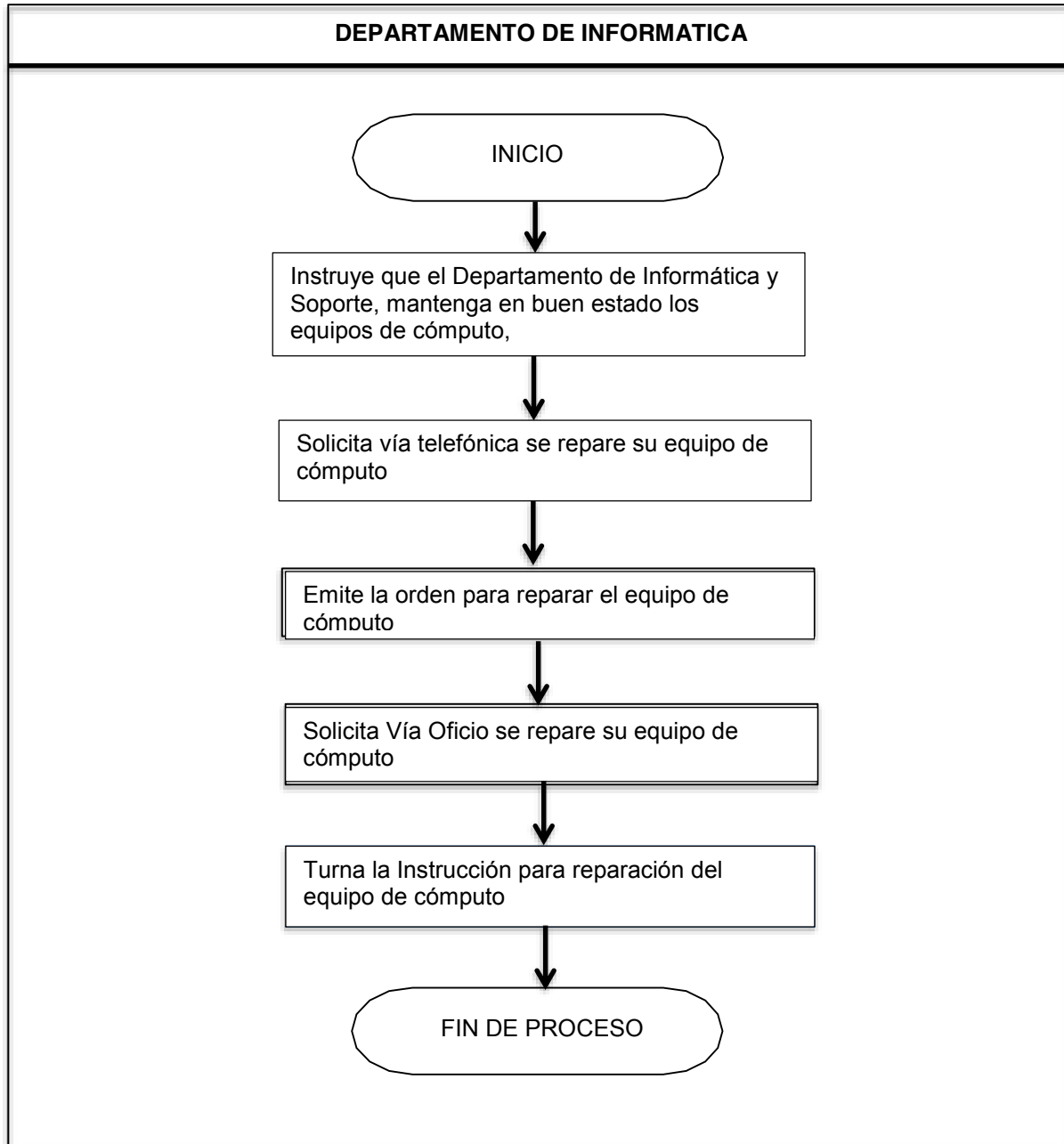
No. Consec.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Inicio del proceso			
2	Instruye que el Departamento de Informática y Soporte , mantenga en buen estado los equipos de cómputo,	Jefe de Departamento de Informática y Soporte	Instrucción	Instruye
3	Solicita vía telefónica se repare su equipo de computo	área solicitante	Vía telefónica	Vía Telefónica
4	Emite la orden para reparar el equipo de computo	Jefe de Departamento	Instrucción	Orden de Trabajo
5	Solicita Vía Oficio se repare su equipo de cómputo	Área Solicitante	Oficio	Oficio
6	Turna la Instrucción para reparación del equipo de computo	Jefe de Departamento	Oficio	Orden de Trabajo
FIN DE PROCESO				

En este caso se aplican tantos puntos como sean necesarios

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

7. DIAGRAMA DE FLUJO


45



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

8. ANEXOS

Formato de Orden de Servicio



DEPARTAMENTO DE INFORMATICA Y SOPORTE
HOJA DE SERVICIO TECNICO

FECHA: [2] No. DE REPORTE: [1]

SOLICITANTE DEL SERVICIO: [3] ESTATUS: [8]

Nombre: [5] [8]

DESCRIPCION DE LA FALLA O SERVICIO: [6]

DESCRIPCION DEL EQUIPO: [7] OBSERVACIONES: [9]

MARCA: [7] OBSERVACIONES: [9]

MODELO: [7] OBSERVACIONES: [9]

SERIE: [7] OBSERVACIONES: [9]

DIAGNOSTICO DEL EQUIPO: [9]

OBSERVACIONES: [9]

Nombre y Firma de Conformidad del Usuario: [10] Nombre y Firma del Area de Informatica: [11]



“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE ORDEN DE SERVICIO

- 1.- No. De Reporte.
- 2.- Fecha de Atención a la Falla o Servicio.
- 3.- Área que tiene la Falla o Servicio.
- 4.- Nombre del Servidor Público con la Falla o Requerimiento.
- 5.- Puesto del Servidor Público.
- 6.- Descripción de la Falla o Servicio.
- 7.- Descripción del Equipo con la Falla.
- 8.- Diagnóstico del Equipo.
- 9.- Observaciones.
- 10.- Nombre y Firma de Conformidad del usuario.
- 11.- Nombre y Firma del Área de Informática

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

12. GLOSARIO

- **Hardware:** Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un computador o dispositivo: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
- **Software:** Equipamiento lógico de un computador; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos del sistema, llamados hardware.
- **Dominio:** Es un grupo de trabajo de máquinas SMB que tienen una añadido: un servidor que actúa como controlador de dominio.
- **Recursos de red:** Elementos disponibles para su uso a través de la red. Pueden ser impresoras, archivos, carpetas etc.
- **Sistema Informático**
Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.

“2020, Año de Laura Méndez de Cuenca; Emblema de la Mujer Mexiquense”

13. CONTROL DE REVISIONES Y/O MODIFICACIONES

RESPONSABLE: Samuel Sebastián Pérez López Jefe del Departamento de Informática y Soporte	NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: Informática y Soporte SMDIF-DSG-DPTOSG-03
--	--

REVISIÓN:		FECHA:
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Samuel Sebastián Pérez López	Lic. José Luis Rangel Gómez	Lic. . Sheyla Lizanea Giles Soriano
Jefe del Departamento de Informática y Soporte	Director de Servicios Generales	Directora General del Sistema Municipal DIF



2019-2021

MUIXQUILUCAN

SIGAMOS CRECIENDO