

PODER JUDICIAL



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES



Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN3
 2.- OBJETIVO4
 3.- MARCO LEGAL4
 4.- DEFINICIONES.....5
 5.- PROCEDIMIENTOS5
 5.1 PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE MATERIALES Y SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES6
 5.2 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.....9
 5.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO EN MATERIA DE CONSERVACIÓN 15
 5.4 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS A BIENES MUEBLES E INMUEBLES 18
 5.5 PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE CURSOS Y CAPACITACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL AL PERSONAL DEL PODER JUDICIAL.22
 5.6 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL.....25
 5.7 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA FLOTILLA VEHICULAR.....28
 5.8 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE MANTENIMIENTOS DE LA FLOTILLA VEHICULAR31
 5.9 PROCEDIMIENTO DE REVISIONES FÍSICAS DE LA FLOTILLA VEHICULAR.....34
 5.10 PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN.....37
 5.11 PROCEDIMIENTO DE REGISTROS DE CARGA DE COMBUSTIBLES41



Manual de Procedimientos del Departamento de Servicio Generales

1.- INTRODUCCIÓN

Derivado de la actualización normativa y con fundamento en el artículo 22, 23, 24 y 25 del Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, se vuelve indispensable contar con un manual de procedimientos en el que se establezcan los tramos de control para un adecuado registro y operación de las funciones encomendadas.

Este manual cubre la necesidad de delimitar funciones y responsabilidades de manera clara y precisa, señalando las actividades para la realización de los principales procesos del Departamento de Servicios Generales. Asimismo, se aplicarán métodos y técnicas de trabajo uniforme, siempre apegados a la normatividad vigente.



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

2.- OBJETIVO

Contar con un documento normativo que regule las operaciones del Departamento de Servicios Generales, con el fin de asegurar que todas las actividades se realicen de acuerdo con las responsabilidades administrativas de cada servidor público asignado a este departamento. Este manual promoverá una gestión eficiente de las funciones y garantizará el cumplimiento de las normativas vigentes.

3.- MARCO LEGAL

1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro.
3	Ley General de Transparencia Acceso a la Información.
4	Ley General de Responsabilidades Administrativas.
5	Ley General de Mejora Regulatoria.
6	Ley General de Archivos.
7	Ley General de Protección Civil.
8	Código Fiscal de la Federación y reglamentos.
9	Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
10	Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.
11	Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Querétaro.
12	Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.
13	Ley del Sistema Estatal de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres para el Estado de Querétaro.
14	Reglamento Interno de la Oficialía Mayor del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
15	Reglamento de Vehículos del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
16	Código de Conducta de las personas servidoras públicas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
17	Código de Ética de las personas servidoras públicas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

Y demás disposiciones que resulten aplicables.



Manual de Procedimientos del Departamento de Servicio Generales

4.- DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

- a) **Jefe(a) de Área:** Persona titular de la jefatura de un área adscrita al Departamento de Servicios Generales.
- b) **Jefe(a) de Servicios Generales:** Persona titular de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales.
- c) **Orden de Trabajo:** Orden de trabajo para realización de mantenimientos del Área de Conservación del Departamento de Servicios Generales.
- d) **Plan Anual:** Plan Anual de mantenimiento del Área de Conservación del Departamento de Servicios Generales.
- e) **Poder Judicial:** Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- f) **Programa Interno de Protección Civil:** Programa Interno de Protección Civil gestionado por la Coordinación de Protección Civil del Departamento de Servicios Generales.
- g) **Secretaria(o) Ejecutiva(o):** Secretaria(o) Ejecutiva(o) adscrita al Departamento de Servicios Generales.
- h) **Sistema Informático de Transportes:** Sistema asignado para el control de los registros e información correspondiente al Área de Transportes del Departamento de Servicios Generales.

5.- PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos del presente Manual detallan de manera lógica y secuencial las actividades que conforman cada uno de ellos. Bajo ese contexto, los procedimientos se integran por los siguientes apartados:

- Nombre del Procedimiento
- Objetivo
- Normas de Operación
- Diagrama de Flujo
- Desarrollo



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

5.1 PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE MATERIALES Y SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

OBJETIVO:

Establecer los pasos necesarios para la integración del requerimiento de los materiales que sean necesarios adquirir, así como de los servicios que requieran contratarse para la ejecución de las responsabilidades asignadas al Departamento de Servicios Generales.

NORMAS DE OPERACIÓN:

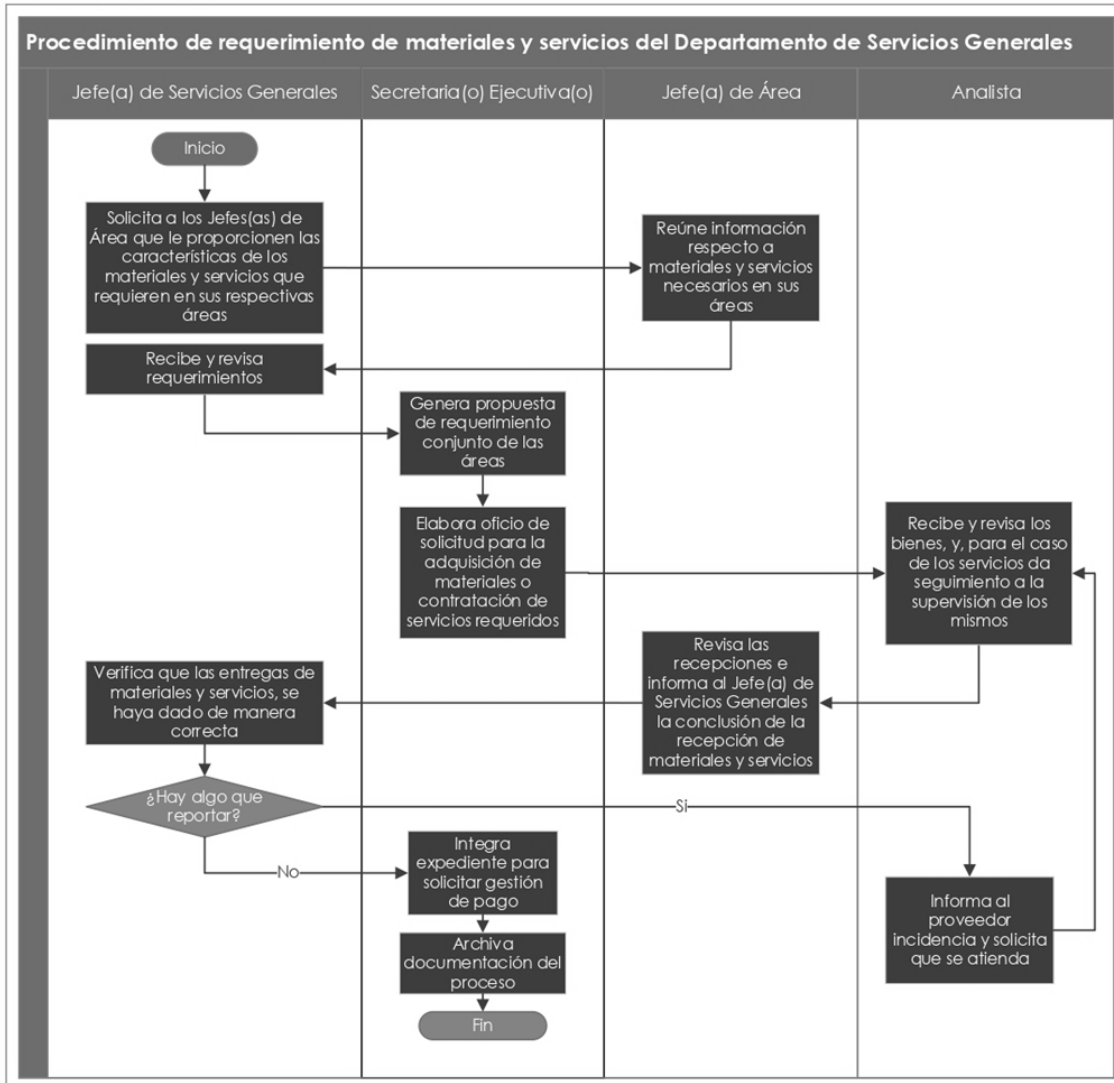
En caso de existir alguna incidencia con los materiales recibidos o los servicios proporcionados y sea necesaria la intervención del Departamento de Compras, el Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales lo notificará debidamente para su atención.

La recepción de bienes o la supervisión de servicios se realizará hasta que se cuente con la documentación administrativa correspondiente.



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Jefe(a) de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a los Jefes(as) de Área que le proporcionen las características de los materiales y servicios que requieren en sus respectivas áreas. 	Solicitud
2	Jefe(a) de Área	<ul style="list-style-type: none"> Reúne información respecto a materiales y servicios necesarios en sus áreas. 	Solicitud
3	Jefe(a) de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa requerimientos. 	Solicitud
4	Secretaria(o) Ejecutiva(o)	<ul style="list-style-type: none"> Genera propuesta de requerimiento conjunto de las áreas. Elabora oficio de solicitud para la adquisición de materiales o contratación de servicios requeridos. 	Requerimiento / Oficio
5	Analista	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa los bienes, y, para el caso de los servicios da seguimiento a la supervisión de los mismos. 	Requerimiento
6	Jefe(a) de Área	<ul style="list-style-type: none"> Revisa las recepciones e informa al Jefe(a) de Servicios Generales la conclusión de la recepción de materiales y servicios 	Requerimiento
7	Jefe(a) de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que las entregas de materiales y servicios, se haya dado de manera correcta. Evalúa si hay algo que reportar. 	Reporte
8	Analista	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que, si haya algo que reportar, informa al proveedor incidencia y solicita que se atienda y pasa al paso número 5. 	Reporte
9	Secretaria(o) Ejecutiva(o)	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que no haya nada que reportar, integra el expediente para solicitar gestión de pago. Archiva documentación del proceso. 	Expediente
Termina procedimiento.			



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

**5.2 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
GENERALES**

OBJETIVO:

Establecer los pasos necesarios para la recepción de materiales o herramientas resguardados en el Departamento de Servicios Generales.

NORMAS DE OPERACIÓN:

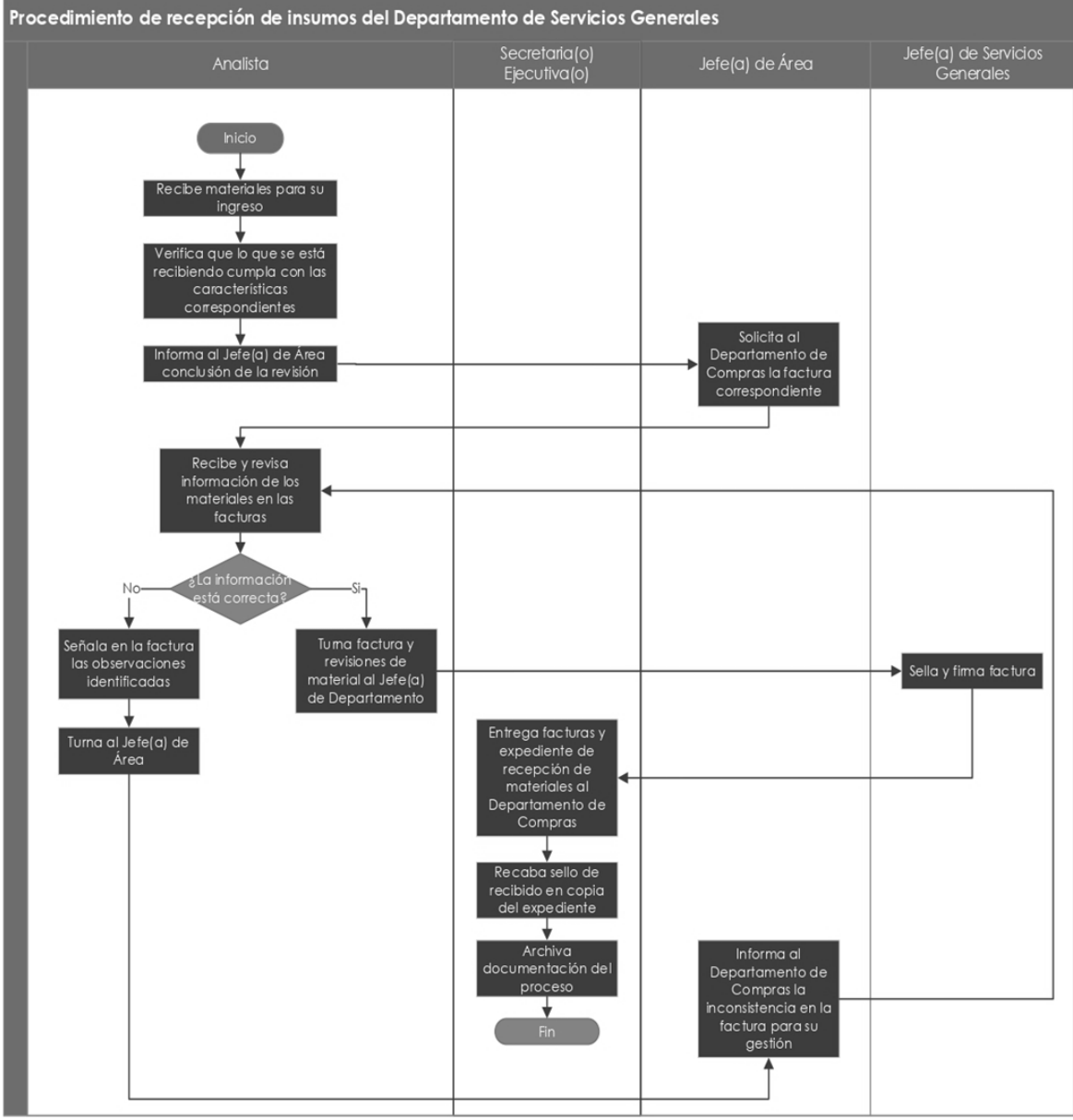
Los Jefes(as) de Área designarán a la persona que será responsable del resguardo y control de entradas y salidas de los insumos y herramientas asignados a su área.

La persona responsable del resguardo y control de entradas y salidas de los insumos y herramientas deberá programar el levantamiento de inventario necesario para corroborar las cantidades de insumos disponibles.



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe materiales para su ingreso. • Verifica que lo que se está recibiendo cumpla con las características correspondientes. • Informa al Jefe(a) de Área conclusión de la revisión. 	Solicitud de materiales
2	Jefe(a) de Área	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita al Departamento de Compras la factura correspondiente. 	Factura
3	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y revisa información de los materiales en las facturas. 	Factura
4	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica si la información está correcta. <ul style="list-style-type: none"> ◦ En caso de que la información si sea correcta, turna factura y revisiones de material al Jefe(a) de Departamento. ◦ En caso de que la información no sea correcta, señala en la factura las observaciones identificadas y turna al Jefe(a) de Área. 	Factura
5	Jefe(a) de Área	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que la información no sea correcta, informa al Departamento de Compras la inconsistencia en la factura para su gestión y regresa al punto 3. 	Factura
6	Jefe(a) de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que la información sea correcta, sella y firma factura. 	Factura
7	Secretaria(o) Ejecutiva(o)	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega facturas y expediente de recepción de materiales al Departamento de Compras. • Recaba sello de recibido en copia del expediente. • Archiva documentación del proceso 	Factura / Expediente
Termina procedimiento.			



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

**5.3 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INSUMOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
GENERALES**

OBJETIVO:

Establecer los pasos necesarios para la entrega de materiales o herramientas resguardados en el Departamento de Servicios Generales.

NORMAS DE OPERACIÓN:

Los jefes de área designarán a la persona que será responsable del resguardo y control de entradas y salidas de los insumos y herramientas asignados a su área.

La persona responsable del resguardo y control de entradas y salidas de los insumos y herramientas deberá programar el levantamiento de inventario necesario para corroborar las cantidades de insumos disponibles.

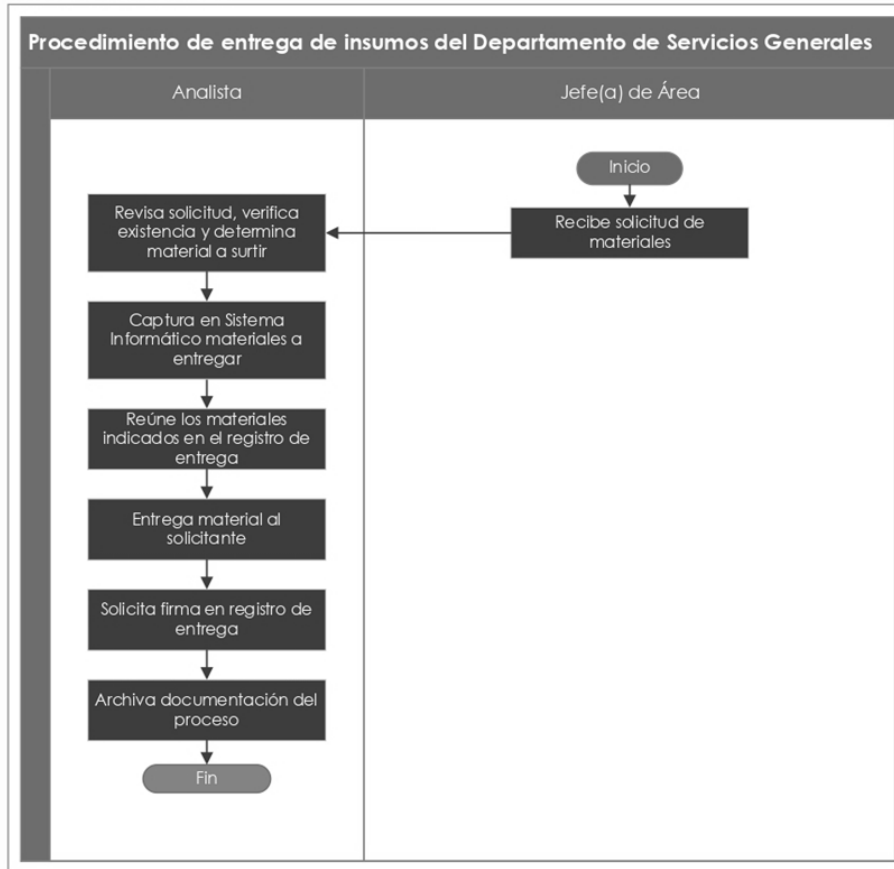
El control de herramientas que sean solicitadas en préstamo al Departamento de Servicios Generales será a través de la generación de vales.

En los casos en los que la entrega de material pueda registrarse completamente a través del Sistema Informático, este tendrá preferencia antes de la generación de vales.



Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Jefe(a) de Área	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de materiales. 	Solicitud de materiales
2	Analista	<ul style="list-style-type: none"> Revisa solicitud, verifica existencia y determina material a surtir. 	Solicitud de materiales
3	Analista	<ul style="list-style-type: none"> Captura en Sistema Informático materiales a entregar. Reúne los materiales indicados en el registro de entrega. 	Sistema Informático / Registro de entrega
5	Analista	<ul style="list-style-type: none"> Entrega material al solicitante. Solicita firma en registro de entrega. Archiva documentación del proceso 	Registro de entrega
Termina procedimiento.			



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

**5.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO EN
MATERIA DE CONSERVACIÓN**

OBJETIVO:

Establecer los pasos necesarios para la elaboración del Plan Anual de mantenimientos en materia de conservación, garantizando una adecuada planificación y gestión de las necesidades de los bienes del Poder Judicial.

NORMAS DE OPERACIÓN:

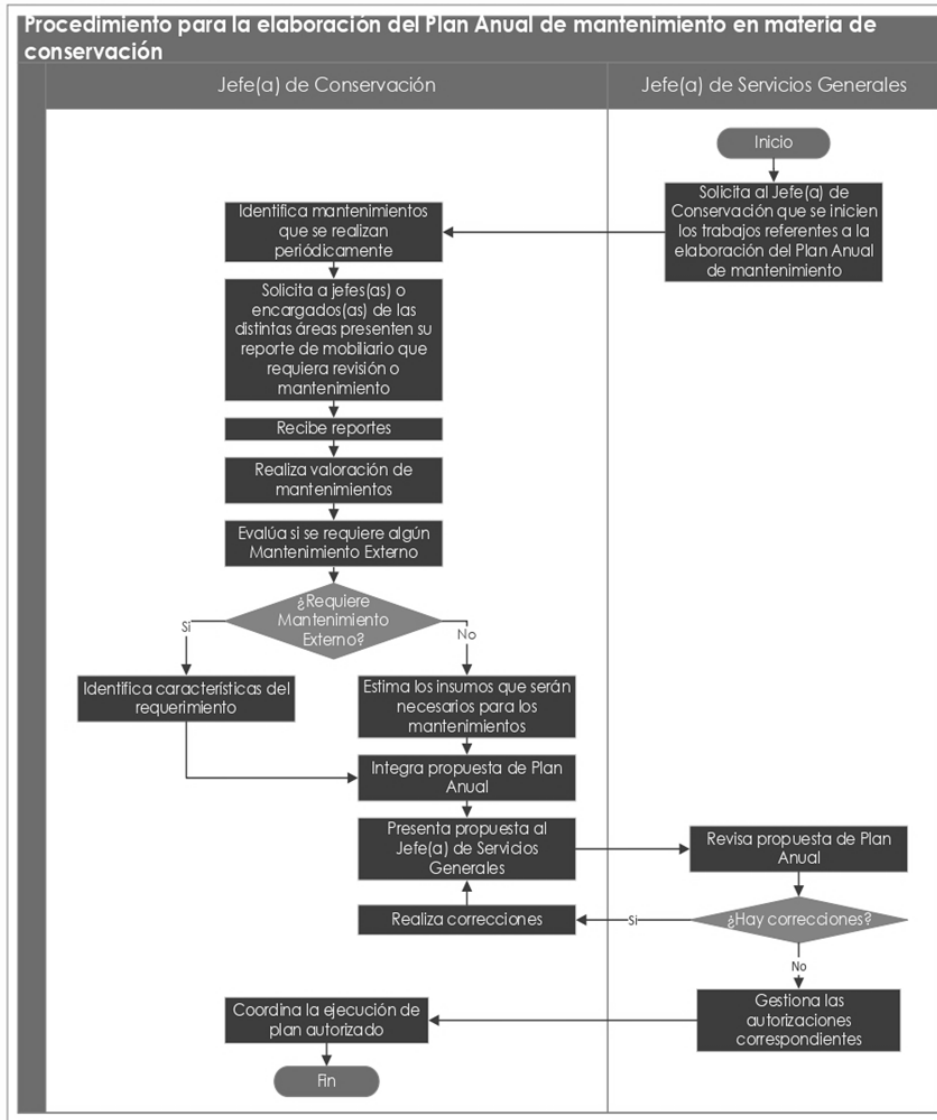
Para los casos en los que un mantenimiento requiera ser realizado de manera especializada, se integrará la información necesaria para hacer la solicitud correspondiente para que dicho mantenimiento sea atendido por un experto en la materia.

Si durante la ejecución del Plan Anual de mantenimiento se integran bienes que requieran mantenimientos periódicos, estos deberán ser considerados para integrarse en los Planes Anuales subsecuentes.



Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Jefe(a) de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> Solicita al Jefe(a) de Conservación que se inicien los trabajos referentes a la elaboración del Plan Anual de mantenimiento. 	Solicitud
2	Jefe(a) de Conservación	<ul style="list-style-type: none"> Identifica mantenimientos que se realizan periódicamente. Solicita a jefes(as) o encargados(as) de las distintas áreas presenten su reporte de mobiliario que requiera revisión o mantenimiento. Recibe reportes. Realiza valoración de mantenimientos. Evalúa si se requiere algún mantenimiento externo. 	Reportes
3	Jefe(a) de Conservación	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que si se requiera mantenimiento externo: <ul style="list-style-type: none"> Identifica características del requerimiento. En caso de que no se requiera mantenimiento externo: <ul style="list-style-type: none"> Estima los insumos que serán necesarios para los mantenimientos. Integra propuesta de Plan Anual. Presenta propuesta a Jefe(a) de Servicios Generales. 	Propuesta de Plan Anual
4	Jefe(a) de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> Revisa propuesta de Plan Anual. Evalúa si hay correcciones: En caso de que si se requieran correcciones: <ul style="list-style-type: none"> Solicita correcciones al Jefe(a) de Conservación. En caso de que no se requieran correcciones: <ul style="list-style-type: none"> Gestiona las autorizaciones correspondientes. 	Propuesta de Plan Anual
5	Jefe(a) de Conservación	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que si se requieran correcciones: <ul style="list-style-type: none"> Realiza correcciones y vuelve a presentar al Jefe(a) de Servicios Generales. En caso de que si se requieran correcciones: <ul style="list-style-type: none"> Coordina la ejecución de plan autorizado. 	Plan Anual autorizado
Termina procedimiento.			



Manual de Procedimientos del Departamento de Servicio Generales

5.4 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS A BIENES MUEBLES E INMUEBLES

OBJETIVO:

Contribuir a la continuidad operativa del Poder Judicial a través de la ejecución del Plan Anual de mantenimiento y la pronta atención a los reportes que requieran la ejecución de mantenimientos correctivos.

NORMAS DE OPERACIÓN:

Los mantenimientos preventivos se ejecutarán de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual. En caso de presentarse mantenimientos correctivos que deban atenderse y, en consecuencia, retrasen la ejecución del Plan Anual de mantenimiento, deberá darse prioridad a atender aquellos mantenimientos que de no efectuarse pudiera implicar retraso o deficiencia en las actividades realizadas en las diferentes áreas del Poder Judicial.

Los mantenimientos a los bienes muebles e inmuebles del Poder Judicial se clasifican en:

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo menor.
- Mantenimiento correctivo mayor.
- Mantenimiento correctivo especializado.

Los mantenimientos preventivos son aquellos que están especificados en el Plan Anual de mantenimiento.

Los mantenimientos correctivos menores son realizados por las Coordinaciones Administrativas. Cuando el mantenimiento correctivo requiera materiales, herramientas, más personal o conocimientos técnicos específicos, se clasificará como mantenimiento correctivo mayor para que sea ejecutado con apoyo del personal del Área de Conservación.

Los mantenimientos correctivos mayores son realizados por personal del Área de Conservación de Servicios Generales. Cuando la complejidad o el conocimiento técnico especializado de un mantenimiento correctivo mayor supere las capacidades del Área de Conservación, este mantenimiento se clasificará como mantenimiento correctivo especializado y se notificará a la Oficialía Mayor para implementar una nueva estrategia que atienda la necesidad.

Los mantenimientos correctivos especializados serán realizados por un externo experto en la materia. El Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales deberá notificar a la Oficialía Mayor cuando se identifique un mantenimiento de este tipo para su atención.

Para dar cumplimiento con el Plan Anual de mantenimiento, así como para atender los mantenimientos correctivos que surjan, será indispensable que el Departamento de Servicios Generales cuente con los materiales, herramientas, equipos, insumos y servicios necesarios para ejecutar dichas actividades, todos estos elementos deberán ser proporcionados en tiempo y forma por las áreas competentes de las adquisiciones o contrataciones solicitadas.



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

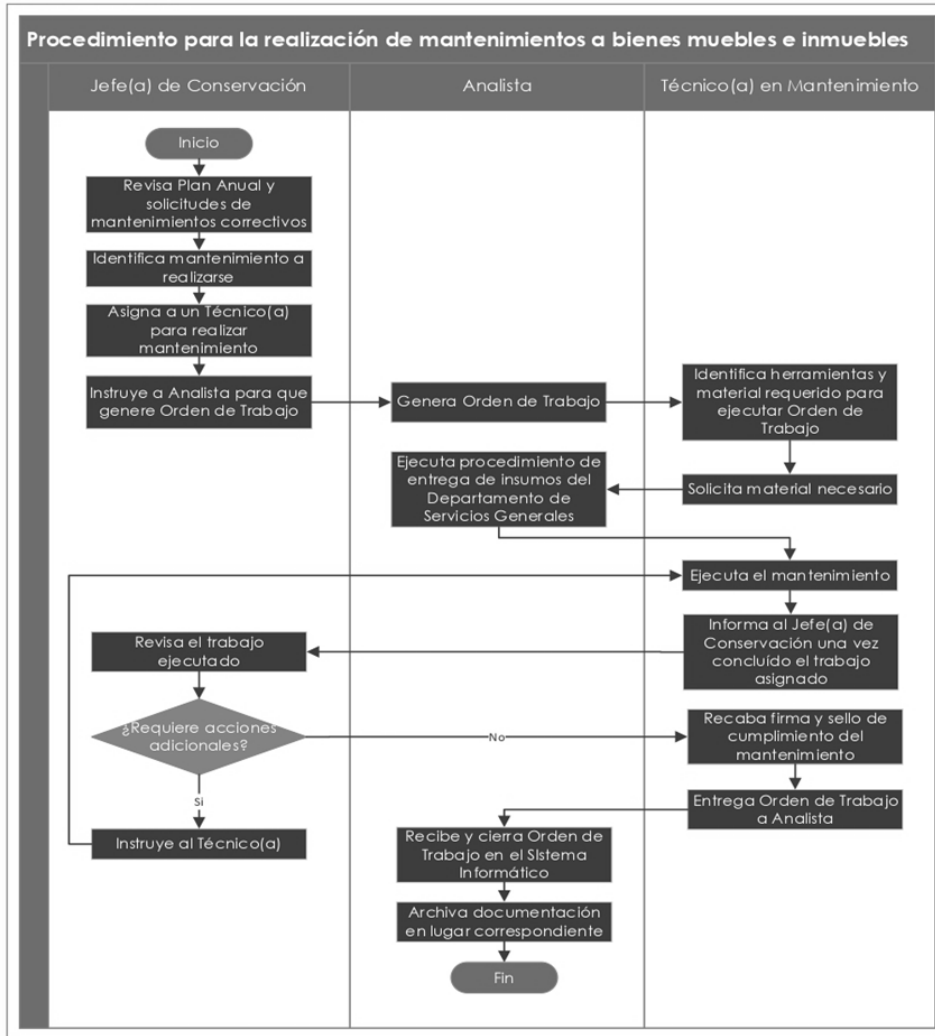
**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

La ejecución de los mantenimientos correctivos estará sujeta a la disponibilidad de herramientas y materiales. En caso de requerirse adquisiciones adicionales, estas se realizarán de acuerdo con los procedimientos y disposiciones aplicables.



Manual de Procedimientos del Departamento de Servicio Generales

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Jefe(a) de Conservación	<ul style="list-style-type: none"> Revisa programa anual y solicitudes de mantenimientos correctivos. Identifica mantenimiento a realizarse. Asigna a un técnico para realizar mantenimiento Instruye a Analista para que genere Orden de Trabajo. 	Plan Anual / Solicitudes de mantenimiento
2	Analista	<ul style="list-style-type: none"> Genera y turna Orden de Trabajo. 	Orden de Trabajo
3	Técnico(a) en Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> Recibe Orden de Trabajo. Identifica herramientas y material requerido para ejecutar Orden de Trabajo. Solicita material necesario. 	Orden de Trabajo
4	Analista	<ul style="list-style-type: none"> Ejecuta procedimiento de entrega de insumos del Departamento de Servicios Generales. 	Vale de salida
5	Técnico(a) en Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> Ejecuta el mantenimiento. Informa al Jefe(a) de Conservación una vez concluido el trabajo asignado. 	Vale de salida / Orden de Trabajo
6	Jefe(a) de Conservación	<ul style="list-style-type: none"> Revisa el trabajo ejecutado. Evalúa si requiere acciones adicionales. <ul style="list-style-type: none"> En caso de que, si requiera acciones adicionales, instruye al Técnico(a) en Mantenimiento, sobre acciones faltantes en el mantenimiento (regresa al paso 5). 	Orden de Trabajo
7	Técnico(a) en Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que no requiera acciones adicionales: <ul style="list-style-type: none"> Recaba firma y sello de cumplimiento del mantenimiento. Entrega Orden de Trabajo al Analista. 	Orden de Trabajo
8	Analista	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y cierra Orden de Trabajo en Sistema Informático. Archiva documentación en lugar correspondiente. 	Orden de Trabajo
Termina procedimiento.			



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

5.5 PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE CURSOS Y CAPACITACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL AL PERSONAL DEL PODER JUDICIAL

OBJETIVO:

Establecer un procedimiento que promueva la capacitación del personal del Poder Judicial en materia de protección civil, abarcando las diferentes sedes de la Institución.

NORMAS DE OPERACIÓN:

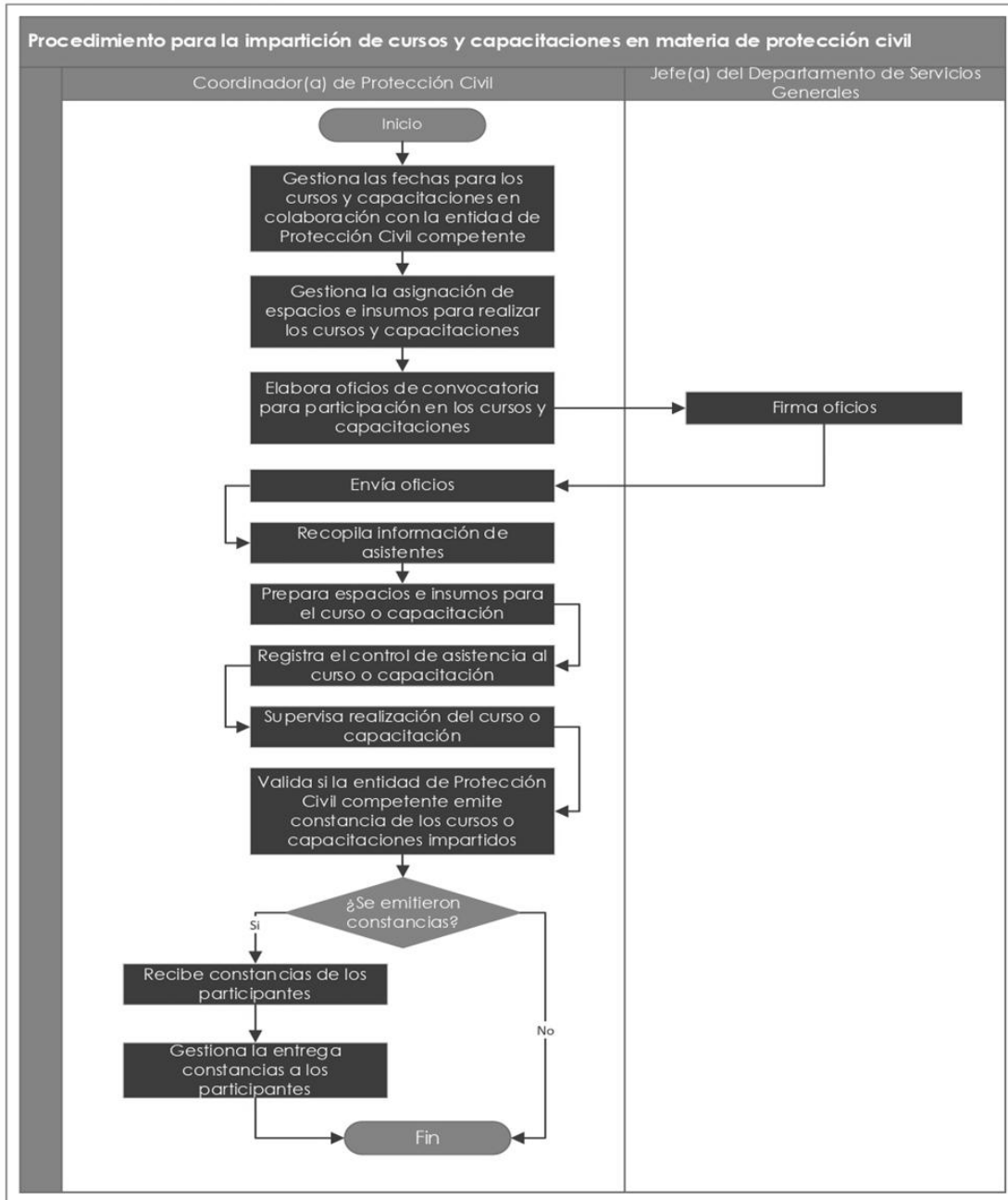
La organización de los cursos y capacitaciones en materia de Protección Civil, así como la definición de fechas, materiales y requisitos para su realización, se coordinarán de manera conjunta con la entidad de protección civil competente ya sea estatal o municipal de Querétaro.

Le emisión de constancias de participación en los cursos y capacitaciones impartidos por la Coordinación General de Protección Civil se realizará conforme a los lineamientos que esta institución establezca.



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Coordinador(a) de Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Gestiona las fechas para los cursos y capacitaciones en colaboración con la entidad de Protección Civil competente. • Gestiona la asignación de espacios e insumos para realizar los cursos y capacitaciones. • Elabora oficios de convocatoria para participación en los cursos y capacitaciones. 	Solicitudes / Oficios
2	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Firma oficios. 	Oficios
3	Coordinador(a) de Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Envía oficios y recopila información de asistentes. • Prepara espacios e insumos para el curso o capacitación. • Registra el control de asistencia al curso o capacitación. • Supervisa realización del curso o capacitación. • Valida si la entidad de Protección Civil competente emite constancia de los cursos o capacitaciones impartidos. • En caso de que no se emitan constancias se termina procedimiento. 	Oficios / Control de asistencia / Constancias
4	Coordinador(a) de Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que se emitan constancias: <ul style="list-style-type: none"> ○ Recibe constancias de los participantes. ○ Gestiona la entrega de constancias a los participantes. 	Constancias
Termina procedimiento.			



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

5.6 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL

OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la integración del Programa Interno de Protección Civil, considerando una adecuada gestión de la protección civil dentro de la organización.

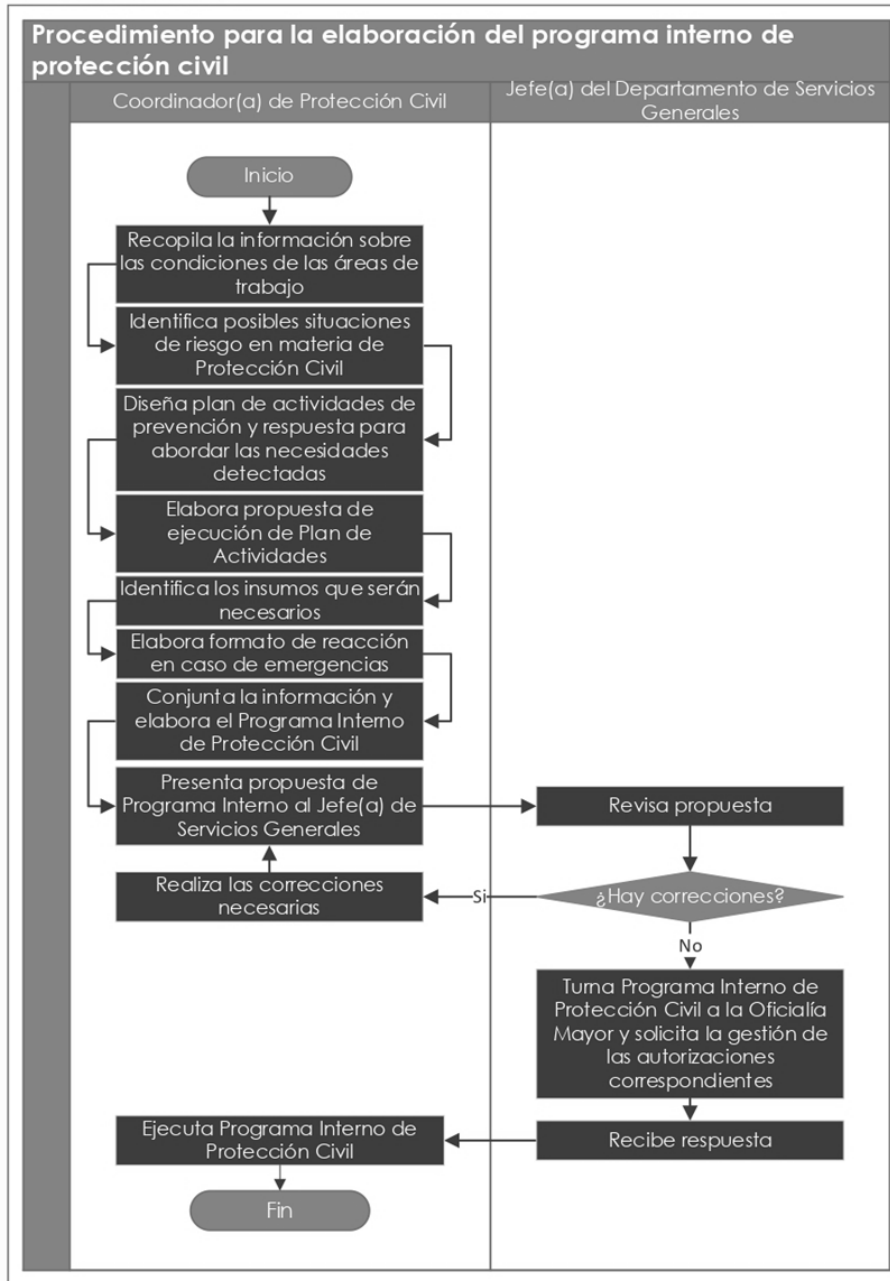
NORMAS DE OPERACIÓN:

El Programa Interno de Protección Civil será integrado por el Coordinador de Protección Civil, sin embargo, podrá apoyarse de los Coordinadores Administrativos para la obtención de información.



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Coordinador(a) de Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Recopila la información sobre las condiciones de las áreas de trabajo. • Identifica posibles situaciones de riesgo en materia de Protección Civil. • Diseña plan de actividades de prevención y respuesta para abordar las necesidades detectadas. 	Plan de actividades
2	Coordinador(a) de Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora propuesta de ejecución de plan de actividades. • Identifica los insumos que serán necesarios. 	Plan de Actividades
3	Coordinador(a) de Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora formato de reacción en caso de emergencias. • Conjunta la información y elabora el Programa Interno de Protección Civil. • Presenta Propuesta de Programa Interno al Jefe(a) de Servicios Generales. 	Propuesta de Programa Interno de Protección Civil
4	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa propuesta. • Evalúa si hay correcciones: <ul style="list-style-type: none"> ◦ En caso de que haya correcciones, solicita al Coordinador(a) de Protección Civil, las atienda. ◦ En caso de que no haya correcciones, turna Programa Interno de Protección Civil a la Oficialía Mayor y solicita la gestión de autorizaciones correspondientes (continua en el paso 6). 	Propuesta de Programa Interno de Protección Civil
5	Coordinador(a) de Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de correcciones, realiza las correcciones necesarias y turna propuesta corregida al Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales (regresa al paso 4). 	Propuesta de Programa Interno de Protección Civil
6	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe respuesta sobre la propuesta e instruye al Coordinador(a) de Protección Civil a ejecutar el Programa Interno de Protección Civil. 	Programa Interno de Protección Civil
7	Coordinador(a) de Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta Programa Interno de Protección Civil. 	Programa Interno de Protección Civil
Termina procedimiento.			



Manual de Procedimientos del Departamento de Servicio Generales

5.7 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS DE LA FLOTILLA VEHICULAR

OBJETIVO:

Ejecutar los mantenimientos necesarios para conservar en buen estado los vehículos que integran la flota vehicular del Poder Judicial.

NORMAS DE OPERACIÓN:

Los mantenimientos preventivos y correctivos se realizarán de acuerdo con lo autorizado en el programa de conservación de transporte vigente.

Los mantenimientos deberán realizarse en coordinación con los usuarios o titulares de las áreas que tengan asignadas los vehículos. Una vez que se notifique al usuario o al área que el vehículo que usa le corresponde realizar su servicio, el usuario y el área deberán proporcionar el vehículo para realizar el mantenimiento considerando que la asignación de otro vehículo en formato de préstamo quedará a reserva de la disponibilidad de ese momento.

Siempre se deberá dar prioridad a no detener las actividades del Poder Judicial, por lo que los usuarios y los titulares de las áreas deberán contemplar lo anterior para el envío del vehículo a su mantenimiento a la brevedad posterior a ser notificados de su servicio.

A reserva de contar con vehículos suficientes en la flota vehicular, se prestarán vehículos que cubran las necesidades del área, durante la realización de los mantenimientos.

Los mantenimientos vehiculares se clasificarán en:

- Mantenimiento preventivo menor.
- Mantenimiento preventivo mayor.
- Mantenimiento correctivo.

Los mantenimientos preventivos se realizarán de acuerdo con el kilometraje que recorra el vehículo y, en caso de ser un vehículo de reciente adquisición y hasta que cumpla con la garantía de agencia, también se considerarán los tiempos que determinan las agencias para realizar dichos mantenimientos.

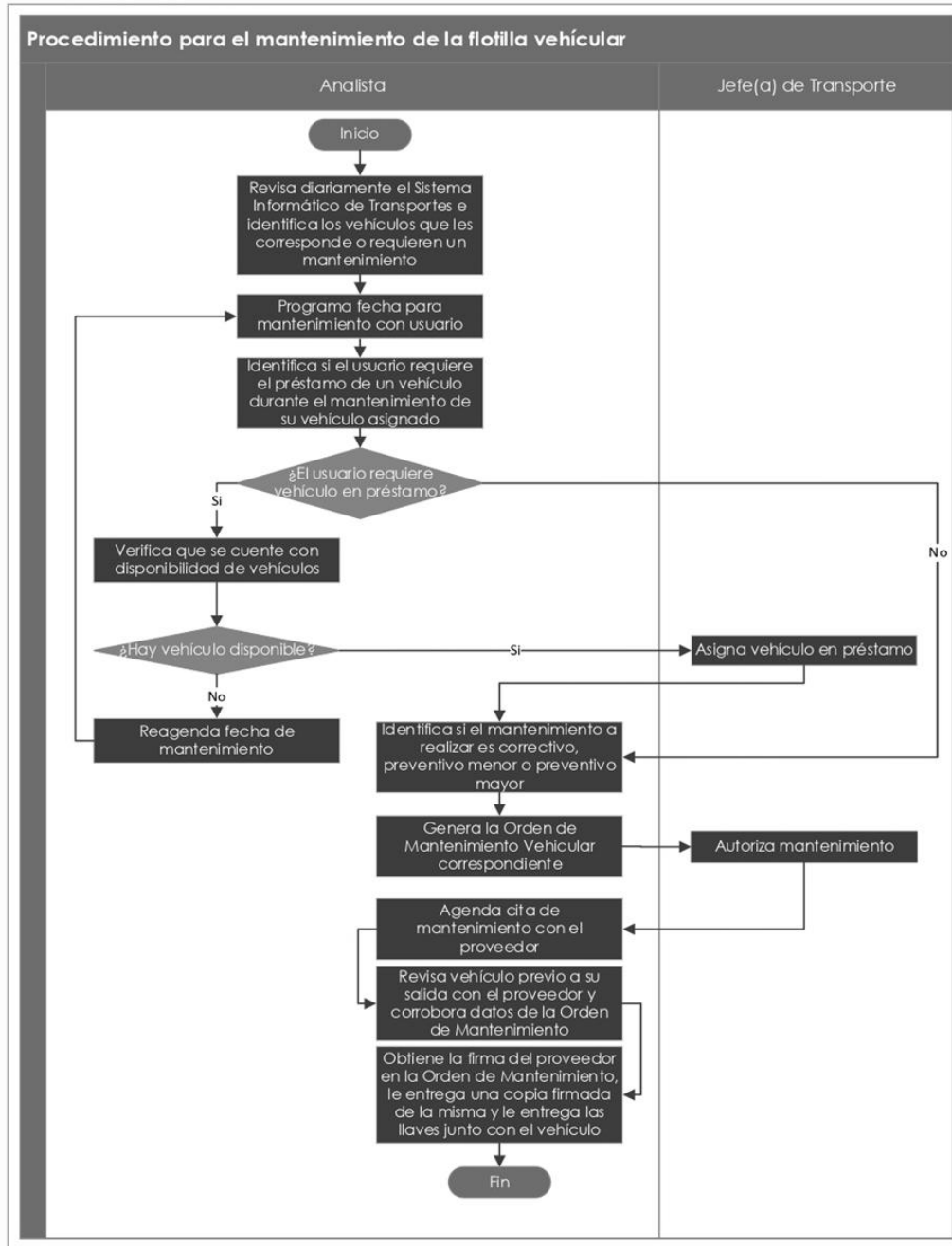
Los mantenimientos correctivos se realizarán de acuerdo con los reportes de fallas, los hallazgos identificados durante las revisiones físicas o en los mantenimientos preventivos en taller mecánico.

Atendiendo a la complejidad del mantenimiento preventivo o correctivo podrá solicitarse a una agencia especializada proporcione el servicio o reparación correspondiente.



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa diariamente el Sistema Informático de Transportes e identifica los vehículos que les corresponde o requieren un mantenimiento. • Programa fecha para mantenimiento con usuario. 	Sistema Informático
2	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica si el usuario requiere el préstamo de un vehículo durante el mantenimiento de su vehículo asignado. <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de que no requiera vehículo en préstamo, el procedimiento regresa al paso anterior. ○ En caso de que si requiera vehículo en préstamo verifica la disponibilidad de vehículos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de que no haya vehículos disponibles, reagenda fecha de mantenimiento (regresa al paso 1). 	Sistema Informático
3	Jefe(a) de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de que haya vehículos disponibles para su préstamo, asigna vehículo en préstamo al usuario. 	Sistema Informático
4	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica si el mantenimiento a realizar es correctivo, preventivo menor o preventivo mayor. • Genera la orden de mantenimiento vehicular correspondiente. 	Orden de mantenimiento vehicular
5	Jefe(a) de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriza mantenimiento. 	Orden de mantenimiento vehicular
6	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda cita de mantenimiento con el proveedor. • Revisa vehículo previo a su salida con el proveedor y corrobora datos de la orden de mantenimiento. • Recaba firma del proveedor de entrega del vehículo en orden de mantenimiento y entrega una copia, entrega llaves y vehículo. 	Orden de mantenimiento vehicular
Termina procedimiento.			



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

5.8 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE MANTENIMIENTOS DE LA FLOTILLA VEHICULAR

OBJETIVO:

Asegurar que los mantenimientos realizados por los proveedores a los vehículos de la flota vehicular se hayan hecho de acuerdo a lo solicitado.

NORMAS DE OPERACIÓN:

La recepción y revisión de los vehículos se realizará de acuerdo con las condiciones acordadas u ofrecidas contractualmente por los respectivos proveedores de mantenimiento o agencias de autos.

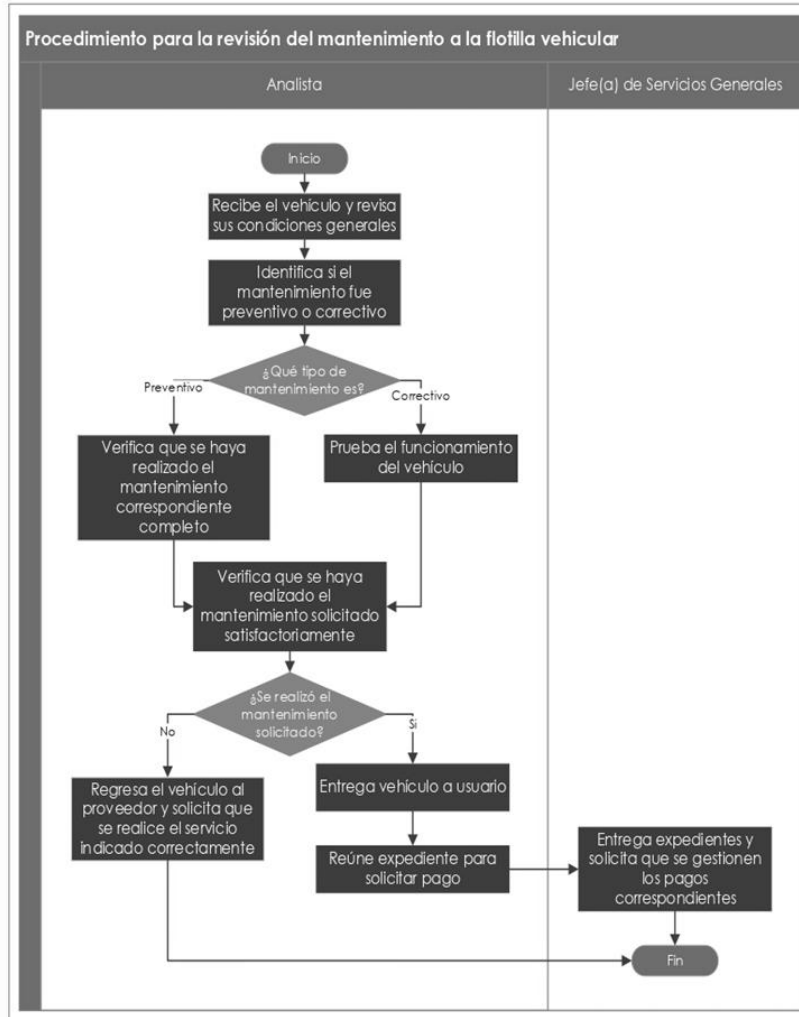
A través de este procedimiento se cerciora el cumplimiento de la totalidad de los servicios solicitados a proveedores apoyándose de la orden de mantenimiento vehicular por lo que, se verifica que se hayan cumplido todos los servicios conforme a lo solicitado y autorizado, en caso de que algún servicio no se haya realizado correctamente, esté incompleto o la falla persista, se revisan las garantías aplicables y se hacen válidas.

El procedimiento de pago se realizará conforme a lo establecido por el área pertinente.



Manual de Procedimientos del Departamento de Servicio Generales

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el vehículo y revisa sus condiciones generales. • Identifica si el mantenimiento a revisar fue preventivo o correctivo. <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de que sea preventivo, verifica que se haya realizado el mantenimiento correspondiente completo. ○ En caso de que sea correctivo, prueba el funcionamiento del vehículo. • Verifica que se haya realizado el mantenimiento solicitado satisfactoriamente. 	Orden de mantenimiento vehicular
2	Analista	<p>En caso de que no se haya realizado el mantenimiento satisfactoriamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regresa vehículo al proveedor y solicita que se realice el servicio indicado correctamente. • Termina el procedimiento. <p>En caso de que se haya realizado el mantenimiento satisfactoriamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega vehículo a usuario. • Reúne expediente para solicitar pago. 	Expediente de pago
3	Jefe(a) de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega expedientes y solicita que se gestionen los pagos correspondientes. 	Expediente de pago
Termina procedimiento.			



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

5.9 PROCEDIMIENTO DE REVISIONES FÍSICAS DE LA FLOTILLA VEHICULAR

OBJETIVO:

Mantener el registro actualizado de las condiciones físicas de los vehículos propiedad del Poder Judicial.

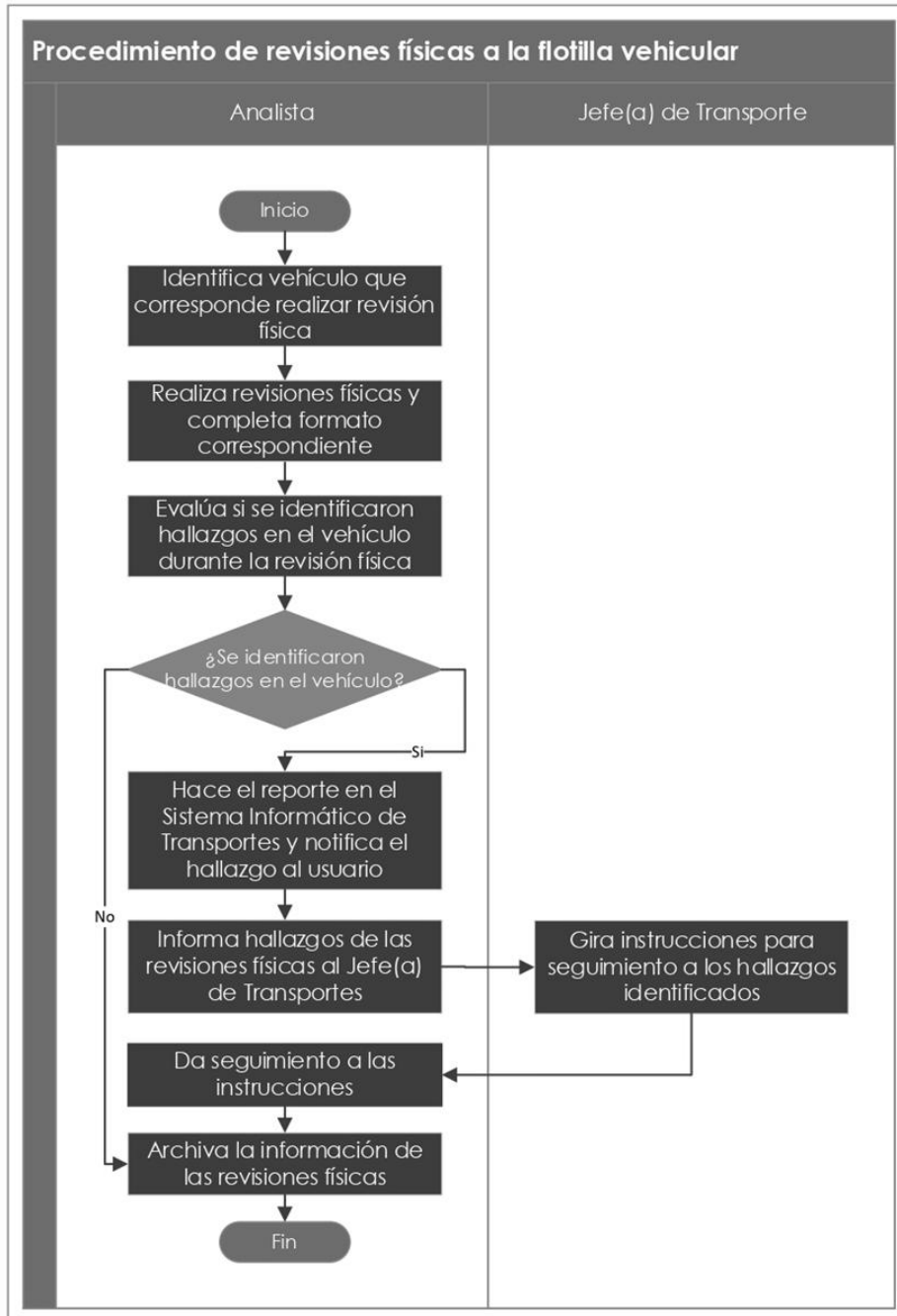
NORMAS DE OPERACIÓN:

Las revisiones físicas podrán realizarse aleatoriamente procurando contar con información actualizada de todas las unidades que integran la flotilla vehicular, los usuarios que tienen asignado un vehículo deberán proporcionar las facilidades para que se ejecuten la revisión física del vehículo asignado cuando así lo solicite el personal del área de transportes.



Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica vehículo que corresponde realizar revisión física. • Realiza revisiones físicas y completa formato correspondiente. 	Sistema Informático de Transportes/ Formato de revisión
2	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa si se identificaron hallazgos en el vehículo durante la revisión física. <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de que no se identificaran hallazgos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Archiva la información de las revisiones físicas. ▪ Termina el procedimiento. ○ En caso de que si se identificaran hallazgos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hace el reporte en el Sistema Informático de Transportes y notifica el hallazgo al usuario. ▪ Informa hallazgos de las revisiones físicas al Jefe(a) de Transportes 	Sistema Informático de Transportes/ Formato de revisión/ Reporte de hallazgos
3	Jefe(a) de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Gira instrucciones para seguimiento a los hallazgos identificados. 	Reporte de hallazgos
4	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Da seguimiento a las instrucciones. • Archiva la información de las revisiones físicas. 	Formato de revisión/ Reporte de hallazgos
Termina procedimiento.			



Manual de Procedimientos del Departamento de Servicio Generales

5.10 PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN

OBJETIVO:

Atender los servicios de transportación que requiere el Poder Judicial a través del préstamo de vehículos administrados por el Área de Transporte o de la asignación de choferes.

NORMAS DE OPERACIÓN:

Las personas habilitadas para solicitar préstamo de vehículos y servicios de transportación con chofer son los jefes de área a través del Sistema Informático de Transportes y dicha solicitud deberá realizarse con por lo menos 24 horas de anticipación, indicando fecha del servicio, actividad a realizar, lugar y hora de salida y regreso, tipo de vehículo que se requiere, número de pasajeros, si se requiere servicio de chofer y número de contacto para mantener comunicación.

El Jefe(a) de Transportes podrá recibir solicitudes extraordinarias de transportación y gestionará su atención.

La asignación de vehículos y choferes quedará limitada a la disponibilidad del día solicitado y la anticipación con la que se haya solicitado el servicio. El Área de Transporte podrá realizar cambios de última hora en caso de presentarse alguna solicitud extraordinaria que requiera ser atendida por su nivel de importancia para el Poder Judicial.

Los titulares de área que soliciten vehículos en préstamo deberán garantizar que quien va a conducir el vehículo cumpla con todas las regulaciones establecidas en el Reglamento de Vehículos del Poder Judicial del Estado de Querétaro y demás normatividad aplicable.

Para las solicitudes de servicio con chofer que impliquen pago de viáticos, los choferes harán el cálculo del monto estimado de gastos necesarios para cubrir el servicio solicitado con base en lo establecido en el Manual Operativo para el Manejo de los Recursos Públicos y demás normatividad aplicable y, posterior a realizar el servicio, deberán realizar la comprobación correspondiente.

Los chóferes asignados a un servicio tendrán la responsabilidad de mantener una comunicación constante y detallada sobre el estatus del servicio desde el inicio hasta su finalización. Esto incluye informar sobre el comienzo del servicio, cualquier incidente o imprevisto que pueda surgir durante el trayecto, y la confirmación de la finalización del servicio. En caso de que algún usuario desee reportar alguna situación referente a su servicio deberá notificarlo al Jefe de Transporte para atender su reporte.

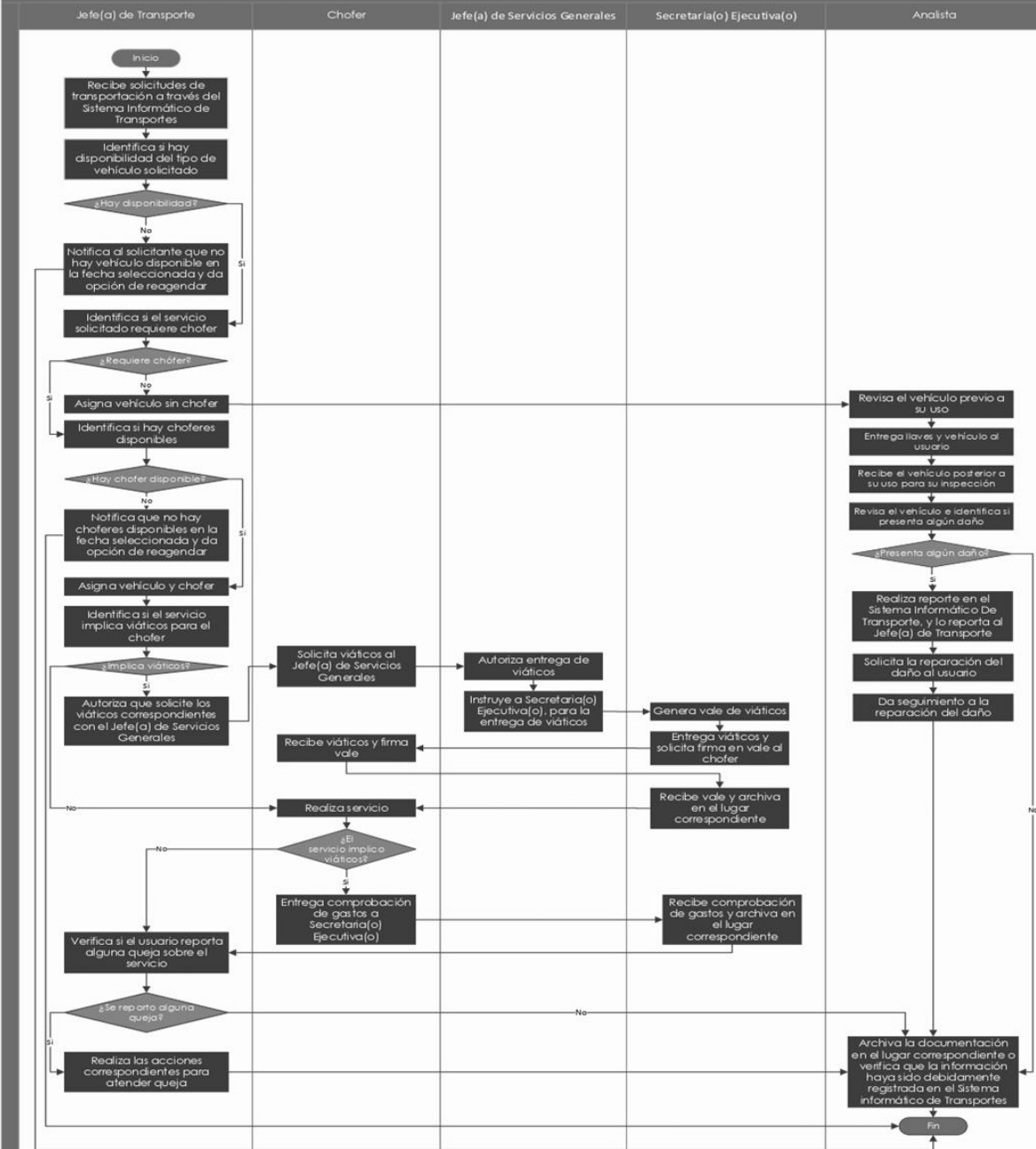
En los casos en los que un servicio con chofer haya generado horas extras, el chofer deberá presentar el reporte correspondiente a la Secretaria(o) Ejecutiva(o) para su trámite.



Manual de Procedimientos del Departamento de Servicio Generales

DIAGRAMA DE FLUJO:

Procedimiento de servicios de transportación





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Jefe(a) de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe solicitudes de transportación a través del Sistema Informático de Transportes. • Identifica si hay disponibilidad del tipo de vehículo solicitado. <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de que no haya disponibilidad: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notifica al solicitante que no hay vehículo disponible en la fecha seleccionada y da opción de reagendar. ▪ Termina procedimiento. ○ En caso de que si haya disponibilidad: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica si el servicio solicitado requiere chofer. 	Sistema Informático de Transportes
En caso de que si requiera chofer:			
2	Jefe(a) de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica si hay choferes disponibles. <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de que no haya chofer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notifica que no hay choferes disponibles en la fecha seleccionada y da opción de reagendar. ▪ Termina el procedimiento. ○ En caso de que si haya chofer disponible: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asigna vehículo y chofer. ▪ Identifica si el servicio implica viáticos para el chofer. 	Sistema Informático de Transportes
3	Jefe(a) de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que implique viáticos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Autoriza que solicite los viáticos correspondientes con el Jefe(a) de Servicios Generales. • En caso de que no implique viáticos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Indica al chofer que realice el servicio (continua el procedimiento en el paso 9). 	Sistema Informático de Transportes
4	Chofer	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita viáticos al Jefe(a) de Servicios Generales. 	Solicitud de viáticos
5	Jefe(a) de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriza entrega de viáticos. • Instruye a Secretaria(o) Ejecutiva(o), para la entrega de viáticos. 	Solicitud de viáticos
6	Secretaria (o) Ejecutiva(o)	<ul style="list-style-type: none"> • Genera vale de entrada de viáticos. • Entrega viáticos y solicita firma en vale al chofer. 	Vale de Entrada
7	Chofer	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe viáticos y firma vale de entrada de viáticos. 	Vale de Entrada
8	Secretaria (o) Ejecutiva(o)	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe vale de viáticos firmado y archiva en el lugar correspondiente. 	Vale de Entrada
9	Chofer	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza servicio. • En caso de que el servicio haya implicado viáticos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Entrega comprobación de gastos a Secretaria (o) Ejecutiva(o). • En caso de que no implique viáticos: 	Comprobación de gastos



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

		o Continúa procedimiento en paso 11.	
10	Secretaria (o) Ejecutiva(o)	• Recibe comprobación de gastos y archiva en el lugar correspondiente.	Comprobación de gastos
11	Jefe de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica si el usuario reporta alguna queja sobre el servicio. • En caso de que existan quejas: <ul style="list-style-type: none"> o Realiza las acciones correspondientes para atender queja. o El procedimiento continúa en el paso 12. • En caso de que no haya quejas: <ul style="list-style-type: none"> o Da por concluido el servicio. o El procedimiento continúa en el paso 12. 	Sistema Informático de Transportes
En caso de que no requiera chofer:			
2 bis	Jefe(a) de Transporte	• Asigna vehículo sin chofer.	Sistema Informático de Transportes
3 bis	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa el vehículo previo a su uso. • Entrega llaves y vehículo al usuario. 	Reporte de estatus de vehículo
4 bis	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el vehículo posterior a su uso para su inspección. • Revisa el vehículo e identifica si presenta algún daño. 	Reporte de estatus de vehículo
5 bis	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que presente algún daño: <ul style="list-style-type: none"> o Realiza reporte en el Sistema Informático de Transporte, y lo reporta al Jefe(a) de Transporte. o Solicita la reparación del daño al usuario. o Da seguimiento a la reparación del daño o Continúa el procedimiento en el paso 12. • En caso de que no presente ningún daño: <ul style="list-style-type: none"> o Continúa el procedimiento en el paso 12. 	Sistema Informático de Transportes
12	Analista	• Archiva la documentación en el lugar correspondiente o verifica que la información haya sido debidamente registrada en el Sistema Informático de Transportes.	Documentación generada
Termina procedimiento.			



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

5.11 PROCEDIMIENTO DE REGISTROS DE CARGA DE COMBUSTIBLES

OBJETIVO:

Llevar el control de las cargas de combustible realizados a la flotilla vehicular del Poder Judicial.

NORMAS DE OPERACIÓN:

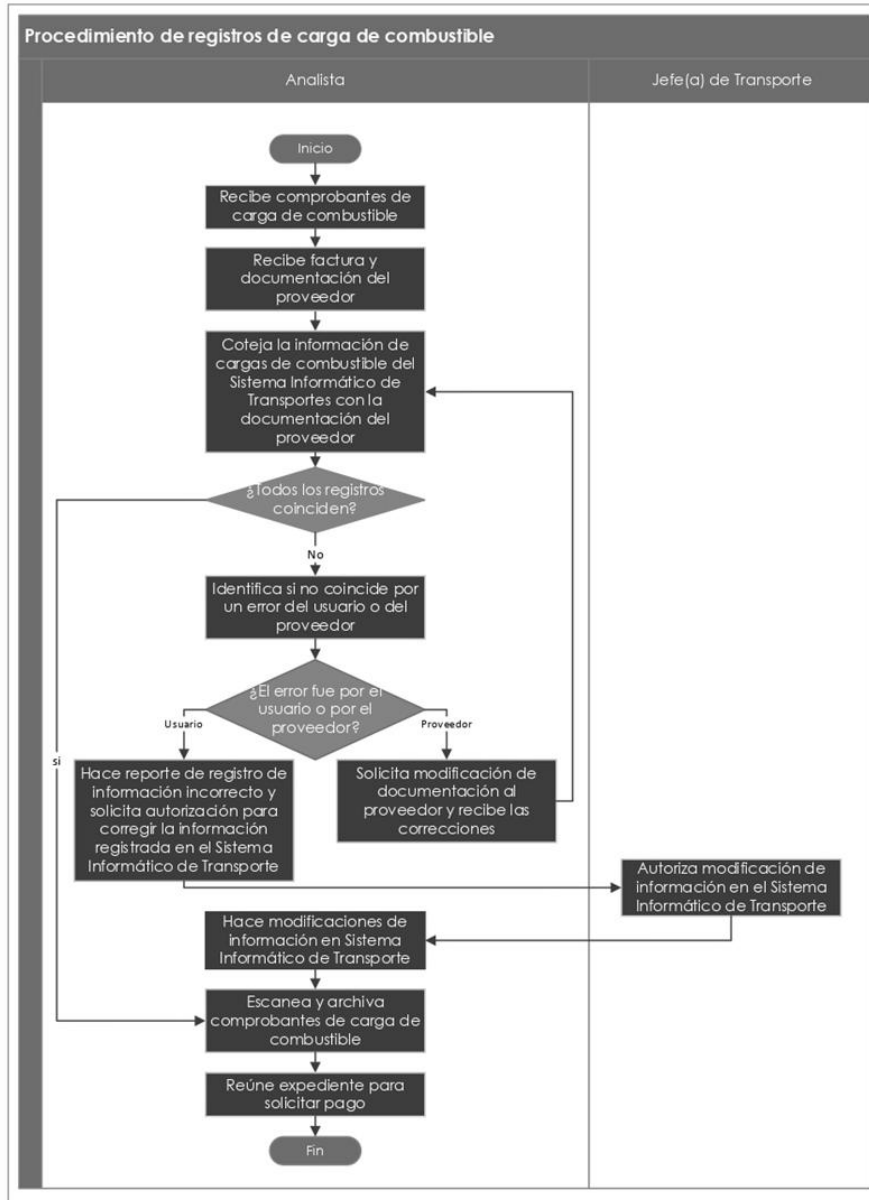
Los usuarios serán responsables de entregar los comprobantes físicos de las cargas de combustible en los espacios indicados para cada centro de trabajo y deberán capturar la información de la carga en el Sistema Informático de Transportes.

El registro y control de las cargas de combustible podrá adecuarse con base en las cláusulas estipuladas en los documentos contractuales del servicio de suministro de combustible, así como de las indicaciones que se publiquen a través de los medios de comunicación oficial utilizados por el área de transporte.



Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales

DIAGRAMA DE FLUJO:





**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe comprobantes de carga de combustible. • Recibe factura y documentación del proveedor. 	Comprobantes de carga de combustible/ Documentos del Proveedor
2	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Coteja la información de cargas de combustible del Sistema Informático de Transportes con la documentación del proveedor. • Verifica que todos los registros coincidan. <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de que sí coincidan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Continúa procedimiento en paso 6. ○ En caso de que no coincidan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica si no coincide por un error del usuario o del proveedor. 	Comprobantes de carga de combustible/ Documentos del Proveedor/ Sistema Informático de Transportes
3	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el error sea por parte del proveedor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicita modificación de documentación al proveedor y recibe las correcciones (regresa al paso 2). • En caso de que el error sea por parte del usuario: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hace reporte de registro de información incorrecto y solicita autorización para corregir la información registrada en el Sistema Informático de Transporte. 	Comprobantes de carga de combustible/ Documentos del Proveedor
4	Jefe(a) de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriza modificación de información en el Sistema Informático de Transporte. 	Sistema Informático de Transportes
5	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Hace modificaciones de información en Sistema Informático de Transporte. 	Sistema Informático de Transportes
6	Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Escanea y archiva comprobantes de carga de combustible. • Reúne expediente para solicitar pago. 	Comprobantes de carga de combustible/ Expediente de pago
Termina procedimiento.			



**Manual de Procedimientos del
Departamento de Servicio
Generales**

AUTORIZACIÓN

Elaboró:	C.P. José Antonio González Díaz
Fecha de elaboración:	29/01/2025.

La Secretaria Técnica, Sofía Valeria González Campos, con fundamento en el artículo 145 fracciones I y XI de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, CERTIFICA que el Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Generales, fue aprobada de manera unánime por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Querétaro, integrado por el Magistrado Presidente Braulio Guerra Urbiola, así como por los Consejeros Enrique López Castro, César Manuel Segura Tirado, César Israel Soto Campos y Juan Manuel Vera Vázquez, en sesión del día 05 de marzo de 2025. Santiago de Querétaro, Querétaro, a 11 de marzo de 2025. Rúbrica.