

GENERALES DEL PROCESO

RESPONSABLE	Unidad de Servicios Generales / Subgerencia de Control Patrimonial / Unidad de Control Patrimonial			
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> Mantener funcionales las instalaciones y mobiliario de las áreas, especialmente comerciales, con una funcionalidad del 100%. Salvaguardar los bienes patrimoniales del Organismo. 			
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> Desde la solicitud de mantenimiento o servicios generales, su gestión, atención y conclusión; respecto de instalaciones y mobiliario. Planificación y ejecución de servicios de intendencia, carpintería, plomería, jardinería, pintura, electricidad, cerrajería. Inventarios físicos, generación y actualización de resguardos. Bienes patrimoniales: bienes muebles, inmuebles y de bajo costo 			
TIPO	De Realización ()	De Apoyo (X)	De Dirección ()	Externo ()

ELEMENTOS DE ENTRADA

Proveedor	Entrada (Producto o Información)	Especificaciones del Producto o Información	Responsables	Documentos de Referencia
Todos los Procesos	Solicitudes de Servicios Generales	Solicitudes debe ser mediante oficio Debe detallarse el servicio requerido	Unidad de Servicios Generales	Oficio
Proceso de Compras	Información de bienes adquiridos	Que la compra corresponda a un activo. La factura del bien debe incluir las especificaciones detalladas del mismo. En el caso de bienes inmuebles, presentar escritura pública.	Subgerencia de Control Patrimonial	Factura
Donante	Información de bienes donados al Organismo	Presentar copia o factura original, en caso de bienes muebles. Presentar la escritura pública, en caso de bienes inmuebles.	Subgerencia de Control Patrimonial	Factura

Proceso de Soporte Técnico	Soporte a la infraestructura informática y sistemas de información	Servicio eficaz y eficiente.	Subgerencia de Informática	Sistema Ras (Help Desk)
Proceso de Compras	Insumos, bienes y servicios	Que cumpla con las necesidades o requerimientos establecidos.	Subgerencia de Recursos Materiales	ON-SUR-01 Requisición de Bienes, Servicios y Arrendamiento.
Proceso de Capital Humano	Personal y capacitación	Personal acorde a la descripción de puesto Capacitación de acuerdo a las necesidades del área.	Subgerencia de Recursos Humanos	ON-SRH-01 Descripción de Puesto, DNF

DESARROLLO DEL PROCESO

Actividad	Responsable	Herramienta o Equipo	Característica Importante (Proceso)	Característica Importante (Producto y/o Servicio)	Documentos de Referencia
Gestión de Solicitudes	Jefe de la Unidad de Servicios Generales, Asistentes	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Impresora Teléfono fijo Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Que haya disponibilidad de personal en el área. Que los requisitos establecidos en la solicitud sean congruentes con el trabajo a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> Toda solicitud es asignada al personal correspondiente. Toda solicitud es atendida en un máximo de 1 día hábil, aunque la resolución puede ser de un tiempo mayor dependiendo del trabajo a realizarse. Registro puntual de toda solicitud en el Control de Solicitudes. 	<p>ON-DSG-03 Control de Solicitud de trabajo</p> <p>DF-13-01 Mantenimiento a Instalaciones</p>
Ejecución de los trabajos	Ayudantes Generales	<ul style="list-style-type: none"> Herramienta menor Soldadora Soplete 	<ul style="list-style-type: none"> Tiene que haber una orden de trabajo elaborada. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo realizado conforme a los requisitos 	<p>ON-SUR-23 Orden de Trabajo</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Taladro • Herramienta general de limpieza • Vehículo para atención en oficinas externas • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con el vale de salida del almacén, en su caso. 	<p>establecidos por el solicitante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de trabajo firmada por el solicitante, quien elabora el trabajo y el responsable de servicios generales 	DF-13-01 Mantenimiento a Instalaciones
Cierre de solicitudes	Asistentes	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Impresora 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el personal presente la orden de trabajo firmada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de trabajos realizados y cambio de estatus en el control de solicitudes. 	ON-SUR-25 Control de Solicitud de trabajo
Intendencia	Personal de Intendencia	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta general de limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> • Que las áreas estén disponibles para realizar el aseo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas limpias y con el material necesario para su uso. 	DF-13-01 Mantenimiento a Instalaciones
Generación de Resguardos de Bienes Nuevos	Subgerente de Control Patrimonial / Jefe de Control Patrimonial / Coordinador de Inventarios	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Sistema de bienes muebles • Unidad vehicular • Equipo fotográfico 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con la factura del bien adquirido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resguardo generado y firmado por el esguardatario. • Bien etiquetado. 	ON-DSG-02 Programa de Intendencia y Mantenimiento
Inventarios y Actualización	Subgerente de Control Patrimonial /	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Sistema de bienes muebles 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con el Acta del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del 100% de los resguardos de los bienes. 	DF-13-01 Mantenimiento a Instalaciones
					DF-13-02 Altas de Bienes Muebles
					DF-13-03 Levantamiento Físico

de Bienes Inmuebles	Jefe de Control Patrimonial / Coordinador de Inventarios / Responsable de Bienes Inmuebles / Control de Almacén de Bienes Obsoletos	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad vehicular • Equipo fotográfico 	<ul style="list-style-type: none"> • Para el caso de requerimiento de certificado de no adeudo, que haya la solicitud por parte de Recursos Humanos. • Contar con una solicitud específica de un área, por motivos extraordinarios. 		del Inventario de Bienes Inmuebles
---------------------	---	--	---	--	------------------------------------

ELEMENTOS DE SALIDA

Cliente Responsable	Salida (Producto o Información)	CIC (Producto o Información)	Documentos de Referencia
Procesos Comerciales	Trabajos realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Que cumpla con los requisitos establecidos en la solicitud 	Orden de Trabajo
Todas las áreas	Servicio de intendencia	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas limpias y con el material necesario para su uso. 	No Aplica
Capital Humano	Liberación de no adeudo de bienes patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir número de empleado, nombre completo, área de adscripción, documento de informe de no adeudo de bienes patrimoniales. 	ON-SRH-09 Constancia de No Adeudo de bienes muebles.
Subdirección de Contabilidad	Movimientos de bienes inmuebles Movimientos de bienes muebles Movimientos de bienes de bajo costo	<ul style="list-style-type: none"> • Periodicidad mensual. • Cumplir con los lineamientos para el registro y control y de inventarios y conciliación y desincorporación de bienes muebles e inmuebles para las entidades fiscalizables municipales del Estado de México. 	ON-EXT-17 Reporte mensual de Bienes Muebles ON-EXT-18 Reporte Mensual de Bienes Muebles de Bajo Costo ON-ETX-19 Inventario de Bienes Muebles

			<p>ON-EXT-20 Inventario de Bienes Muebles de Bajo Costo ON-EXT-21 Hoja de Trabajo para la Conciliación</p>
<p>Subdirección de Contabilidad</p>	<p>Resultados del inventario físico de bienes muebles e inmuebles y de bienes de bajo costo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Periodicidad semestral • Cumplir con los lineamientos para el registro y control y de inventarios y conciliación y desincorporación de bienes muebles e inmuebles para las entidades fiscalizables municipales del Estado de México. 	<p>Conciliación de Físico Contable del Inventario de Bienes Muebles</p>

CRITERIOS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO

Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad	Observaciones
SERVICIOS GENERALES				
Mantenimientos	Solicitudes recibidas/ atendidas	100% atendidas	Mensual	Solicitudes recibidas vs atendidas vs concluidas vs en trámite
Solicitudes	Concluidas clasificación por tiempos	N/A	Mensual	Informativo
Revisiones	Programadas vs Realizadas vs anomalías detectadas	N/A	Mensual	Informativo
	Impactos críticos detenidos mediante prevención	100%	Mensual	
Intendencia	Nivel de Servicio/ zona / área	95% general	Mensual	N/A
CONTROL PATRIMONIAL				
Registro de los Bienes	Estado físico / Operativo / Por grupo	N/A	Mensual	Informativo

Bienes muebles	Regularizados / en proceso / pendientes / por grupo	N/A	Mensual	Informativo
Bienes Inmuebles	Regularizados / en proceso / pendientes	N/A	Mensual	Informativo
Inventarios	Programados vs Ejecutados	N/A	Mensual	N/A
Resultado de Inventarios	Correctos/ diferencias / Resueltos	95%	Mensual	N/A

REQUISITOS

Del Usuario (Implícitos)

1. Atención a las solicitudes con prontitud y resolución en forma.
2. Áreas limpias y con el material necesario para su uso.

Legales / Reglamentarios

- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México
- Lineamientos del Registro y Control de Inventarios
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental
- Reglamento de Bienes Municipales de Naucalpan

Normativos / De la Organización

- Norma ISO-9001:2015

DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- 400 servicios en promedio, aunque el tiempo de resolución depende de los requerimientos de Compras.
- 100% servicio de intendencia en las oficinas.
- 100% control patrimonial
- 2 Auditoría al año.

PLAN DE PROCESO

Mantenimiento a Instalaciones y Control Patrimonial

ELABORÓ

Julio Lecuona García
Jefe de la Unidad de Servicios Generales

Oscar Quiroz Guzmán
Subgerencia de Patrimonio

REVISÓ

Ernesto Arellano Sánchez
Subgerente de Recursos Materiales

AUTORIZÓ

Armando Rodríguez García
Director de Administración y Finanzas

NOMBRE Y CARGO

TABLA DE REVISIONES

CÓDIGO	PL-13
REVISIÓN	14
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024
FECHA DE ELABORACIÓN	27 de Enero del 2016
FECHA DE REVISIÓN	27 de abril de 2022