

**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Manual de Servicios

de Mantenimiento a Edificios Públicos





Índice de contenido

[1. Presentación 2](#_Toc484781991)

[2. Objetivos del Manual 4](#_Toc484781992)

[3. Misión del Servicio 5](#_Toc484781993)

[4. Políticas Generales 6](#_Toc484781994)

[5. Inventario de Servicios 8](#_Toc484781995)

[6. Descripción de los Servicios 9](#_Toc484781996)

[6.1 Descripción Narrativa: Servicio de albañilería 9](#_Toc484781997)

[6.1.1 Flujograma 11](#_Toc484781998)

[6.2 Descripción Narrativa: servicio de carpintería 14](#_Toc484781999)

[6.2.1 Flujograma 16](#_Toc484782000)

[6.3 Descripción Narrativa: servicio de electricidad 19](#_Toc484782001)

[6.3.1 Flujograma 21](#_Toc484782002)

[6.4 Descripción Narrativa: servicio de fontanería 24](#_Toc484782003)

[6.4.1 Flujograma 26](#_Toc484782004)

[6.5 Narrativa Descriptiva: servicio de herrería 29](#_Toc484782005)

[6.5.1 Flujograma 31](#_Toc484782006)

[6.6 Narrativa Descriptiva: servicio de pintura 34](#_Toc484782007)

[6.6.1 Flujograma 36](#_Toc484782008)

[7. Directorio 39](#_Toc484782009)

[8. Glosario 40](#_Toc484782010)

[9. Anexos 41](#_Toc484782011)

[10. Autorizaciones 42](#_Toc484782012)

# 

# 1. Presentación

Los servicios públicos han sido definidos como: “toda prestación concreta que tienda a satisfacer necesidades públicas y que es realizada directamente por la administración pública municipal o por los particulares mediante concesión, arrendamiento o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.” 1

De las diferentes aproximaciones y definiciones de los servicios públicos, existe consenso en las siguientes afirmaciones, los servicios públicos:

* Se describen como una actividad técnica.
* Su finalidad propia es la satisfacción de una necesidad colectiva y el beneficio indiscriminado del usuario.
* Su cumplimiento debe ser uniforme, continuo, permanente, asegurado y regulado.
* Puede ser realizado directa o indirectamente, es decir mediante la administración pública municipal o mediante particulares facultados y autorizados.

El servicio público debe estar sujeto a un régimen que le impone adecuación, permanencia, continuidad, uniformidad, economía e igualdad en el acceso de los usuarios.

Entre sus caracteres destacan la:

1. Generalidad.- su universalidad, de conformidad con los derechos humanos, toda persona tiene derecho al acceso de los servicios públicos.
2. Igualdad.-la uniformidad en el trato al usuario.
3. Regularidad-prestar el servicio conforme a la normativa jurídica que lo regula.
4. Continuidad.-dependiendo del servicio, debe ofrecerse sin interrumpirse.
5. Obligatoriedad.- es deber del Estado o del responsable, asegurar su prestación mientras subsista la necesidad.
6. Adaptabilidad.- puede modificarse su regulación para mejorar las condiciones y aprovechar los adelantos tecnológicos.
7. Permanencia.- parte de la obligatoriedad y continuidad del servicio mientras exista la necesidad.

De acuerdo al marco jurídico vigente, la satisfacción de las necesidades de servicios públicos es una competencia exclusiva de los Municipios. Su cumplimiento refleja la buena marcha del Municipio basada en la capacidad de respuesta del gobierno local a las demandas planteadas por la sociedad civil. Esto

1.-Guía para el Buen Gobierno Municipal-INAFED, diciembre 2004

significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejorarían las condiciones de desarrollo de las comunidades.

En el régimen jurídico mexicano, el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III hace expresa referencia a los servicios públicos locales estableciendo que:

**“III.** Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

1. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
2. Alumbrado público;
3. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
4. Mercados y centrales de abasto;
5. Panteones;
6. Rastro;
7. Calles, parques y jardines y su equipamiento;
8. Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; y
9. Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.”

Como parte del régimen administrativo, resulta importante contar con los instrumentos necesarios que faciliten la prestación de los servicios, tal y como lo hacen los manuales administrativos.

Para ello la Dirección de Mantenimiento y Conservación elaboró el Manual de Servicios de Mantenimiento a Edificios Públicos, mismo que contempla una presentación, el objetivo del manual, la misión del servicio, las políticas generales, el inventario de servicios, la descripción de los servicios - compuesta por una descripción narrativa y su flujograma - un directorio, el glosario, los anexos y por último las autorizaciones correspondientes.

Dicho manual deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y publicado en la Gaceta Municipal, así como revisado y actualizado cada año.

# 2. Objetivos del Manual

**Que las y los servidores públicos del Departamento de Mantenimiento a Edificios Públicos cuenten con una guía técnica y administrativa, que contenga y describa las etapas del servicio público de Mantenimiento a Edificios Públicos con el fin de facilitar su prestación, así como para que la población conozca las características y los requisitos para su obtención.**

# 3. Misión del Servicio

**Somos una dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque que se dedica a prestar un servicio público de Mantenimiento a Edificios Públicos de forma continua, uniforme, con igualdad, impersonal, y sustentable a los Habitantes del Municipio de San Pedro Tlaquepaque así como Dependencias del Gobierno Municipal haciendo más con menos, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros; buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y cuidando al medio ambiente.**

# 4. Políticas Generales

1.-El servicio público que se presta está fundamentado en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

2.-La prestación del servicio público deberá estar regulada a través del presente manual.

3.-La prestación del servicio debe estar soportada en el Plan Municipal de Desarrollo.

4.-La prestación del servicio debe hacerse a partir de un diagnóstico que indique el punto de partida para su programación, prestación, seguimiento, control, evaluación y mejora del servicio.

5.-El servicio se deberá prestar de conformidad con la información contenida en el presente manual.

6.-Proporcionar la información pública que genere, posee o administre para su publicación en el portal de la Unidad de Transparencia y Buenas Prácticas de este Ayuntamiento y en los mismos términos, proporcionar respuestas a las solicitudes de información de dicha Unidad.

7.- La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.

8.- Una vez aprobado el Manual de Servicios, deberá ser publicado en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

# 5. Inventario de Servicios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Servicio** | **Usuario** |
| Departamento de Mantenimiento a Edificios Públicos | Servicio de Albañilería | Servidores Públicos de San Pedro Tlaquepaque |
| Servicio de Carpintería |
| Servicio de Electricidad |
| Servicio de Fontanería |
| Servicio de Herrería |
| Servicio de Pintura |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1 Descripción Narrativa: Servicio de albañilería

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Servicio de Albañilería | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Mantenimiento a Edificios Públicos Municipales |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de albañilería da mantenimiento y reparación e incluso en ocasiones, obra menor a oficinas y edificios del Ayuntamiento. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Servidores Públicos de Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, la Jefatura del Departamento y de forma externa la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►El edificio, área o zona debe ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ►El servicio sólo contempla: obra menor, mantenimiento y/o reparaciones.  ►Domicilio del edificio o área de donde se realizará el servicio.  ►Teléfono y nombre de quién reporta el servicio.  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DMEP 07/01 | Servicio de Albañilería | **1** | Solicitar servicio. | |
| **2** | Informar requisitos. | |
| **3** | Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. | |
| **4** | | Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. |
| **5** | | Recibir orden de trabajo |
| **6** | | Realizar servicio. |
| **7** | | Generar dictamen con memoria fotográfica. |
| **8** | | Recibir y entregar dictamen y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Servicio de Albañilería | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DMEP 07/01 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento Mantenimiento a Edificios Públicos | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio. | **1** | 1.1 Dependencia solicita servicio. | Dependencia solicitante | | Necesidad o requerimiento | | Solicitud |
| Informar requisitos. | **2** | 2.1 Recibe solicitud a través del Servidor Público vía telefónica, oficio físico y/o electrónico avalado por el titular de la dependencia solicitante e informa requisitos:  ►El edificio, área o zona debe ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ►El servicio sólo contempla: obra menor, mantenimiento y/o reparaciones.  ►Domicilio del edificio o área de donde se realizará el servicio.  ►Teléfono y nombre de quién reporta el servicio.  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | Secretaria y/o Auxiliar Administrativo (a) | | Solicitud | | Requisitos |
| 2.2 Registra y sella en bitácora. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | Bitácora |
| Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. | **3** | 3.1 Genera y turna número de reporte consecutivo. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo | | Bitácora | | Numero de reporte consecutivo |
| Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. | **4** | * 1. Recibe reporte, analiza, da seguimiento y turna al supervisor. | Jefe (a) de área | | Reporte | | Reporte turnado |
| * 1. Recibe reporte , realiza visita de supervisión y comunica resultado. | Supervisor(a) | | Reporte turnado | | Supervisión |
| * 1. Recibe resultado de supervisión, si no procede servicio, notifica a dependencia solicitante. | Secretaría (a) y/o Auxiliar Administrativo | | Resultado de Supervisión | | Notificación |
| * 1. Si procede servicio, elabora y turna la orden de trabajo dándole número consecutivo. | Secretaría y/o Auxiliar Administrativo | | Supervisión | | Orden de trabajo |
| * 1. Turna orden de trabajo a cuadrilla. | Supervisor | | Orden de trabajo | | Servicio a prestar |
| Recibir orden de trabajo. | **5** | 5.1 Recibe orden de trabajo y programa servicio | Encargado (a) de cuadrilla | | Orden de Trabajo | | Programación de servicio |
| Realizar servicio. | **6** | 6.1 Realiza servicio solicitado | Oficial Albañil y/o Peón | | Programación de servicio | | Prestación de servicio |
| Generar dictamen con memoria fotográfica. | **7** | 7.1 Recaba información, genera dictamen firmado y sellado con memoria fotográfica. | Encargado (a) de cuadrilla | | Información de servicio | | Dictamen |
| 7.2 Entrega dictamen a dependencia solicitante para visto bueno. | Encargado (a) de cuadrilla | | Dictamen | | Visto bueno |
| 7.3. Recibe dictamen de servicio prestado, revisa y da visto bueno. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Visto bueno |
| 7.4. Si hay inconsistencias en la prestación del servicio, da a conocer al encargado de cuadrilla. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Notificación |
| 7.5. Si no hay inconsistencias en el servicio prestado, da visto bueno, firma y entrega dictamen. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Dictamen con visto bueno y firma |
| Recibir y entregar dictamen y archivar. | **8** | 8.1 Recibe y entrega dictamen con orden de trabajo realizada. | Encargado (a) de cuadrilla | | Dictamen y orden de trabajo | | Servicio prestado |
| 8.2 Recibe dictamen con orden de trabajo y verifica servicio prestado, entrega para su archivo correspondiente. | Supervisor (a) | | Dictamen y orden de trabajo | | Supervisión |
| 8.3. Recibe dictamen con orden de trabajo y archiva | Secretaria (o) y/o auxiliar administrativo | | Dictamen y orden de trabajo | | Archivo |

## 6.1.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o)  y/o Auxiliar administrativo | Jefe(a) de Área | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla | Oficial albañil y/o peón |
| Fin  Recibe notificación  Solicita servicio  INICIO | Genera y turna reporte  NO  Elabora orden de trabajo y turna  ¿Procede servicio?  Notifica improcedencia  Recibe resultado de supervisión  NO  Recibe e informa requisitos | SI  Recibe, analiza y turna reporte | Turna orden de trabajo  Comunica resultado de supervisión    Recibe reporte y realiza supervisión | Recaba información y genera dictamen con memoria fotográfica  Recibe orden de trabajo y programa  1 | Realiza servicio solicitado e informa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o) y/o Auxiliar administrativo | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla |
| Recibe dictamen y verifica servicio prestado  NO      Firma y entrega dictamen  SI  Notifica inconsistencias  ¿Hay inconsistencias? | Fin  Recibe dictamen y orden de trabajo y archiva | Recibe dictamen y orden de trabajo, verifica y entrega dictamen | 1    Entrega dictamen para visto bueno      Recibe y turna dictamen con orden de trabajo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 6. Los servicios deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades del servidor público y espacio de trabajo. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier Servidor Público tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los Servidores Públicos reciben la prestación de un servicio en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios no debe interrumpirse. 4. Los servicios deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios a los inmuebles propios del Ayuntamiento. 6. La prestación de servicios se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de recibir el reporte, de 24 a 48 horas siempre y cuando no sea un servicio de urgencia. |
| **Horario:** | El servicio se otorga de lunes a viernes.  De 09:00 a 15:00 horas. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los Servidores Públicos así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.2 Descripción Narrativa: servicio de carpintería

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Servicio de Carpintería | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Mantenimiento a Edificios Públicos Municipales |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de carpintería da mantenimiento y reparación a **mobiliario** de oficinas y edificios del Ayuntamiento, éste servicio se proporciona luego de que el Servidor Público hace llegar su reporte a través de llamada telefónica, oficio en físico y/o electrónico. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Servidores Públicos de Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna el jefe de departamento y área administrativa, de forma externa la Coordinación de Servicios Públicos. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►El edificio o área o zona tiene que ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ► Sólo mantenimiento y/o reparaciones de carpintería.  ►Se solicita domicilio del edificio o área de donde se realizara el servicio, teléfono y nombre de quién reporta el servicio  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DMEP 07/02 | Servicio de Carpintería | **1** | Solicitar servicio. | |
| **2** | Informar requisitos. | |
| **3** | | Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. |
| **4** | | Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. |
| **5** | | Recibir orden de trabajo |
| **6** | | Realizar servicio. |
| **7** | | Generar dictamen con memoria fotográfica. |
| **8** | | Recibir y entregar dictamen y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Servicio de Carpintería | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DMEP 07/02 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento Mantenimiento a Edificios Públicos | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** |  | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio. | **1** | 1.1 Servidor público de dependencia solicita servicio. | Servidor(a) público | | Necesidad o requerimiento | | Solicitud |
| Informar requisitos. | **2** | 2.1 Recibe solicitud a través del Servidor Público vía telefónica, oficio físico y/o electrónico avalado por el titular de la dependencia solicitante e informa requisitos:  ►El edificio, área o zona debe ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ►El servicio sólo contempla: mantenimiento y/o reparaciones.  ►Domicilio del edificio o área de donde se realizará el servicio.  ►Teléfono y nombre de quién reporta el servicio.  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | Secretaria(o) y/o Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | Requisitos |
| 2.2 Registra y sella en bitácora. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | Bitácora |
| Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. | **3** | 3.1 Genera y turna número de reporte consecutivo. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Bitácora | | Numero de reporte consecutivo |
| Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. | **4** | * 1. Recibe reporte, analiza, da seguimiento y turna al supervisor. | Jefe (a) de área | | Reporte | | Reporte turnado |
| * 1. Recibe reporte , realiza visita de supervisión y comunica resultado de supervisión. | Supervisor(a) | | Reporte turnado | | Supervisión |
| * 1. Recibe resultado de supervisión, si no procede servicio, notifica a dependencia solicitante. | Secretaría (a) y/o Auxiliar Administrativo | | Resultado de Supervisión | | Notificación |
| 4.4 Si procede servicio, elabora y turna la orden de trabajo dándole número consecutivo. | Secretaría y/o Auxiliar Administrativo | | Supervisión | | Orden de trabajo |
| * 1. Turna orden de trabajo a cuadrilla. | Supervisor(a) | | Orden de trabajo | | Servicio a prestar |
| Recibir orden de trabajo. | **5** | 5.1 Recibe orden de trabajo | Encargado (a) de cuadrilla | | Orden de Trabajo | | Programación de servicio |
| Realizar servicio. | **6** | 6.1 Realiza servicio solicitado | Oficial carpintero y ayudante | | Programación de servicio | | Prestación de servicio |
| Generar dictamen con memoria fotográfica. | **7** | 7.1 Recaba información, genera dictamen firmado y sellado con memoria fotográfica. | Encargado (a) de cuadrilla | | Información de servicio | | Dictamen |
| 7.2 Entrega dictamen a dependencia solicitante para visto bueno. | Encargado (a) de cuadrilla | | Dictamen | | Visto bueno |
| 7.3. Recibe dictamen de servicio prestado, revisa y da visto bueno. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Visto bueno |
| 7.4. Si hay inconsistencias en la prestación del servicio, da a conocer al encargado de cuadrilla. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Notificación |
| 7.5. Si no hay inconsistencias en el servicio prestado, da visto bueno, firma y entrega dictamen. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Dictamen con visto bueno y firma |
| Recibir y entregar dictamen y archivar. | **8** | 8.1 Recibe y entrega dictamen con orden de trabajo realizada. | Encargado (a) de cuadrilla | | Dictamen y orden de trabajo | | Servicio prestado |
| 8.2 Recibe dictamen con orden de trabajo y verifica servicio prestado, entrega para su archivo correspondiente. | Supervisor (a) | | Dictamen y orden de trabajo | | Supervisión |
| 8.3. Recibe dictamen con orden de trabajo y archiva | Secretaria (o) y/o auxiliar administrativo | | Dictamen y orden de trabajo | | Archivo |

## 6.2.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o)  y/o Auxiliar administrativo | Jefe(a) de Área | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla | Oficial carpintero y ayudante |
| Fin  Recibe notificación  Solicita servicio  INICIO | Genera y turna reporte  NO  Elabora orden de trabajo y turna  ¿Procede servicio?  Notifica improcedencia  Recibe resultado de supervisión  NO  Recibe e informa requisitos | SI  Recibe, analiza y turna reporte | Turna orden de trabajo  Comunica resultado de supervisión    Recibe reporte y realiza supervisión | Recaba información y genera dictamen con memoria fotográfica  Recibe orden de trabajo y programa  1 | Realiza servicio solicitado e informa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o) y/o Auxiliar administrativo | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla |
| Recibe dictamen y verifica servicio prestado  NO      Firma y entrega dictamen  SI  Notifica inconsistencias  ¿Hay inconsistencias? | Fin  Recibe dictamen y orden de trabajo y archiva | Recibe dictamen y orden de trabajo, verifica y entrega dictamen | 1    Entrega dictamen para visto bueno      Recibe y turna dictamen con orden de trabajo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 6. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades del servidor público y espacio de trabajo. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier Servidor Público tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los Servidores Públicos reciben la prestación de un servicio en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios no debe interrumpirse. 4. Los servicios deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios a los inmuebles propios del Ayuntamiento. 6. La prestación de servicios se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de recibir el reporte, de 24 a 48 horas siempre y cuando no sea un servicio de urgencia. |
| **Horario:** | El servicio se otorga de lunes a viernes.  De 09:00 a 15:00 horas. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los Servidores Públicos así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.3 Descripción Narrativa: servicio de electricidad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Servicio de Electricidad | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Mantenimiento a Edificios Públicos Municipales |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de electricidad da mantenimiento y reparación a oficinas y edificios del Ayuntamiento, éste servicio se proporciona luego de que el Servidor Público hace llegar su reporte a través de llamada telefónica, oficio en físico y/o electrónico. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Servidores Públicos de Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna el jefe de departamento y área administrativa, de forma externa la Coordinación de Servicios Públicos. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►El edificio o área o zona tiene que ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ► Solo mantenimiento y/o reparaciones eléctricas.  ►Se solicita domicilio del edificio o área de donde se realizara el servicio, teléfono y nombre de quién reporta el servicio  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DMEP 07/03 | Servicio de Electricidad | **1** | Solicitar servicio. | |
| **2** | Informar requisitos. | |
| **3** | | Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. |
| **4** | | Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. |
| **5** | | Recibir orden de trabajo |
| **6** | | Realizar servicio. |
| **7** | | Generar dictamen con memoria fotográfica. |
| **8** | | Recibir y entregar dictamen y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Servicio de Electricidad | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | | CGSPM/DMEP 07/03 | | | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura de Departamento Mantenimiento a Edificios Públicos | | | | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | | **11. SALIDA** | | |
| Solicitar servicio. | **1** | 1.1 Servidor público de dependencia solicita servicio. | Servidor público | | Necesidad o requerimiento | | | Solicitud | | |
| Informar requisitos. | **2** | 2.1 Recibe solicitud a través del Servidor Público vía telefónica, oficio físico y/o electrónico avalado por el titular de la dependencia solicitante e informa requisitos:  ►El edificio, área o zona debe ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ►El servicio sólo contempla: mantenimiento y/o reparaciones.  ►Domicilio del edificio o área de donde se realizará el servicio.  ►Teléfono y nombre de quién reporta el servicio.  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | | Requisitos | | |
| 2.2 Registra y sella en bitácora. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | | Solicitud | | | Bitácora | | |
| Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. | **3** | 3.1 Genera y turna número de reporte consecutivo. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | | Bitácora | | | Numero de reporte consecutivo | | |
|  |  |  |  | | |  | | |  | | |
| Recibir orden de trabajo. | **5** | 5.1 Recibe orden de trabajo | Encargado (a) de cuadrilla | | | Orden de Trabajo | | Programación de servicio | | |
| Realizar servicio. | **6** | 6.1 Realiza servicio solicitado | Oficial electricista y/o Ayudante | | | Programación de servicio | | Prestación de servicio | | |
| Generar dictamen con memoria fotográfica. | **7** | 7.1 Recaba información, genera dictamen firmado y sellado con memoria fotográfica. | Encargado (a) de cuadrilla | | | Información de servicio | | | Dictamen | | |
| 7.2 Entrega dictamen a dependencia solicitante para visto bueno. | Encargado (a) de cuadrilla | | | Dictamen | | | Visto bueno | | |
| 7.3. Recibe dictamen de servicio prestado, revisa y da visto bueno. | Dependencia solicitante | | | Dictamen | | | Visto bueno | | |
|  |  | 7.4. Si hay inconsistencias en la prestación del servicio, da a conocer al encargado de cuadrilla | Dependencia solicitante | | | Dictamen | | | Notificación | | |
|  |  | 7.5. Si no hay inconsistencias en el servicio prestado, da visto bueno, firma y entrega dictamen. | Dependencia solicitante | | | Dictamen | | Dictamen con visto bueno | |
| Recibir y entregar dictamen y archivar. | **8** | 8.1 Recibe y entrega dictamen con orden de trabajo realizada. | Encargado (a) de cuadrilla | | | Dictamen y orden de trabajo | | Servicio prestado | |
| 8.2 Recibe dictamen con orden de trabajo y verifica servicio prestado, entrega para su archivo correspondiente. | Supervisor | | | Dictamen y orden de trabajo | | Supervisión | |
| 8.3. Recibe dictamen con orden de trabajo y archiva | Secretaria (o) y/o auxiliar administrativo | | | Dictamen y orden de trabajo | | Archivo | |

## 6.3.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o)  y/o Auxiliar administrativo | Jefe(a) de Área | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla | Oficial electricista y ayudante |
| Fin  Recibe notificación  Solicita servicio  INICIO | Genera y turna reporte  NO  Elabora orden de trabajo y turna  ¿Procede servicio?  Notifica improcedencia  Recibe resultado de supervisión  NO  Recibe e informa requisitos | SI  Recibe, analiza y turna reporte | Turna orden de trabajo  Comunica resultado de supervisión    Recibe reporte y realiza supervisión | Recaba información y genera dictamen con memoria fotográfica  Recibe orden de trabajo y programa  1 | Realiza servicio solicitado e informa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o) y/o Auxiliar administrativo | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla |
| Recibe dictamen y verifica servicio prestado  NO      Firma y entrega dictamen  SI  Notifica inconsistencias  ¿Hay inconsistencias? | Fin  Recibe dictamen y orden de trabajo y archiva | Recibe dictamen y orden de trabajo, verifica y entrega dictamen | 1    Entrega dictamen para visto bueno      Recibe y turna dictamen con orden de trabajo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 6. Los servicios deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades del Servidor Público y espacio de trabajo. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier Servidor Público tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los Servidores Públicos reciben la prestación de un servicio en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios no debe interrumpirse. 4. Los servicios deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios a los inmuebles propios del Ayuntamiento. 6. La prestación de servicios se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de recibir el reporte de las dependencias u oficinas se turna el servicio y se atiende dentro de 24 a 48 horas siempre y cuando no sea un servicio de urgencia. |
| **Horario:** | El servicio se otorga de lunes a viernes. De 09:00 a 15:00 horas. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los Servidores Públicos así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.4 Descripción Narrativa: servicio de fontanería

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Servicio de Fontanería | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Mantenimiento a Edificios Públicos Municipales |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de fontanería da mantenimiento y reparación a oficinas y edificios del Ayuntamiento, éste servicio se proporciona luego de que el Servidor Público hace llegar su reporte a través de llamada telefónica, oficio en físico y/o electrónico. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Servidores Públicos de Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna el jefe de departamento y área administrativa, de forma externa la Coordinación de Servicios Públicos. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►El edificio o área o zona tiene que ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ► Solo mantenimiento y/o reparaciones de fontanería.  ►Se solicita domicilio del edificio o área de donde se realizara el servicio, teléfono y nombre de quién reporta el servicio  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DMEP 07/04 | Servicio de Fontanería | **1** | Solicitar servicio. | |
| **2** | Informar requisitos. | |
| **3** | | Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. |
| **4** | | Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. |
| **5** | | Recibir orden de trabajo |
| **6** | | Realizar servicio. |
| **7** | | Generar dictamen con memoria fotográfica. |
| **8** | | Recibir y entregar dictamen y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Servicio de Fontanería | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DMEP 07/04 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura del Departamento de Mantenimiento a Edificios Públicos. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio. | **1** | 1.1 Servidor público de dependencia solicita servicio. | Servidor público | | Necesidad o requerimiento | | Solicitud |
| Informar requisitos. | **2** | 2.1 Recibe solicitud a través del Servidor Público vía telefónica, oficio físico y/o electrónico avalado por el titular de la dependencia solicitante e informa requisitos:  ►El edificio, área o zona debe ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ►El servicio sólo contempla: mantenimiento y/o reparaciones.  ►Domicilio del edificio o área de donde se realizará el servicio.  ►Teléfono y nombre de quién reporta el servicio.  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | Requisitos |
| 2.2 Registra y sella en bitácora. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | Bitácora |
| Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. | **3** | 3.1 Genera y turna número de reporte consecutivo. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Bitácora | | Numero de reporte consecutivo |
| Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. | **4** | * 1. Recibe reporte, supervisa, analiza y da seguimiento. | Jefe (a) de área y Supervisor | | Reporte | | Supervisión |
| * 1. Si no procede servicio, notifica a dependencia solicitante. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Supervisión | | Notificación |
| 4.3 Si procede servicio, elabora la orden de trabajo dándole número consecutivo. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Supervisión | | Orden de trabajo |
| * 1. Turna orden de trabajo a cuadrilla. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Orden de trabajo | | Servicio a prestar |
| Recibir orden de trabajo. | **5** | 5.1 Recibe orden de trabajo | Encargado (a) de cuadrilla | | Orden de Trabajo | | Programación de servicio |
| Realizar servicio. | **6** | 6.1 Realiza servicio solicitado | Oficial fontanero y/o Ayudante | | Programación de servicio | | Prestación de servicio |
| Generar dictamen con memoria fotográfica. | **7** | 7.1 Recaba información, genera dictamen firmado y sellado con memoria fotográfica. | Encargado (a) de cuadrilla | | Información de servicio | | Dictamen |
| 7.2 Entrega dictamen a dependencia solicitante para visto bueno. | Encargado (a) de cuadrilla | | Dictamen | | Visto bueno |
| 7.3. Recibe dictamen de servicio prestado, revisa y da visto bueno. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Visto bueno |
| 7.4. Si hay inconsistencias en la prestación del servicio, da a conocer al encargado de cuadrilla. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Notificación |
| 7.5. Si no hay inconsistencias en el servicio prestado, da visto bueno, firma y entrega dictamen. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Dictamen con visto bueno |
| Recibir y entregar dictamen y archivar. | **8** | 8.1 Recibe y entrega dictamen con orden de trabajo realizada. | Encargado (a) de cuadrilla | | Dictamen y orden de trabajo | | Servicio prestado |
| 8.2 Recibe dictamen con orden de trabajo y verifica servicio prestado, entrega para su archivo correspondiente. | Supervisor (a) | | Dictamen y orden de trabajo | | Supervisión |
| 8.3. Recibe dictamen con orden de trabajo y archiva | Secretaria (o) y/o auxiliar administrativo | | Dictamen y orden de trabajo | | Archivo |

## 6.4.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | | | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o)  y/o Auxiliar administrativo | Jefe(a) de Área | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla | | Oficial fontanero y ayudante |
| Fin  Recibe notificación  Solicita servicio  INICIO | Genera y turna reporte  NO  Elabora orden de trabajo y turna  ¿Procede servicio?  Notifica improcedencia  Recibe resultado de supervisión  NO  Recibe e informa requisitos | SI  Recibe, analiza y turna reporte | Turna orden de trabajo  Comunica resultado de supervisión    Recibe reporte y realiza supervisión | Recaba información y genera dictamen con memoria fotográfica  Recibe orden de trabajo y programa  1 | Realiza servicio solicitado e informa | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o) y/o Auxiliar administrativo | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla |
| Recibe dictamen y verifica servicio prestado  NO      Firma y entrega dictamen  SI  Notifica inconsistencias  ¿Hay inconsistencias? | Fin  Recibe dictamen y orden de trabajo y archiva | Recibe dictamen y orden de trabajo, verifica y entrega dictamen | 1    Entrega dictamen para visto bueno      Recibe y turna dictamen con orden de trabajo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 6. Los servicios deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades del servidor público y espacio de trabajo. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier Servidor Público tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los Servidores Públicos reciben la prestación de un servicio en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios no debe interrumpirse. 4. Los servicios deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios a los inmuebles propios del Ayuntamiento. 6. La prestación de servicios se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de que se recibe el reporte, de 24 a 48 horas siempre y cuando no sea un servicio de urgencia. |
| **Horario:** | El servicio se otorga de lunes a viernes. De 09:00 a 15:00 horas. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los Servidores Públicos así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios | | |

## 6.5 Narrativa Descriptiva: servicio de herrería

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Servicio de Herrería | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Mantenimiento a Edificios Públicos Municipales |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de herrería da mantenimiento y reparación a oficinas y edificios del Ayuntamiento, éste servicio se proporciona luego de que el Servidor Público hace llegar su reporte a través de llamada telefónica, oficio en físico y/o electrónico. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Servidores Públicos de Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna el jefe de departamento y área administrativa, de forma externa la Coordinación de Servicios Públicos. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►El edificio o área o zona tiene que ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ► Solo mantenimiento y/o reparaciones de herrería.  ►Se solicita domicilio del edificio o área de donde se realizara el servicio, teléfono y nombre de quién reporta el servicio  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DMEP 07/05 | Servicio de Herrería | **1** | Solicitar servicio. | |
| **2** | Informar requisitos. | |
| **3** | | Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. |
| **4** | | Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. |
| **5** | | Recibir orden de trabajo |
| **6** | | Realizar servicio. |
| **7** | | Generar dictamen con memoria fotográfica. |
| **8** | | Recibir y entregar dictamen y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Servicio de Herrería | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DMEP 07/05 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura del Departamento de Mantenimiento a Edificios Públicos. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio. | **1** | 1.1 Servidor público de dependencia solicita servicio. | Servidor público | | Necesidad o requerimiento | | Solicitud |
| Informar requisitos. | **2** | 2.1 Recibe solicitud a través del Servidor Público vía telefónica, oficio físico y/o electrónico avalado por el titular de la dependencia solicitante e informa requisitos:  ►El edificio, área o zona debe ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ►El servicio sólo contempla: mantenimiento y/o reparaciones.  ►Domicilio del edificio o área de donde se realizará el servicio.  ►Teléfono y nombre de quién reporta el servicio.  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | Requisitos |
| 2.2 Registra y sella en bitácora. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | Bitácora |
| Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. | **3** | 3.1 Genera y turna número de reporte consecutivo. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Bitácora | | Numero de reporte consecutivo |
| Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. | **4** | * 1. Recibe reporte, supervisa, analiza y da seguimiento. | Jefe (a) de área y Supervisor | | Reporte | | Supervisión |
| * 1. Si no procede servicio, notifica a dependencia solicitante. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Supervisión | | Notificación |
| 4.3 Si procede servicio, elabora la orden de trabajo dándole número consecutivo. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Supervisión | | Orden de trabajo |
| 4.4Turna orden de trabajo a cuadrilla. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Orden de trabajo | | Servicio a prestar |
| Recibir orden de trabajo. | **5** | 5.1 Recibe orden de trabajo | Encargado (a) de cuadrilla | | Orden de Trabajo | | Programación de servicio |
| Realizar servicio. | **6** | 6.1 Realiza servicio solicitado | Oficial herrero y/o Ayudante | | Programación de servicio | | Prestación de servicio |
| Generar dictamen con memoria fotográfica. | **7** | 7.1 Recaba información, genera dictamen firmado y sellado con memoria fotográfica. | Encargado (a) de cuadrilla | | Información de servicio | | Dictamen |
| 7.2 Entrega dictamen a dependencia solicitante para visto bueno. | Encargado (a) de cuadrilla | | Dictamen | | Visto bueno |
| 7.3. Recibe dictamen de servicio prestado, revisa y da visto bueno. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Visto bueno |
| 7.4. Si hay inconsistencias en la prestación del servicio, da a conocer al encargado de cuadrilla. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Notificación |
| 7.5. Si no hay inconsistencias en el servicio prestado, da visto bueno, firma y entrega dictamen. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Dictamen con visto bueno |
| Recibir y entregar dictamen y archivar. | **8** | 8.1 Recibe y entrega dictamen con orden de trabajo realizada. | Encargado (a) de cuadrilla | | Dictamen y orden de trabajo | | Servicio prestado |
| 8.2 Recibe dictamen con orden de trabajo y verifica servicio prestado, entrega para su archivo correspondiente. | Supervisor (a) | | Dictamen y orden de trabajo | | Supervisión |
| 8.3. Recibe dictamen con orden de trabajo y archiva | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Dictamen y orden de trabajo | | Archivo |

## Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o)  y/o Auxiliar administrativo | Jefe(a) de Área | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla | Oficial herrero y ayudante |
| Fin  Recibe notificación  Solicita servicio  INICIO | Genera y turna reporte  NO  Elabora orden de trabajo y turna  ¿Procede servicio?  Notifica improcedencia  Recibe resultado de supervisión  NO  Recibe e informa requisitos | SI  Recibe, analiza y turna reporte | Turna orden de trabajo  Comunica resultado de supervisión    Recibe reporte y realiza supervisión | Recaba información y genera dictamen con memoria fotográfica  Recibe orden de trabajo y programa  1 | Realiza servicio solicitado e informa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o) y/o Auxiliar administrativo | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla |
| Recibe dictamen y verifica servicio prestado  NO      Firma y entrega dictamen  SI  Notifica inconsistencias  ¿Hay inconsistencias? | Fin  Recibe dictamen y orden de trabajo y archiva | Recibe dictamen y orden de trabajo, verifica y entrega dictamen | 1    Entrega dictamen para visto bueno      Recibe y turna dictamen con orden de trabajo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 6. Los servicios deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades del servidor público y espacio de trabajo. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier Servidor Público tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los Servidores Públicos reciben la prestación de un servicio en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios no debe interrumpirse. 4. Los servicios deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios a los inmuebles propios del Ayuntamiento. 6. La prestación de servicios se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de que se recibe el reporte, de 24 a 48 horas siempre y cuando no sea un servicio de urgencia. |
| **Horario:** | El servicio se otorga de lunes a viernes. De 09:00 a 15:00 horas. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los Servidores Públicos así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios | | |

## 6.6 Narrativa Descriptiva: servicio de pintura

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Servicio de Pintura | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Mantenimiento a Edificios Públicos Municipales |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El servicio de pintura da mantenimiento a oficinas y edificios del Ayuntamiento, éste servicio se proporciona luego de que el Servidor Público hace llegar su reporte a través de llamada telefónica, oficio en físico y/o electrónico. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Servidores Públicos de Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna el jefe de departamento y área administrativa, de forma externa la Coordinación de Servicios Públicos. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►El edificio o área o zona tiene que ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ► Solo mantenimiento  ►Se solicita domicilio del edificio o área de donde se realizara el servicio, teléfono y nombre de quién reporta el servicio  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DMEP 07/06 | Servicio de Pintura | **1** | Solicitar servicio. | |
| **2** | Informar requisitos. | |
| **3** | | Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. |
| **4** | | Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. |
| **5** | | Recibir orden de trabajo |
| **6** | | Realizar servicio. |
| **7** | | Generar dictamen con memoria fotográfica. |
| **8** | | Recibir y entregar dictamen y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Servicio de Pintura | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DMEP 07/06 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefatura del Departamento de Mantenimiento a Edificios Públicos. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio. | **1** | 1.1 Servidor público de dependencia solicita servicio. | Servidor público | | Necesidad o requerimiento | | Solicitud |
| Informar requisitos. | **2** | 2.1 Recibe solicitud a través del Servidor Público vía telefónica, oficio físico y/o electrónico avalado por el titular de la dependencia solicitante e informa requisitos:  ►El edificio, área o zona debe ser patrimonio del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.  ►El servicio sólo contempla: mantenimiento y/o reparaciones.  ►Domicilio del edificio o área de donde se realizará el servicio.  ►Teléfono y nombre de quién reporta el servicio.  ►Levantar reporte del servicio que se requiere. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | Requisitos |
| 2.2 Registra y sella en bitácora. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | Bitácora |
| Generar reporte, registrar y turnar a área correspondiente. | **3** | 3.1 Genera y turna número de reporte consecutivo. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Bitácora | | Numero de reporte consecutivo |
| Recibir reporte y elaborar orden de trabajo. | **4** | * 1. Recibe reporte, supervisa, analiza y da seguimiento. | Jefe (a) de área y Supervisor | | Reporte | | Supervisión |
| * 1. Si no procede servicio, notifica a dependencia solicitante. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Supervisión | | Notificación |
| 4.3 Si procede servicio, elabora la orden de trabajo dándole número consecutivo. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Supervisión | | Orden de trabajo |
| 4.4Turna orden de trabajo a cuadrilla. | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Orden de trabajo | | Servicio a prestar |
| Recibir orden de trabajo. | **5** | 5.1 Recibe orden de trabajo | Encargado (a) de cuadrilla | | Orden de Trabajo | | Programación de servicio |
| Realizar servicio. | **6** | 6.1 Realiza servicio solicitado | Oficial pintor y/o Ayudante | | Programación de servicio | | Prestación de servicio |
| Generar dictamen con memoria fotográfica. | **7** | 7.1 Recaba información, genera dictamen firmado y sellado con memoria fotográfica. | Encargado (a) de cuadrilla | | Información de servicio | | Dictamen |
| 7.2 Entrega dictamen a dependencia solicitante para visto bueno. | Encargado (a) de cuadrilla | | Dictamen | | Visto bueno |
| 7.3. Recibe dictamen de servicio prestado, revisa y da visto bueno. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Visto bueno |
| 7.4. Si hay inconsistencias en la prestación del servicio, da a conocer al encargado de cuadrilla. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Notificación |
| 7.5. Si no hay inconsistencias en el servicio prestado, da visto bueno, firma y entrega dictamen. | Dependencia solicitante | | Dictamen | | Dictamen con visto bueno |
| Recibir y entregar dictamen y archivar. | **8** | 8.1 Recibe y entrega dictamen con orden de trabajo realizada. | Encargado (a) de cuadrilla | | Dictamen y orden de trabajo | | Servicio prestado |
| 8.2 Recibe dictamen con orden de trabajo y verifica servicio prestado, entrega para su archivo correspondiente. | Supervisor (a) | | Dictamen y orden de trabajo | | Supervisión |
| 8.3. Recibe dictamen con orden de trabajo y archiva | Secretaria (o) y/o Auxiliar Administrativo | | Dictamen y orden de trabajo | | Archivo |

## 6.6.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o)  y/o Auxiliar administrativo | Jefe(a) de Área | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla | Oficial pintor ayudante |
| Fin  Recibe notificación  Solicita servicio  INICIO | Genera y turna reporte  NO  Elabora orden de trabajo y turna  ¿Procede servicio?  Notifica improcedencia  Recibe resultado de supervisión  NO  Recibe e informa requisitos | SI  Recibe, analiza y turna reporte | Turna orden de trabajo  Comunica resultado de supervisión    Recibe reporte y realiza supervisión | Recaba información y genera dictamen con memoria fotográfica  Recibe orden de trabajo y programa  1 | Realiza servicio solicitado e informa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO A EDIFICIOS PÚBLICOS** | | |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o) y/o Auxiliar administrativo | Supervisor(a) | Encargado(a) de cuadrilla |
| Recibe dictamen y verifica servicio prestado  NO      Firma y entrega dictamen  SI  Notifica inconsistencias  ¿Hay inconsistencias? | Fin  Recibe dictamen y orden de trabajo y archiva | Recibe dictamen y orden de trabajo, verifica y entrega dictamen | 1    Entrega dictamen para visto bueno      Recibe y turna dictamen con orden de trabajo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 6. Los servicios deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades del Servidor Público y espacio de trabajo. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier Servidor Público tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los Servidores Públicos reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios no debe interrumpirse. 4. Los servicios deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios a los inmuebles propios del Ayuntamiento. 6. La prestación de servicios se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de recibir el reporte, de 24 a 48 horas siempre y cuando no sea un servicio de urgencia. |
| **Horario:** | De lunes a viernes. De 09:00 a 15:00 horas. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los Servidores Públicos así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

# 7. Directorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Cargo y Área**  **responsable** | **Teléfono** |
| Servicio de Albañilería. | Jefe de Área | 38 38 10 40 |
| Servicio de Carpintería. |
| Servicio de Electricidad. |
| Servicio de Fontanería. |
| Servicio de Herrería. |
| Servicio de Pintura. |

# 8. Glosario

**Obra menor -** obras de sencilla técnica y que no precisen elementos estructurales, y aquéllas de reforma que no supongan alteración del volumen.

**Orden de trabajo-** documento escrito que el Departamento le entrega a la persona que corresponda y que contiene una descripción pormenorizada del trabajo que se debe llevar a cabo.

**Servicio de albañilería –**

**Servicio de carpintería –**

**Servicio de electricidad –**

**Servicio de fontanería –**

**Servicio de herrería –**

**Servicio de pintura –**

**Dictamen –** Documento

**Cuadrilla -** un grupo de trabajadores que están realizando trabajos de mantenimiento o alguna obra pública.

# 9. Anexos

# 10. Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Indira Noemi Castillo de Anda  (Cargo) | (Cargo) |

|  |  |
| --- | --- |
| Visto Bueno | Dictamen Técnico |
| Eloisa Gaviño Hernández  Coordinadora General de Servicios Públicos Municipales | Mtro. Pedro Saavedra Moya  Director de Desarrollo Organizacional |

|  |  |
| --- | --- |
| Certificación | Aprobación |
| Mtro. José Luis Salazar Martínez  Secretario del Ayuntamiento | Lic. María Elena Limón García  Presidenta Municipal |