

"2008-2010.

Bicentenario de la Independencia y Centenario de la Revolución, en la Ciudad de México".

LINEAMIENTOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS EN IMPRESIÓN, TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO

De conformidad con el artículo 101-B fracciones XI y XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; artículo 23, 63 y 65 de la Ley de Adquisiciones; Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el D.F.; Reglamento de Tránsito Metropolitano; artículo 17, fracción II del Decreto de Presupuesto de Egresos del D.F.; Lineamientos Generales para Consolidar la Adquisición o Arrendamiento de Bienes o Servicios de uso Generalizado en la Administración Pública del D.F.; numeral 8.8, 8.9 Y 8.10 de la Circular Uno 2007 "Normatividad en Materia de Administración de Recursos", emitida por la Oficialía Mayor del G.D.F.; Manual Específico de Operación para el Control y Mantenimiento del Parque Vehicular, Equipo y Maquinaria, de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Oficialía Mayor; Normas Generales de Bienes Muebles de la Administración Pública del Distrito Federal; se dan a conocer los siguientes lineamientos para el procedimiento de Solicitud de Servicios en Impresión, Transporte y Mantenimiento.

El objetivo de estos lineamientos es definir y unificar los criterios que permitan regular, controlar y optimizar el proceso de Solicitud de Servicios en la Secretaría de Finanzas, brindando un trámite ágil y sencillo para la atención oportuna de las demandas requeridas, para el eficiente desempeño de las funciones encomendadas.

PRIMERO. Para los efectos de los presentes lineamientos se entenderá:

G.D.F.: Gobierno del Distrito Federal.

D.F.: Distrito Federal.

S.F.: Secretaría de Finanzas.

D.G.A.: Dirección General de Administración.

SEA: Subdirección de Enlace Administrativo.

SCM: Subdirección de Conservación y Mantenimiento

RECURSOS MATERIALES: Jefatura de Unidad Departamental de Recursos Materiales y Financieros y/o Enlace Administrativo y/o personal designado para el efecto por el Subdirector de Enlace Administrativo.

J.U.D. DE IMPRESIÓN: Jefatura de Unidad Departamental de Impresión.

J.U.D. DE TRANSPORTE: Jefatura de Unidad Departamental de Transporte.

J.U.D. DE MANTENIMIENTO: Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento.

HERRAMIENTA: Software para la optimización de trámites de la D.G.A. (<http://procdga.finanzas.d.f.gob.mx>)

SEGUNDO. Las disposiciones de estos lineamientos son de observancia general y obligatoria para todas las áreas administrativas en la Secretaría de Finanzas del G.D.F.

TERCERO. Es responsabilidad de los J.U.D.'s de Impresión; Transporte; Mantenimiento; SCM; SEA y Recursos Materiales; administrar en el ámbito de su competencia, de manera segura y bajo los principios de legalidad, honradez y confidencialidad, la clave de usuario y contraseña, que se les asignen para el uso de la herramienta.

CUARTO. La atención a las solicitudes de servicio, se proporcionará exclusivamente a través de la herramienta, mediante la pantalla de "Solicitud de Servicios_Selección" (**ANEXO 1**), siendo responsabilidad de Recursos Materiales y/o SEA, según corresponda, especificar el tipo de servicio que se requiere en el campo destinado para tal efecto, de acuerdo a la siguiente tabla, para procesar su solicitud adecuadamente:



"2008-2010.

Bicentenario de la Independencia y Centenario de la Revolución, en la Ciudad de México".

Tipo de Solicitud	Tipo de Servicio	Cantidad	Área que autoriza
Reproducción de Formatos	0. Encuadernación 1. Impresión 2. Fotocopiado 3. Diseño 4. Otros	Menos de 100	Recursos Materiales
		A partir de 100 *	SEA
Servicio de transporte de bienes o personal	1. Servicios de Transporte de Bienes o Personal 2. Mantenimiento vehicular preventivo y correctivo 3. Otros		J.U.D. de Transporte
Labores de servicios y mantenimiento	0. Plomería 1. Carpintería 2. Herrería 3. Cerrajería 4. Impermeabilización 5. Albañilería 6. Pintura 7. Electricidad 8. Otros		J.U.D. de Mantenimiento
Labores de Servicios y Mantenimiento 8. Otros	0. Remodelación 1. Extinguidores 2. Aire Acondicionado 3. Servicio de Comedor 4. Fumigación 5. Hidrantes 6. Otros		Subdirección de Conservación y Mantenimiento

* Así como cuando se requieran las siguientes especificaciones en el tipo de encuadernación:

- Keratol Holandesa
- Holandesa
- Española

QUINTO. Cuando la solicitud de servicios sea remitida por el SEA y no obstante se trate de una cantidad menor a cien, pero si el tipo de encuadernación lo requiere, éste deberá requisitar en el campo de "cantidad de reproducciones" de la pantalla "Solicitud de Servicios-Selección", el número 100, para que se direcciona adecuadamente, indicando en el campo de "Descripción del Servicio" de la misma pantalla, la cantidad real de ejemplares que se solicitan.

SEXTO. Es responsabilidad de Recursos Materiales, especificar detalladamente en la pantalla de "Solicitud de Servicios-Selección", en el campo de Descripción del servicio requerido (**ANEXO 2**), de manera fidedigna y exacta, el tipo de servicio solicitado, como se ejemplifica en la siguiente tabla.



Tipo de Solicitud	Especificaciones	Solicitar con anticipación de:
Reproducción de Formatos	Tipo de servicio solicitado (Encuadernación, Impresión, Fotocopiado o Diseño), cantidad, tipo de encuadernación, fecha y hora en que se requiere la entrega del servicio, si es en color o blanco y negro, por una cara o por ambas caras, entre otros. En el caso de formatos, indicar que se envía por correo electrónico.	2 días
Servicio de transporte de bienes o personal	Lugar al que se acude, fecha y hora en que se requiere el servicio, número de pasajeros, si se transportan cajas u otros artículos, si se requiere chofer y si éste tiene que esperar, si son varios recorridos, entre otros.	24 hrs. (en los casos de excepción, únicamente lo podrá autorizar el Director de Servicios Generales)
Labores de Servicios y Mantenimiento	Área en la que se requiere el servicio, tipo de servicio que se solicita, cantidad, características del material que se requiere para el servicio (pintura vinílica, aceite, color, acero, aluminio, dimensiones, capacidad de focos watts).	
Labores de Servicios y Mantenimiento 8. Otras	Área en la cual se solicita el servicio, cantidad, ubicación, etc.	

SÉPTIMO. Será responsabilidad de Recursos Materiales el uso adecuado en la pantalla de "Solicitud de Servicios Selección", en el campo de *Descripción del servicio requerido*, de la frase "URGE" y "A LA BREVEDAD POSIBLE"; entendiéndose que urgente es cuando se requiere un servicio con premura o prioridad para el desarrollo de las actividades encomendadas y a la brevedad posible, cuando son solicitudes fuera de lo ordinario pero no con carácter de urgente.

OCTAVO. En los casos en que Recursos Materiales utilice la frase "URGE" y "A LA BREVEDAD POSIBLE"; la J.U.D. responsable de atender la solicitud de servicios, evaluará la prioridad que se le dé al tiempo de atención.

NOVENO. La JUD responsable de atender la solicitud de servicios, deberá especificar claramente en la herramienta, los entregables individuales en la pantalla de "Solicitud de Servicios-Desglose" (**ANEXO 3**), especificando la fecha en que será otorgado el servicio, de conformidad a las prioridades y cargas de trabajo y existencia del material.

DÉCIMO. Es responsabilidad de Recursos Materiales, volver a validar en la pantalla de "Solicitud de Servicios Definición de Entregables", los entregables y la clasificación de los mismos de acuerdo al servicio solicitado.

DÉCIMO PRIMERO. Es responsabilidad del J.U.D. de Transportes, la asignación y actualización de vehículos de acuerdo a la pantalla de "Catálogos vigentes".



"2008-2010.

Bicentenario de la Independencia y Centenario
de la Revolución, en la Ciudad de México".

DÉCIMO SEGUNDO. Es responsabilidad de Recursos Materiales el requisitado en la pantalla de las "Bitácoras de Ruta y combustible", de los vehículos asignados a Servidores Públicos, por lo menos una vez a la semana y los vehículos asignados a Servicios Administrativos, de manera diaria (**ANEXO 4**).

DÉCIMO TERCERO. En los casos de Servicio de transporte de bienes o personal, se deberá requisitar el formato "Conformidad del Servicio", al momento de otorgar el servicio por la persona que hace uso del vehículo; dicho formato se encuentra disponible en la herramienta, en el apartado de formatos.

DÉCIMO CUARTO. En el caso de que se soliciten Labores de Servicios y Mantenimiento "Remodelación", es responsabilidad de Recursos Materiales, enviar a la SCM, mediante correo electrónico o de manera física, los planos autorizados por el C. Secretario de Finanzas.

DÉCIMO QUINTO. Cualquier duda o aclaración con respecto a los presentes lineamientos, será resuelta por la Subdirección de Conservación y Mantenimiento.

Los presentes lineamientos entrarán en vigor a partir del día 15 de marzo de 2010.

Atentamente,


MARCOS M. HERRERÍA ALAMINA
Director General

C.e.p. Lic. Mario M. Delgado Carrillo.- Secretario de Finanzas.- Presente.
C.P. Roberto Aguilar Sierra.- Contralor Interno en la Secretaría de Finanzas.- Presente.

4/4



LightBPM Control Panel - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://procdga.finanzas.df.gob.mx/lightbpm/control-panel.php

Más visitados Comenzar a usar Pref... Últimas noticias Windows Media LightBPM DGA El Universal, el periód... Sistema de Control de CEDOPEC

LightBPM Control Panel

Ciudad de México Gobierno del Distrito Federal Secretaría de Finanzas

usuario de prueba JUD_RM
Roles: JUD_RM
Terminar sesión 06/03/2010 13:16:03

Tareas Notificaciones Procesos Reportes Formularios Administración de catálogos

Regresar a mis tareas SIN TERMINAR ESTA

Solicitud de servicios - Selección

Tipo de servicio

1. Para procesar su solicitud, seleccione el tipo de servicio que requiere. En caso de ser reproducciones, especifique la cantidad.

Por favor seleccione

Reproducción de formatos
Servicio de transporte de bienes o personal
Labores de servicios y mantenimiento
Otros servicios

Entre más claro se tenga describiendo las características de esta solicitud, será más el brindarlo con calidad y a tiempo.

documentos desde el punto A al punto E. Las cajas son muy pesadas y tal vez requieran una camilla (trazadora). Sería muy conveniente que esta estiba se lleve a cabo el lunes 30 de este mes en la mañana

- Hay un charco de agua en la entrada de nuestras oficinas en Dr. Lavista, favor de acudir a revisar y a arreglarlo.
- Necesitamos la reproducción de 1500 formatos ADO-123

3. Algunos comentarios finales:

1. Trate de ser breve y de no utilizar solamente mayúsculas.

2. No utilice frases como "URGENTE" o "A LA BREVEDAD POSIBLE" a menos que realmente sea una urgencia.

Descripción del servicio requerido

Nombre del contacto: Teléfono: Área:

Dirección:

Completar tarea

Inicio LightBPM Control Pan... Microsoft PowerPoint... 01:16 p.m.

LightBPM Control Panel - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Herramientas Ayuda

http://procdga.finanzas.df.gob.mx/lightbpm/control-panel.php

Más visitados Comenzar a usar Fire... Últimas noticias Windows Media LightBPM DGA El Universal, el periód... Sistema de Control de ... CEDOPEC

LightBPM Control Panel

Secretaría de Finanzas

ROMA JUJIMPE

Terminar sesión

06/03/2010 14:00:09

Tareas Notificaciones Procesos Reportes Formatos

Regresar a mis tareas SIN TERMINAR ESTA

Solicitud de servicios - Desglose

Datos originales de la solicitud de reproducción, folio: 00867-2010-03658

Cantidad de reproducciones solicitadas: 50

Texto libre de la solicitud. *y comentarios de rechazo (si hubiera)*

Se requiere la impresión de 50 ejemplares en papel bond, tamaño carta, a color 3 tintas, del tríptico para la difusión del Programa de Servicio Social, de ser

Desglose en entregables individuales

La única persona que sabe correctamente que servicios hay que entregar, así como las características técnicas, y los tiempos posibles, es usted; favor de desglosar la solicitud original en entregables definidos.

En caso de que esta tarea haya regresado por un rechazo del área usuaria, le sugerimos que los revise puesto que ahí se debe de detallar cualquier razón que pudiera causar que los entregables no sean aceptables.

partida	descripcion_servicio	unidad	fecha_estimada
1	diseno	servicio	05/03/2010
	(1 - diseño)		
	impresion	servicio	06/03/2010
	(1 - impresión)		

Si se equivocó en alguna partida, simplemente haga click en el icono de borrar y agregue otra.

Detalles de donde se va a prestar el servicio

Nombre del contacto:
Telefono:
Area:
Dirección:

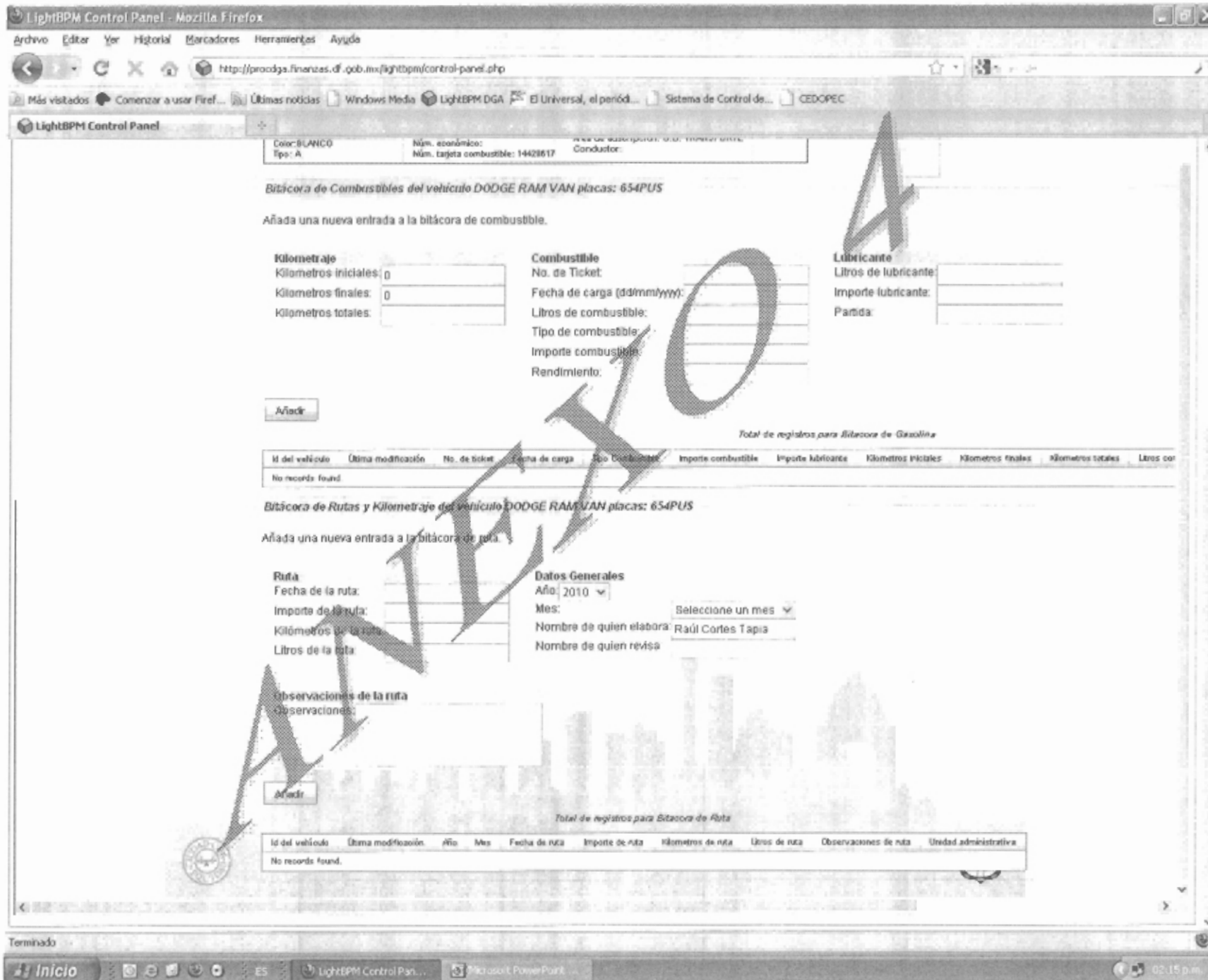
Nueva partida Completar tarea

Terminado

Inicio

LightBPM Control Pan... Microsoft PowerPoint ...

02:46 p.m.



"2008-2010.
Bicentenario de la Independencia y Centenario
de la Revolución, en la Ciudad de México".

Tipo de Solicitud	Tipo de Servicio	Cantidad	Área que autoriza
Labores de Servicios y Mantenimiento 8. Otros	0. Remodelación 1. Extinguidores 2. Aire Acondicionado 3. Servicio de Comedor 4. Fumigación 5. Hidrantes 6. Otros		Subdirección de Conservación y Mantenimiento
Servicios Telefónicos	Corriente o al día Nueva creación ** Corriente o al día para agentes del CAU Emergencia y falla mayor Otros servicios ***		J.U.D. de Servicios Telefónicos, Oficialía Mayor, Dirección General de Administración

* Así como cuando se requieran las siguientes especificaciones en el tipo de encuadernación:

- Keratol Holandesa
- Holandesa
- Española

** En los casos de tratarse de Servicios Interinstitucionales y/o Nuevo Servicio Telmex, éstos deberán solicitarse en el combo de Nueva creación.

*** En el caso de tratarse de Servicios Especiales para Agentes del CAU, éste deberá solicitarse en el combo de Otros Servicios.

SEXTO. Cuando la solicitud de servicios sea remitida por el SEA y no obstante se trate de una cantidad menor a cien, pero si el tipo de encuadernación lo requiere, éste deberá requisitar en el campo de "cantidad de reproducciones" de la pantalla "Solicitud de Servicios-Selección", el número 100, para que se direcciona adecuadamente, indicando en el campo de "Descripción del Servicio" de la misma pantalla, la cantidad real de ejemplares que se solicitan.

SÉPTIMO. Es responsabilidad de Recursos Materiales, especificar detalladamente en la pantalla de "Solicitud de Servicios-Selección", en el campo de Descripción del servicio requerido (**ANEXO 2**), de manera fidedigna y exacta, el tipo de servicio solicitado, como se ejemplifica en la siguiente tabla.

3/6



"2008-2010.

Bicentenario de la Independencia y Centenario de la Revolución, en la Ciudad de México".

Tipo de Solicitud	Especificaciones	Solicitar con anticipación de:
Reproducción de Formatos	Tipo de servicio solicitado (Encuadernación, Impresión, Fotocopiado o Diseño), cantidad, tipo de encuadernación, fecha y hora en que se requiere la entrega del servicio, si es en color o blanco y negro, por una cara o por ambas caras, entre otros. En el caso de formatos, indicar que se envía por correo electrónico.	2 días
Servicio de transporte de bienes o personal	Lugar al que se acude, fecha y hora en que se requiere el servicio, número de pasajeros, si se transportan cajas u otros artículos, si se requiere chofer y si éste tiene que esperar, si son varios recorridos, entre otros.	24 hrs. (en los casos de excepción, únicamente lo podrá autorizar el Director de Servicios Generales)
Labores de Servicios y Mantenimiento	Área en la que se requiere el servicio, tipo de servicio que se solicita, cantidad, características del material que se requiere para el servicio (pintura vinílica, aceite, color, acero, aluminio, dimensiones, capacidad de focos watts).	
Labores de Servicios y Mantenimiento 8. Otros	Área en la cual se solicita el servicio, cantidad, ubicación, etc.	
Servicios Telefónicos	Área en la que se requiere el servicio, tipo de solicitud, tipo de servicio que se solicita, cantidad.	De acuerdo a los tiempo establecidos en el Catálogo de Servicios de Telefonía. *

* El Catálogo de Servicios de Telefonía se encuentra disponible en la herramienta en el apartado de Formatos **(ANEXO 5)**.

4/6



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA

Tipo de Solicitud	Tipo de Servicio	Área que autoriza	Solicitar servicio con anticipación de:
Corriente o al día	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reubicación de extensión analógica ó digital ✓ Reubicación de extensión voz por IP física ó virtual ✓ Reinstalación de extensión analógica ó digital ✓ Reinstalación de extensión voz por IP física ó virtual ✓ Extensión sin tono de marcación digital, analógica, voz por IP ó virtual ✓ Extensión con interferencia digital, analógica, voz por IP ó virtual ✓ Extensión red de gobierno con ruido ó interferencia ✓ Línea directa (par de cobre) con ruido ó interferencia ✓ Aparato telefónico dañado físicamente, digital, analógico, voz por IP ó diadema para virtual ✓ Conexión física ó de alimentación dañada, rota ó con falso, teléfono digital, analógico, voz por IP ó Virtual ✓ Revisión de conexión virtual jefe-secretaria ✓ Revisión de desvíos fijos ó por usuario locales y remotos ✓ Revisión de facilidades vía remota y en sitio, para equipos locales y localidades remotas 	D.G.A.	48 horas
Nueva creación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalación de nueva extensión analógica ó de fax ✓ Instalación de nueva extensión digital teléfono de pantalla ✓ Instalación de nueva extensión de voz por IP teléfono físico ✓ Instalación de nueva extensión de Voz por IP virtual (Softphone) ✓ Instalación de extensión paralela en servicio de extensión analógica (únicamente una) ✓ Configuración de la solución jefe-secretaria ✓ Configuración de desvíos fijos ó por usuario locales y remotos ✓ Configuración de facilidades vía remota y sitio, local y en sitio ✓ Configuración, cambio ó reconfiguración de conexión virtual jefe-secretaria ✓ Configuración, cambio ó reconfiguración de desvíos fijos ó por usuario locales y remotos ✓ Configuración, cambio ó reconfiguración de facilidades vía remota y en sitio, para equipos locales y localidades remotas ✓ Baja, reconfiguración ó reasignación de extensión, digital, analógica, voz por IP ó virtual ✓ Asignación de prefijo DID, línea directa virtual de entrada únicamente (sujeto a disponibilidad y normatividad vigente) 	D.G.A.	48 horas

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA

Tipo de Solicitud	Tipo de Servicio	Área que autoriza	Solicitar servicio con anticipación de:
Corriente ó al día para agentes del CAU	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reinstalación de extensión virtual voz por IP ✓ Reinstalación de cliente CTI para correo y chat ✓ Revisión de acceso a pagina web para monitoreo de agentes(navegador, acceso red y sistema operativo), solo para supervisores ✓ Revisión de servidores IVR en caso de corte de servicio ó falla ✓ Revisión de servidores de grabación de llamadas en caso de reporte, falla ó corte de servicio ✓ Revisión de servidores de operadora automática en caso de corte de servicio ó falla ✓ Revisión de servidores de pagina web para control de agentes en caso corte de servicio ó falla ✓ Revisión de servidores de pagina web para medición de nivel de tráfico y calidad en caso corte de servicio ó falla 	D.G.A. (Previa consulta con S.A.T.)	48 horas
Emergencia y falla mayor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ (La urgencia queda establecida por la afectación en los servicios de comunicación y atención) 	D.G.A.	Inmediato y las mudanzas es acorde a lo establecido en los planes de trabajo con la DSG
Otros Servicios	Servicios especiales para agentes del CAU <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambio de grabaciones en operadora automática por ajuste de cobros y promociones ✓ Restablecimiento de grabaciones de operadora automática por falla ✓ Cambio de menús interactivos en IVR por anexo de opciones ó falla ✓ Cambio de ruteo y criterio de encaminamiento de llamadas en quipo alcatel ✓ Cambio de ruteo y criterio de encaminamiento de llamadas en quipo IVR ✓ Cambio de ruteo y criterio de encaminamiento de llamadas en operadora automática ✓ Respaldo de grabaciones en CD o Disco Duro 	D.G.A. (Previa consulta con S.A.T.)	72 horas

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA

Tipo de Solicitud	Tipo de Servicio	Área que autoriza	Solicitar servicio con anticipación de:
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Baja, cambio ó reasignación de prefijo DID, línea directa virtual de entrada únicamente(sujeto a disponibilidad y normatividad vigente) ✓ Asignación de línea directa a través de conmutador en tecla privada(sujeto a disponibilidad y normatividad vigente) ✓ Baja, cambio ó reasignación de línea directa a través de conmutador en tecla privada(sujeto a disponibilidad y normatividad vigente) ✓ Alta, cambio ó baja de número celular en filtro de control interurbano ✓ Asignación, cambio ó corrección de nombre en directorio corporativo ✓ Asignación, cambio ó cancelación de acceso interurbano local ✓ Asignación, cambio ó cancelación de acceso interurbano 044 y 045 ✓ Asignación, cambio ó cancelación de acceso interurbano LDN ✓ Asignación, cambio ó cancelación de acceso interurbano LDI y Otros ✓ Asignación, cambio ó cancelación de acceso interurbano a filtros especiales ✓ Configuración, cambio ó baja de filtro interextensión (solo para funcionarios) ✓ Configuración, cambio ó baja de filtro jefe-secretaria para dos secretarias(solo para funcionarios) ✓ Configuración, cambio ó baja de código de cuenta ✓ Configuración, cambio ó baja de candado de seguridad ✓ Configuración, cambio ó baja de buzón de voz ✓ Capacitación a usuario final y funcionarios <p>Servicios Interinstitucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalación de extensión red de gobierno(teléfono Ericsson)- En este caso se puede tomar un periodo mayor ya que se depende de la asignación de la Red por parte de Oficialía Mayor y la instalación física del puerto por parte de la Procuraduría General de Justicia del DF ✓ Reubicación de extensión red de gobierno(teléfono Ericsson) ✓ Reinstalación de extensión red de gobierno(teléfono Ericsson) <p>Nuevo servicio Telmex</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalación de Línea directa (Par de cobre) ✓ Instalación de Enlace dedicado 	<p>O.M y D.G.A.</p> <p>O.M y D.G.A.</p>	<p>15 días Hábiles</p> <p>30 días Hábiles</p>