



Manual de Organización del  
Departamento de Servicios  
Generales

# Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*  
m1 ER  
mpa



# Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Título:</b> Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales |   |   |
| <b>Clave:</b> MO-SG-01  | <b>Revisión No:</b> 8   | <b>Fecha de última revisión:</b> Junio 2021 |
| <b>Fecha de publicación:</b> Octubre 2009                                     |   |   |
| <b>Revisó:</b><br>Arq. Felipe de Jesús García Andrade                         | <b>Revisó y autorizó:</b><br>Lic. Olga María Esparza Campa        |   |
| <b>Puesto/firma:</b><br>Jefe de Departamento de Servicios<br>Generales        | <b>Puesto/firma:</b><br>Director (a) de Administración y Finanzas |   |



# Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introducción</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Marco Jurídico</b>  | <b>6</b>  |
| <b>Organigrama del Departamento de Servicios Generales</b>           | <b>11</b> |
| <b>Estructura Orgánica</b>   | <b>12</b> |
| <b>Funciones según el Reglamento Interno del Sistema DIF Zapopan</b> | <b>13</b> |
| <b>Funciones según el Manual de Organización</b>                     | <b>17</b> |
| <b>Hoja de registro de cambios</b>                                   | <b>41</b> |

3



## Introducción

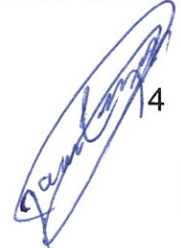
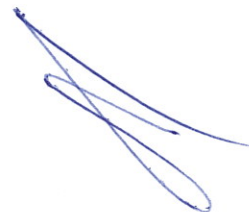
El Manual de organización del Departamento de Servicios Generales se elabora con el fin de que se cuente con un documento que contenga la estructura orgánica, atribuciones y función del Departamento.

Este documento contribuye a presentar una visión global del Departamento y su razón de ser; precisa las funciones del Departamento y sus Áreas con el objeto de delegar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones; además, contribuye a favorecer la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propicia la uniformidad en el trabajo; permite utilizar de manera racional los recursos humanos en la realización de sus funciones, sirve así mismo como un instrumento para la inducción al puesto al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas Áreas del Departamento.

El documento se conforma de 7 apartados básicos para manuales de organización específicos: introducción, marco jurídico – administrativo, organigrama, estructura orgánica, objetivo, descripción de funciones y hoja de registro de cambios.

El manual de organización es un documento oficial cuyo propósito es describir la organización de manera sistemática, su estructura y cada una de las funciones de las diversas Áreas de la organización, así como las atribuciones que le confiere la normatividad. Es también un instrumento técnico-administrativo de consulta obligatoria, que contribuye a hacer eficientes las estructuras y funciones del Sistema.

Es un medio útil para orientar y apoyar las acciones de los servidores públicos que intervienen en el funcionamiento propio del Sistema respecto a las demás Áreas de los Servicios Municipales.







## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

En la elaboración del mismo participaron: directivos, mandos medios, y personal operativo; los cuales cada uno en su ámbito de competencia se discutió y analizó el contenido del mismo, en conformidad con la normatividad vigente, así también se establecieron estrategias de investigación y recolección de información e intervención, según sus responsabilidades, se realizará la difusión y seguimiento, para su continua revisión y actualización.

De esta manera se pretende promover y difundir una cultura organizacional en donde cada una de las partes se integre, asumiendo de manera conjunta la responsabilidad de cumplir la misión que la sociedad nos confiere.

Con estos conceptos se pretende que el personal tenga una visión más clara del manejo de esta herramienta administrativa, por medio de seguimientos lógicos y claros, definiciones sencillas, y ejemplos concretos; con el fin, de que cualquier integrante de nuestro organismo, logre transitar de la teoría a la práctica.

Por lo cual el presente manual pretende ser un instrumento administrativo dinámico, flexible y de fácil comprensión, que optimice los sistemas organizacionales que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia requiera para cumplir con su misión y objetivos estratégicos.

Por consiguiente, este instrumento administrativo se deberá revisar anualmente con el objeto de llevar a cabo las adecuaciones correspondientes, y poder tener un documento operativo y vigente.

## **Marco Jurídico**

### **Normatividad Federal**

1. Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley Federal del trabajo.
3. Ley General de Asistencia Social.
4. Ley de Planeación.
5. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental.

### **Declaratorias y Convenciones Internacionales**

1. Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer.
2. Declaración Universal de Derechos Humanos.
3. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer. Belém do Pará.

### **Normas Oficiales**

1. NOM 016 SSA3 2013, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.
2. NOM 030 SSA3 2013, Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatorios y hospitalarios del Sistema Nacional de Salud.
3. NOM 167 SSA1 1997 para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores.
4. NOM 173 SSA1 1998, para la atención integral a personas con discapacidad.



5. NOM 256 SSA1 2012 Condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos y personal dedicados a los servicios urbanos de control de plagas mediante plaguicidas.
6. NOM 001 STPS 2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo: Condiciones de Seguridad.
7. NOM 002 STPS 2010 Condiciones de seguridad, prevención, protección y combate de incendios en los centros de trabajo.
8. NOM 006 STPS 2000 Manejo, almacenamiento de materiales, condiciones y procedimientos de seguridad.
9. NOM 019 STPS 2011 Constitución, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.
10. NOM 032 SSA3 2010 Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad.
11. NOM 041-SEMARNAT-2015 Vehículos a Gasolina control de emisiones contaminantes.
12. NOM 045-SEMARNAT-2017 Vehículos a Diesel control de emisiones contaminantes.
13. NOM-035-STPS 2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención.

### **Normatividad Estatal**

1. Constitución Política del Estado de Jalisco
2. Código Civil del Estado
3. Código de Asistencia Social
4. Ley de Fiscalización Superior y Auditoría Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
5. Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios



6. Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios
7. Ley de Incompatibilidad para los Servidores Públicos Reglamentaria del artículo 112 de la Constitución Política del Estado.
8. Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Jalisco y sus Municipios
9. Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
10. Ley para el Ejercicio de Profesiones del Estado de Jalisco
11. Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco
12. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco
13. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
14. Ley Estatal para la Igualdad entre Hombres y Mujeres
15. Ley para la Atención y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad del Estado.
16. Ley de Austeridad y ahorro para el estado de Jalisco y sus municipios
17. Ley de Obra Pública para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
18. Decreto que Crea el Fondo de Apoyo Municipal
19. Acuerdo que establece las bases para la presentación de Informe por conclusión de gestión.
20. Acuerdo que establece el Subcomité Especial de Mujeres en Solidaridad como Órgano del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado
21. Decreto para la creación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco

### **Normatividad Municipal**

1. Reglamento para la Administración y Uso de Inmuebles Municipales del Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco
2. Reglamento de Austeridad y ahorro del municipio de Zapopan, Jalisco

3. Reglamento para Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios para la Administración Pública del Municipio de Zapopan, Jalisco.
4. Reglamento de las Asociaciones Público-Privadas del Municipio de Zapopan, Jalisco.
5. Reglamento del Procedimiento administrativo de entrega-Recepción para el gobierno y la administración pública municipal
6. Reglamento del Archivo Municipal del Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco
7. Reglamento para la Integración Social de Personas con Capacidades Diferentes del Municipio de Zapopan, Jalisco.
8. Reglamento de Protección Civil del Municipio de Zapopan, Jalisco.
9. Reglamento del Proceso de Entrega Recepción del Municipio de Zapopan, Jalisco.
10. Reglamento de Información Pública para el Municipio de Zapopan, Jalisco.
11. Reglamento para la Administración y Uso de Vehículos Oficiales del Municipio de Zapopan, Jalisco.
12. Reglamento de Construcción para el Municipio de Zapopan Jalisco.

### **Normatividad Interna**

1. Reglamento interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan,
2. Reglamento de Adquisiciones, Arrendamiento y Enajenaciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco.
3. Reglamento para la Administración y Control de vehículos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco.
4. Reglamento para la Comprobación de Viáticos, Pasajes y Combustibles del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco.
5. Reglamento para la Administración y Control del Fondo Revolvente del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco.





## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

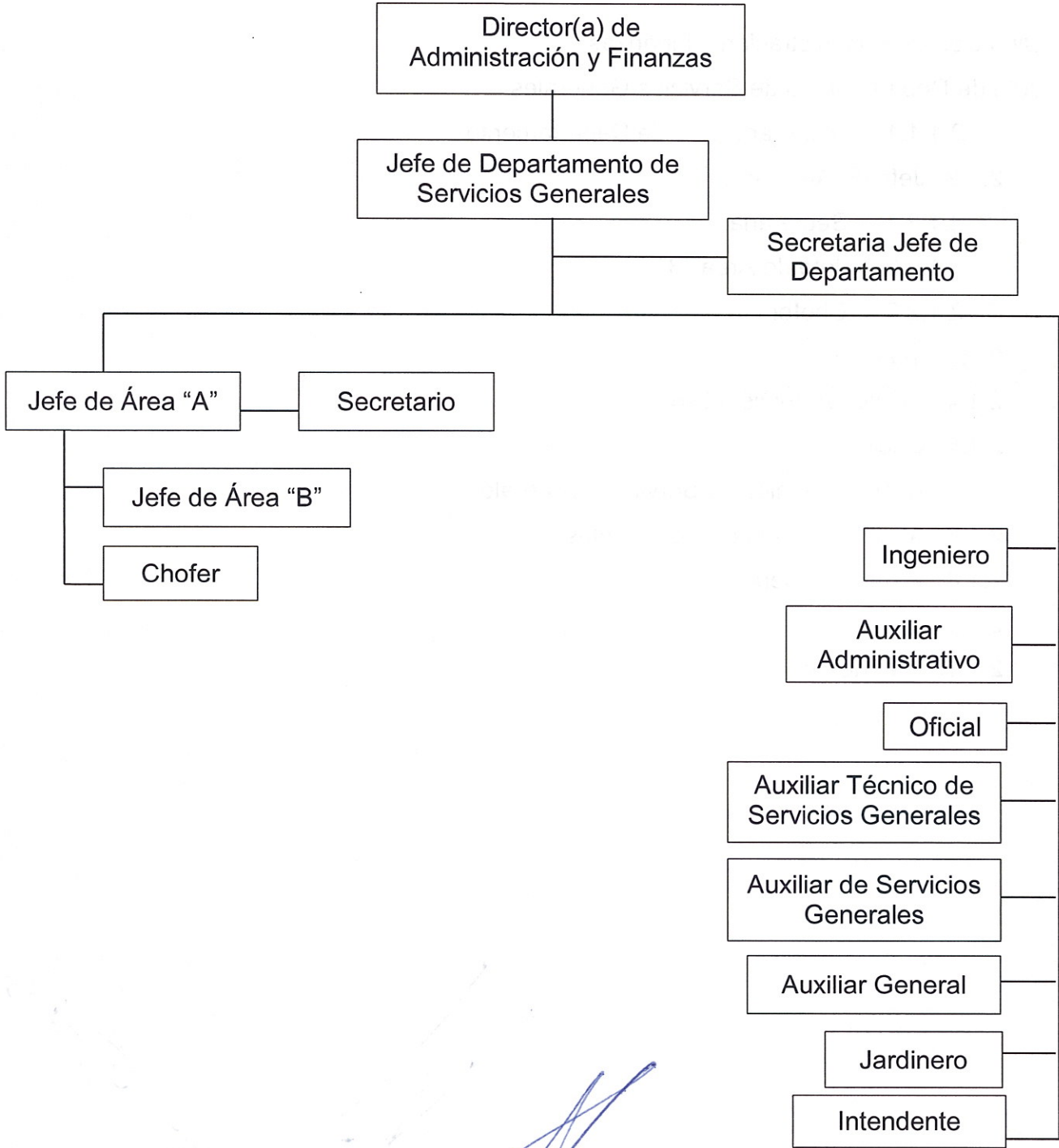
6. Reglamento del Proceso de Entrega Recepción
7. Reglamento Interior de Transparencia e Información Pública del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco.
8. Reglamento interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco, para la Protección de No Fumadores
9. Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del municipio de Zapopan, Jalisco.





# Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

## Organigrama de la Jefatura de Servicios Generales



### Estructura Orgánica

1. Dirección de Administración y Finanzas
2. Jefe de Departamento de Servicios Generales
  - 2.1.1.1 Secretaria Jefe de Departamento
  - 2.1.2 Jefe de Área "A"
    - 2.1.2.1 Secretaria
    - 2.1.2.2 Jefe de Área "B"
    - 2.1.2.3 Chofer
  - 2.1.3 Ingeniero
  - 2.1.4 Auxiliar Administrativo
  - 2.1.5 Oficial
  - 2.1.6 Auxiliar Técnico de Servicios Generales
  - 2.1.7 Auxiliar de Servicios Generales
  - 2.1.8 Auxiliar General
  - 2.1.9 Jardinero
  - 2.1.10 Intendente

## Funciones

### Funciones según el Reglamento Interno del Sistema DIF Zapopan

**Artículo 121.-** La Jefatura de Departamento de Servicios Generales, es la responsable de coordinar y dirigir la distribución de los recursos humanos y materiales a su cargo, para la prestación de servicios de mantenimiento general preventivo y correctivo a inmuebles, muebles y vehículos, apoyo a eventos; adquisición de servicios y bienes, servicio de limpieza y jardinería del Sistema; con oportunidad, calidad, eficiencia y eficacia y tendrá a su cargo las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Coordinar la prestación de servicios en materia de adquisición, mantenimiento preventivo y/o correctivo a los inmuebles, muebles y vehículos pertenecientes al Organismo;
- II. Elaborar el plan de trabajo de mantenimiento y el proyecto de presupuesto considerando las necesidades, prioridades y proyectos costeados de bienes, servicios, mantenimiento, construcción y remodelación;
- III. Administrar y ejercer los recursos humanos, materiales y financieros del Departamento para el logro de los objetivos planeados;
- IV. Supervisar y dar seguimiento a los servicios en proceso y otorgados de adquisición de bienes y servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a inmuebles, muebles y vehículos, así como apoyo a eventos del Organismo;
- V. Controlar y mantener los recursos materiales del Departamento para su aplicación debida;
- VI. Informar oportunamente a la Dirección de Administración y Finanzas, sobre los avances y resultados de las actividades relacionadas del Departamento;
- VII. Planear y coordinar los proyectos de construcción y/o remodelación que se efectúan según los requerimientos de las áreas del Organismo, previa autorización de la Dirección de Administración y Finanzas;



- VIII. Participar, coadyuvar y coordinar con la Dirección de Obras Públicas e Infraestructura, y demás dependencias del Municipio de Zapopan, para la realización de proyectos, construcción, remodelación, mejoras y/o ampliación en inmuebles del Organismo, así como para la realización de proyectos en los programas de índole Municipal, Estatal o Federal en beneficio del Organismo;
- IX. Supervisar y coordinar el debido suministro de insumos y materiales en el almacén de Servicios Generales;
- X. Atender y coordinar la instalación y retiro de mobiliario, y si es necesario el apoyo de limpieza, en los eventos públicos del Organismo en tiempo y forma;
- XI. Coordinar y Participar activamente en aquellas acciones requeridas cuando ocurren situaciones de desastre o contingencia;
- XII. Administrar el parque vehicular, conservación y mejoramiento del mismo;
- XIII. Las demás que, de manera expresa, le sean asignadas por la Dirección de Administración y Finanzas.

**Artículo 122.-** Para el cumplimiento de sus objetivos la Jefatura de Servicios Generales tendrá a su vez las siguientes Jefaturas de Área a su cargo:

- I. Jefatura de Área "A".

**Artículo 123.-** La Jefatura de Área "A", tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Elaborar el programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo, así como enviar a mantenimiento preventivo las unidades del parque vehicular de acuerdo a kilometrajes establecidos;
- II. Elaborar y gestionar las solicitudes de aprovisionamiento ante la coordinación de adquisiciones, en lo referente a refacciones y servicios para los mantenimientos preventivos y correctivos, para la operación y funcionamiento del parque vehicular del organismo;

- III. Controlar el suministro de aceites, lubricantes y combustibles para el parque vehicular, así como validar las facturas generados por estos conceptos;
- IV. Supervisar que los trabajos de mantenimiento y reparación de los vehículos del Organismo se realicen con la mayor eficiencia y calidad posible, así como registrar las reparaciones y mantenimientos realizados a los vehículos oficiales.
- V. Atender peticiones de vehículos oficiales para salidas de emergencia y/o eventos.
- VI. Asignar a los choferes adscritos al área de vehículos a los programas que requieran de apoyo permanente en sus actividades;
- VII. Gestionar anualmente refrendo y seguros del parque vehicular;
- VIII. Elaborar, actualizar y administrar archivo documental por vehículo con los resguardos, bitácoras de consumos de combustibles, mantenimiento preventivo y correctivo, así como copia de la documentación básica que ampara la posesión legal de la unidad y de la póliza de seguro;
- IX. Administrar y controlar el uso de espacios en los estacionamientos de las instalaciones del Organismo;
- X. Efectuar operativos de revisión vehicular a fin de verificar el buen uso y estado de los mismos, incluyendo la limpieza permanente de la unidad.

**Artículo 124.-** La Jefatura de Área "B", tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Recibir, organizar atender y dar seguimiento a las solicitudes de servicio de mantenimiento que solicitan las diferentes áreas del Organismo;
- II. Revisar en el sitio la viabilidad de la atención a las solicitudes de mantenimiento en los Inmuebles del Organismo, así como los insumos necesarios;



## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

- III. Coordinar, supervisar y verificar el avance de los servicios de mantenimiento, así como el seguimiento a los trámites administrativos correspondientes, además de generar los reportes correspondientes.



## **Funciones según el Manual de Organización**

### **Jefatura del Departamento de Servicios Generales**

#### **Objetivo**

Planificar, dirigir y supervisar oportuna y eficientemente los servicios de mantenimiento preventivo y /o correctivo para los bienes muebles e inmuebles y parque vehicular del Sistema DIF Zapopan.

#### **Funciones**

1. Definir y elaborar el plan anual de mantenimiento de DIF Zapopan y su presupuestación que considere necesidades, prioridades y proyectos costeados de construcción y remodelación.
2. Planear, atender y coordinar los proyectos de construcción y/o remodelación que se efectúan según los requerimientos de las Áreas del DIF Zapopan.
3. Desarrollar propuestas de realización de Obra Pública (proyectos de remodelación y/o mejora), mediante la modalidad de Administración de Obra Directa (Insumos y personal eventual) o contratación de constructora a través de precios unitarios, con los altos estándares de calidad, tiempo y costo.
4. Participar en los procesos de licitación pública de obra de construcción y remodelación en Inmuebles del DIF Zapopan.
5. Cumplir con oportunidad y dentro de los estándares de calidad la Obra Pública a cargo del departamento.
6. Atender en tiempo y forma los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo en instalaciones, mobiliario y equipo, requeridos por las diferentes Áreas del DIF Zapopan.
7. Planear y coordinar la distribución por zonas del personal de Servicios Generales.

8. Planear, controlar, revisar y solicitar la adquisición de insumos y materiales diversos para las tareas propias de las áreas respectivas.
9. Coordinar y supervisar con el almacenista el debido suministro de insumos y materiales para el almacén de Servicios Generales.
10. Elaborar, coordinar y supervisar el programa permanente de fumigación y control de plagas en los distintos Inmuebles del DIF Zapopan, y en cumplimiento con la NOM.
11. Requisar y coordinar el mantenimiento de extintores del DIF Zapopan.
12. Atender y coordinar la instalación de mobiliario en eventos públicos de las Áreas del DIF Zapopan y de dependencia externas (expos, clausura de cursos, brigadas, etc.).
13. Elaborar, coordinar y supervisar el programa preestablecido de poda de césped y árboles en las áreas verdes del DIF Zapopan.
14. Elaborar y presentar periódicamente el plan de trabajo a la Dirección de Administración y Finanzas.
15. Supervisar las actividades relevantes del Jefe de Área "A".
16. Controlar el fondo revolvente destinado al departamento, así como la compra y suministro de los materiales, refacciones y herramientas necesarias para la realización de los trabajos.
17. Participar activamente en aquellas acciones requeridas cuando suceden situaciones de desastre o contingencia.
18. Realizar los análisis de insumos de energía eléctrica y llevar a cabo las acciones tendientes al ahorro y eficiencia del recurso.
19. Las que de manera expresa, le sean asignadas por la Dirección de Administración y Finanzas.

**Reporta a:** Dirección de Administración y Finanzas





## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

### Secretaria de Jefe de Departamento

#### Objetivo

Contribuir al mejor desempeño de las actividades administrativas, a través del correcto control, realización y ejecución de las actividades designadas por el jefe Inmediato.

#### Funciones

1. Elaborar, registrar y entregar documentación oficial.
2. Elaboración de incidencias del personal (días económicos, horas extras, tiempo por tiempo, incapacidades etc.) y tramites de las mismas.
3. Recibir y registrar correspondencia de las distintas Áreas del Sistema DIF Zapopan.
4. Recibir y registrar en los eventos del año correspondiente.
5. Elaborar y registrar los servicios de mantenimiento requeridos por las Áreas.
6. Archivar la documentación enviada y recibida.
7. Elaborar las comprobaciones de fondo revolvente ante el Departamento de Recursos Financieros.
8. Proporcionar una excelente atención y servicio al público en general, tanto personal, como telefónicamente.
9. Llevar y actualizar la agenda del Jefe de Departamento.
10. Apoyar en la coordinación, gestión y seguimiento de apoyos con diferentes dependencias que le indique su Jefe Inmediato (Aseo Público, Parques y Jardines, Mantenimiento Urbano, etc.).
11. Mantener, actualizar y controlar el archivo muerto y vigente del Departamento.
12. Informar al personal responsable de los diversos inmuebles del DIF Zapopan, de la realización calendarizada del servicio de fumigación y recarga de extintores de seguridad.
13. Elaborar vales de salida de material de limpieza del almacén general.





## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

14. Llevar el control de los artículos de limpieza y el suministro al personal de intendencia del Departamento.
15. Control del material de papelería.
16. Informar permanentemente al Jefe de Departamento sobre las actividades diarias.
17. Participar en cursos de capacitación.
18. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe inmediato.

**Reporta a:** Jefatura del Departamento de Servicios Generales

**Jefe de Área "A"**

**Objetivo**

Lograr el adecuado funcionamiento del parque vehicular asignado al DIF Zapopan, supervisión de espacios de los vehículos estacionados en las instalaciones, conservar en buen estado el parque vehicular y llevar el control de consumo de gasolina.

**Funciones**

1. Elaborar el programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo, así como enviar a mantenimiento preventivo las unidades del parque vehicular de acuerdo a kilometrajes y/o tiempos establecidos.
2. Controlar el suministro de combustibles para el parque vehicular, además de llevar registros del consumo promedio de cada unidad.
3. Supervisar que los trabajos de mantenimiento y reparación de los vehículos del Sistema se realicen con la mayor eficiencia, calidad y economía posible, así como registrar las reparaciones y mantenimientos realizados a los vehículos oficiales.
4. Realizar las solicitudes de aprovisionamiento correspondiente a las reparaciones realizadas a las unidades, así como gestionar los pagos por los servicios realizados.
5. Atender peticiones de vehículos oficiales para la atención de programas, salidas de emergencia y/o eventos, etc.
6. Llenar resguardos temporales para aquellos vehículos oficiales que estén disponibles, para que puedan ser manejados por el personal de la Institución que lo requiera.
7. Manejo de proveedores para los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular.



8. Recibir los reportes por fallas o desperfectos que presenten las unidades por parte de los choferes y/o personal tenga a su cargo un vehículo oficial.
9. Realizar la designación de choferes adscritos al Área de Mantenimiento Vehicular, a los programas que requieran apoyo permanente en sus actividades.
10. Solicitar anualmente la contratación de póliza de seguros para el parque vehicular, así como los que se adquirieran en el transcurso del año.
11. Gestionar anualmente el pago de tenencia y refrendo del parque vehicular, así como los que se adquirieran en el transcurso del año.
12. Supervisar que se mantenga actualizada la plantilla de licencias vigentes del personal y funcionarios que utilizan los vehículos, así como tener una copia fotostática de las licencias para conducir antes mencionadas.
13. Supervisar que el archivo de la documentación individual vehicular, consten de: Los resguardos, bitácoras de consumos de combustibles, mantenimiento preventivo y correctivo, así como copia de la documentación básica que ampara la posesión legal de la unidad y de la póliza de seguro.
14. Manejo del personal asignado al Área de mantenimiento vehicular.
15. Llevar un registro de los vehículos autorizados por la dirección de Administración y Finanzas, para que cuente con un espacio de estacionamiento en las instalaciones del DIF Zapopan.
16. Proporcionar a la caseta de vigilancia de la bitácora correspondiente para entrada y salida de vehículos oficiales.
17. Llevar vehículos a talleres cuando sea necesario.
18. Realizar registros mensuales en lo referente a los gastos generados por mantenimientos y combustibles principalmente.
19. Efectuar operativos de revisión vehicular a fin de verificar el buen uso y estado de los mismos, incluyendo la limpieza permanente de la unidad.
20. Distribuir y administrar el fondo revolvente del Área tanto el utilizado para refacciones como el utilizado para gastos imprevistos.



21. Supervisar los requerimientos básicos de la unidad, llantas, limpia brisas, tapicerías, etc., que sean reportados por los usuarios.
22. Dar continuidad a los trámites ante la compañía aseguradora contratada para recuperar las indemnizaciones por vehículos siniestrados o pago de deducibles.
23. Mantener un almacén con un stock de aceites, lubricantes y refacciones menores, así como el control de los mismos.
24. Reportar anomalías detectadas ya sea en revisiones de rutina o extraordinarias; así como por mal uso del conductor.
25. Informar permanentemente a su Jefe inmediato sobre sus actividades.
26. Coordinar la limpieza interna y externa de las unidades del Sistema.
27. Atender las observaciones y las recomendaciones que a su Área le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
28. Validar todos los pagos generados por concepto de mantenimiento y combustibles.
29. Atender las solicitudes de acceso a la información que sean presentadas al Sistema y que sean de su competencia, observando las disposiciones aplicables de la ley de la materia;
30. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe inmediato.

**Reporta a:** Jefatura del Departamento de Servicios Generales



23



mpo

**Secretario (a)**

**Objetivo**

Contribuir al mejor desempeño de las actividades administrativas, a través del correcto control y organización en la ejecución de las actividades.

**Funciones**

1. Dar atención telefónica.
2. Elaboración de incidencias del personal (días económicos, horas extras, tiempo por tiempo, incapacidades etc.) y tramites de las mismas.
3. Registrar en bitácoras los servicios (facturas, deducibles etc.) realizados a los vehículos oficiales.
4. Elaborar los resguardos temporales a los vehículos oficiales que salen del sistema.
5. Archivar la documentación enviada y recibida.
6. Archivar los resguardos generados mes con mes.
7. Elaboración de vales de llanta, aceites, lavado automotriz.
8. Elaboración de vales de almacén.
9. Control de papelería
10. Armar la comprobación del fondo revolvente y tramitarlo.
11. Proporcionar una excelente atención y servicio al público en general.
12. Elaborar solicitudes de aprovisionamiento, vales y recibir artículos de almacén.
13. Participar en los cursos de capacitación.
14. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Área de Mantenimiento Vehicular.

**Reporta a:** Jefe de Área "A"

## **Jefatura de Área “B”**

### **Objetivo**

Garantizar el óptimo funcionamiento del parque vehicular del DIF Zapopan, tanto de vehículos a gasolina como a diesel.

### **Funciones**

1. Experiencia en mantenimientos preventivos de motores a gasolina y diesel
2. Conocimiento y manejo de herramientas.
3. Reparaciones de motor a gasolina y diesel.
4. Reparaciones de frenos, partes de suspensión y dirección en general.
5. Diagnosticar fallas en general en motor, suspensión, dirección, frenos y eléctricas.
6. Conocimiento en fallas eléctricas.
7. Manejo de herramientas de diagnóstico (scanner)
8. Reparación de transmisiones estándar de vehículos pesados y ligeros.
9. Conocimiento en servicios de mantenimiento en transmisiones automáticas.
10. Trabajar bajo presión.
11. Control en refacciones y registros de las mismas.

**Reporta a:** Jefe de Área “A”.







## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

### Chofer

#### Objetivo

Manejar con responsabilidad el vehículo asignado para el traslado de personas y/o, materiales, haciendo un uso eficiente y cuidando el buen funcionamiento del mismo.

#### Funciones

1. Conducir de acuerdo a las normas de tránsito vigentes, el vehículo asignado y mantenerlo en buen estado y presentación.
2. Transportar a las personas y bienes que se le indiquen a los sitios requeridos.
3. Apoyar en la carga y descarga de materiales a transportar en el vehículo cuando se requiera.
4. Cumplir las normas de tránsito, seguridad vial y prevención de accidentes.
5. Revisar diariamente el vehículo asignado y reportar desperfectos.
6. Responder por el mal uso del vehículo.
7. Informar permanentemente a su Jefe inmediato sobre las actividades realizadas.
8. Participar en cursos de capacitación.
9. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe inmediato.

**Reporta a:** Jefe de Área "A".

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left, a signature in the center, and a signature with initials 'AR' and 'mpo' on the right.



Ingeniero (a)

## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

### Objetivo

Apoyar en la gestión del mantenimiento general para el óptimo funcionamiento de los Inmuebles del DIF Zapopan.

### Funciones

1. Apoyar en la cuantificación de los insumos requeridos para la realización de los trabajos correspondientes a la reparación, rehabilitación o ampliación en Inmuebles.
2. Apoyar en la realización de levantamientos físicos de superficies a intervenir en las acciones de mejora de los inmuebles.
3. Apoyar en la graficación de levantamientos o croquis de inmuebles o terrenos a intervenir para ampliación o remodelación del mismo.
4. Apoyar en pre-valorizar el costo de los insumos requeridos para la rehabilitación, remodelación y/o ampliación en inmueble.
5. Informar permanentemente al Jefe de Departamento sobre las actividades realizadas.
6. Apoyar en la supervisión de las actividades de los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo en instalaciones, mobiliarios y equipo de las diferentes Áreas del DIF Zapopan.
7. Apoyar cuando se le requiera en la atención de los eventos públicos de las áreas del DIF Zapopan y Dependencias que soliciten el apoyo, previa autorización de la Dirección de Administración y Finanzas (expos, clausura de eventos, brigadas, etc.)
8. Comprar y justificar los materiales necesarios para la atención de las solicitudes de mantenimiento, que se requieran por fondo revolvente o vale de caja.



## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

9. Apoyar en la elaboración de los informes fotográficos de avances de obras y mantenimiento general.
10. Participar en cursos de capacitación.
11. Todas las demás que de manera expresa le sean asignadas por el Jefe de Departamento de Servicios Generales.

**Reporta a:** Jefatura del Departamento de Servicios Generales.



## **Auxiliar Administrativo**

### **Objetivo**

Apoyar en las actividades administrativas del Almacén de Servicios Generales, a través del correcto control, realización y ejecución de las actividades designadas por el Jefe Inmediato.

### **Funciones**

1. Elaborar, registrar salidas (GRP) y entregar ordenes de insumos o materiales para los servicios de mantenimiento general al personal del sistema DIF.
2. Recibir y registrar las compras de insumos o materiales en el sistema de control (GRP) del Sistema DIF Zapopan.
3. Recibir y registrar las devoluciones de insumos o materiales en el sistema del control (GRP) del Sistema DIF Zapopan que no hayan requerido.
4. Elaborar requisiciones de compra stock y de compra especial de materiales o insumos requeridos para los servicios de mantenimiento general.
5. Actualizar y/o realizar arqueos de existencias de stock de insumos o materiales de mantenimiento general.
6. Mantener, actualizar y controlar el archivo histórico y actualizado de Almacén de Servicios Generales.
7. Mantener ordenado y clasificado los materiales o insumos en el Almacén de Servicios Generales.
8. Informar permanentemente de los máximos y mínimos existencial de materiales e insumos al Jefe Inmediato.
9. Proporcionar en calidad de préstamo equipo y/o herramienta al personal de mantenimiento para la realización de labores mayores.
10. Mantener actualizado el inventario de equipo y herramienta a resguardo del Almacén de Servicios Generales.



## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

11. Informar permanentemente al Jefe de Departamento sobre las actividades.
12. Participar en cursos de capacitación para el óptimo desempeño de sus actividades.
13. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe inmediato.

**Reporta a:** Jefatura del Departamento de Servicios Generales.

## **Oficial**

### **Objetivo**

Participar en los trabajos de construcción y mantenimiento en los bienes inmuebles del Sistema DIF Zapopan.

### **Funciones**

1. Realizar los trabajos de albañilería en general en los inmuebles del Sistema DIF Zapopan, con apoyo del Auxiliar de Servicios Generales y/o Auxiliar General.
2. Dirige y realiza trabajos de pintura, como reparación de superficie, sellado, fondo y terminado, entre otros.
3. Dirige y realiza trabajos de acabados, pisos y azulejos en interiores y/o exteriores.
4. Dirige y realiza trabajos de reparación, sellado e impermeabilizado de azoteas.
5. Coordinar con el Auxiliar Técnico de Servicios Generales, para ocultar las redes de electricidad, voz-datos y fontanería en muro, piso o losa.
6. Prever los insumos o materiales en tiempo y forma de las actividades previamente asignadas.
7. Retirar con el apoyo de Auxiliar de Servicios Generales y/o Auxiliar General el escombros o materiales diversos de desecho ocasionados por los trabajos de mantenimiento u otros.
8. Apoyar en la supervisión del debido término de los trabajos a ejecutar en base al tiempo y personal asignado.
9. Reportar de manera inmediata cualquier desperfecto en las instalaciones a su Jefe Inmediato.
10. Supervisar y aplicar el mantenimiento preventivo y correctivo a la herramienta y equipo de mantenimiento utilizado.





## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

11. Apoyar en eventos, montaje de mobiliario, medidas de seguridad y desmontaje de mobiliario al servicio del DIF Zapopan.
12. Manejar vehículo para trasladarse a los diferentes Centros Operativos del DIF Zapopan.
13. Cumplir con las normas de tránsito, seguridad vial y prevención de accidentes y responder por el mal uso del vehículo.
14. Participar en cursos de capacitación.
15. Reportar al Jefe Inmediato las actividades realizadas.

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Servicios Generales.

## **Auxiliar Técnico de Servicios Generales**

### **Objetivo**

Lograr el óptimo funcionamiento de los servicios eléctricos e hidráulicos en general, de equipos especiales (hidroneumático, riego automático), de seguridad (planta de luz de emergencia) para que operen con eficiencia, racionalidad, calidad y oportunidad, para satisfacer en tiempo y forma a las diferentes Áreas del DIF Zapopan.

### **Funciones.**

1. Realizar el diagnóstico y evaluación de las instalaciones eléctricas (monitoreo de la red eléctrica, revisión al consumo del equipo existente, análisis de la facturación eléctrica, revisión de fallas en general, revisión para balanceo de cargas).
2. Realizar redes e instalaciones de electricidad, agua y drenaje en los Inmuebles del DIF Zapopan.
3. Realizar trabajos de equipo o instalación especial (hidroneumático, sistema de riego automático, sistemas de tierra física).
4. Apoyar en la realización de instalaciones de red de voz y datos (tuberías).
5. Diagnosticar el consumo excesivo de energía y proponer la solución para el ahorro de energía, (corrección del factor de potencia, sustitución de equipo ineficientes, calidad de la energía, etc.).
6. Solicitar los materiales hidro-sanitarios y eléctricos para trabajo en el DIF Zapopan.
7. Realizar los diversos trabajos de mantenimiento en base a sus aptitudes, capacitaciones, destrezas y habilidades conocidas.
8. Apoyar en eventos a los diferentes Departamentos.
9. Cuidar y dar buen uso a las herramientas requeridas para el desempeño de sus actividades.



## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

10. Participar en la elaboración del informe de actividades mensuales.
11. Manejar vehículo para trasladarse a las diferentes áreas del DIF Zapopan.
12. Cumplir con las normas de tránsito, seguridad vial y prevención de accidentes y responde por el mal uso del vehículo.
13. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
14. Participar activamente en los cursos de capacitación programados para el mejor desempeño de sus funciones.
15. Informar permanentemente al Jefe de departamento de Servicios Generales sobre las actividades.
16. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe inmediato.

**Reporta a:** Jefatura del Departamento de Servicios Generales



## Auxiliar de Servicios Generales

### Objetivo

Lograr que los servicios de mantenimiento se efectúen con calidad y oportunidad para satisfacer en tiempo y forma a las diferentes Áreas del Sistema DIF Zapopan.

### Funciones

1. Apoyar al Auxiliar Técnico de Servicios Generales en la realización de redes de instalación de eléctricas, hidráulicas y sanitarias, ya sea redes nuevas o reparaciones de las existentes.
2. Apoyar al Auxiliar Técnico de Servicios Generales en aquellas tareas que requieran de asistencia o apoyo físico, como sostener equipo, material, mover equipo eléctrico, entre otros.
3. Realizar reparaciones de las instalaciones eléctricas, como cambio y/o instalación de repuesto de lámpara, apagador, contactos, lámpara-gabinete nuevas, centro de carga, cableado, entre otras tareas.
4. Realizar reparaciones de las instalaciones hidrosanitarias, accesorios, muebles, bombas básicas, entre otras acciones.
5. Realizar trabajos de albañilería como reparaciones, muros, colado, aplanados, entre otros.
6. Reparación de herrería con soldadura y forjados de protección metálicas.
7. Reparaciones de carpintería, como instalación de puertas de tambor y terminado.
8. Realizar trabajos de pintura, como reparación de superficie, sellado, fondo y terminado, entre otros.
9. Realizar trabajos de mantenimiento general de acuerdo a sus destrezas y habilidades demostradas.
10. Colaborar en la carga y descarga de insumos y materiales en general.



## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

11. Apoyar en las labores de jardinería (poda mayor y traslado de ramas en general al sitio de confinación final).
12. Apoyar en eventos a los diferentes departamentos del Sistema DIF Zapopan y dependencias externas solicitantes.
13. Controlar, cuidar y dar buen uso a la herramienta y equipo requerido para el desempeño de sus actividades.
14. Cumplir con las normas de seguridad y prevención de accidentes en el desempeño de sus funciones.
15. Manejar vehículo para trasladarse a los diferentes Centros Operativos del Sistema.
16. Cumplir con las normas de tránsito, seguridad vial y prevención de accidentes y responde por el mal uso del vehículo.
17. Informar permanentemente al Jefe Inmediato sobre las actividades realizadas.
18. Participar activamente en los cursos de capacitación programados para el mejor desempeño de sus funciones.
19. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe Inmediato.

**Reporta a:** Jefatura del Departamento de Servicios Generales

36

mpo





## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

### Auxiliar General

#### Objetivo

Mantener en buen estado las instalaciones del Centro Operativo al que se encuentra adscrito.

#### Funciones

1. Apoyar al Auxiliar Técnico de Servicios Generales y/o Auxiliar de Servicios Generales en realización de instalaciones eléctricas o hidro-sanitarias a realizar o reparación respectivamente.
2. Realizar el cambio de focos o lámparas sin intervenir en la instalación.
3. Apoyar en la realización de trabajos albañilería como resanes de muros.
4. Apoyar en la realización de trabajos de pintura general en interiores o exteriores.
5. Apoyar en el mantenimiento a las Áreas verdes de los inmuebles del Sistema DIF Zapopan.
6. Solicitar oportunamente los materiales y herramientas, para el desarrollo de sus actividades.
7. Realizar el servicio de fumigación de los inmuebles del Sistema DIF Zapopan.
8. Informar constantemente de las actividades a su Jefe Inmediato.
9. Apoyar en el montaje de mobiliario y toldos para la realización de eventos.
10. Participar activamente en los cursos de capacitación programados para el mejor desempeño de sus funciones.
11. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe inmediato

**Reporta a:** Jefatura del Departamento de Servicios Generales, Ingeniero, Auxiliar Técnico de Servicios Generales, Auxiliar de Servicios Generales y Oficial





## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

### Jardinero (a)

#### Objetivo

Contribuir a la buena imagen de las instalaciones brindando mantenimiento a las áreas verdes del Sistema DIF Zapopan.

#### Funciones

1. Llevar a cabo el mantenimiento de las Áreas verdes, realizando poda de jardines y plantas de ornato; manteniéndolas cuidadas, limpias y protegidas a fin de proporcionar una imagen agradable a los usuarios de los servicios asistenciales.
2. Realizar el riego de las áreas verdes en los horarios adecuados.
3. Solicitar oportunamente los insumos y herramientas, para el desarrollo de sus actividades.
4. Controlar, cuidar y dar buen uso a la herramienta y equipo requerido para el desempeño de sus actividades.
5. Programar el mantenimiento preventivo del equipo para el desempeño de sus actividades.
6. Realizar el barrido de las Áreas exteriores correspondientes a su Área de trabajo.
7. Realizar periódicamente la aplicación de fertilizante en las Áreas verdes.
8. Aplicar los plaguicidas necesarios para el control de plaga nociva que se presenten en las Áreas verdes.
9. Realizar fumigación de plaga rastrera de exteriores y sobre plantas de ornato.
10. Controlar, cuidar y dar buen uso a la herramienta y equipo requerido para el desempeño de sus actividades.
11. Cumplir con las normas de seguridad y prevención de accidentes en el desempeño de sus funciones.
12. Manejar vehículo para trasladarse a las diferentes Áreas del Sistema.
13. Apoyar en el aseo en eventos especiales.



## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

14. Informar permanentemente a su Jefe inmediato sobre las actividades encomendadas.
15. Participar en cursos de capacitación.
16. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe inmediato.

**Reporta a:** Jefatura del Departamento de Servicios Generales.



## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

### Intendente

### Objetivo

Lograr la buena imagen de las Instalaciones del DIF Zapopan a través de la limpieza e higiene de las diferentes áreas de los Inmuebles del DIF Zapopan.

### Funciones

1. Realizar diariamente el aseo de las instalaciones del Área que le sea asignada. (limpieza de cristales, mobiliario, barrido, trapeado, aseo de baños, aspirado, etc.)
2. Apoyar en el barrido de las calles interiores y/o exteriores de los Inmuebles del Sistema DIF Zapopan, cuando se requiera.
3. Apoyar en el aseo en eventos especiales.
4. Cumplir con las normas de seguridad y prevención de accidentes en el desempeño de sus funciones.
5. Cuidar y administrar adecuadamente insumos de limpieza y materiales de trabajo.
6. Informar permanentemente al Jefe de Área sobre sus actividades.
7. Participar en cursos de capacitación.
8. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Departamento.


**Reporta a:** Jefatura del Departamento de Servicios Generales.



## Hoja de registro de cambios

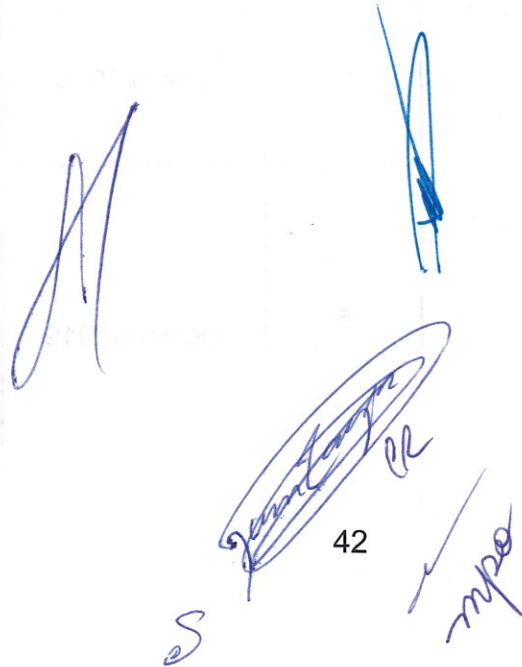
Clave: MO-SG-01

| Número | Fecha           | Descripción  | Responsable  |
|--------|-----------------|--|--|
| 1      | Septiembre/2008 | A partir de Septiembre/08 se implementó en la estructura de los manuales de organización una hoja para aprobaciones y otra para el registro de revisiones, razón por la cual aunque el documento ha sido elaborado con anterioridad y ha tenido (n) revisiones no es sino a partir de esta fecha que se inicia este control indicando por lo mismo su fecha de publicación y n° de revisión 1 como Septiembre/08 por no contar con antecedentes precisos de su fecha de elaboración y n° de revisiones reales que ha tenido. | Ing. Rubén Santana Ventura / Jefe del departamento de planeación.                  |
| 2      | Marzo/2009      | A partir de Marzo/09 se modificó la estructura de los manuales de organización eliminándose los antecedentes históricos y la misión y visión.  | Ing. Rubén Santana Ventura / Jefe del departamento de planeación.                  |
| 3      | Agosto/2017     | Se revisa las funciones del personal del Departamento y se agrega una NOM 032 SSA3 2010.   | Arq. Felipe de Jesús García Andrade / Jefe de departamento de Servicios Generales. |
| 4      | Enero/2018      | Se revisa, corrige y/o agrega las funciones del personal del Departamento, Jefe de Mantenimiento de Inmuebles, Ingeniero y Jefe de Sección Mecánica.   | Arq. Felipe de Jesús García Andrade / Jefe de departamento de Servicios Generales. |
| 5      | Octubre/2019    | 1. Se revisa las Normas Oficinas Mexicanas, se actualiza la NOM-001-SSA2-1993 por NOM-030-SSA3-2013 y se agrega la NOM-016-SSA3-2012, la NOM-256-SSA1-2012, la Ley de Obra Pública para el Estado de Jalisco y sus Municipios, el Reglamento de Construcción para el Municipio de Zapopan Jalisco.   | Arq. Felipe de Jesús García Andrade / Jefe de departamento de Servicios Generales. |




## Manual de Organización del Departamento de Servicios Generales

|   |            |  |  |
|---|------------|--|--|
| 6 | Mayo/2020  | Se agrega al organigrama y estructura organiza el perfil de Auxiliar Administrativo, así como su objetivo y funciones.   | Arq. Felipe de Jesús García Andrade / Jefe de departamento de Servicios Generales. |
| 7 | Junio/2021 | Se acota marco Jurídico a lo aplicable al presente departamento.<br>Se realiza corrección al perfil de Auxiliar de Servicios Generales precisando sus funciones.   | Arq. Felipe de Jesús García Andrade / Jefe de departamento de Servicios Generales. |
| 8 | Junio/2021 | Se modificó en el organigrama: el nombramiento de Jefe del Área de Mantenimiento Vehicular, por el de Jefe de Área "A"; Jefe de Sección Mecánica por el de Jefe de Área "B"; asimismo, se eliminaron del organigrama: el puesto de trabajo de Jefe del Área de Mantenimiento y Auxiliar Administrativo, ambos dependientes del Jefe del Departamento de Servicios Generales y el puesto de Auxiliar de Servicios Generales dependiente del Jefe de Área "B". | Arq. Felipe de Jesús García Andrade / Jefe de departamento de Servicios Generales. |

42