



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



# **PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICUTDES DE SERVICIOS GENERALES**

**NOVIEMBRE DE 2020**

---

**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES**  
DIRECCIÓN DE EVENTOS ESPECIALES Y SERVICIOS GENERALES

© Derechos Reservados.  
Primera Edición, Noviembre de 2020.  
Gobierno del Estado de México.  
Secretaría de Finanzas.  
Dirección General de Recursos Materiales  
Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales.  
Impreso y hecho en Toluca, México.  
Printed and made in Toluca Mexico.

La reproducción total o parcial de este documento  
podrá efectuarse mediante la autorización expofesa  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: I

**ÍNDICE**

<b>Presentación.</b>	<b>III</b>
<b>Objetivo General.</b>	<b>IV</b>
<b>Identificación e Interacción de Procesos.</b>	<b>V</b>
<b>Relación de Procesos y Procedimientos.</b>	<b>VI</b>
<b>Descripción de los procedimientos</b>	<b>VII</b>
<b>Macroproceso: Contratación de servicios consolidados.</b>	
<b>Proceso IV: Control y seguimiento</b>	
<b>Procedimiento:</b>	
1. Gestión y seguimiento a la atención de solicitudes de servicios consolidados en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales (SIGESS).	227006004/01/01
<b>Simbología</b>	<b>VIII</b>
<b>Registro de Ediciones</b>	<b>IX</b>
<b>Distribución</b>	<b>X</b>
<b>Validación</b>	<b>XI</b>

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: III

## **PRESENTACIÓN**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la Administración Pública del Estado de México impulsa acciones y resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales de la Dirección General de Recursos Materiales de la Secretaría de Finanzas, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta unidad administrativa del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye con la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: IV

**OBJETIVO GENERAL**

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas de la Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales, mediante la formalización, estandarización y sistematización de las actividades de trabajo a través de un Procedimiento de Gestión y Seguimiento de la Atención a las Solicitudes de Servicios Consolidados en el SGSSG.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

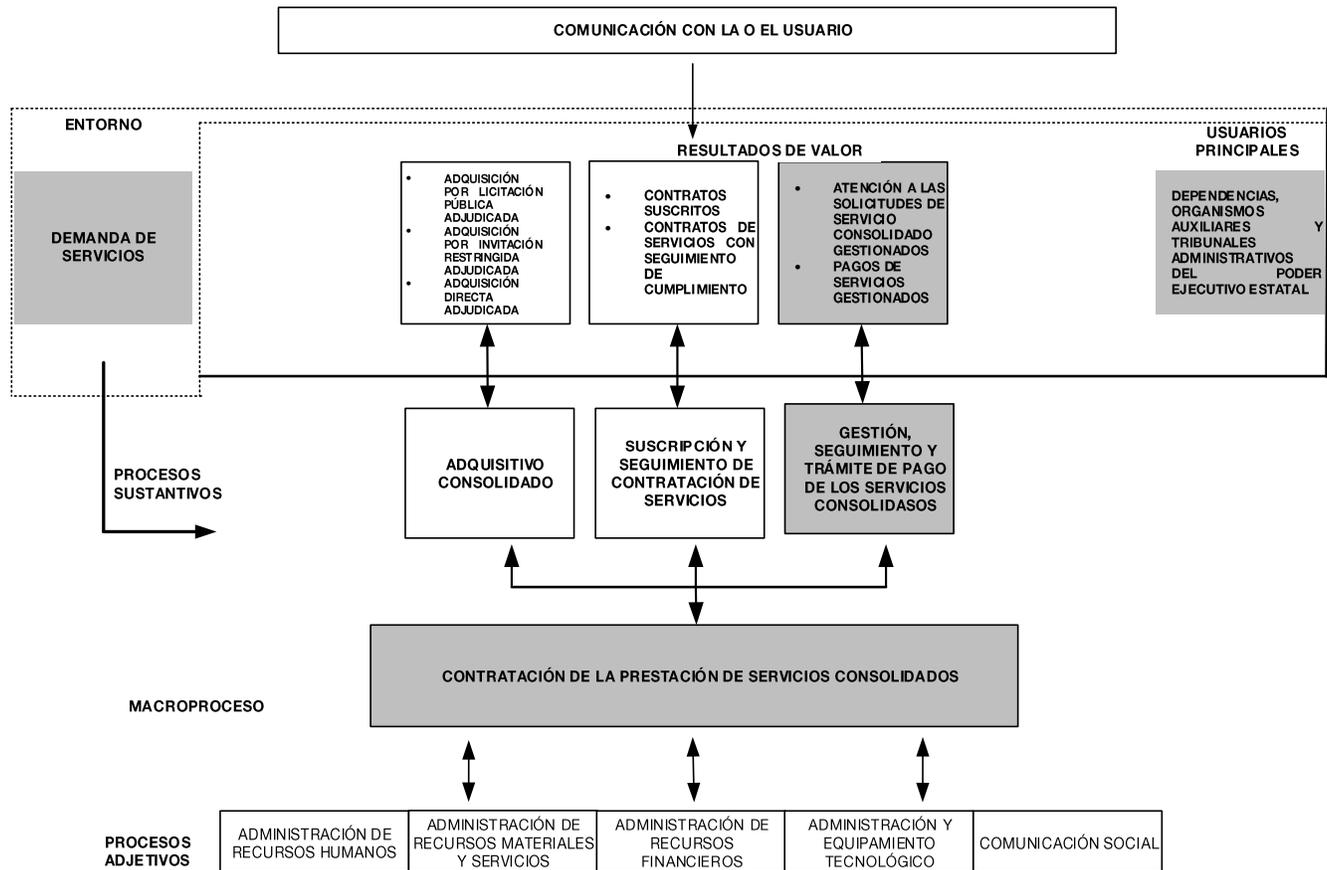
Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: V

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VI

**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**MACROPROCESO: Contratación de la prestación de servicios consolidados**

**Proceso Adquisitivo de Servicios:** De la solicitud a la adjudicación:

**PROCEDIMIENTOS:**

1. - Adjudicación por licitación pública
2. - Adjudicación por invitación restringida
3. - Adjudicación directa

**Proceso de Contratación de servicios:** De la emisión del fallo a la contratación del servicio.

**PROCEDIMIENTOS:**

1. Suscripción de Contratos de Servicios.
2. Seguimiento al cumplimiento de Contratos de Servicios

**Proceso de Gestión, Seguimiento y Tramite de Pago de los Servicios Consolidados:** Del contrato del servicio, seguimiento y tramite de la prestación de estos.

**PROCEDIMIENTO:**

1. Gestión y Seguimiento de la Atención a las Solicitudes del Servicios Consolidados en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales.
2. Gestión del trámite de pago de servicios generales.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VI

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: 1 de 33

**PROCEDIMIENTO:**

Gestión y seguimiento a la atención de solicitudes de servicios consolidados en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales (SIGESS).

**OBJETIVO:**

Asegurar que las solicitudes de servicios consolidados realizadas por las unidades administrativas usuarias en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales, sean atendidas en tiempo y forma por los prestadores de servicios consolidados, mediante la gestión y seguimiento de las mismas.

**ALCANCE:**

Aplica al personal del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales de la Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales, encargados de gestionar de manera oportuna las solicitudes de los servicios consolidados generadas por las unidades administrativas usuarias, al personal habilitado por las unidades administrativas usuarias del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México que tengan a su cargo los trámites inherentes a los servicios consolidados, así como al prestador del servicio consolidado.

**REFERENCIAS:**

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Artículos 19, fracción III y 24 fracciones XXXVII y LXIV, “Gaceta del Gobierno”, 17 de septiembre de 1981, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Artículos 3, fracción XVIII y 32, fracciones XIII y XIX, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, el 5 de abril del 2019, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, Apartado VII: Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. 20706005030000L Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales, 20706005030100L Subdirección de Servicios Generales Sector Central y 20706005030200L Subdirección de Servicios Generales Sector Auxiliar. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 25 de abril de 2019.
- Acuerdo por el que se establecen las Políticas, Bases y Lineamientos, en materia de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Tribunales Administrativos del Poder Ejecutivo del Estado de México. POBALINES 089, 090, 115 y 116, “Gaceta del Gobierno”, 9 de diciembre de 2013, reformas y adiciones.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

- Medidas de Austeridad y contención al Gasto Público del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México para el ejercicio fiscal 2019, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 8 de febrero de 2019.

**RESPONSABILIDADES:**

La Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales, a través del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales, es la unidad administrativa responsable de gestionar de manera oportuna las solicitudes de los servicios consolidados derivados de los contratos celebrados con la Dirección General de Recursos Materiales, mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales.

**La o el Responsable del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales deberá:**

- Revisar y firmar la “Cédula de Incumplimiento” y el “Registro de Verificación”.
- Turnar, para firma de las o los titulares de las Subdirecciones de Servicios Generales Sector Central o Auxiliar la “Cédula de Incumplimiento”.
- Elaborar para firma de la o del Titular de la Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales, los oficios de incumplimiento en los que incurrieron los prestadores de servicios consolidados.
- Obtener una copia fotostática del oficio firmado de incumplimiento para acuse de recibo y entregar oficio de devolución firmado y acuse al personal de oficialía de partes para su envío a la Coordinación de Procedimientos Adquisitivos de la Dirección General de Recursos Materiales.

**Las o los Analistas del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales deberán:**

- Revisar que el folio SIGESS generado por las unidades administrativas usuarias, cumpla con las políticas establecidas.
- Turnar de manera oportuna al prestador del servicio consolidado, la solicitud del servicio, indicando la fecha límite de cumplimiento.
- Realizar la verificación con el personal habilitado por las unidades administrativas usuarias, conforme a las políticas establecidas.
- Elaborar las “Cédulas de Incumplimiento” y el registro de verificación en los casos que correspondan.
- Turnar la “Cédula de Incumplimiento” y “Registro de Verificación” a la o al responsable del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales para la firma de las o los titulares de las Subdirecciones de Servicios Generales Sector Central o Auxiliar.

**El personal habilitado por las unidades administrativas usuarias deberá:**

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

- Generar las solicitudes de servicios a través del SIGESS, conforme a las políticas establecidas.
- Firmar el documento que acredita la entrega del servicio.
- Informar mediante el SIGESS el cumplimiento o incumplimiento de las solicitudes de servicios generadas, conforme a las políticas establecidas.
- Dar por concluidas las solicitudes atendidas por el prestador del servicio consolidado.

**El prestador del servicio consolidado deberá:**

- Cumplir con la atención del folio SIGESS notificado electrónicamente y generar el documento que acredite la prestación del servicio.
- Registrar el seguimiento de la solicitud del servicio en el SIGESS.
- Informar a la o el responsable del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales, el estatus de los folios SIGESS de los casos que no registró seguimiento.

**DEFINICIONES:**

**Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales (SIGESS)**

Sistema mediante el cual las unidades administrativas usuarias, generan solicitudes electrónicas relacionadas con la prestación de los servicios consolidados.

**Solicitud del servicio**

Requerimiento generado por las unidades administrativas usuarias mediante el SIGESS, para la atención del prestador del servicio consolidado.

**Servicios consolidados**

Servicios contratados por el Gobierno del Estado de México a través de la Dirección General de Recursos Materiales, adjudicados mediante un procedimiento de contratación único, con el fin de obtener mejores condiciones en cuanto a precio, para las partidas de fotocopiado, impresión y digitalización, combustible, limpieza y vigilancia.

**Prestador del servicio consolidado**

Persona física o jurídica que presta los servicios consolidados de fotocopiado, impresión y digitalización, combustible, limpieza y vigilancia, derivado de la celebración de un contrato con la Dirección General de Recursos Materiales de la Secretaría de Finanzas.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

**Analista del servicio consolidado**

Persona servidora pública designada por la o el Titular de la Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales, con la finalidad de gestionar hasta su cumplimiento las solicitudes de los servicios consolidados, generados mediante el SIGESS.

**Unidades Administrativas usuarias**

Hace referencia a las dependencias, organismos auxiliares y tribunales administrativos del Poder Ejecutivo Estatal.

**Personal habilitado**

Servidora pública o servidor público designado por la unidad administrativa usuaria, responsable de generar las solicitudes de servicios, así como de dar seguimiento a la atención otorgada en el SIGESS.

**Usuaría o usuario**

Dependencia, organismo auxiliar o tribunal administrativo del Poder Ejecutivo Estatal con quien se presentará el prestador del servicio para la atención de la solicitud del servicio consolidado.

**Verificación de la solicitud**

Procedimiento que realiza la o el analista del servicio consolidado, mediante llamada telefónica o visita, para corroborar que la solicitud del servicio haya sido atendida en el tiempo establecido.

**Cédula de incumplimiento**

Documento realizado por la o el analista del servicio consolidado, mediante el cual se hace constar el incumplimiento del prestador del servicio consolidado.

**Registro de verificación de incumplimiento**

Documento mediante el cual la o el analista del servicio consolidado, realiza la verificación con el personal habilitado, registrando el incumplimiento por parte del prestador del servicio consolidado.

**Folio SIGESS**

Registro generado por el SIGESS, que contiene la descripción de la solicitud del servicio consolidado.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

**Reporte de solicitudes**

Reporte que emite el SIGESS y que contiene el seguimiento referente a la solicitud del servicio consolidado.

**Documentación soporte**

Documentación que se adjunta a la “Cédula de Incumplimiento”, reporte SIGESS y registro de verificación.

**Oficio de incumplimiento**

Documento firmado por la o el Titular de la Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales, a través del cual se notifican los incumplimientos en los que incurrió el prestador del servicio consolidado.

**Coordinación de Procedimientos Adquisitivos**

Unidad administrativa adscrita a la Dirección General de Recursos Materiales, encargada de recibir los incumplimientos en los que incurrió el prestador del servicio consolidado.

**ID**

Número de identificación asignado al equipo de fotocopiado, impresión y digitalización.

**Layout**

Formato proporcionado por el prestador del servicio consolidado de combustible requisitado por la servidora pública o el servidor público habilitado y que organiza los datos e información que se requieren para realizar los movimientos solicitados.

**Formato de baja**

Documento expedido por el Departamento de Verificación e Inventarios adscrito a la Dirección de Normatividad y Control Patrimonial de la Dirección General de Recursos Materiales, el cual señala los datos del vehículo dado de baja.

**Oficio de cancelación**

Documento generado por las unidades administrativas usuarias mediante el cual se solicita a la Dirección de Contabilidad del Sector Central la cancelación de las facturas emitidas por el prestador del servicio.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

**INSUMOS:**

- Solicitud de servicios consolidados realizada por las unidades administrativas usuarias a través del Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios (SIGESS), y el Folio de Solicitud generado PARA GESTIÓN DEL SERVICIO.

**RESULTADOS:**

- Atención a las solicitudes de Servicio consolidado otorgado a las unidades administrativas, gestionadas.
- Folios SIGESS de las solicitudes de servicio atendidos por el prestador del servicio consolidado.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- “Envío de Correspondencia” de la Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales.
- Procedimiento inherente a la “Sanción a Proveedores” de la Dirección de Normatividad y Control Patrimonial.

**POLÍTICAS:**

Todas las solicitudes de servicios consolidados realizadas por las dependencias, organismos auxiliares y tribunales administrativos del Poder Ejecutivo Estatal a través del SIGESS, deberán de cumplir con los requisitos señalados en la infografía correspondiente al servicio del cual se solicita, publicadas en el sitio [http://deesg.edomex.gob.mx/servicios\\_consolidados](http://deesg.edomex.gob.mx/servicios_consolidados), para su atención.

La solicitud del servicio de fotocopiado, impresión y digitalización deberá contener:

- En caso de solicitud de tóner o unidades de imagen.
  - Datos del equipo de fotocopiado (marca, modelo, serie, ID).
  - Número del reporte asignado por el call center del prestador del servicio de fotocopiado, impresión y digitalización.
  - Domicilio completo de la unidad administrativa usuaria.
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto.
  - Teléfono o correo electrónico de la usuaria o usuario.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

- En caso de revisión de equipo
  - Datos del equipo de fotocopiado (marca, modelo, serie, ID).
  - Número del reporte asignado por el call center del prestador del servicio de fotocopiado, impresión y digitalización.
  - Domicilio completo de la unidad administrativa usuaria.
  - Breve de la descripción de la falla
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto.
  - Teléfono o correo electrónico de la usuaria o usuario.
  
- En caso de solicitar sustitución de equipo por demanda/volumen de impresión
  - Datos del equipo de fotocopiado (marca, modelo, serie, ID).
  - Volumen del equipo de fotocopiado.
  - Funciones del equipo.
  - Breve justificación de la sustitución del equipo.
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto.
  - Teléfono o correo electrónico de la usuaria o usuario.
  
- En caso de solicitar sustitución de equipo con alta incidencia de fallas.
  - Datos del equipo de fotocopiado (marca, modelo, serie, ID).
  - Señalar los números de reportes generados en el call center del prestador del servicio de fotocopiado, impresión y digitalización o folio SIGESS en un lapso de 90 días naturales, deben de ser como mínimo 3.
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto.
  - Teléfono o correo electrónico de la usuaria o usuario.
  
- En caso de solicitar recolección de tóner.
  - Domicilio completo de la unidad administrativa usuaria.
  - Recolección mínima de 5 cartuchos vacíos.
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto.
  - Teléfono o correo electrónico de la usuaria o usuario.
  
- En caso de solicitar reubicación de equipo.
  - Nombre de la Unidad Administrativa usuaria.
  - Datos del equipo de fotocopiado (marca, modelo, serie, ID).
  - Domicilio origen de la unidad administrativa usuaria.
  - Domicilio destino de la unidad administrativa usuaria.
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto.
  - Teléfono o correo electrónico de la usuaria o usuario.

La atención de la solicitud del servicio de limpieza o vigilancia deberá contener:

- En caso de cambio de elementos:
  - Nombre de la Unidad Administrativa usuaria

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

- Domicilio completo de la unidad administrativa usuaria.
- Nombre del elemento susceptible al cambio.
- Breve justificación del cambio del elemento.
- Horario del elemento.
- Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto.
- Teléfono o correo electrónico de la usuaria o usuario.
  
- En caso de cambio de domicilio:
  - Nombre de la Unidad Administrativa usuaria.
  - Domicilio origen de la unidad administrativa usuaria.
  - Domicilio destino de la unidad administrativa usuaria.
  - Horario del o los elementos.
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto.
  - Teléfono o correo electrónico de la usuaria o usuario.
  
- En caso de notas de crédito:
  - Nombre de la Unidad Administrativa usuaria.
  - Domicilio completo de la Unidad Administrativa usuaria.
  - Remitir lista de asistencia de los elementos faltantes al correo electrónico que proporcione la o el analista del servicio consolidado.
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto
  - Teléfono o correo electrónico de la usuaria o usuario.
  
- En caso de asignación de vacantes:
  - Domicilio completo de la Unidad Administrativa usuaria.
  - Fecha en la que no se presentaron los elementos.
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto
  - Teléfono o correo electrónico de la usuaria o usuario.
  
- En caso de falta de emisión de facturas:
  - Nombre de la Unidad Administrativa usuaria
  - Domicilio completo de la Unidad Administrativa usuaria.
  - Mes pendiente de facturación.
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto.
  - Teléfono de la usuaria o usuario.
  
- En caso de refacturaciones:
  - Remitir el oficio de cancelación dirigido a la o él titular de la Dirección General de Contabilidad del Sector Central, al correo electrónico que proporcione la o el analista del servicio consolidado.
  - Nombre de la usuaria o usuario con el que se tendrá contacto.
  - Teléfono de la usuaria o usuario.

La atención de la solicitud del servicio de combustible deberá contener:

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

- En caso de reposición de tarjeta:
  - ☐ Folio proporcionado por el call center (reposición de tarjeta) del prestador del servicio.
  - ☐ Placas del vehículo.
- En caso de alta de tarjetas nuevas de primera vez o por cambio de placa:
  - ☐ Remitir el layout debidamente requisitado al correo electrónico que proporcione la o el analista del servicio consolidado.
- En caso de alta de tarjetas nuevas por inclusión de vehículos al parque:
  - ☐ Remitir formato de baja al correo electrónico que proporcione la o el analista del servicio consolidado.
  - ☐ Remitir el layout debidamente requisitado al correo electrónico que proporcione el analista del servicio general consolidado.
- En caso de cancelación de cuentas y tarjetas:
  - ☐ Número de cuenta.
  - ☐ Cuatro últimos dígitos de la tarjeta.
- En caso de fallas en el sistema:
  - ☐ Remitir captura de pantalla del error al correo que proporcione el analista del servicio general consolidado.
- En caso de reasignación de cuentas de monederos electrónicos:
  - ☐ Remitir al correo electrónico que proporcione el analista del servicio general consolidado, el layout de reasignación que contenga nombre del área anterior, nombre del área actual y el número de cuenta que se reasignará.
- En caso de cambios de usuarios de cuentas:
  - ☐ Remitir al correo electrónico que proporcione el analista del servicio general consolidado, correo electrónico anterior, nombre completo de la persona que va a quedar a cargo, correo electrónico nuevo y número de teléfono.
- En caso de cambios de denominación de tarjetas:
  - ☐ Remitir al correo electrónico que proporcione la o el analista del servicio general consolidado el layout que contenga: placa, tarjeta y cuenta anteriores y placa, marca, tipo, modelo, serie, cilindraje, área, monedero, correo electrónico y tipo de asignación.

El personal habilitado por la unidad administrativa usuaria deberá registrar el seguimiento a las solicitudes del servicio mediante el SIGESS, en el apartado de observaciones, señalando la fecha de atención por parte del prestador del servicio consolidado o bien, la omisión a la atención de la solicitud del servicio.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

La o el analista del servicio consolidado perteneciente al Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales, realizará la verificación vía telefónica o de manera presencial con el personal habilitado, una vez que se haya cumplido el plazo otorgado para la atención de la solicitud del servicio o bien una vez que el prestador del servicio informe mediante SIGESS o vía correo electrónico la atención al folio.

En caso de que el prestador del servicio no cumpla con la atención de una solicitud en la fecha establecida, la o el analista del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales deberá solicitar al prestador del servicio consolidado, a través de correo electrónico, el cumplimiento total de la solicitud, aun cuando se encuentre fuera de la fecha establecida.

Si la servidora pública o el servidor público habilitado de la unidad administrativa usuaria del SIGESS no corrige en el lapso de tiempo indicado las observaciones que, en su caso, le sean señaladas a su solicitud, la o el Analista del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales realizará la cancelación del folio de solicitud correspondiente, y la unidad usuaria tendrá que ingresar al Sistema y realizar una nueva solicitud.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

**DESARROLLO:**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dependencias y Organismos del Poder Ejecutivo Estatal/Unidad Administrativa Usuaría/Servidora Pública o Servidor Público Habilitado	<p>Ingresar al Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales (SIGESS) y emitir la solicitud de un servicio consolidado, obtener el folio de solicitud que el sistema genera de forma automática y queda en espera de una respuesta.</p> <p><b>Se conecta con la operación número 4 o 12, según corresponda.</b></p>
2	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<p>Ingresar al SIGESS visualizar la solicitud del servicio consolidado emitida por la servidora pública o el servidor público habilitado, se entera, revisa y verifica que cumpla con los requisitos establecidos en la infografía "Trámites y Requisitos" publicado en <a href="http://deesg.edomex.gob.mx/servicios_consolidados">http://deesg.edomex.gob.mx/servicios_consolidados</a> y determina:</p> <p><b>¿La solicitud cumple con los requisitos establecidos en la infografía "Trámites y Servicios"?</b></p>
3	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<p><b>La solicitud no cumple con los requisitos establecidos en la infografía "Trámites y Servicios".</b></p> <p>Informa a la unidad administrativa usuaria, a través del SIGESS, la inconsistencia detectada, señalando el lapso en el que la servidora pública o el servidor público habilitado deberá de adicionar o modificar la información remitida, a fin de evitar que el folio de su solicitud sea cancelado y tenga que realizar la solicitud nuevamente.</p>
4	Dependencias y organismos del Poder Ejecutivo Estatal/Unidad Administrativa Usuaría / Servidora Pública o Servidor Público Habilitado	<p>Recibe, a través del SIGESS las observaciones a su solicitud, se entera, y actualiza la información, solventando las observaciones señaladas, y reenvía la solicitud de servicios al SIGESS.</p>
5	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<p>Recibe a través del SIGESS la actualización de la información y verifica que la servidora o el servidor público habilitado haya adicionado o modificado la información en el lapso establecido y determina:</p> <p><b>¿La servidora pública o el servidor público habilitado remitió la información en el tiempo establecido?</b></p>
6	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<p><b>La servidora pública o el servidor público habilitado no remitió la información en el tiempo establecido.</b></p> <p>Cancela el folio de solicitud del servicio consolidado, a través del SIGESS.</p>

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

<b>No.</b>	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
7	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<p><b>Viene de la operación número 5.</b></p> <p><b>La servidora pública o el servidor público habilitado sí remitió la información en el tiempo establecido.</b></p> <p>Verifica si las observaciones señaladas a la solicitud del servicio fueron solventadas y, determina:</p> <p><b>¿Las observaciones señaladas a la solicitud fueron solventadas?</b></p>
8	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<p><b>Las observaciones señaladas a la solicitud no fueron solventadas.</b></p> <p>Informa a la unidad administrativa usuaria, a través del SIGESS, la inconsistencia detectada, señalando el lapso en el que la servidora pública o el servidor público habilitado deberá de adicionar o modificar la información remitida, a fin de evitar que el folio de su solicitud sea cancelado y tenga que realizar la solicitud nuevamente.</p> <p><b>Se conecta con la operación número 4.</b></p>
9	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<p><b>Las observaciones señaladas a la solicitud sí fueron solventadas.</b></p> <p>Turna a través del SIGESS la solicitud al prestador del servicio consolidado que corresponda, estableciendo las condiciones de la prestación del servicio, así como fecha límite de cumplimiento.</p> <p><b>Se conecta con la operación número 11.</b></p>
10	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<p><b>Viene de la operación número 2.</b></p> <p><b>La solicitud sí cumple con los requisitos establecidos en la infografía "Trámites y Servicios".</b></p> <p>Turna a través del SIGESS la solicitud al prestador del servicio consolidado que corresponda, estableciendo las condiciones de la prestación del servicio, así como fecha límite de cumplimiento.</p>
11	Prestador del Servicio	<p>Recibe solicitud a través del SIGESS, se entera, elabora documento que acredite la atención al servicio y atiende la solicitud en las condiciones y forma establecidas en la misma y entrega el servicio junto con la documentación y, una vez otorgado el servicio, registra la atención de la solicitud en el SIGESS, en su caso, envía, a través de mensajería o correo electrónico el documento que comprueba la atención en la fecha establecida, al Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales.</p>

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
12	Dependencias y organismos del Poder Ejecutivo Estatal/Unidad Administrativa Usuaría/Servidora Pública o Servidor Público Habilitado	Recibe el servicio junto con la documentación que acredite la entrega del servicio, firma e ingresa al SIGESS para hacer comentarios respecto al servicio que le fue brindado.
13	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales / Analista	Ingresar al SIGESS, se entera de la atención otorgada por el prestador del servicio y, en su caso, recibe a través de mensajería o correo electrónico, el documento que acredita la atención de la solicitud, y procede a verificar con el personal habilitado por las unidades administrativas usuarias, de manera presencial o telefónica, que el prestador del servicio consolidado haya atendido la solicitud en las condiciones y tiempo establecido.
14	Dependencias y organismos del Poder Ejecutivo Estatal/Unidad Administrativa Usuaría/Servidora Pública o Servidor Público Habilitado	Recibe llamada telefónica o al analista, se entera de la verificación de la prestación del servicio y atención conforme a las condiciones y tiempo establecido, informa al Analista, los comentarios al respecto.
15	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales / Analista	Se entera de la información y determina:  <b>¿El prestador del servicio cumplió con las condiciones y tiempo establecidos?</b>
16	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<b>El prestador del servicio no cumplió con las condiciones y tiempo establecidos.</b>  ingresa al SIGESS, requisita la carátula de "Cédula de Incumplimiento" y el "Registro de Verificación", e imprime el reporte correspondiente, firma cédula y registro, los anexa al reporte SIGESS y los turna a la o al responsable del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales para su firma y la firma de la o del Titular de la Subdirección de Servicios Generales del Sector Central o, Auxiliar, según corresponda, adjuntando en su caso, el documento que acredite la atención de la solicitud.
17	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Responsable	Recibe "Cédula de Incumplimiento", y documentación soporte ("Registro de Verificación", reporte SIGESS y, en su caso, el documento que acredita la atención de la solicitud), revisa los documentos y determina:  <b>¿La "Cédula de Incumplimiento" y la documentación soporte cuentan con todos los datos correctos?</b>

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

<b>No.</b>	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
18	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Responsable	<p><b>La “Cédula de Incumplimiento” y/o la documentación soporte no cuentan con todos los datos correctos.</b></p> <p>Señala observaciones y regresa la “Cédula de Incumplimiento” anexa a la documentación soporte al analista para su corrección.</p>
19	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<p>Recibe la “Cédula de Incumplimiento” y documentación soporte, se entera, corrige y vuelve a turnar los documentos a la o al responsable del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales.</p> <p><b>Se conecta con la operación número 17.</b></p>
20	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Responsable	<p><b>La “Cédula de Incumplimiento” y la documentación soporte sí cuentan con todos los datos correctos.</b></p> <p>Firma “Cédula de Incumplimiento” y el “Registro de Verificación” y turna “Cédula de Incumplimiento” anexando la documentación soporte a la o al Titular de la Subdirección de Servicios Generales del Sector Central o Auxiliar, según corresponda, para su firma.</p>
21	Subdirección de Servicios Generales Sector Central/ Subdirección de Servicios Generales Sector Auxiliar/Titular	<p>Recibe “Cédula de Incumplimiento” y documentación soporte, se entera, firma cédula y la devuelve a la o al responsable del Área de Gestión de Solicitudes y Servicios anexa a la documentación soporte.</p>
22	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Responsable	<p>Recibe “Cédula de Incumplimiento” y documentación soporte, elabora oficio de incumplimiento anexando la “Cédula de Incumplimiento” generada junto con la documentación soporte, dirigido a la o al Titular de la Coordinación de Procedimientos Adquisitivos de la Dirección General de Recursos Materiales y turna oficio a la o al Titular de la Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales, para su firma, anexo a la “Cédula de Incumplimiento” y documentación soporte.</p>
23	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Titular	<p>Recibe oficio de incumplimiento anexo a la “Cédula de Incumplimiento” y documentación soporte, se entera, firma oficio y regresa los documentos a la o al Responsable del Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales.</p>
24	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Responsable	<p>Recibe oficio de incumplimiento firmado anexo a la “Cédula de Incumplimiento” y documentación soporte, genera una copia fotostática del oficio de incumplimiento para acuse de recibo y entrega oficio de incumplimiento en original y copia y documentación soporte en copias constatadas al personal de oficialía de partes para su envío.</p>

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

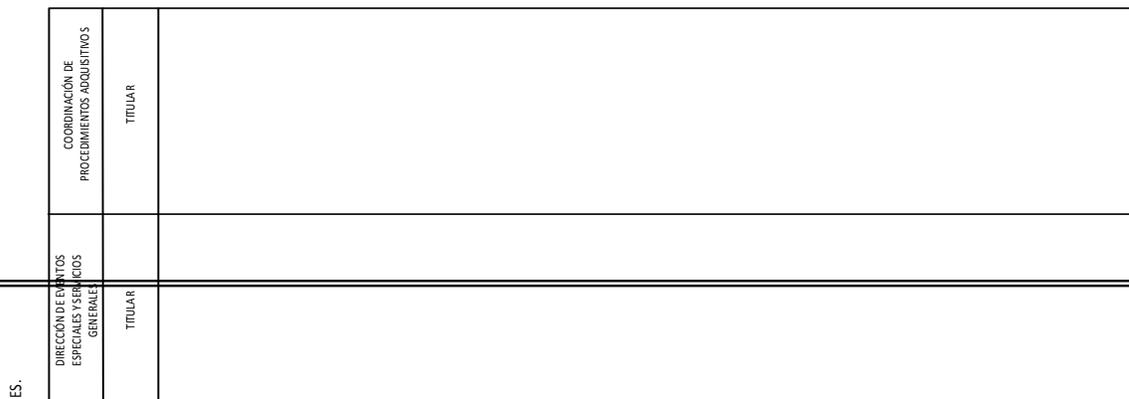
Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
25	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Oficialía de Partes	<p>Recibe oficio de incumplimiento en original y copia, “Cédula de Incumplimiento” y documentación soporte en copias constatadas e indicaciones.</p> <p><b>Se conecta con el procedimiento “Envío de Correspondencia”.</b></p>
26	Coordinación de Procedimientos Adquisitivos/Titular	<p><b>Viene del procedimiento “Envío de Correspondencia”.</b></p> <p>Recibe oficio de incumplimiento en original y documentación soporte, se entera, firma acuse de recibo y turna oficio y documentación soporte al Departamento de Contratos “A”, Departamento de Contratos “B” o al Departamento de Contratos del Sector Auxiliar, según corresponda, para que le comuniquen del incumplimiento a la Dirección de Normatividad y Control Patrimonial.</p> <p><b>Se conecta con el procedimiento inherente a “Sanción a Proveedores”.</b></p>
27	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Responsable	<p><b>Viene del procedimiento “Envío de Correspondencia”.</b></p> <p>Obtiene acuse de recibo del oficio de incumplimiento, entrega acuse al analista y le indica que lo archive.</p>
28	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Responsable	<p>Obtiene acuse de recibo del oficio de incumplimiento e indicaciones, se entera y lo archiva.</p>
29	Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales/Área de Gestión de Solicitudes de Servicios Generales/ Analista	<p><b>Viene de la operación número 15. El prestador del servicio sí cumplió con las condiciones y tiempo establecidos.</b></p> <p>Requisita el “Reporte de Solicitudes”, lo descarga como asunto concluido, imprime reporte y lo archiva.</p>

**DIAGRAMA**



# PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS GENERALES

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS GENERALES.

DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS DEL PODER EJECUTIVO ESTATAL/UNIDAD ADMINISTRATIVA USUARIA/SERVIDORA PÚBLICA O SERVIDOR PÚBLICO HABILITADO	ÁREA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS	PRESTADOR DEL SERVICIO	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES SECTOR CENTRAL O AUXILIAR	DIRECCIÓN DE EVENTOS ESPECIALES Y SERVICIOS GENERALES	COORDINACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADQUISITIVOS
	RESPONSABLE	ANALISTA	TITULAR	TITULAR	TITULAR

# PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS GENERALES

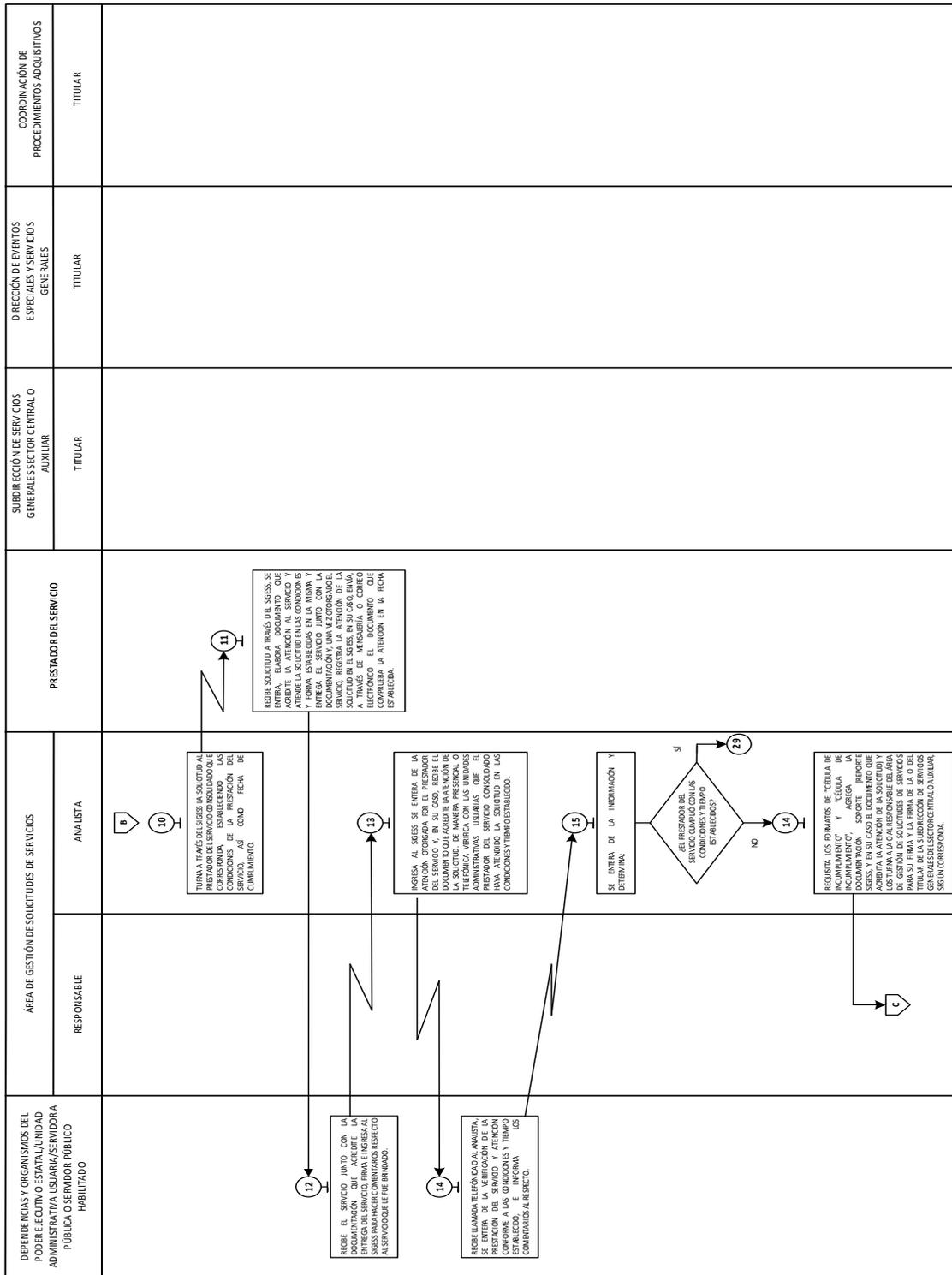
Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS GENERALES.





**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

## **MEDICIÓN**

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del prestador del servicio consolidado a las solicitudes del servicio mediante el SIGESS:

$$\frac{\text{Total de solicitudes de servicios consolidados atendidas mensualmente}}{\text{Total de solicitudes de servicios consolidados recibidas mensualmente}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de servicios consolidados atendidas del total de solicitudes de servicios consolidados recibidas de manera mensualmente.}$$

## **Registros de Evidencias**

Los folios de las solicitudes de servicios consolidados recibidas y atendidas son registradas a través del sistema automatizado SIGESS.

## **FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

Los formatos utilizados en el procedimiento no se anexan ya que forman parte del sistema automatizado SIGESS.

- “Cédula de Incumplimiento”.
- “Registro de Verificación de Incumplimiento”.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII

**SIMBOLOGÍA**

Para la elaboración del diagrama se utilizaron los siguientes símbolos, los cuales tienen la representación y significado siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o término de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO dentro de la forma y, cuando se quiera indicar el término, se escribirá la palabra FIN del mismo modo.
	Conector de operación. Muestra la secuencia numérica de las operaciones del procedimiento. Se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento, anotando dentro de la forma un número secuencial y conectándola, dentro del mismo procedimiento, con la operación que le antecede y que le sigue, respectivamente.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativa al procedimiento. Se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se lleva a cabo en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar el uso de hojas de gran tamaño; muestra, al finalizar la hoja, hacia dónde va y, al principio de la siguiente hoja, de dónde viene. Dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando la actividad exige identificar, entre dos o más alternativas, la forma de proceder respecto de cierta cuestión. Para utilizar éste símbolo se escribirá una pregunta en el centro de la forma y de cada punto de unión nacerá una línea continua que indicará las distintas alternativas de continuación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información, así como el camino que deberán seguir los documentos o materiales resultantes de cada operación. Su dirección se indica por la secuencia de las operaciones descritas en el procedimiento, naciendo en el símbolo "Operación" y terminando en el símbolo "Conector de operación". Se deberá usar una nueva "Línea continua" para cada cambio de operación.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: VIII



Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, este se puede realizar a través de teléfono o módem. La dirección del flujo se indica de igual forma que con la "Línea continua".



Fuera de flujo. Indica que cierto actor o actividad ha finalizado su intervención en el procedimiento. Se coloca bajo el símbolo de "Operación" para describir que la información que debiera continuar ya no requiere ser descrita por el procedimiento en cuestión.



Interrupción del procedimiento. Es empleada para indicar que hay una interrupción entre dos operaciones del procedimiento, ya sea para realizar una acción o para reunir determinada documentación.



Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene, o es la continuación, de otros. Dentro de la forma se anotará el nombre del procedimiento del cual se deriva o el nombre del procedimiento hacia el cual se dirige.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: IX

**REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición (noviembre de 2020): elaboración del procedimiento.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: X

**DISTRIBUCIÓN**

El original del procedimiento se quedará en posesión del Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" para su publicación

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Primera copia. – Dirección de Eventos Especiales y Servicios Generales.
- Segunda copia. – Subdirecciones de Servicios Generales Sector Central y Sector Auxiliar.
- Tercer copia -.

**PROCEDIMIENTO:  
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS  
GENERALES**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2020

Código: 20706005030000L

Página: XI

**VALIDACIÓN**

---

**ERICK AGISS ORTIZ**  
DIRECTOR DE EVENTOS ESPECIALES Y  
SERVICIOS GENERALES

---

**JOSE JAVIER MORALES AGUILAR**  
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS  
GENERALES SECTOR CENTRAL

---

**RAFAEL EDGARDO CAMARENA  
HERNANDEZ** SUBDIRECTOR DE  
SERVICIOS GENERALES SECTOR  
AUXILIAR