



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-OMA-SG-01

FECHA DE
EMISIÓN:

15/05/2024

VERSIÓN:

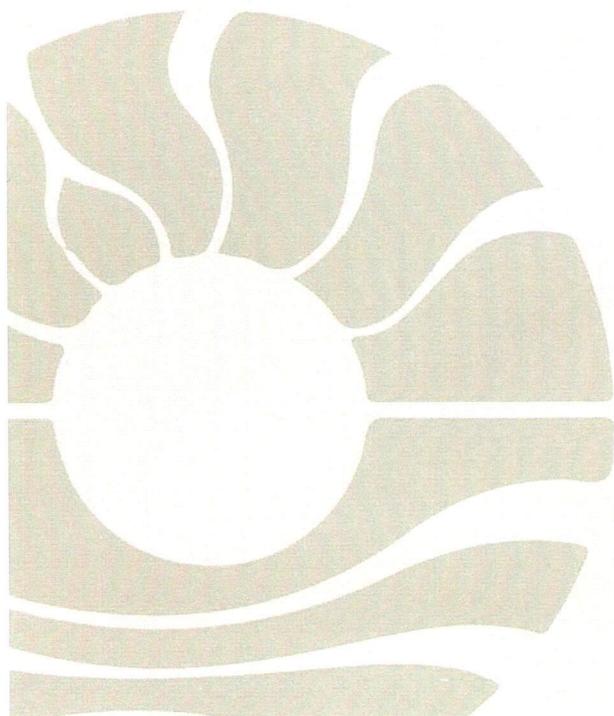
01

PÁGINA:

1 DE 39

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS
GENERALES**



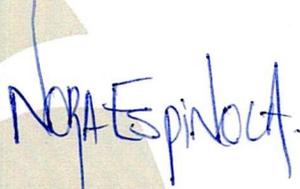


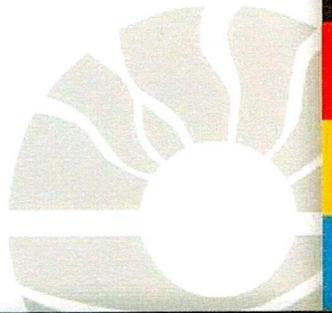
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

CÓDIGO: MP-OMA-SG-01
FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2024
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 2 DE 39



			
ELABORÓ Lic. Juvenia del Rocío Torres Andrade Jefa del Departamento Administrativo	REVISÓ C. Juan Enrique Pérez Rodas Director de Servicios Generales	AUTORIZÓ Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández. Oficial Mayor	VALIDÓ Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz. Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



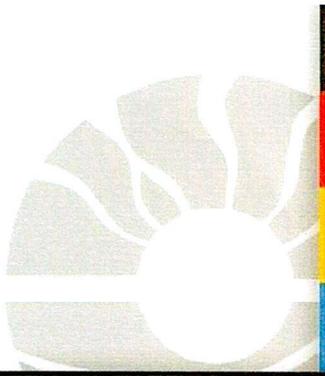
MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-OMA-SG-01
FECHA DE EMISIÓN:	15/05/2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	3 DE 39

2 ÍNDICE

01	Carátula de Autorización	2
02	Índice	3
03	Capítulo I de Generales	4
3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	10
3.4	Atribuciones Institucionales	11
3.5	Objetivo General	12
3.6	Misión	12
3.7	Visión	12
3.8	Principios y Valores Institucionales	13
3.9	Políticas de Operación	14
3.10	Marco Conceptual	15
04	Capítulo II de Procedimientos	17
4.1	Inventario de procedimientos administrativos	19
4.2	Descripción de procedimientos administrativos	21
4.2.1	Procedimiento de recepción y atención de solicitudes de logística para eventos.	21
4.2.2.	Proceidmiento de Recepción y atención de solicitudes de mantenimiento de muebles e inmuebles.	30
4.3	Sección de cambios	39





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-OMA-SG-01

FECHA DE
EMISIÓN:

15/05/2024

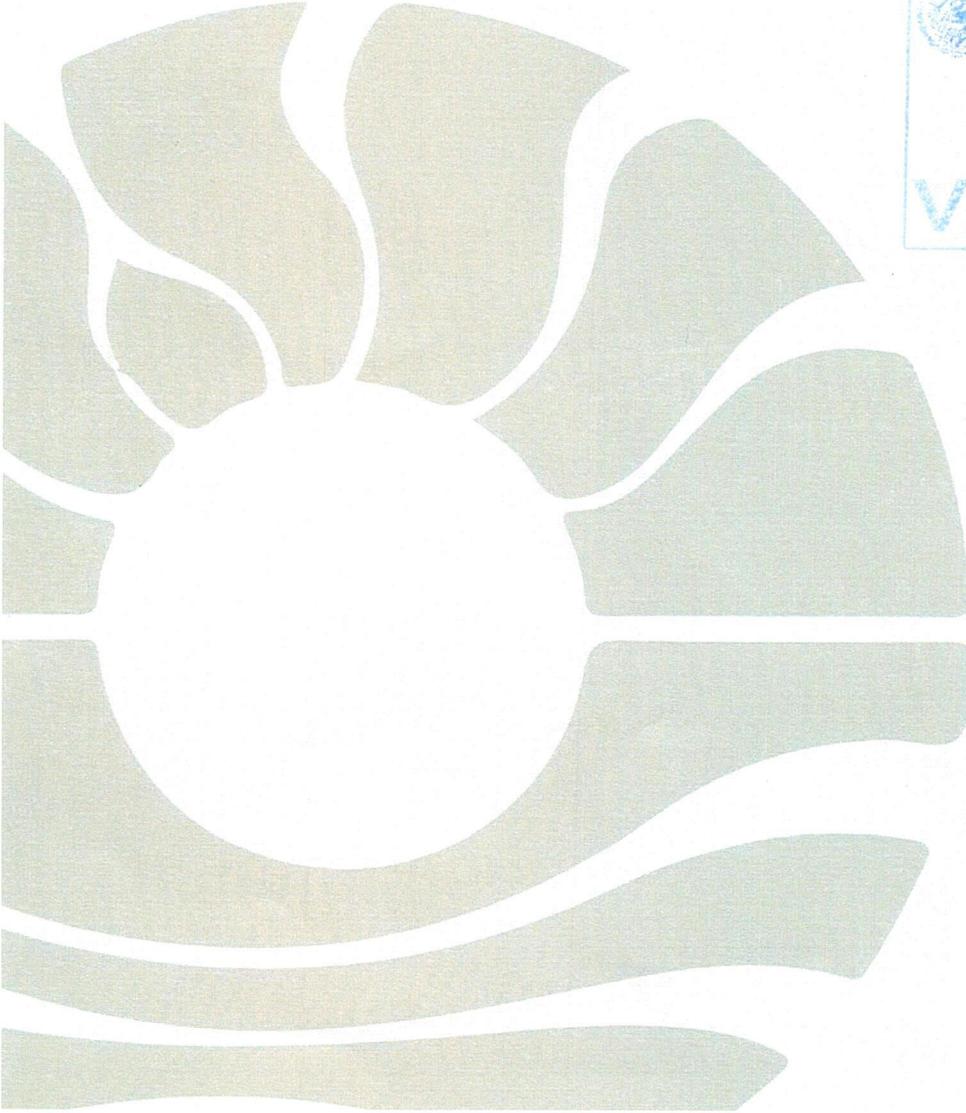
VERSIÓN:

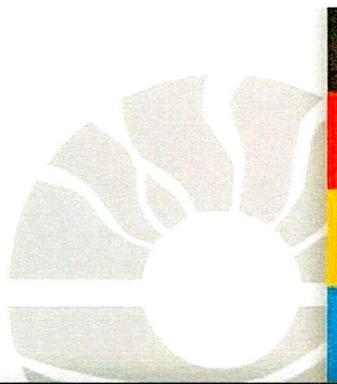
01

PÁGINA:

4 DE 39

CAPITULO I DE GENERALES





3 CAPITULO I DE GENERALES

PORTADA

Anotar el nombre del Municipio de Benito Juárez, el Escudo del Municipio fecha de Elaboración, así como los datos de Identificación del Manual, como son; Nombre de la Dirección de Servicios Generales.

CARÁTULA DE AUTORIZACIONES

Hoja en la que se recaban las firmas en el documento, correspondientes a quien:

- ELABORA: Servidor o servidora pública que él o la titular de la Oficina de la Presidencia Municipal designe como enlace Responsable.
- REvisa: Titulares de direcciones Generales o Dirección de Área o titulares de las unidades administrativas que dependan directamente de la o del servidor público que autoriza.
- AUTORIZA: Los/las titulares de las dependencias y Unidades administrativas que se refieren los artículos 22, 23 y 24 del reglamento orgánico de la Administración Pública Centralizada de Benito Juárez, Quintana Roo.
- VALIDACIÓN: Firma correspondiente únicamente al Titular del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio de Benito Juárez.

INTRODUCCIÓN

Sección inicial que describe brevemente el contenido del Manual de Procedimientos, expone su utilidad y el propósito general que pretende cumplir a través del mismo.

ANTECEDENTES

Apartado en el que se relata la información del origen y evolución de la Dirección de Servicios Generales.

MARCO NORMATIVO

Hace referencia a la normatividad en la cual se sustentan las funciones y actividades que se realizan. Respetando la pirámide Jurídica.

ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden a la Dirección de Servicios Generales, de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Asimismo, señala las funciones que deben realizar las y los servidores públicos asignados a la Dirección de Servicios Generales.

OBJETIVO

Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue la Dirección de Servicios Generales para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

MISIÓN

Es la razón de ser de la Dirección de Servicios Generales, con la cual todas las y los servidores públicos que laboran para la Institución deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica.

VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige la Dirección de Servicios Generales y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar la entidad





3 CAPITULO I DE GENERALES

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Consiste en un referente ético que consolida y guía el pensamiento, las actitudes, prácticas y formas de actuación de las y los servidores públicos y colaboradores de la Dirección de Servicios Generales. Representando el conjunto de normas morales que regulan la conducta de las y los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización que rigen la actuación de los integrantes de la dirección, encaminados a lograr los objetivos y cumplir la misión.

MARCO CONCEPTUAL

Son conceptos que se utilizan dentro del documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permita al lector una mejor comprensión del manual.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al orden jerárquico de la estructura orgánica se enlistan los procedimientos por dirección o departamento de área. Agregando en este listado los siguientes datos para su correcta identificación:

- El código del procedimiento en específico.
- La versión (es el número de la actualización que corresponde al procedimiento a describir).
- El nombre del procedimiento se nombra de acuerdo al objetivo a alcanzar del mismo, se debe describir indicando donde inicia y donde termina.
- La fecha de la última emisión, corresponde a la versión anterior.

Si se tuviera que describir el procedimiento de un departamento, el nombre del departamento va a continuación del nombre del área.

En este manual se enlistarán en secciones separadas, los procedimientos administrativos, de aquellos que impliquen un trámite o servicio.

PROCEDIMIENTOS

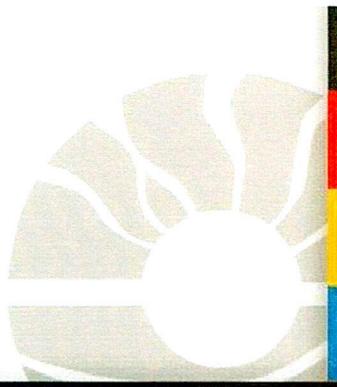
A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos enlistados anteriormente, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, dónde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación de este.

En el cuerpo de la descripción del procedimiento, deben de respetarse las siguientes secciones:

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades
- Definiciones
- Descripción de actividades
- Referencias del documento
- Registros
- Historial del documento
- Diagrama de flujo

Esta información se repetirá el número de veces necesaria como procedimientos existan.





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-OMA-SG-01
FECHA DE EMISIÓN:	15/05/2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	7 DE 39

3 CAPITULO I DE GENERALES

SECCIÓN DE CAMBIOS

Se especifica el número de versión del documento de acuerdo a las modificaciones y/o actualizaciones realizadas al mismo.

LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

En la Dirección de Servicios Generales nos apegamos a la igualdad social, reforzamos el respeto de género y la NO violencia contra las mujeres.

Por ello, exhortamos para que la información contenida en este manual, sea plasmada a través del LENGUAJE INCLUYENTE, por lo mismo evitamos usar expresiones sutiles sexistas para prescindir de patrones de comportamiento y estereotipos de género.

ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CONOCIDO POR TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE SE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.





3.1 INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Generales pretende ser la guía de las actividades principales que la dirección ejecuta día a día como dependencia del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

La actualización de este manual es de suma importancia debido a los cambios que como administración hemos tenido, pues con el paso de los años las actividades no solo de esta dirección sino de todas, se han transformado debido a la época en la que interactuamos.

Los cambios y actualizaciones del Manual de Procedimientos en conjunto con el Manual de Organización regirán de mejor manera los procedimientos de las áreas debido a la sistematización de actividades y tareas, ya que estas son constantes y requieren de estricto control.

Los procedimientos son los principios fundamentales en que está basado el control de la estructura en una dependencia. No hay duda, por lo tanto, que un procedimiento de igual manera, al tener que cumplir una tarea tan importante, se debe aplicar exactamente en los mismos términos que fue ideado, sin alteraciones ni deformaciones.

El Manual de Procedimientos constituye un documento básico para el logro de las metas y de los objetivos institucionales, toda vez que con este las dependencias y organismos auxiliares públicos podrán realizar sus actividades de manera ordenada y eficiente.

Un Manual de Procedimiento es una herramienta administrativa útil e indispensable para el mejor desempeño de las actividades de los servidores públicos, De ahí que su importancia sea fundamental en el proceso de modernización y mejoramiento integral de la Administración Pública. Con ello permite agilizar los trámites administrativos y a su vez las actividades que trasciende al servicio público.

C. Juan Enrique Pérez Rodas
Director de Servicios Generales





3.2 ANTECEDENTES

La Oficialía Mayor del Ayuntamiento de Benito Juárez tiene su origen con la publicación en el Periódico Oficial de Estado de Quintana Roo del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo el día 29 de Enero de 1988 el cual fue aprobado por el cabildo el 23 de Septiembre de 1987, registrado en el Acta número 18 del Libro IX, con el que se establecen las disposiciones que tienen por objeto regular la estructura y funcionamiento de la Administración Pública del municipio Benito Juárez, así como establecer las facultades y obligaciones de las dependencias y unidades que la conforman. En el artículo 14 fracción III de dicho Reglamento queda debidamente definida la figura jurídica de la Oficialía Mayor, así también en el artículo 21 el cual contenía doce fracciones se señalan puntualmente sus funciones y obligaciones.

Señala este Reglamento que el ejercicio de la administración corresponde al Presidente Municipal, quien tendrá las atribuciones y funciones que señala la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la particular del Estado, la Ley Orgánica Municipal del Estado, el citado ordenamiento y las demás disposiciones relativas aplicables.

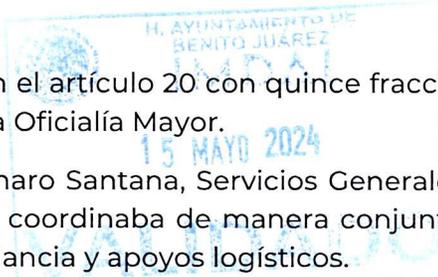
Posteriormente en la Décimo Octava Sesión Ordinaria del Ayuntamiento de fecha 17 de Noviembre de 1993, se presentó el proyecto de acuerdo para un nuevo Reglamento de la Administración Pública Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, siendo aprobado por unanimidad. Señala en sus considerandos que la dinámica que presenta la Administración Pública Municipal, ha requerido la creación, supresión o fusión, en su caso, de diversas dependencias pertenecientes a la misma y, que para la eficaz atención de las necesidades municipales ha sido necesario llevar a cabo dentro de la estructura municipal.

Que para eficientar en la mayor medida posible, el desempeño de las funciones y obligaciones que corresponden a cada una de las dependencias unidades que conforman la Administración Pública Municipal, es conveniente definir las en un ordenamiento que las sustente y organice de manera clara y precisa.

En este Reglamento en el artículo 14 fracción III y en el artículo 20 con quince fracciones queda establecida sus funciones y obligaciones de la Oficialía Mayor.

En el año de 1977, con la administración del Lic. Amaro Santana, Servicios Generales de Oficialía mayor del H. Ayuntamiento Benito Juárez, coordinaba de manera conjunta las labores de limpieza, mantenimiento en general, vigilancia y apoyos logísticos.

En 1980 durante la administración del Lic. José González Castro, se reestructuraron estas áreas, creando dos departamentos independientes, Limpieza y Vigilancia, y mantenimiento. La primera se encargaba de la imagen y protección del inmueble y la segunda del mantenimiento preventivo y correctivo, ambos departamentos de un jefe.





3.2 ANTECEDENTES

Para 1990, con la administración del Ingeniero Mario Villanueva Madrid se instituyó finalmente como Dirección de Servicios Generales, manejándose las áreas de limpieza y mantenimiento como Subdirecciones, y el área de vigilancia independiente.

En la Administración del C. C. P. Carlos Cardín Pérez, aparecieron dos áreas más de apoyo; en 1993 un Departamento de Diseño y en 1994 Parque Vehicular, en apoyo al programa de Austeridad Económica.

En la Administración del Lic. Francisco A. Alor Quezada, la Dirección de Servicios Generales se dividía en dos áreas, Administrativa y la Operativa, que cuenta con Limpieza, Mantenimiento: carpintería, pintura, aire acondicionado, electricistas, plomeros, herreros, albañiles; Eventos, para apoyos logísticos y Audio.

Con fecha 19 de Diciembre del 2008 en la octava Sesión Extraordinaria de Cabildo se aprobó por Mayoría de votos el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez Q Roo. Como parte de la estrategia para optimizar y racionalizar el gasto publico Municipal, eficientar los Servicios y las funciones públicas. (Publicado en el Periódico Oficial el 29 de Diciembre del 2008.).

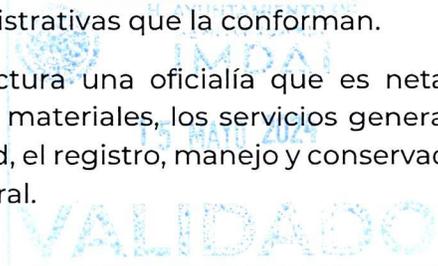
Quedando establecida las funciones de la Oficialía Mayor en el Capítulo VII, artículo 39 fracciones del I a la XXXVII, Artículo 40 Fracciones I al V. y artículo 41.

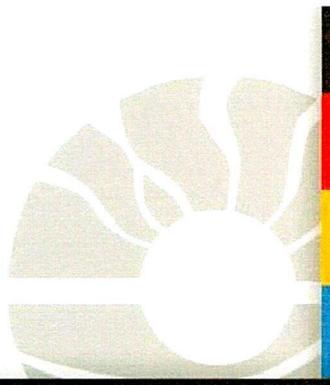
La Dirección de Eventos Cívicos, quedo desincorporado de la estructura de la Oficialía Mayor, pasando al Instituto de Cultura y las Artes, Como Unidad de Eventos Cívicos.

En la vigésima tercera Sesión Ordinaria de fecha 19 de Marzo del 2009, se aprueba las reformas y adiciones al Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez Q Roo. En puntos de acuerdos, se adiciona con una nueva fracción III y se reforma el primer párrafo del artículo 40. Quedando aprobada la nueva estructura de la Oficialía Mayor, y su reglamento interior (publicado en el periódico oficial de fecha 12 de Mayo del 2009).

Que el Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, en cuatro títulos establece: Los conceptos y lineamientos generales de la estructura y funcionamiento de la oficialía mayor; las facultades y atribuciones de la oficialía mayor y las genéricas de las Direcciones y unidades administrativas que la conforman.

Que en el Reglamento en comento, se reestructura una oficialía que es netamente Operacional en cuanto a los recursos humanos y materiales, los servicios generales, los sistemas de información, la capacitación en calidad, el registro, manejo y conservación del patrimonio municipal y la administración en general.



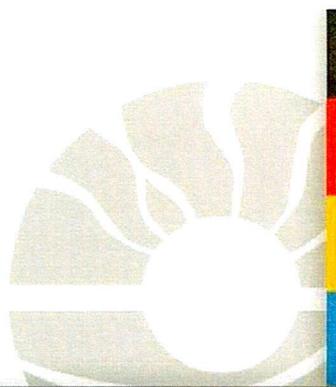


3.2 ANTECEDENTES

Con este nuevo ordenamiento interno, se pretende dotar a la oficialía mayor de eficiencia, eficacia y modernidad en cuanto a sus funciones administrativas y en la optimización y racionalización del gasto público municipal.

Que es de destacar que en las discusiones relativas a la funcionalidad de la Oficialía Mayor, se observó que la importancia de la conservación, manejo e incremento del patrimonio municipal, no podían quedar circunscritas a una unidad administrativa y menos aun cuando en nuestro estado, se ha dado una mayor significación al patrimonio público, motivo por el cual, se modificó la estructura orgánica aprobada, de manera que se incorpora a la Oficialía Mayor, una nueva dirección de área denominada de administración y patrimonio municipal, a quien se le incorporan los departamentos que tenía adscritos la unidad de patrimonio municipal; y toda vez, que esta modificación permitió dotar de mayor operatividad a las demás direcciones de la oficialía, se pudo reorientar el concepto de la operación y logística de la unidad administrativa de apoyo del Oficial Mayor, de manera que esta se aboque a ser una unidad netamente de seguimiento de la administración en cuanto al cumplimiento de los procedimientos normativos por parte de todas las áreas administrativas de la administración Pública Municipal.





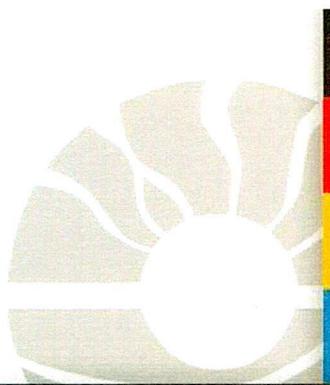
MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO: MP-OMA-SG-01
FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2024
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 12 DE 39

3.3 MARCO NORMATIVO

NUM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, Fracción IV, inciso a.	22/03/2024 PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN
2	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	20/05/2021 PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN
3	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. Artículo 10, 126, 127, 133, 145, 146 y 160 Fracciones II, III, IV, V, VII Y VIII, 166 Y 167.	21/12/2023 PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
4	Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo. Artículo 115.	21/12/2023 PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
5	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo.	13/06/2024 PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
6	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo.	16/07/2021 PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
7	Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo.	02/04/2024 PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
8	Bando del Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	02/01/2024 PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
9	Reglamento de Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Artículo 147.	02/01/2024 PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
10	Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 12 de mayo, Tomo II, No 38 Extraordinario, Quinto Punto del Orden del día de la Vigésima Tercera Sesión Ordinaria de fecha 19 de marzo de 2009.	12 /05/2009 PUBLICADA EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO





3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Artículo 21.- La Dirección de Servicios Generales, dependerá directamente del Oficial Mayor, contará con un titular, el personal y la organización interna que el Ayuntamiento autorice.

Para el cumplimiento de sus funciones tendrá las siguientes facultades y responsabilidades:

I.- Planear, Programar, dirigir, controlar y evaluar las políticas de mantenimiento y conservación, de los inmuebles que son propiedad o estén al servicio del Municipio;

II.- Suministrar oportunamente los servicios básicos de mantenimiento a las instalaciones bajo resguardo de las Dependencias;

III.- Recibir, registrar, evaluar y dictaminar las solicitudes de órdenes de trabajo de mantenimiento y conservación de inmuebles que formulen las Dependencias del Municipio; y efectuar los estudios y proyectos pertinentes que le permitan determinar, priorizar y programar su ejecución;

IV.- Verificar las condiciones físicas y aplicar el mantenimiento necesario para la conservación de los bienes muebles e inmuebles asignados a las Dependencias del Municipio;

V.- Participar en el programa de mantenimiento integral para la conservación, cuidado y adecuado funcionamiento de los bienes muebles de las Dependencias del Municipio;

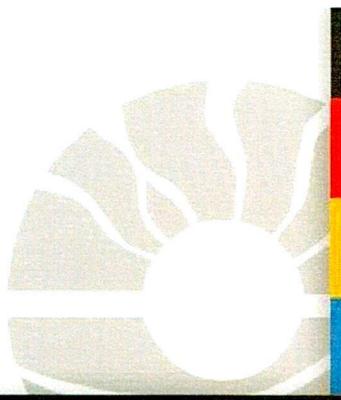
VI.- Proponer la contratación y supervisar los servicios de intendencia;

VII.- Garantizar la recolecta por separado conforme a una clasificación establecida, de los residuos generados por las Dependencias y Unidades Administrativas, así como proveer los instrumentos necesarios para lograr el objetivo;

VIII.- Recibir, evaluar y prestar en su caso, los servicios de apoyo logístico que requieran las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados para la realización de los actos oficiales del Municipio;

IX.- Las demás que le señalen otros ordenamientos legales aplicables.





3.5 OBJETIVO GENERAL

Mantener en óptimas condiciones las instalaciones y equipos que el Ayuntamiento tiene para el otorgamiento de servicios a la comunidad y para el funcionamiento interno, a través de la limpieza, el mantenimiento preventivo y correctivo, así como satisfacer las necesidades de logística solicitadas por las dependencias de los tres niveles de gobierno y a la ciudadanía en general.

3.6 MISIÓN

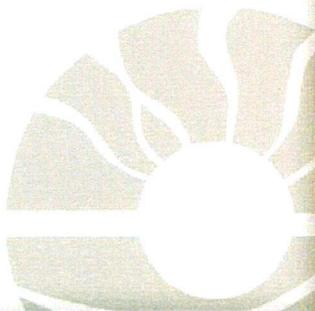
Ser una dirección con capacidad técnica y física, para brindar nuestros servicios y apoyos óptimamente; contribuyendo a la imagen de la administración pública, y cumpliendo nuestros objetivos.

3.7 VISIÓN

Ser una abastecedora de servicios y mantenimiento en forma oportuna, eficiente y eficaz, con honestidad y transparencia, teniendo como motivación el ofrecer el servicio, pensando en que es para nuestro propio bien, e imagen de la administración pública.

Se pretende en un largo plazo satisfacer las necesidades internas del H. Ayuntamiento en lo que respecta al rubro de la construcción.





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-OMA-SG-01
FECHA DE EMISIÓN:	15/05/2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	15 DE 39

3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

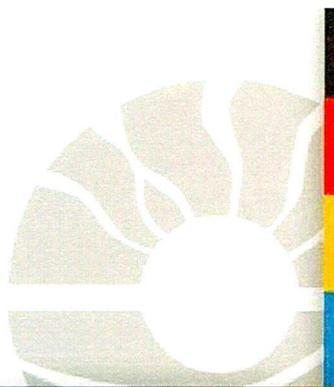
PRINCIPIOS

1. Trabajo en equipo.
2. Servicio.
3. Compromiso.

VALORES

1. Lealtad.
2. Honestidad.
3. Disciplina.
4. Humildad.
5. Respeto.
6. Responsabilidad





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-OMA-SG-01
FECHA DE EMISIÓN:	15/05/2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	16 DE 39

3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

ÁREA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

HORARIO: DE 09:00 A 15:00 HORAS.

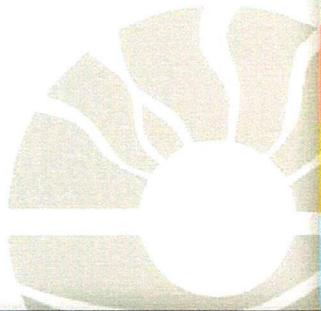
CONTACTO: sg.recepcion.bj@gmail.com

ÁREA DE MANTENIMIENTO

HORARIO: DE 07:00 A 22:00 HORAS.

CONTACTO: mantenimientosg.bj@gmail.com





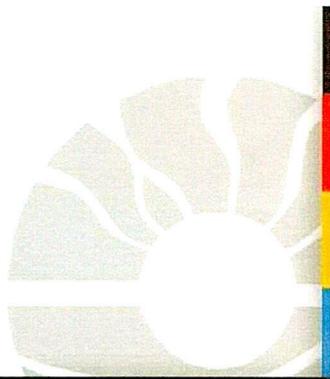
MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-OMA-SG-01
FECHA DE EMISIÓN:	15/05/2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	17 DE 39

3.10 MARCO CONCEPTUAL

Dependencias	Los órganos administrativos que integran la Administración Pública Centralizada.
Director de Servicios Generales:	Titular de la Dirección de Servicios Generales del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
Oficial Mayor:	El Titular de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
Organismos descentralizados y/o particulares	son aquellas dependencias a quienes se les proporciona un servicio de logística y/o mantenimiento de acuerdo a su solicitud.





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-OMA-SG-01

FECHA DE
EMISIÓN:

15/05/2024

VERSIÓN:

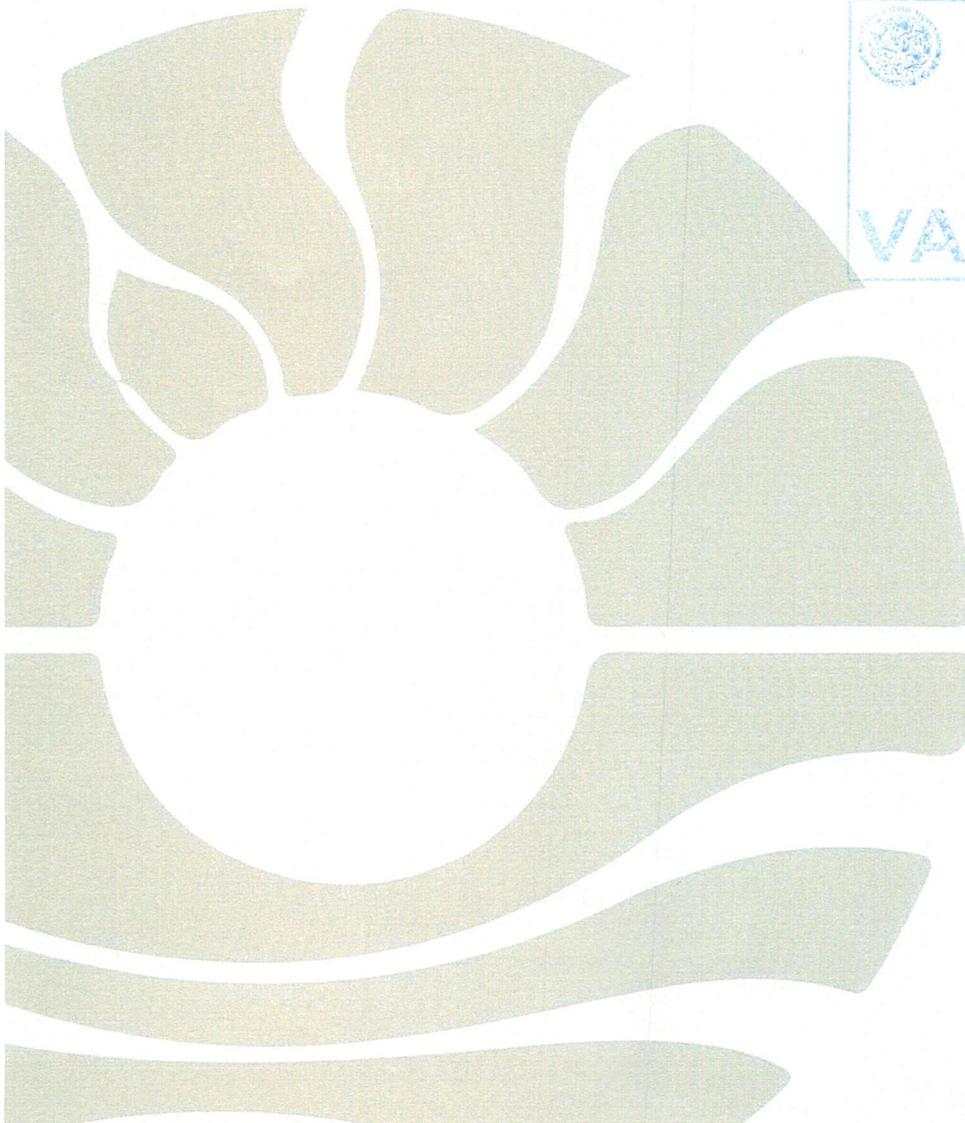
01

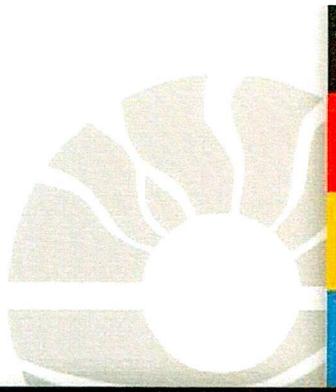
PÁGINA:

18 DE 39

CAPITULO II

PROCEDIMIENTOS





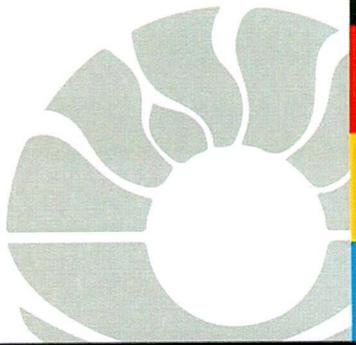
MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO: MP-OMA-SG-01
FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2024
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 19 DE 39

4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA			
P-OMA-SG-LO-01	01	Recepción y atención de solicitudes de logística para eventos.	15/05/2024
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO			
P-OMA-SG-MA-01	01	Recepción y atención de solicitudes de mantenimiento de muebles e inmuebles.	15/05/2024





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

MP-OMA-SG-01

CÓDIGO

15/05/2024

FECHA DE
EMISIÓN:

01

VERSIÓN:

20 DE 39

PAGINA:

**RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES
DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS**

**JEFATURA DEL
DEPARTAMENTO DE
LOGÍSTICA**

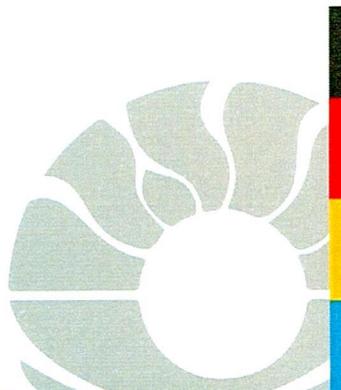
REVISIÓN: 01

CÓDIGO: P-OMA-SG-LO-01

EMISIÓN: 15/05/2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Lino Reyes Isidoro Jefe del Departamento de Logística	 C. Juan Enrique Pérez Rodas Director de Servicios Generales	 Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández. Oficial Mayor	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz. Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-SG-LO-01	EMISIÓN: 15/05/2024

1.0 OBJETIVO

Planear y coordinar las actividades, con la finalidad de brindar el servicio solicitado en tiempo y forma a la ciudadanía del Municipio de Benito Juárez y los tres niveles de gobierno.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al personal de la Dirección de Servicios Generales, Dependencias, Unidades Administrativas y Entidades que conforman la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Titular de la Dirección de Servicios Generales

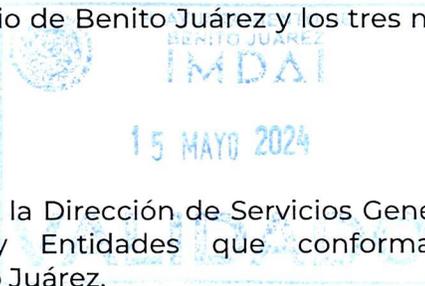
3.1.1 Es responsable de la detección, diseño, planeación y desarrollo de programas de mantenimiento de los muebles e inmuebles del H. Ayuntamiento de Benito Juárez, los programas de apoyos logísticos y servicios complementarios a las dependencias.

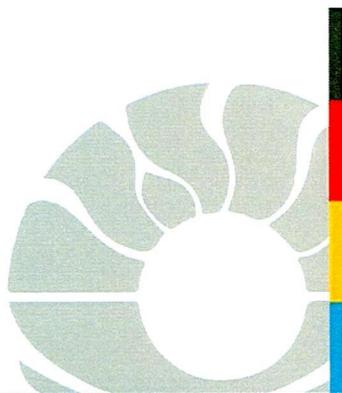
3.2 Recepcionista

3.2.1 Recibir y turnar al Director de Servicios Generales los oficios de apoyo.

3.2.2 Archivar las órdenes de trabajo finalizados para mantener el control de los servicios atendidos en la Dirección.

3.3 Titular de la Jefatura del Departamento de Logística





3.3.1 Es responsable de supervisar la programación de los recursos para el desarrollo de las operaciones con fines de logística.

3.4 Supervisor(a) de Logística

3.4.1 Es responsable del cuidado, montaje e instalación de equipo de operación del evento.

3.5 Supervisor(a) de audio y video

3.5.1 Es responsable del cuidado, montaje e instalación de equipo de operación del evento.

3.6 Chofer

3.6.1 Es responsable del traslado del personal, equipo de audio y video, mamparas y tarimas al lugar del evento.

3.7 Electricista

3.7.1 Realiza las instalaciones eléctricas.

3.8 Operador(a) de audio

3.8.1 Realiza instalación y manejo de los equipos de audio y video.

3.9 Tipógrafo(a)

3.9.1 Realiza las leyendas y diseños requeridos.

3.10 Auxiliar

3.10.1 Montar los escenarios para los eventos que solicitan el apoyo logístico.



4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento se consideran las siguientes definiciones:

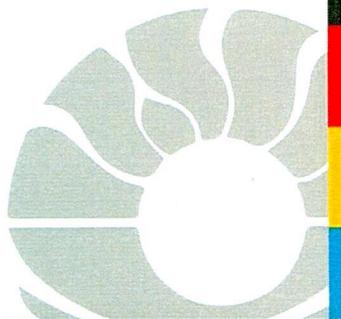
4.1 DSG: Dirección de Servicios Generales.

4.2 Cuadrilla: Auxiliares de Logística de las diferentes áreas que integran la Dirección de Servicios Generales.

4.3 Tarimas y Mamparas: Es parte del material de madera para el montaje del escenario

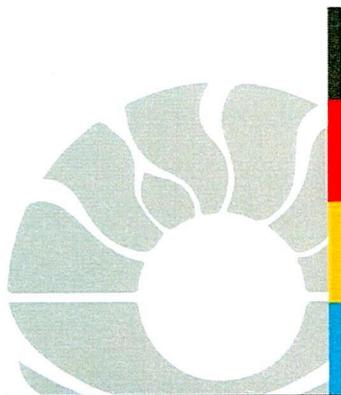
5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dependencia Solicitante	Solicita mediante oficio a la Dirección de Servicios Generales, apoyo logístico para realizar un evento cultural, social o administrativo.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Recepcionista	<p>Recibe oficio original, firma, sella y establece la hora en que recibe (original y acuse).</p> <p>Captura la solicitud en la Bitácora de Oficios Recibidos.</p> <p>Revisa el contenido de la solicitud, para verificar la disponibilidad en la Agenda de Eventos, así como si se cuenta con el mobiliario y equipo de audio y video.</p> <p>Si hay disponibilidad, registra fecha, hora y lugar donde se llevará a cabo el evento cultural, social o administrativo, según sea el caso y los requerimientos solicitados, así como el tiempo de duración</p> <p>Turna oficios de solicitud al director.</p> <p>Si no hay disponibilidad, se le informa de manera verbal al Solicitante y sugiere reprogramar. Ir al paso 1.</p>
3	Titular de la Dirección de Servicios Generales	Recibe el oficio, establece el visto bueno y turna al Jefe del Departamento de Logística.
4	Titular de la Jefatura del Departamento de Logística	<p>Recibe el oficio y coordina con los Supervisores de Audio y Video y Supervisor de Logística, según lo solicitado, para que realicen el montaje del equipo requerido.</p> <p>Se proporciona relación al Solicitante de los materiales necesarios que servirán para el montaje (clavos, cintas, resistol, pintura, unicel, madera, tablaroca, etc).</p>
5	Dependencia Solicitante	Proporciona el material.
6	Supervisor(a) de Logística	Recibe el material.
7	Supervisor(a) de Audio y Video	Instruye al Chofer, Electricista y Operador de Audio para que realicen el montaje.





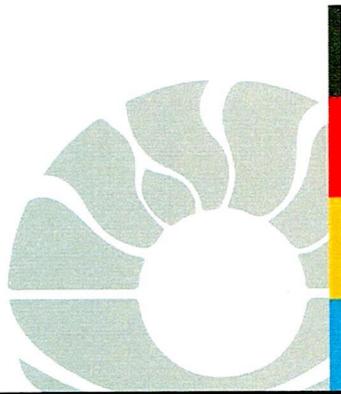
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Indica que, una vez concluido el evento, deberán desmontar el equipo de audio y video y resguardarlo en la bodega del departamento de Logística.
8	Chofer	Traslada equipo de audio y video, tarimas, mamparas y personal para el montaje.
9	Electricista	Realiza las instalaciones eléctricas para el funcionamiento de los equipos de audio y video.
10	Operador(a) de Audio	Realiza la instalación y manejo de los equipos de audio y video, así como de su montaje y desmontaje.
11	Supervisor(a) de Logística	Instruye al Chofer, Tipógrafo y Auxiliar de Montaje, para que realicen la instalación de mobiliario. Indica que, una vez concluido el evento, deberán desmontar el mobiliario y resguardarlo en la bodega del departamento de Logística.
12	Auxiliar de Montaje	Montar lo escenarios para los eventos que solicitan el apoyo Logístico.
13	Tipógrafo(a)	Acondiciona las escenografías con las leyendas y diseños requeridos.
14	Chofer	Concluido el evento, deberán trasladar el equipo de audio y video, tarimas, mamparas y personal a la bodega del departamento de Logística.
15	Recepcionista	Recibe del Supervisor de Logística y Supervisor de Audio y Video la orden de servicio y registra en su bitácora de Excel para la realización del reporte mensual de actividades.
16	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1** Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
6.2 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez.
6.3 MO-OMA-SG-001 Manual de Organización de la Dirección de Servicios Generales.



15 MAYO 2024



MP-OMA-SG-01

CÓDIGO	15/05/2024
FECHA DE EMISIÓN:	01
VERSIÓN:	25 DE 39
PAGINA:	

7.0 REGISTROS

7.1 Bitácora de Oficios Recibidos.

7.2 Agenda de Eventos.

7.3 Reporte Mensual.

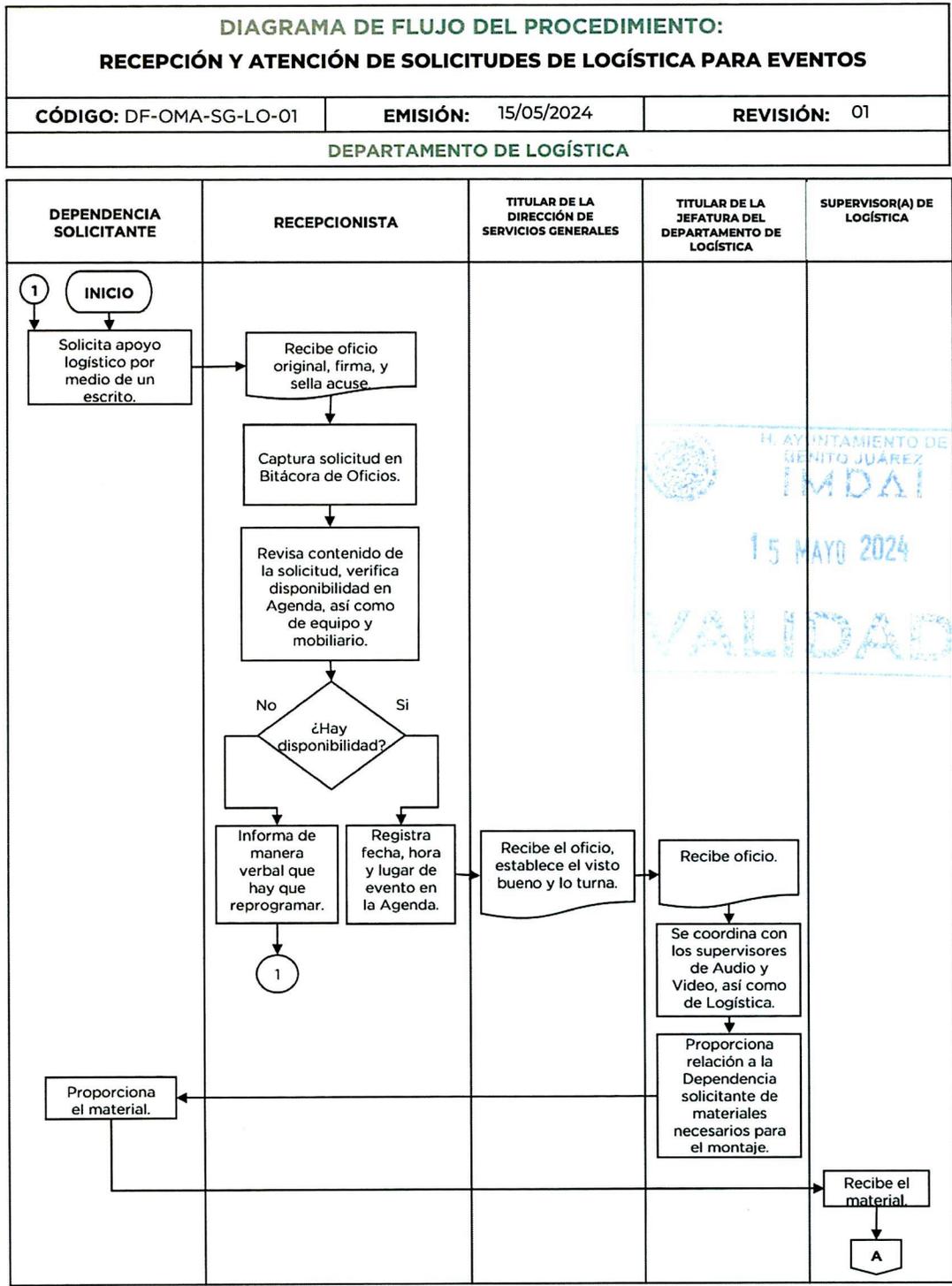
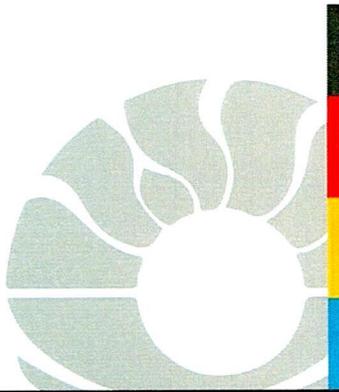
7.4 **P-OMA-SG-001** Procedimiento de recepción y atención de solicitudes de logística para eventos.

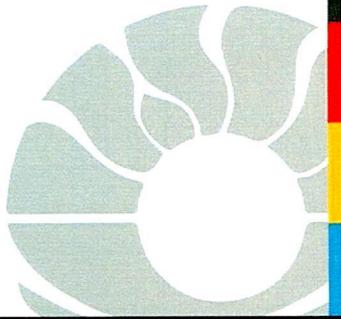
7.5 **DF-OMA-SG-LO-01** Diagrama de Flujo del Procedimiento para recepción y atención de solicitudes de logística para eventos.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	15/05/2024



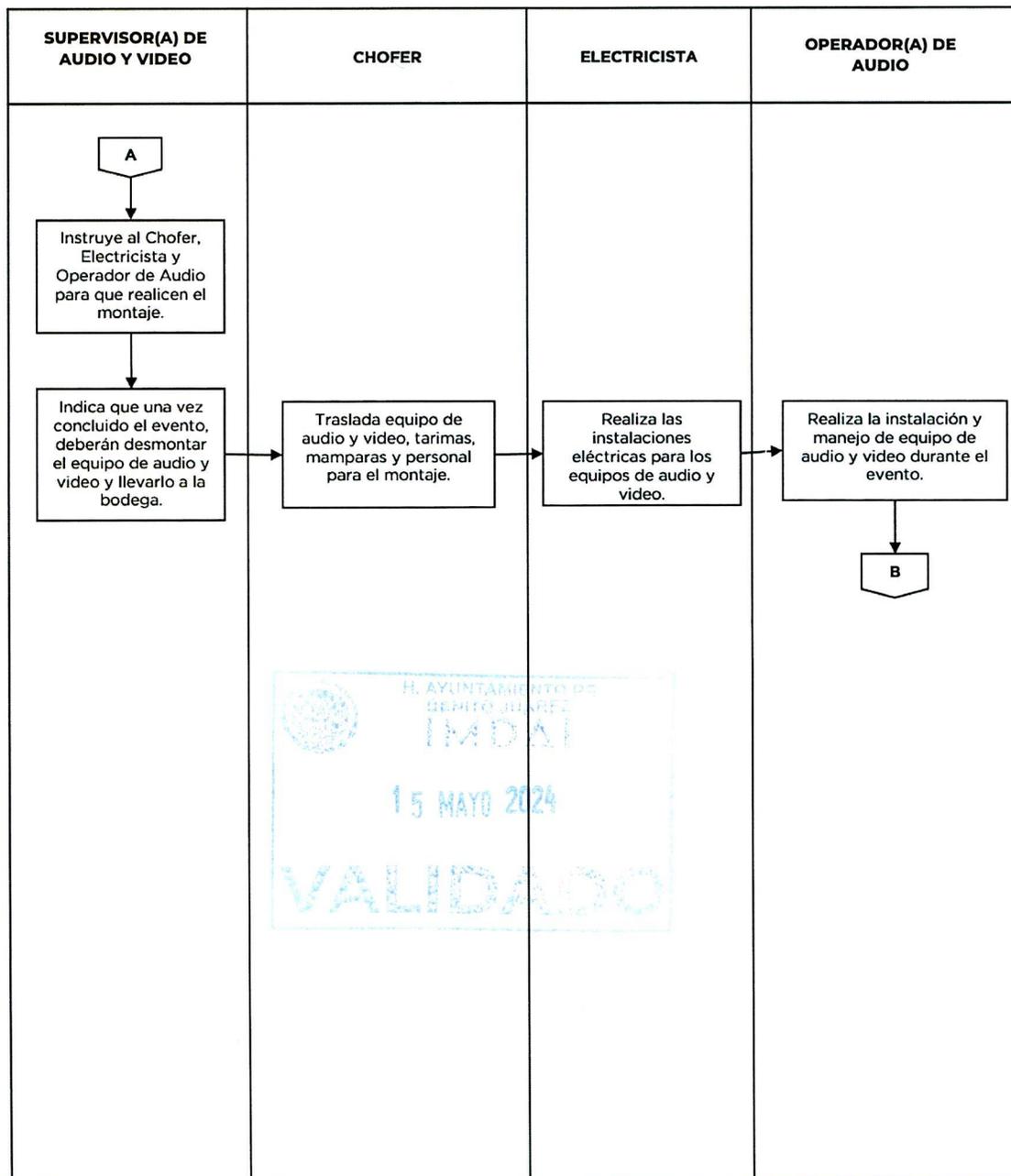


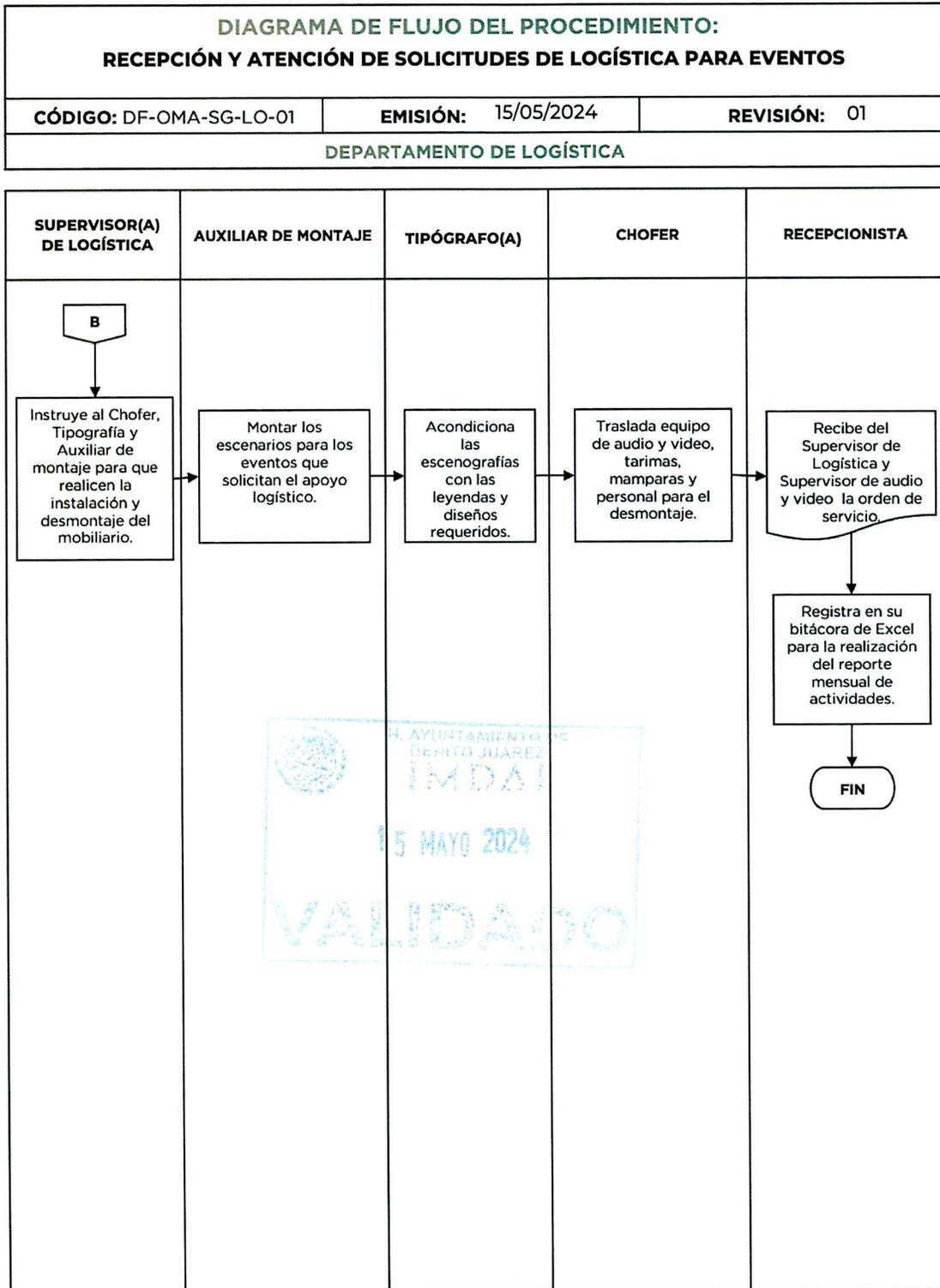
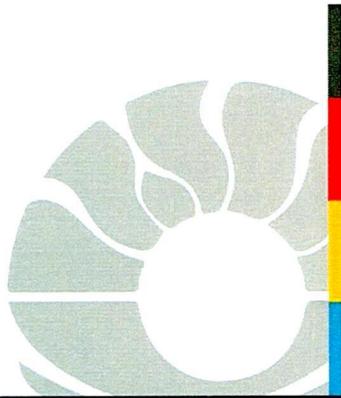


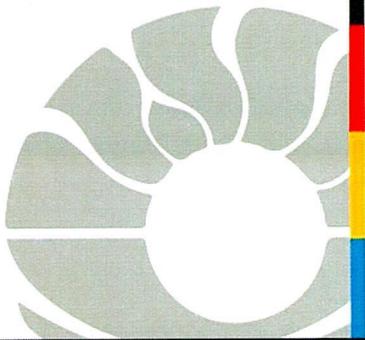
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS**

CÓDIGO: DF-OMA-SG-LO-01 EMISIÓN: 15/05/2024 REVISIÓN: 01

DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA







CÓDIGO
FECHA DE EMISIÓN:
VERSIÓN:
PAGINA:

MP-OMA-SG-01

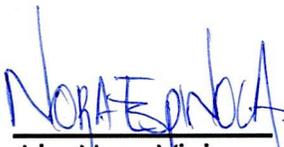
15/05/2024

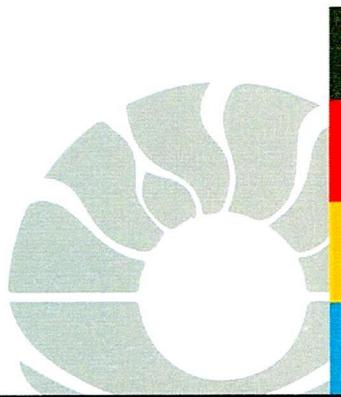
01

29 DE 39

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO DE MUEBLES E INMUEBLES		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-SG-MA-01	EMISIÓN: 15/05/2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 <hr/> C. Ruiz Matheis Marcelo Jefe del Departamento de Mantenimiento	 <hr/> C. Juan Enrique Pérez Rodas Director de Servicios Generales	 <hr/> Lic. Nora Viviana Espinoza Hernández. Oficial Mayor	 <hr/> Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz. Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO DE MUEBLES E INMUEBLES		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OMA-SG-MA-01	EMISIÓN: 15/05/2024

1.0 OBJETIVO

Atender las peticiones de apoyo de mantenimiento correctivo y preventivo en los bienes muebles e inmuebles de las diferentes dependencias internas que conforman el H. Ayuntamiento de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los departamentos de la Dirección de Servicios Generales en lo que respecta al apoyo de mantenimiento a las diferentes dependencias internas que conforman el H. Ayuntamiento de Benito Juárez para mantener el estado adecuado de las instalaciones.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Titular de la Dirección de Servicios Generales

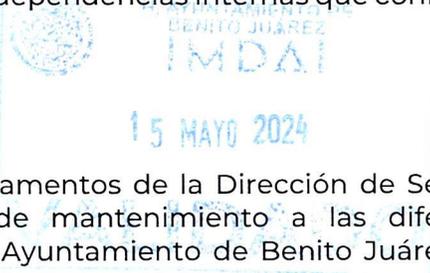
3.1.1 Es responsable de la detección, diseño, planeación y desarrollo de programas de mantenimiento de los muebles e inmuebles del H. Ayuntamiento de Benito Juárez, los programas de apoyos logísticos y servicios complementarios a las dependencias.

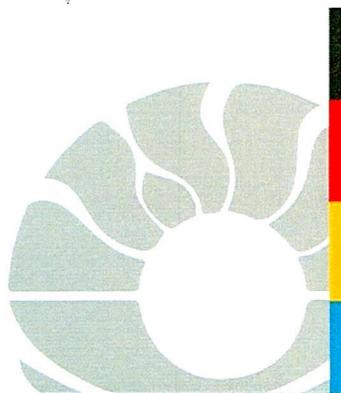
3.2 Recepcionista

3.2.1 Recibir y turnar a la secretaria del Departamento de Mantenimiento.

3.3 Secretaria(o) (del Departamento de Mantenimiento)

3.3.1 Recibir y turnar al Director de Servicios Generales los oficios de apoyo.





3.3.2 Archivar las órdenes de trabajo finalizados para mantener el control de los servicios atendidos en la Dirección.

3.4 Titular de la Jefatura del Departamento de Mantenimiento

3.4.1 Verificar que los trabajos de Mantenimiento se realicen oportuna y eficientemente.

3.5 Supervisor(A) de Aire Acondicionado

3.5.1 Mantener en óptimas condiciones los equipos de aire acondicionado, así como coordinar y supervisar los servicios del mismo.

3.6 Auxiliar (de Aire Acondicionado)

3.6.1 apoyar en el mantenimiento, montaje y desmontaje de equipos de A/A.

3.7 Supervisor(a) de Carpintería

3.7.1 Coordinar y vigilar que las actividades del personal y los servicios de carpintería sean realizadas con calidad, de manera oportuna y eficiente.

3.8 Carpintero(a)

3.8.1 Brindar servicios referentes al ramo, con respecto al mantenimiento preventivo y correctivo, reparación y fabricación de los bienes muebles.

3.9 Supervisor(a) de Mantenimiento

3.9.1 Controla al personal de mantenimiento para que cumpla en tiempo oportuna y de manera eficiente las actividades programadas para la realización de los servicios.

3.10 Electricista

3.10.1 Realizar instalaciones eléctricas menores y mayores.

3.11 Plomero(a)

3.11.1 Mantener en buen funcionamiento técnico los baños y tuberías del Palacio Municipal y oficinas del H. Ayuntamiento.

3.12 Albañil

3.12.1 Realizar trabajos de albañilería y mantenimiento.

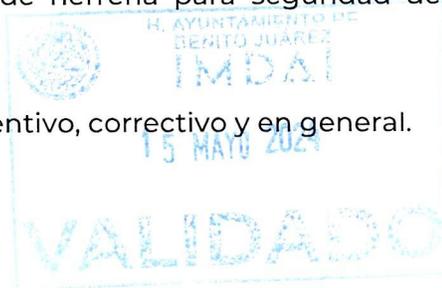
3.13 Herrero(a)

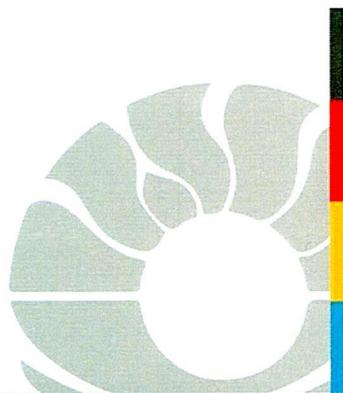
3.13.1 Elaborar y dar mantenimiento a estructuras de herrería para seguridad de las oficinas del H. Ayuntamiento.

3.14 Auxiliar

3.14.1 Apoyar en actividades de mantenimiento, preventivo, correctivo y en general.

4.0 DEFINICIONES





Para la correcta aplicación de procedimiento se consideran las siguientes definiciones:

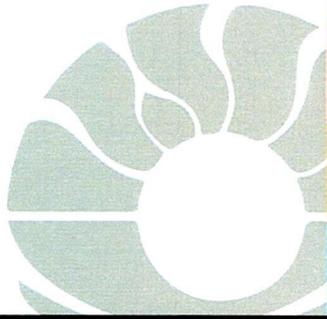
4.1 DSG: Dirección de Servicios Generales.

4.2 A/A: Aires Acondicionados.



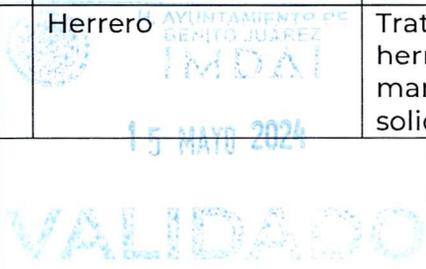
5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

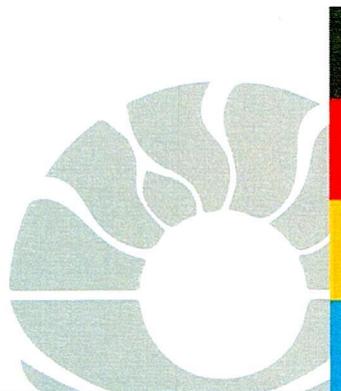
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dependencia Solicitante	Solicita mediante oficio a la Dirección de Servicios Generales, el apoyo para la reparación y mantenimiento, de Aire acondicionado, albañilería, carpintería, herrería, electricidad, plomería, pintura o tablaroca.
2	Recepcionista	Recibe oficio original, firma, sella y establece la hora en que recibe (original y acuse). Captura la solicitud en la Bitácora de Oficios Recibidos. Turna oficio de solicitud a la Secretaria del Departamento de Mantenimiento.
3	Secretaria(a) del Departamento de Mantenimiento	Recibe los oficios, revisa en que consiste el servicio a atender, captura en su Bitácora de Reportes de Servicios.
4	Titular de la Dirección de Servicios Generales	Recibe los oficios, establece su visto bueno y turna la Jefe del Departamento de Mantenimiento.
5	Jefatura del Departamento de Mantenimiento.	Recibe los oficios y coordina con los supervisores de A/A, Carpintería, Mantenimiento según lo solicitado a fin de realizar el levantamiento técnico correspondiente. Verifica y da seguimiento al trabajo de peticiones de apoyo de mantenimiento.
6	Supervisor(a) de A/A / Supervisor de Carpintería / Supervisor de Mantenimiento	Realiza un levantamiento técnico. Proporciona relación al Solicitante de los materiales necesarios que servirán para el mantenimiento preventivo, correctivo o instalación de equipo nuevo.



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Dependencia Solicitante	Proporciona el material al supervisor correspondiente.
8	Supervisor de A/A / Supervisor de Carpintería / Supervisor de Mantenimiento	Recibe el material requerido. Solicita apoyo al Chofer en caso de requerirse transportar los materiales y personal para llevar a cabo el mantenimiento solicitado.
9	Chofer	Traslada personal, equipo y herramienta al lugar donde se realizará el mantenimiento.
10	Auxiliar A/A	Tratándose de una solicitud de mantenimiento de un A/A, realizará el mantenimiento, montaje y desmontaje de los equipos de aire acondicionado. Entrega reporte a supervisor.
11	Carpinteros	Tratándose de una solicitud de Carpintería, elaborará o realizará el mantenimiento correctivo y preventivo de los bienes muebles indicados. Entrega Reporte a Supervisor.
12	Electricista	Tratándose de una solicitud de mantenimiento eléctrico, reparará y dará mantenimiento eléctrico preventivo y correctivo en la oficina del solicitante. Entrega reporte a supervisor.
13	Plomero	Tratándose de una solicitud de mantenimiento de plomería, el plomero se presentará para el mantenimiento de plomería de las tuberías o reparación solicitada. Entrega reporte a supervisor.
14	Albañil	Tratándose de una solicitud de mantenimiento estructural o de remodelación, el albañil se encargará de realizar los trabajos correspondientes. Entrega reporte a supervisor.
15	Herrero	Tratándose de una solicitud de estructuras de herrería de edificios, el herrero elaborará y dará mantenimiento a las que solicite la dependencia solicitante.





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
16	Chofer	Concluido el mantenimiento solicitado, deberá trasladar al personal, equipo y herramienta a la bodega del Departamento de Mantenimiento.
17	Supervisor de A/A / Supervisor de Carpintería / Supervisor de Mantenimiento	Recibe los reportes de los servicios finalizados y entrega a la Secretaria del Departamento de Mantenimiento para su archivo.
18	Secretaria del Departamento de Mantenimiento	Recibe la Orden de Trabajo finalizada del responsable asignado y captura en una Bitácora de Excel para generar el Reporte Mensual de actividades de cada departamento.
19	Fin de Procedimiento	

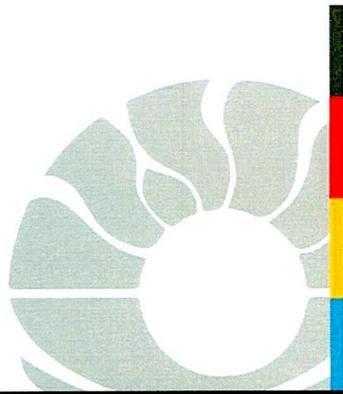
6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.2 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.3 Lineamientos Manual de Organización de la Dirección de Servicios Generales.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Formatos de Orden de Trabajo.
- 7.2 Bitácora de Reportes Recibidos.
- 7.3 Reporte mensual.
- 7.4 P-OMA-SG-MA-01 Procedimiento para la recepción y atención de solicitudes de mantenimiento de muebles e inmuebles.
- 7.5 DF-OMA-SG-MA-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento para la recepción y atención de solicitudes de mantenimientos de muebles e inmuebles.





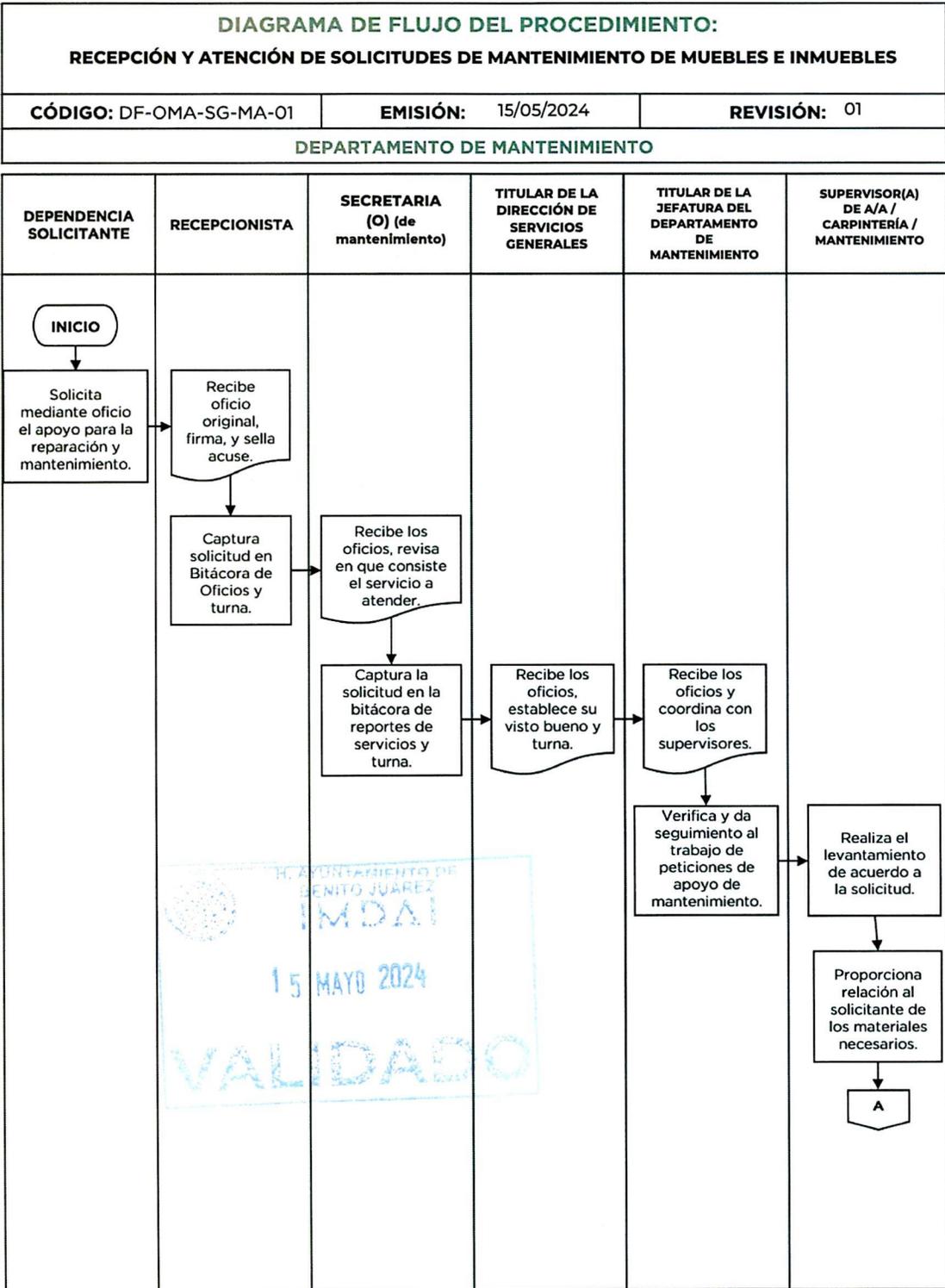
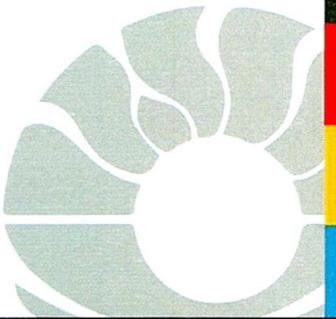
MP-OMA-SG-01

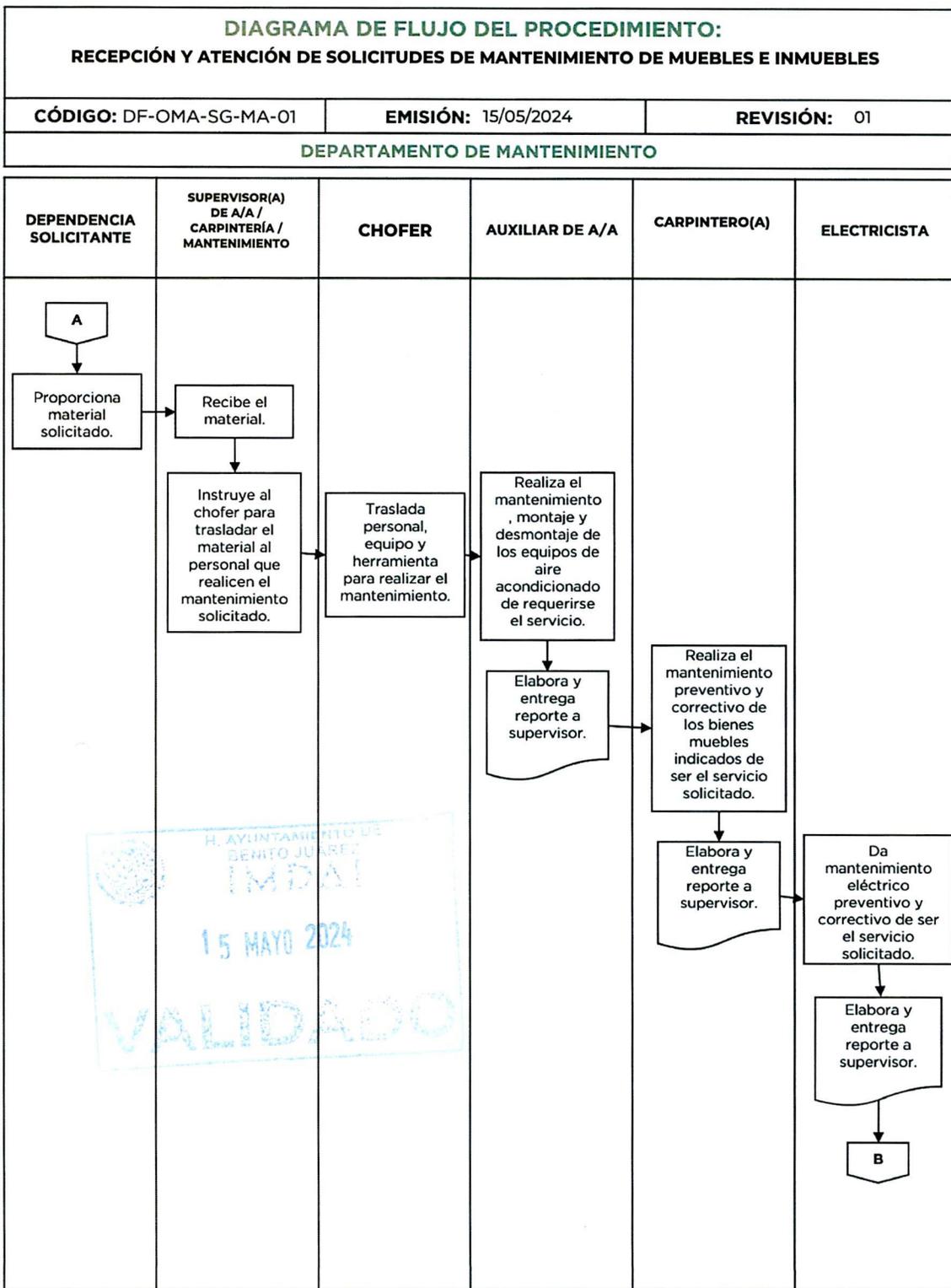
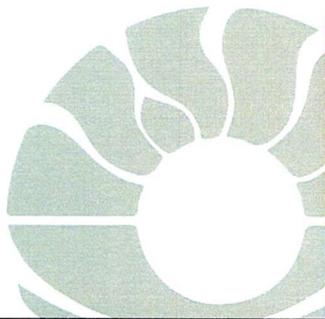
CÓDIGO	15/05/2024
FECHA DE EMISIÓN:	01
VERSIÓN:	35 DE 39
PAGINA:	

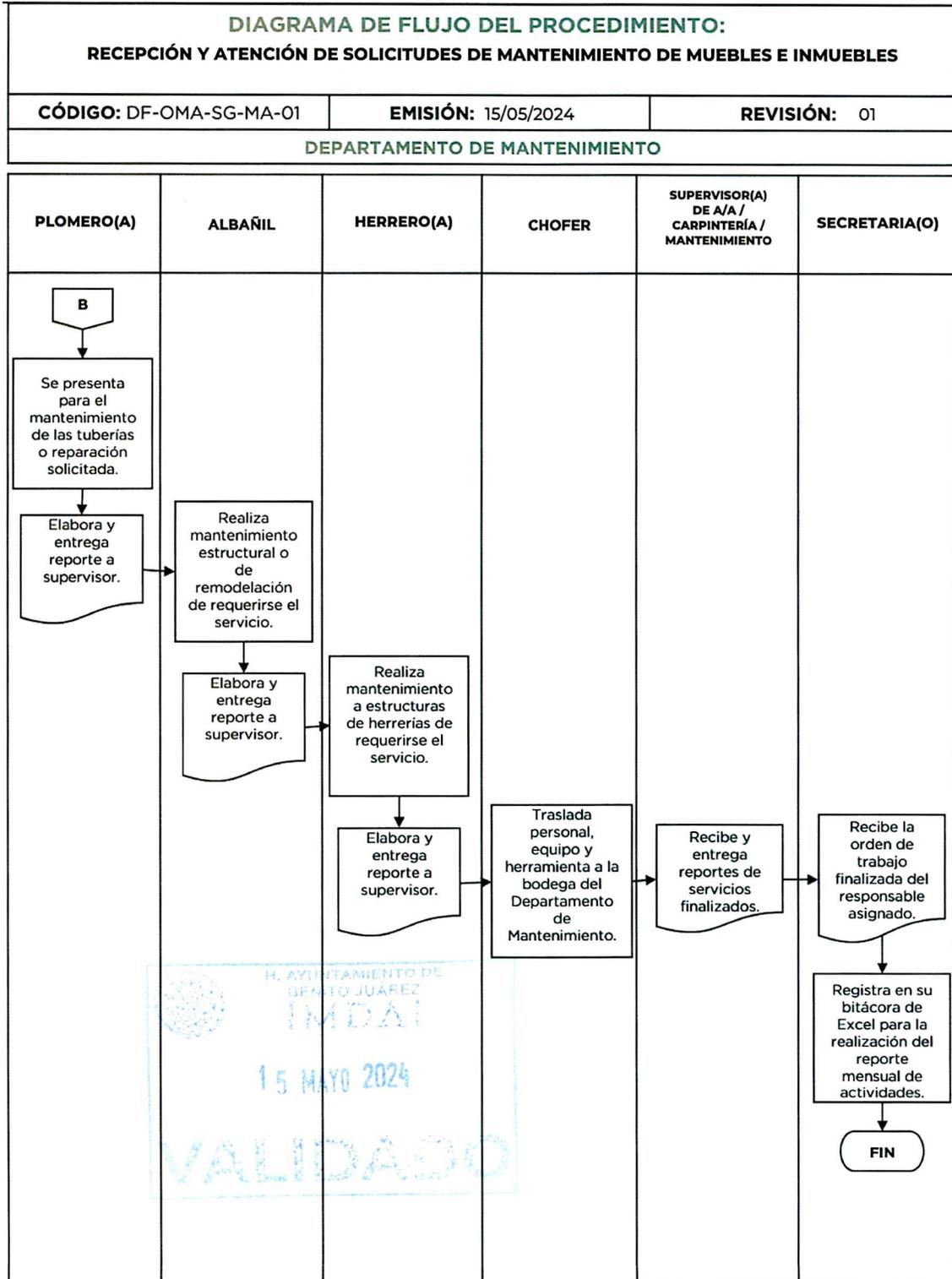
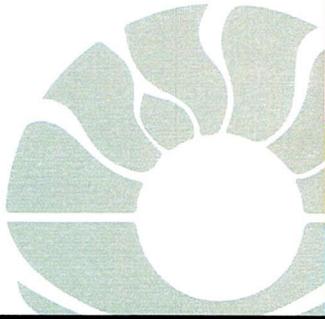
8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

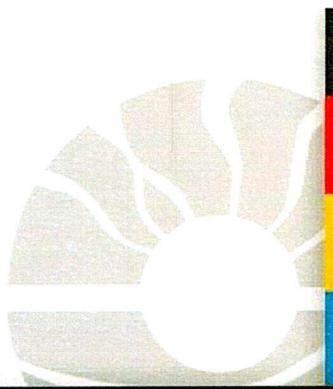
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	15/05/2024











4.3 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	15/05/2024

