



Información Documentada:			SERVICIO
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 08	Fecha de vigencia 05-04-2018	Código	PDAF-02

1. PROPÓSITO.

Atender y dar seguimiento a las solicitudes de diversos servicios presentadas por las unidades administrativas, así como validar el pago de servicios externos.

2. ALCANCE.

En esta actividad participan el área solicitante, departamento de servicios generales, dirección de administración y finanzas y contabilidad y recursos financieros. Inicia con la solicitud de algún servicio por parte de las áreas o validación de pago de servicios externos y termina cuando se concluye o paga el servicio.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Las Áreas solicitantes deben presentar invariablemente una requisición de servicios que de soporte a la realización de los mismos.

El pago de servicios externos deberá ser validado por el jefe del departamento de servicios generales.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley de Adquisiciones y Administración de Bienes Muebles del Estado de Sinaloa.

Ley de Obras Públicas del Gobierno Estado de Sinaloa

Contratos celebrados entre instituciones (CFE, JAPAC, TELMEX, etc.).

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA.

Requisición de servicios.

Programa de actividades para mantenimiento

Bitácora digital de pagos efectuados

RDAF-02.01

RDAF-02.03

RDAF-02.04

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Alejandro Javier Cazarez Castro Jefe del Departamento de Servicios Generales	Maricela Mejía López Directora de Administración y Finanzas	Concepción Zazueta Castro Directora General



Información Documentada:			SERVICIO
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 08	Fecha de vigencia 05-04-2018	Código	PDAF-02

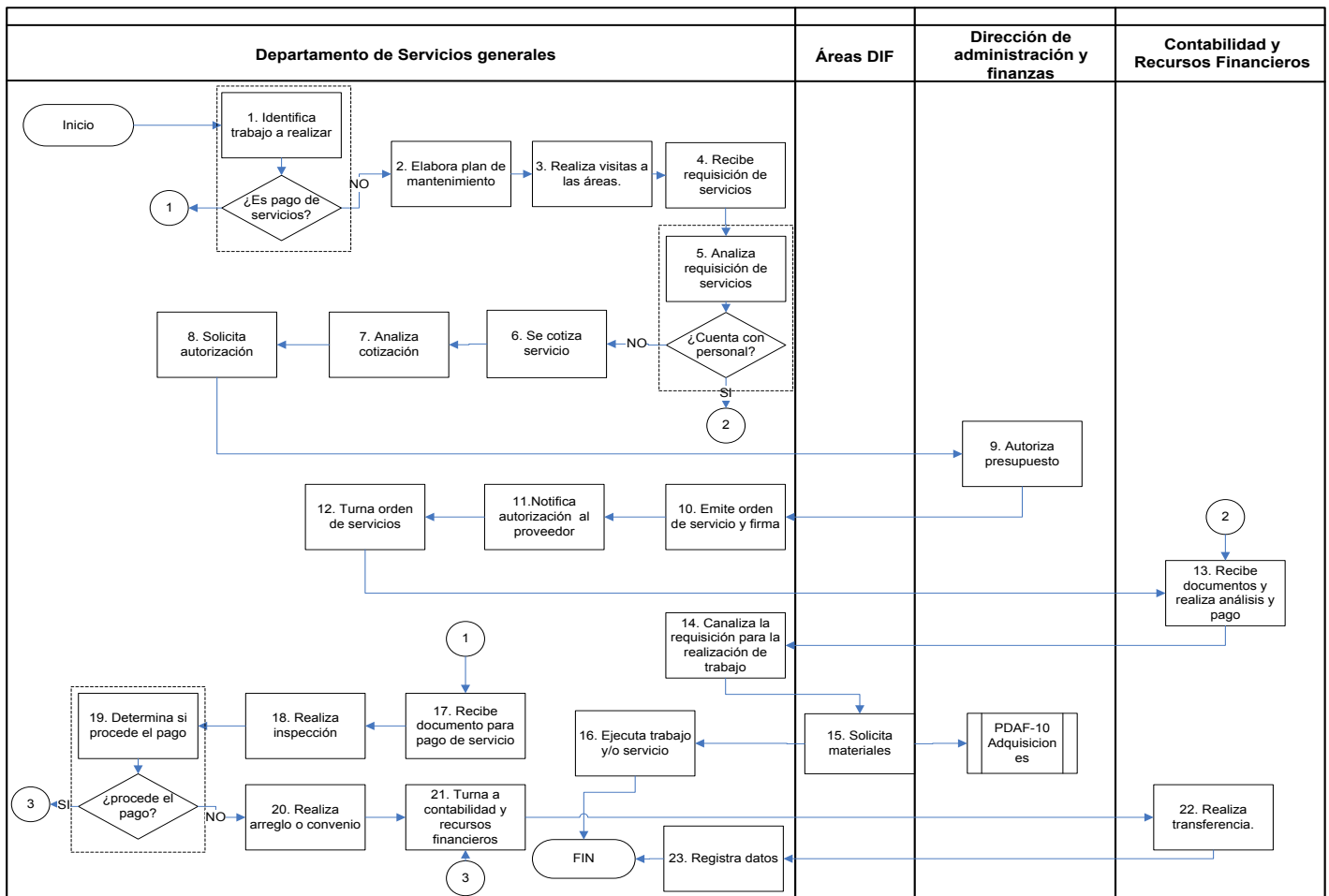
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Servicio: cualquier actividad de las clasificadas en este sentido.

Servicios que se contratan o brindan desde el Depto. de Servicios Generales.

- Montaje de eventos especiales
- Reparación y mantenimiento de bienes muebles.
- Mantenimiento a bienes inmuebles que puede incluir servicios de electricistas, plomeros, pintores, jardineros, limpieza con personal propio.
- Servicios de traslado de personal y materiales diversos.
- Servicio externo de lavandería.
- Servicio externo de renta de sillas, mesas, manteles, carpas.
- Servicio externo de electricistas, plomeros, pintores.
- Servicio externo de rotulación.
- Validar pagos de telefonía, internet, electricidad, agua, etc.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.



Información Documentada:			SERVICIO
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 08	Fecha de vigencia 05-04-2018	Código	PDAF-02

Responsable	Actividad	Tareas	Evidencia
Jefe de Servicios Generales	1. Identifica trabajo a realizar	1.1 Identifica el tipo de servicio que debe realizar. Si consiste en pago de servicios externos pasa a actividad 17. En caso de tratarse de servicios para mantenimiento de las unidades administrativas continúe en la actividad 2.	
	2. Elabora plan de mantenimiento	1.1 Elabora plan semestral de visitas y actividades encaminadas al mantenimiento de las áreas.	Programa de actividades para mantenimiento (RDAF-02.03)
	3. Realiza visitas a las áreas	3.1 En base al programa de actividades para mantenimiento, el jefe del departamento de servicios generales y su personal acuden a las diferentes áreas de la institución y realizan revisión para la detección de necesidades.	
		3.2 Una vez identificadas las necesidades elaboran requisición de servicios y solicitan la firma del titular del área.	
	4. Recibe Requisición de servicios	4.1 Recibe requisición de servicios de las áreas y clasifica, éstas pueden ser a partir del informe efectuado por el departamento de servicios generales y/o por necesidades detectadas propiamente por el área.	Requisición de Servicios. (RDAF-02.01)
	5. Analiza requisición de servicios	5.1 Analiza la requisición de servicios y si cuenta con el personal necesario para realizar el servicio solicitado.	
		5.2 Si cuenta con el personal pasa a actividad 14, sino. Continúa.	
	6. Se cotiza servicio	6.1 Al no contar con personal requerirá que un externo realice el servicio solicitado, por lo que solicita presupuesto.	
		6.2 Recibe presupuesto solicitado.	
7. Analiza cotización	7.1 Analiza los presupuestos recibidos y selecciona.		
8. Solicita autorización	8.1 Solicita autorización del presupuesto seleccionado.		
Dirección de Administración y Finanzas	9. Autoriza presupuesto	9.1 Autoriza presupuesto una vez analizado.	
Jefe de Servicios Generales	10. Emite orden de servicio y firma	10.1 Emite orden de servicio y recaba las diferentes firmas requeridas.	
	11. Notifica autorización al proveedor para realizar servicio.	11.1 Notifica al proveedor que puede realizar el trabajo	
	12. Turna orden de servicios	12.1 Turna orden de servicios al proveedor, quien realiza el servicio solicitado y entrega documentos para pago.	
Jefe de Recursos Financieros	13. Recibe documentos y realiza análisis y pago	13.1 Recibe documentos, realiza análisis y pago. Pasa a fin del procedimiento.	



Información Documentada:			SERVICIO
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 08	Fecha de vigencia 05-04-2018	Código	PDAF-02

Jefe de Servicios Generales	14. Canaliza la requisición para la realización de trabajo	14.1 Canaliza la requisición para la realización del trabajo al área correspondiente y efectúa el servicio.	
Áreas DIF	15. Solicita materiales	15.1 Solicita al jefe de servicios generales la validación en requisición de materiales necesarios para el desarrollo del trabajo, posteriormente se envía al área de bienes y suministros (PDAF-10) para que se realice la compra.	
Jefe de Servicios Generales	16. Ejecuta trabajo y/o servicio	16.1 Una vez que se cuenta con los materiales realiza la ejecución del trabajo y/o servicio. Fin del procedimiento.	
	17. Recibe documento para pago de servicio.	17.1 Recibe documento para pago de servicios. recibo de luz, agua, teléfono.	
		17.2 Registra importes y consumos y compara contra tabulador.	
		17.3 Analiza importe y si lo facturado esta dentro de los parámetros históricos. En caso de que lo facturado este dentro de los parámetros históricos continúe en actividad 21. De lo contrario pase a la siguiente actividad.	
	18. Realiza inspección.	18.1 Realiza inspección y revisión a detalle. Esta inspección se realiza para constatar el hallazgo de fugas o mal uso de los servicios facturados.	
	19. Determina si procede el pago	19.1 Una vez realizada la inspección determina la procedencia del pago. De proceder pago pasa a actividad 21, de lo contrario continúa.	
	20. Realiza arreglo o convenio	20.1 Realiza arreglo o convenio con la empresa prestadora del servicio.	
Jefe de Contabilidad y Recursos Financieros	21. Turna a Contabilidad y Recursos Financieros	21.1 Una vez validado el pago o realizado algún acuerdo o convenio, turna a Contabilidad y Recursos Financieros.	
		22. Realiza transferencias	22.1 Pasa procedimiento PDAF-07 emisión de cheques.
Jefe de Servicios Generales	23. Registra datos.	23.1 Registrar datos de transferencia fecha e importe.	Bitácora Digital de pagos efectuados (RDAF-02.04)
FIN DE ACTIVIDADES			



Información Documentada:			SERVICIO
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 08	Fecha de vigencia 05-04-2018	Código	PDAF-02

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

Actividad	Ejecutor	Proveedor	Cliente	Valor para el cliente	Atributo de calidad	Estándar de calidad	Indicador de desempeño	Periodicidad de medición
1. Realiza requisición de servicios	Servicios Generales		Servicios Generales	Reducción de tiempo y esfuerzo	Claridad	Todas las requisiciones deben ser atendidas		

10. PRODUCTOS

Productos
Validar pago de servicios
Servicios de mantenimiento de unidades administrativas

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30/10/2009	JSG	DAF	Versión Inicial
02	01/06/2011	JSG	DAF	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombres de los titulares del Departamento de Servicios Generales, de la Dirección de Administración y Finanzas y de la Dirección General
03	11/06/2012	JSG	DAF	Se agregó actividad #13: <i>áreas DIF solicita materiales necesarios para el desarrollo del trabajo al Departamento de bienes y suministros, previa autorización del Jefe de Servicios Generales.</i>
04	08/07/2013	JSG	DAF	Se incluyeron actividades de la 18 a 24, relativas al pago del servicio, como resultado de la fusión con el procedimiento PDAF-04 pago de servicios. Se incluyó tarea 1.1 Elabora plan semestral de visitas y actividades encaminadas al mantenimiento de las áreas. Se incluyó nuevo registro: programa de actividades para mantenimiento (RDAF-02.03). Se eliminó indicador de desempeño: <i>Total de requisiciones resueltas * 100 / Total de requisiciones recibidas.</i> Se agregó anexo 1 tabla para disposición de registros.
05	10/07/2014	JSG	DAF	Cambiar el director general de Iván Aguilar Enríquez por Jorge Miller Benítez. Sustituir “ Tabla de Disposición de Registros ” por “ Tabla de Control de Registro ”.
06	18/06/2016	JSG	DAF	Elemento 1: sustituir “ el pago de servicios externos” por “validar el pago de servicios externos” Elemento 2: sustituir pago de servicio externo por validar pago de servicio externo. Elemento 5, 12 y tabla de control de registros: eliminar el registro RDAF 02.02 contrato de obras bienes inmuebles. Elemento 6: sustituir pago de telefonía, internet, electricidad, agua, etc. Por validar pagos de servicios de telefonía, internet, electricidad, agua, etc. Elemento 8: actividad 11 modificar la actividad por “Notifica al



Información Documentada:			SERVICIO
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 08	Fecha de vigencia 05-04-2018	Código PDAF-02	

				proveedor la autorización del servicio”, tarea 11.1 cambiar por notifica al proveedor que puede realizar trabajo. Actividad 11 eliminar: RDAF-02.02. Actividad 22 tarea 23.1 sustituir registra datos de cheque, fecha, importe y numero de cheque por registra datos de transferencia fecha e importe. Eliminar: tarea 23.2 y 23.3. Elemento 10 agregar: validar a pago de servicios.
07	18/02/2018	JSG	DAF	Se actualiza logotipo y titulares de la dirección general, de administración y finanzas y titular del procedimiento.
08	05/04/2018	JSG	DAF	Elemento 5: se reemplaza título REGISTROS por “INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA” . Elemento 8: se reemplaza título “DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO” por “DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES” . Elemento 8: se reemplaza título de la columna “REGISTROS” por “EVIDENCIA” . Elemento 12: Anexo 1, se reemplaza “Tabla de control de registros” por Tabla de control de información documentada para evidencia” .

DAF: Director de Administración y Finanzas.

JSG: Jefe del Depto. Servicios Generales

12. ANEXOS.

Requisición de Servicios.
Programa de actividades para mantenimiento
Bitácora digital de pagos efectuados

RDAF-02.01
RDAF-02.03
RDAF-02.04

Anexo 1 Tabla de control de información documentada para evidencia

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Requisición de servicio RDAF-02.01	Jefe del departamento de servicios generales	Archivero de servicios generales	Por carpetas rotuladas con nombre y trimestral	06 años	Triturar con maquina.
Programa de actividades para mantenimiento RDAF-02.03	Jefe del departamento de servicios generales	Archivero de servicios generales	Por carpetas rotuladas con nombre	06 años	Triturar con maquina
Bitácora digital de pagos efectuados RDAF-02.04	Jefe del departamento de servicios generales	PC de servicios generales	Mis documentos, carpeta con datos de identificación	06 años	Eliminar archivo