



**SEV**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

# Manual Específico de Procedimientos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

XALAPA, VERACRUZ, MÉXICO | NOV 2018

**Miguel Ángel Yunes Linares**

Gobernador del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

**Enrique Pérez Rodríguez**

Secretario de Educación de Veracruz

**Abel Ignacio Cuevas Melo**

Oficial Mayor

**Beatriz F. Cabrera Excelente**

Titular de la Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo

**Rubén Becerra Pérez**

Encargado de la Dirección de Servicios Generales

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
<b>1. ORGANIGRAMA</b>	<b>5</b>
<b>2. SIMBOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>3. PROCEDIMIENTOS</b>	<b>8</b>
<b>3.1 Departamento de Transportes</b>	<b>9</b>
3.1.1 Tramitación de viáticos de salida de vehículo para comisión foránea	9
3.1.2 Pago de tenencia o derecho vehicular	18
<b>3.2 Departamento de Mantenimiento de Inmuebles</b>	<b>21</b>
3.2.1 Mantenimiento de inmuebles	21
<b>3.3 Departamento de Servicios de Apoyo Administrativo</b>	<b>25</b>
3.3.1 Trámite de pago de servicios básicos	25
3.3.2 Incorporación de los centros de trabajo al convenio de cobranza centralizada de la Secretaría de Educación.	31
<b>4. GLOSARIO</b>	<b>36</b>
<b>5. DIRECTORIO</b>	<b>39</b>
HOJA DE AUTORIZACIÓN	40

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, artículo 12, fracción XVI; artículo 13; artículo 14, fracción VII y artículo 15 fracción II, y al Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018 apartado "Regenerar la competitividad gubernamental", que señalan la obligatoriedad de las Dependencias de expedir y mantener actualizados los manuales administrativos que normen su actuación, y en apego a la Metodología para la Elaboración de Manuales Administrativos, vigente, emitida por la Contraloría General del Estado, la Dirección de Servicios Generales se dio la tarea de elaborar el presente Manual Específico de Procedimientos como herramienta normativa-administrativa que coadyuve en el desempeño de sus atribuciones conferidas, logrando la eficiencia en la organización de las áreas que la integran.

A través de éste documento quedan establecidos los procedimientos que realiza la Dirección de Servicios Generales de forma lógica, sistemática y detallada en sus actividades en concordancia con sus atribuciones, con el fin de lograr la ejecución eficiente de los mismos, así como contribuir a la simplificación y modernización de los procesos administrativos.

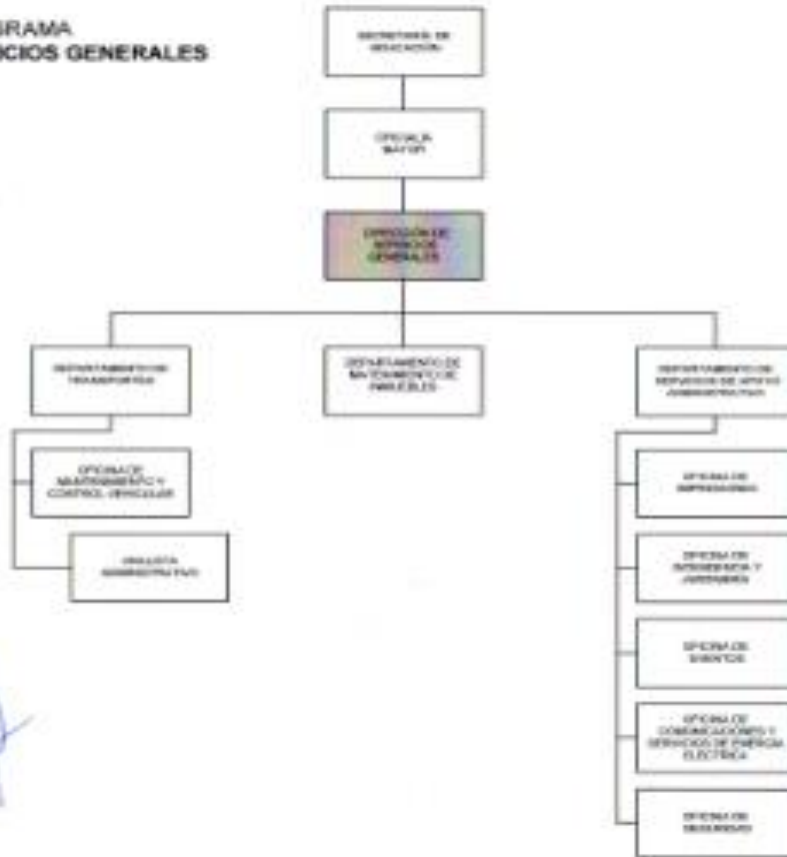
# 1. ORGANIGRAMA



SEV

VER Educación

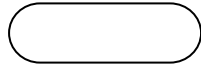
## ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES



*Handwritten signature in blue ink.*

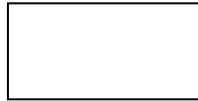


## 2. SIMBOLOGÍA



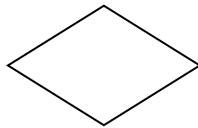
### **Terminal**

Indica el inicio del procedimiento y el final del mismo.



### **Operación**

Representa la ejecución de una actividad operativa o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.



### **Decisión o alternativa**

Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varias decisiones o alternativas (preguntas o verificación de condiciones).



### **Documento**

Representa cualquier tipo de documento que utiliza, reciba, se genere o salga del procedimiento, los cuales pueden identificarse indicando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente; y si es original, tanto o copia, y el número de ellas.

O Original

T Tanto

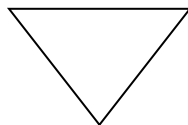
F Fotocopia (cuando se fotocopia un documento)

1,...Número de copias



### **Multidocumento**

Se utiliza para representar paquetes de documentos, expedientes, carpetas, etc.



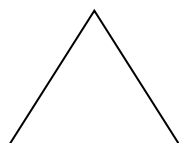
### **Archivo permanente**

Indica que se guarda un documento en forma permanente. Se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le pueden agregar en el interior las siguientes instrucciones:

A Alfabético

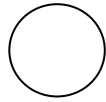
N Numérico

C Cronológico



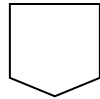
### **Archivo temporal**

Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional. Se rige por las mismas condiciones del archivo permanente.



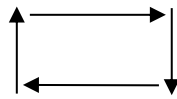
**Conector**

Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo.



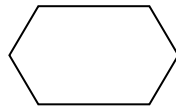
**Conector de página**

Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el procedimiento.



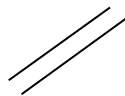
**Dirección de flujo o líneas de unión**

Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas actividades.



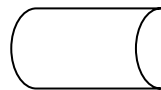
**Preparación o Conector de procedimiento**

Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar con el descrito.



**Pasa el tiempo**

Representa una interrupción del proceso.



**Sistema informático**

Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.



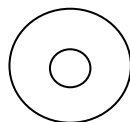
**Efectivo o Cheque**

Representa el efectivo o cheque que se reciba, genere o salga del procedimiento.



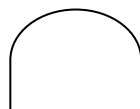
**Aclaración**

Se utiliza para hacer una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.



**Disco compacto**

Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad de lectura óptica.



**Objeto**

Es la representación gráfica de un objeto tangible descrito dentro del procedimiento.



**USB**

Representa un archivo digital en memoria USB.

### **3. PROCEDIMIENTOS**



## Procedimiento

### 3.1.1. Tramitación de viáticos de salida de vehículo para comisión foránea

**Área:**

Departamento de Transportes

**Objetivo:**

Brindar el servicio de transporte foráneo de acuerdo a las peticiones de las áreas de la Secretaría de Educación.

**Frecuencia:**

Diario

**Normas:**

- El **Oficio de solicitud de comisión foránea** debe ser dirigido al Oficial Mayor, en atención al Director(a) de Servicios Generales y contar con la firma del titular del área solicitante.
- El área de la Secretaría de Educación solicitante debe contar con disponibilidad presupuestal para tramitar el pago correspondiente a viáticos, peajes y combustible .
- El importe por concepto de viáticos, peajes y combustible se debe calcular conforme a las tarifas autorizadas en el manual de políticas para la asignación de comisiones de trabajo, trámite y control de viáticos y pasajes en la administración pública del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- El **Formato de solicitud de fondos a comprobar, Formato de oficio de comisión y Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso** utilizados en el procedimiento son los que se encuentran establecidos como anexos en el manual de políticas para la asignación de comisiones de trabajo, trámite y control de viáticos y pasajes en la administración pública del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- El Comisionado(a) debe estar sin adeudo de viáticos con la Dirección de Recursos Financieros de la Secretaría de Educación.
- Las **Facturas y/o Recibos** deben cumplir con los requisitos fiscales dispuestos en el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación.
- La Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal fiscaliza que el recurso requerido para la comisión se aplique a la partida presupuestal correspondiente.
- El Comisionado(a) debe comprobar los gastos ante la Dirección de Recursos Financieros, con el **Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso**, y las **Facturas y/o Recibos** originales firmados por él.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Servicios Generales

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Procedimiento

### 3.1.1. Tramitación de viáticos de salida de vehículo para comisión foránea

- El Comisionado(a) debe reintegrar los recursos remanentes de viáticos, peajes y combustible a la Dirección de Recursos Financieros de la Secretaría de Educación.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su turno.

## Descripción Narrativa

### 3.1.1. Tramitación de viáticos de salida de vehículo para comisión foránea

**Responsable:**

Departamento de Transportes

Actividad	Descripción
1	Recibe de la Dirección de Servicios Generales el <b>Oficio de solicitud de comisión foránea</b> , en original y calcula el importe por concepto de viaticos, peajes y combustible.
2	Requisita <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> en original, recaba en este firma del Comisionado(a) y del Jefe(a) del Departamento de Transporte, y obtiene fotocopia.
3	Requisita <b>Formato de oficio de comisión</b> original, recaba en este firma del Jefe(a) del Departamento de Transportes, y obtiene fotocopia.
4	Turna el <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> en original y el <b>Formato de oficio de comisión</b> en original a la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal, y archiva fotocopia de los formatos como acuse de recibo de manera cronologica temporal en la carpeta de vehiculos a comisión foránea.  Pasa el tiempo.
5	Recibe de la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal el <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> y el <b>Formato de oficio de comisión</b> originales, verifica si cuenta con disponibilidad presupuestal.  ¿Cuenta con disponibilidad presupuestal?
5A	<u>En caso de no contar con disponibilidad presupuestal:</u> Elabora <b>Tarjeta informativa</b> en original y copia dirigida al área solicitante del servicio, a fin de comunicar la improcedencia de su solicitud, y recaba en ésta firma del Director(a) de Servicios Generales.
5A.1	Obtiene de la carpeta de vehiculos a comisión foranea la fotocopia del <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> y turna ésta junto con la <b>Tarjeta informativa</b> en original al área solicitante del servicio, y archiva copia de la tarjeta como acuse de recibo de manera cronologica permanente.  Fin.

## Descripción Narrativa

### 3.1.1. Tramitación de viáticos de salida de vehículo para comisión foránea

Actividad	Descripción
6	<p><u>En caso de que cuente con disponibilidad presupuestal:</u>            Obtiene de la carpeta de vehiculos a comisión foranea fotocopia del <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> y del <b>Formato de oficio de comisión</b>.</p>
7	<p>Turna el <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> en original y el <b>Formato de oficio de comisión</b> en original, a la Dirección de Recursos Financieros para su fiscalización y control de no adeudo del Comisionado(a), y archiva fotocopia de los formatos como acuse de recibo de manera cronologica temporal en la carpeta de vehiculos a comisión foranea.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
8	<p>Recibe de la Dirección de Recursos Financieros el <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> y <b>Formato de oficio de comisión</b> en original.</p>
9	<p>Recaba en el <b>Formato de oficio de comisión</b> original firma del Oficial Mayor y obtiene dos fotocopias de este y del <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b>.</p>
10	<p>Obtiene de la carpeta de vehiculos a comisión foranea la fotocopia del <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> y del <b>Formato de oficio de comisión</b>.</p>
11	<p>Turna el <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> y el <b>Formato de oficio de comisión</b> en original y dos fotocopias de cada uno a la Dirección de Recursos financieros para la elaboración del Cheque, y archiva fotocopia de los formatos como acuse de recibo de manera cronologica temporal en la carpeta de vehiculos a comisión foranea.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
12	<p>Recibe de la Dirección de Recursos Financieros notificación vía telefónica para que el Comisionado(a) acuda a recibir el <b>Cheque</b> original, correspondiente a viatico.</p>
13	<p>Obtiene fotocopia del <b>Oficio de solicitud de comisión foránea</b> y turna al Jefe(a) de la Oficina de Mantenimiento y Control Vehicular para la asignación del vehiculo.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>

## Descripción Narrativa

### 3.1.1. Tramitación de viáticos de salida de vehículo para comisión foránea

Actividad	Descripción
14	Recibe del Comisionado(a) <b>Recibos y/o Facturas</b> en original y requisita el <b>Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso</b> , en original y recaba en este firma del Jefe(a) del Departamento de Transportes.
15	Obtiene fotocopia de los <b>Recibos y/o Facturas</b> y del <b>Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso</b> .
16	Turna el <b>Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso</b> , y los <b>Recibos y/o Facturas</b> originales a la Dirección de Recursos Financieros para revisión fiscal, y archiva fotocopias como acuse de recibo de manera cronologica temporal en la carpeta de vehiculos a comisión foranea.  Pasa el tiempo.
17	Recibe de la Dirección de Recursos Financieros el <b>Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso</b> , y los <b>Recibos y/o Facturas</b> originales aprobadas.
18	Obtiene de la carpeta de vehiculos a comisión foranea fotoccopias del <b>Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso</b> , y de los <b>Recibos y/o Facturas</b>
19	Turna el <b>Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso</b> , y los <b>Recibos y/o Facturas</b> originales, a la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal para su fiscalización, y archiva las copia como acuse de recibo de manera cronologica temporal en la carpeta de vehiculos a comisión foranea.
20	Recibe de la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal el <b>Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso</b> y los <b>Recibos y/o Facturas</b> originales fiscalizados.
21	Obtiene de la carpeta de vehiculos a comisión foranea las fotocopias del <b>Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso</b> y <b>Recibos y/o Factura, Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> y <b>Formato de oficio de comisión</b> .
22	Turna a la Dirección de Recursos Financieros el <b>Formato de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso</b> , <b>Recibos y/o Facturas</b> originales, <b>Formato de solicitud de fondos a comprobar</b> y <b>Formato de oficio de comisión</b> en fotocopia y

**Descripción Narrativa****3.1.1. Tramitación de viáticos de salida de vehículo para comisión foránea**

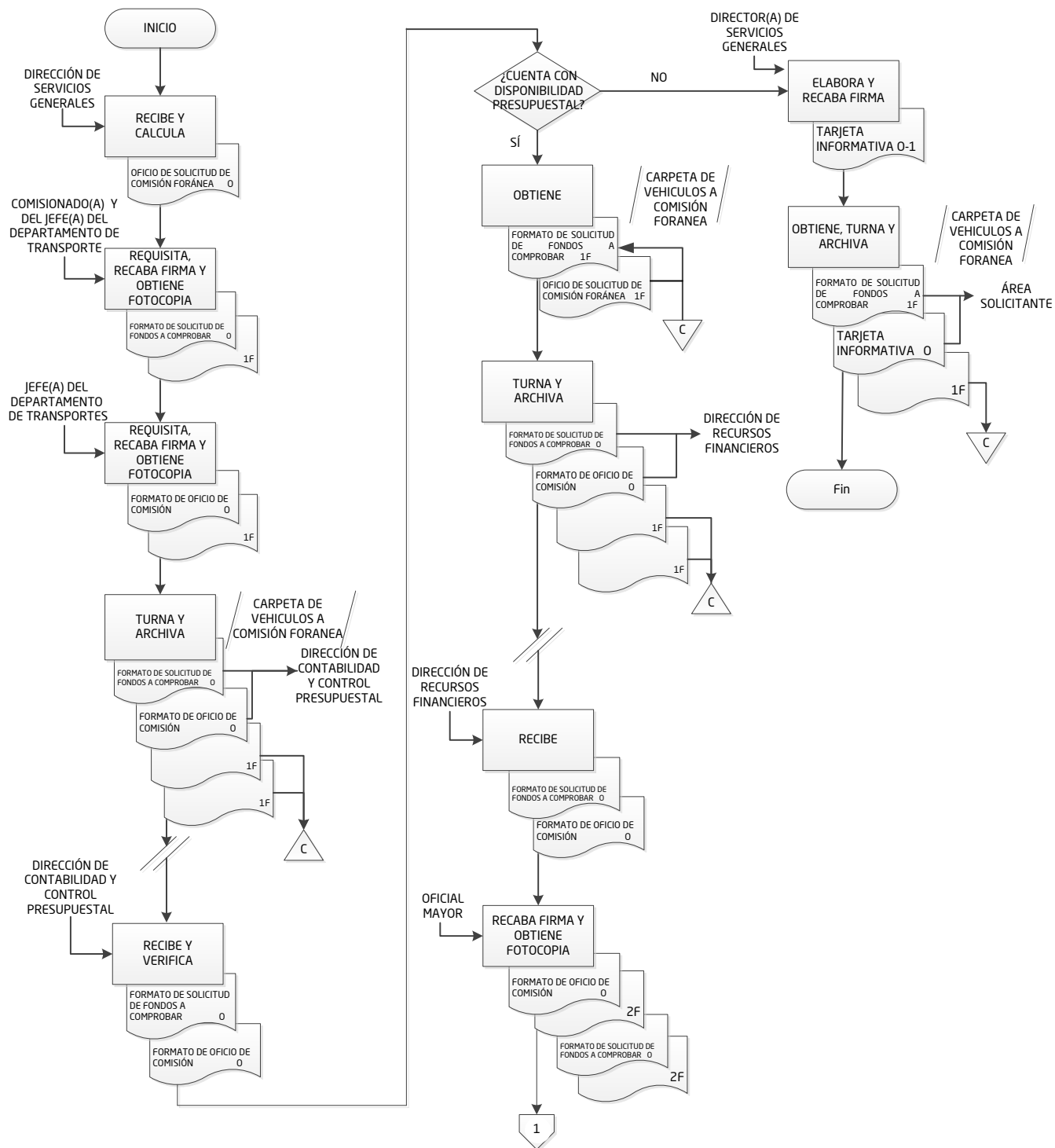
Actividad	Descripción
	archiva las fotocopias como acuse de recibo de manera cronologica permanente.
	Pasa el tiempo.
23	<p>Recibe notificación vía telefonica de la Dirección de Recursos Financieros y verifica si el Comisionado(a) debe reintegrar algún remanente.</p> <p>¿Debe reintegrar algun remanente?</p>
23A	<p><u>En caso de reintegrar el remanente:</u>          Informa de manera verbal al Comisionado(a) que debe reintegrar los recursos remanentes de viaticos a la Secretaria de Educación.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
23A.1	Recibe del Comisionado(a) <b>Oficio de reintegración de viáticos y Comprobante de depósito bancario</b> original y copia.
23A .2	Obtiene de la carpeta de vehiculos a comisión foranea fotocopia de los <b>Formatos de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso.</b>
23A.3	<p>Turna <b>Oficio de reintegración de viaticos</b> original, <b>Comprobante del depósito bancario</b> original y <b>Formatos de registro unico de comisiones al personal anverso y reverso</b> en copia, a la Dirección de Recursos Financieros, y archiva las copias como acuse de recibo de manera cronologica permanente.</p> <p>Fin.</p> <p><u>En caso de no reintegrar el remanente:</u>          FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.1.1. Tramitación de viáticos de salida de vehículo para comisión foránea

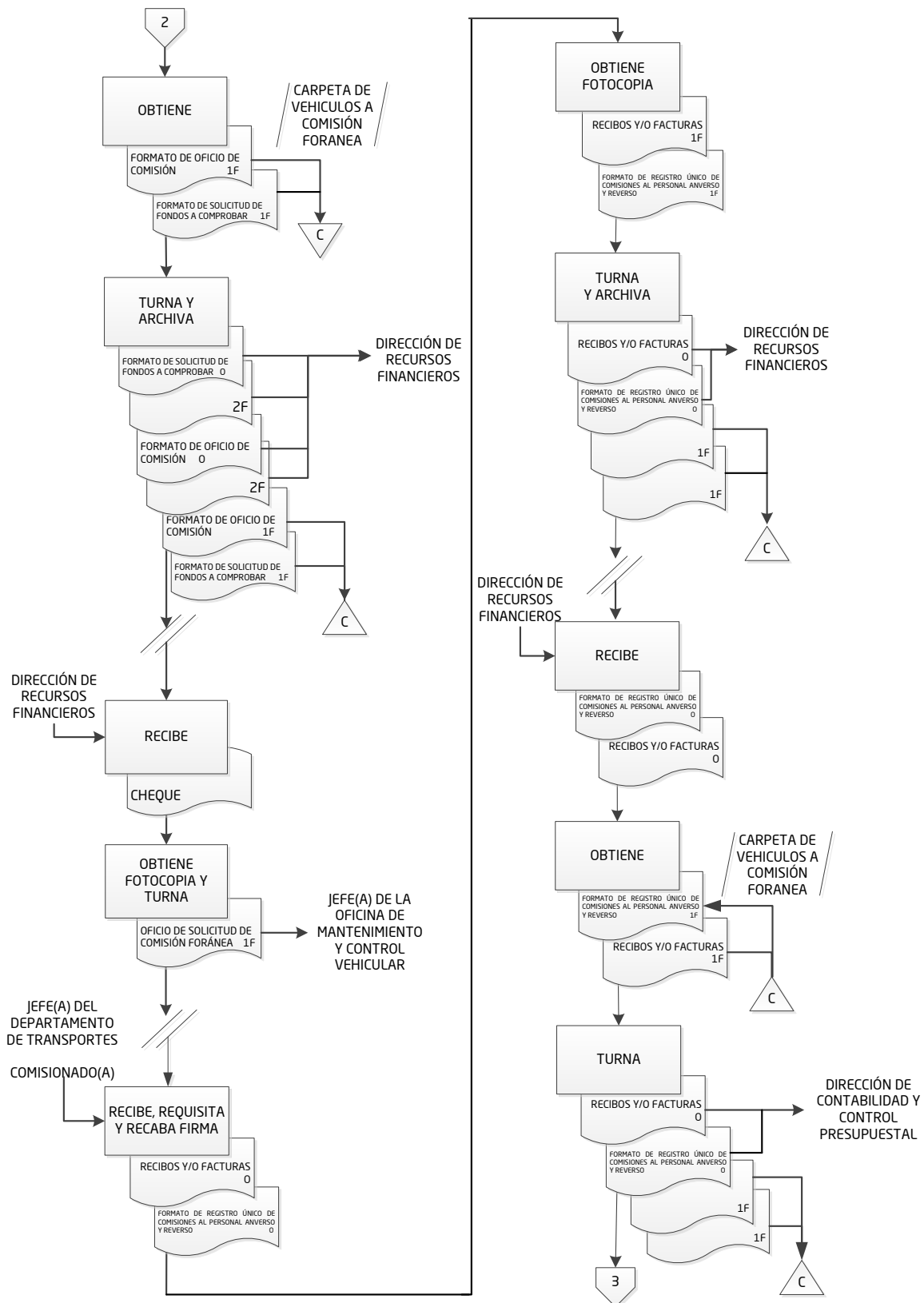
**Responsable:**

Departamento de Transportes



## Flujograma

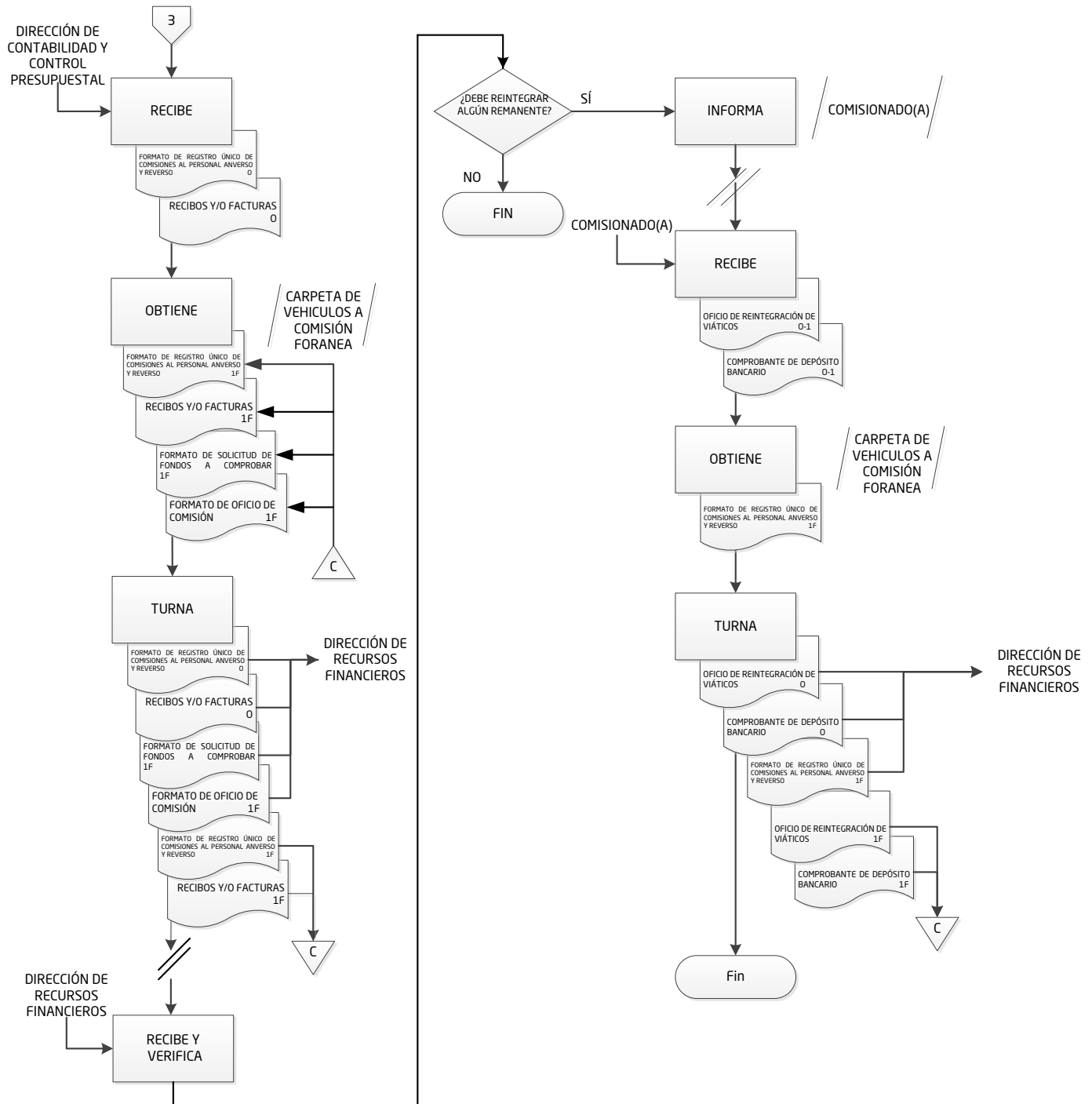
### 3.1.1. Tramitación de viáticos de salida de vehículo para comisión foránea





## Flujograma

### 3.1.1. Tramitación de viáticos de salida de vehículo para comisión foránea



## Procedimiento

### 3.1.2. Pago de Tenencia o Derecho Vehicular

**Área:**

Departamento de Transportes

**Objetivo:**

Cumplir con el marco legal tributario ante la oficina de Hacienda, a fin de respaldar la circulación de los vehículos de la Secretaría de Educación.

**Frecuencia:**

Anual

**Normas:**

- El Presupuesto Anual debe considerar la partida por concepto de pago de tenencia o derecho vehicular.
- El pago de tenencia o derechos vehiculares deben contar con disponibilidad presupuestal para poder realizarse.
- El **Formato de pago de tenencia y derechos vehiculares y voucher de depósito bancario** por concepto de pago de tenencia y/o derecho vehicular se deben resguardar hasta por cinco años.
- Los documentos oficiales del vehículo, como la **Tarjeta de circulación** y la copia de la **Factura**, se deben conservar según corresponda, en los archivos activo, semi activo o histórico, de la Dirección de Servicios Generales.
- El **Formato de solicitud-comprobación de recurso** es emitido por la Dirección de Recursos Financieros de la Secretaría de Educación.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su turno.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Servicios Generales

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.1.2. Pago de Tenencia o Derecho Vehicular

**Responsable:**

Departamento de Transportes

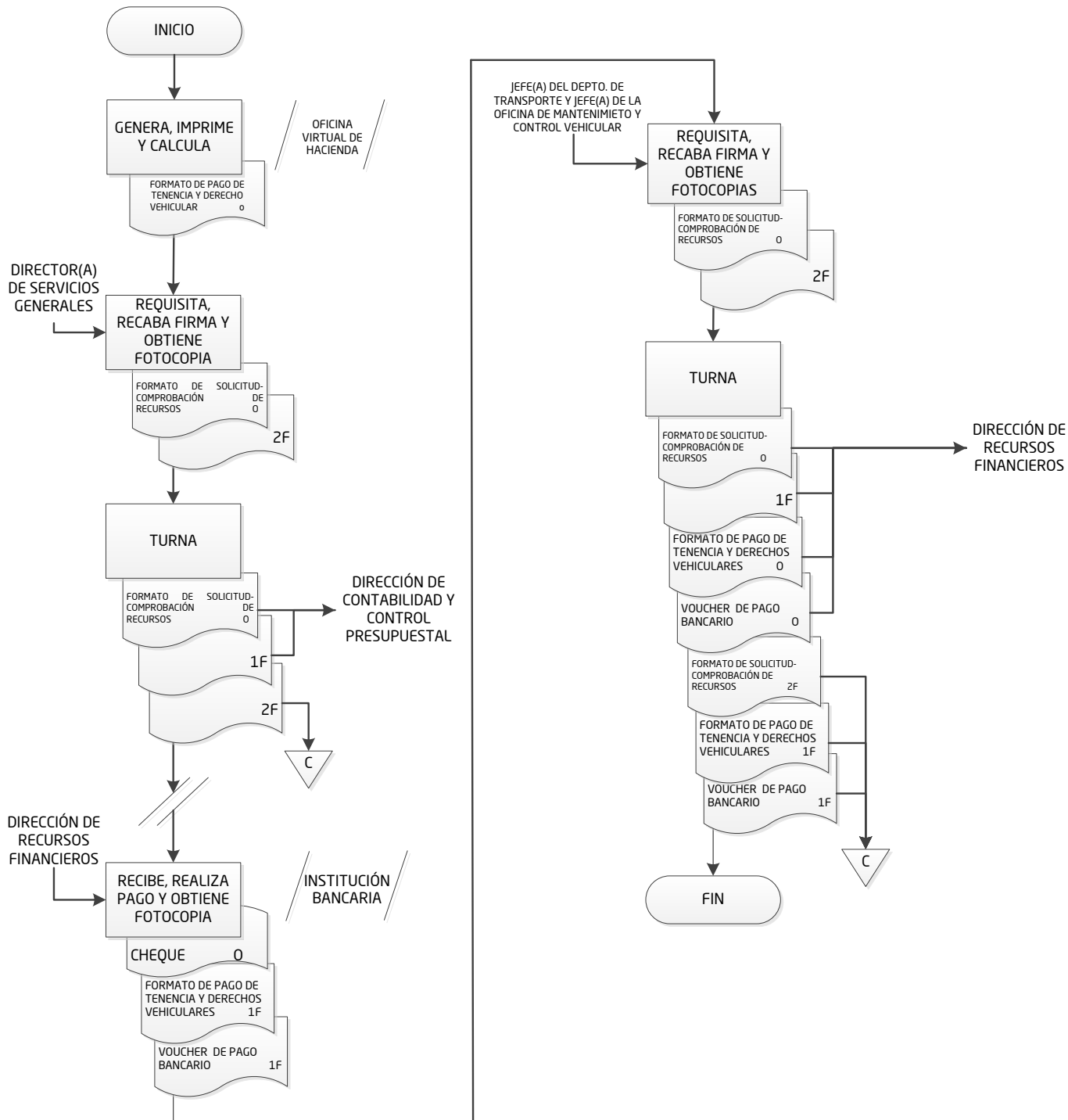
Actividad	Descripción
1	<p>Genera en el sistema de la Oficina Virtual de Hacienda el <b>Formato de pago de tenencia y derechos vehiculares</b> de los autos que conforman el padrón vehicular, imprime en un tanto y calcula el total a pagar.</p>
2	<p>Requisita <b>Formato de solicitud-comprobación de recurso</b> en original, recaba en este firma del Director(a) de Servicios Generales y obtiene dos fotocopias.</p>
3	<p>Turna <b>Formato de solicitud-comprobación de recursos</b> en original y primera fotocopia a la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal, y archiva segunda fotocopia como acuse de recibo de manera cronologica permanente.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
4	<p>Recibe de la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal el <b>Formato de solicitud-comprobación de recursos</b> en original y obtiene dos fotocopias.</p>
5	<p>Turna el <b>Formato de solicitud-comprobación de recursos</b> en original y primera fotocopia a la Dirección de Recursos Financieros, y archiva segunda fotocopia como acuse de recibo de manera cronologica permanente.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
6	<p>Recibe de la Dirección de Recursos Financieros <b>Cheque</b> original, realiza el pago correspondiente ante la Institución bancaria autorizada para tal fin y obtiene fotocopia del <b>Formato de pago de tenencia y derechos vehiculares</b> y del <b>voucher de pago bancario</b>.</p>
7	<p>Requisita <b>Formato de solicitud-comprobación de recursos</b> en original, recaba en este firma del Jefe(a) del Departamento de Transportes y del Jefe(a) de la Oficina de Mantenimiento y Control Vehicular, y obtiene dos fotocopias.</p>
8	<p>Turna <b>Formato de solicitud-comprobación de recursos</b> en original y primera fotocopia junto con el <b>Formato de pago de tenencia y derechos vehiculares</b> original y <b>voucher de pago bancario</b> original a la Dirección de Recursos Financieros, y archiva fotocopia de los formatos y voucher como acuse de recibo de manera cronologica permanente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.1.2. Pago de Tenencia o Derecho Vehicular

**Responsable:**

Departamento de Transportes



## Procedimiento

### 3.2.1. Mantenimiento de Inmuebles

**Área:**

Departamento de Mantenimiento de Inmuebles

**Objetivo:**

Garantizar el adecuado funcionamiento de las instalaciones electromecánicas, hidráulicas, sanitarias, equipos de aire acondicionado, así como la conservación de los inmuebles operativos y administrativo de la Secretaría de Educación.

**Frecuencia:**

Diario

**Normas:**

- El área de la Secretaría de Educación que requiere el servicio de mantenimiento debe elaborar **Oficio de solicitud de mantenimiento de inmuebles**, dirigido al Director de Servicios Generales.
- El **Oficio de solicitud de mantenimiento de inmueble** es atendido por la Dirección de Servicios Generales, cuando corresponde al mantenimiento de instalaciones electromecánicas, hidráulicas, sanitarias, equipos de aire acondicionado, reparaciones y trabajos de carpintería, albañilería, soldadura y herrería, pintura e impermeabilización, cerrajería, manufactura de trabajos en tabla roca, plafón reticular, y cancelería de los inmuebles operativo y administrativo de la Secretaría de Educación.
- El **Reporte de inspección técnica** original se turna a la Dirección de Servicios Generales para el visto bueno del Director(a).
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su turno.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Servicios Generales

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.2.1. Mantenimiento de Inmuebles

**Responsable:**

Departamento de Mantenimiento de Inmuebles

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe de la Dirección de Servicios Generales el <b>Oficio de solicitud de mantenimiento de inmuebles</b> original y entrega al Supervisor(a) correspondiente para que realice la inspección.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
2	<p>Acude el supervisor(a) al inmueble para realizar la inspección, elabora <b>Reporte de inspección técnica</b> en original en el que se especifican las necesidades del servicio, entrega al Jefe(a) del Departamento de Mantenimiento de Inmuebles, junto con el <b>Oficio de solicitud de mantenimiento de inmuebles</b> original y verifica si cumple con las normas establecidas.</p> <p>¿Cumple con las normas establecidas?</p>
2A	<p><u>En caso de no cumplir las normas establecidas:</u> Elabora <b>Oficio de respuesta</b> en original y copia dirigida al área solicitante, a fin de comunicar la improcedencia de su solicitud y recaba en éste firma del Director (a) de Servicios Generales.</p>
2A.1	<p>Turna <b>Oficio de respuesta</b> original al área solicitante y archiva la copia como acuse de recibo de manera cronológica permanente.</p> <p>Fin.</p>
3	<p><u>En caso de cumplir las normas establecidas:</u> Turna el <b>Reporte de inspección técnica</b> original a la Dirección de Servicios Generales, para visto bueno del Director(a).</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
4	<p>Recibe de la Dirección de Servicios Generales el <b>Reporte de inspección técnica</b> original, con el visto bueno, y archiva de manera cronológica permanente.</p>
5	<p>Elabora <b>Oficio de solicitud de material</b> en original y copia dirigido al Director(a) de Adquisiciones y Arrendamiento de Inmuebles, requiriendo el material necesario y recaba en este la firma del Director(a) de Servicios Generales.</p>
6	<p>Turna <b>Oficio de solicitud de material</b> original a la Dirección de Adquisiciones y Arrendamiento de Inmuebles y archiva copia como acuse de recibo de manera cronológica permanente.</p>

## Descripción Narrativa

### 3.2.1. Mantenimiento de Inmuebles

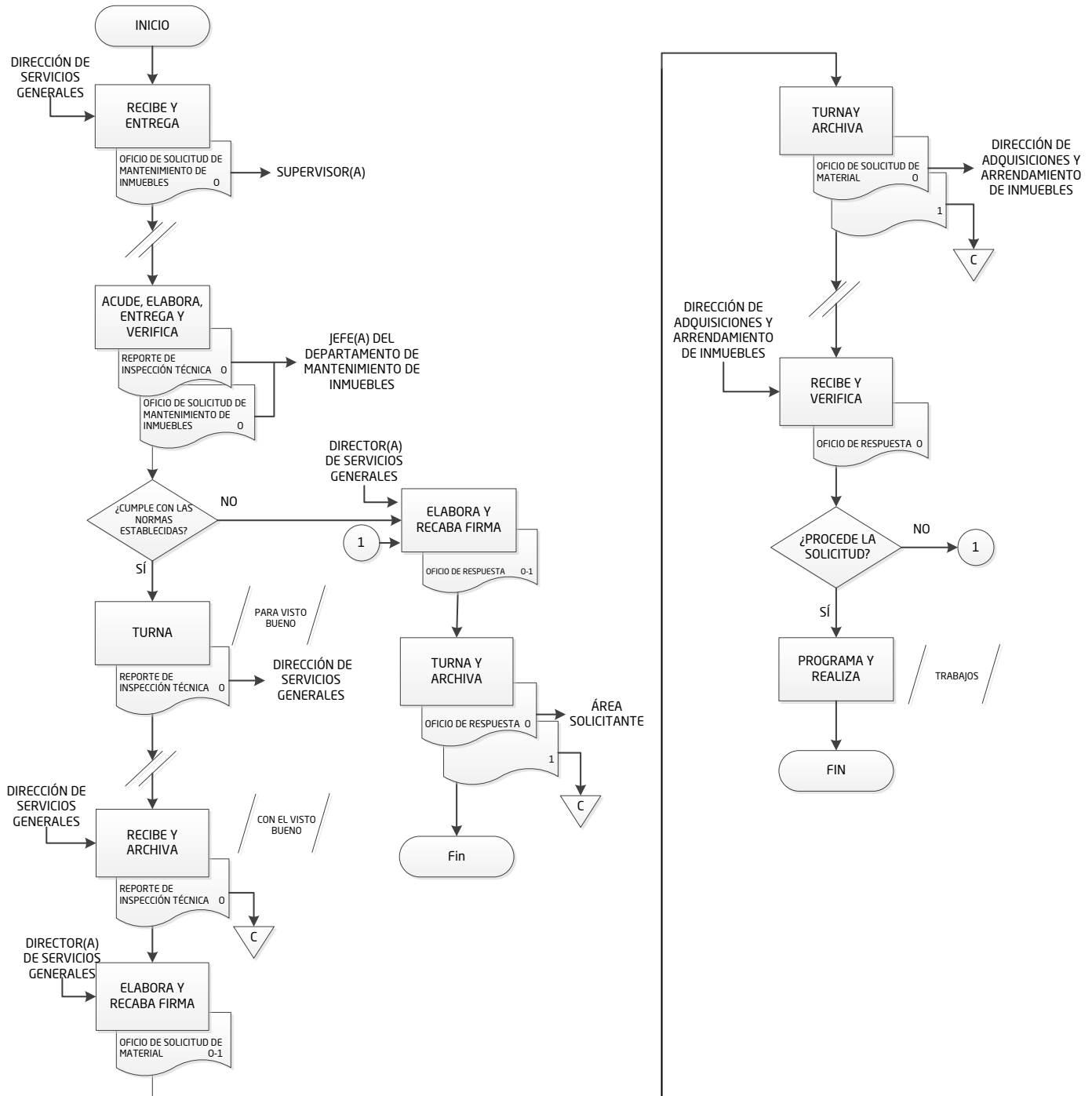
Actividad	Descripción
7	<p>Pasa el tiempo.                      Recibe de la Dirección de Adquisiciones y Arrendamiento de Inmuebles <b>Oficio de respuesta</b> original y verifica si procede la solicitud.</p> <p>¿Procede la solicitud?</p> <p><u>En caso de no proceder la solicitud:</u>                      Continúa con la actividad 2A.</p>
8	<p><u>En caso de proceder la solicitud:</u>                      Programa y realiza los trabajos necesarios, a fin de atender la solicitud.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.2.1. Mantenimiento de Inmuebles

**Responsable:**

Departamento de Mantenimiento de Inmuebles





## Procedimiento

### 3.3.1. Trámite de Pago de Servicios Básicos

**Área:**

Departamento de Servicios de Apoyo Administrativo

**Objetivo:**

Cubrir el pago de los servicios básicos de las distintas áreas de la Secretaría de Educación.

**Frecuencia:**

Periódica

**Normas:**

- Las áreas de la Secretaría deben contar con disponibilidad presupuestal para tramitar el pago correspondiente a los servicios solicitados.
- Los servicios básicos que se cubren con el pago son: fumigación, hospedaje, alimentación, agua potable, vigilancia, limpieza, agua de consumo, energía eléctrica, telefonía convencional, mensajería y paquetería.
- El Departamento de Servicios de Apoyo Administrativo, para efectuar el trámite de pago requiere que las áreas solicitantes validen, firmen y sellen las **Facturas** y/o **Recibos** entregados por el proveedor, correspondientes a los servicios prestados.
- Las **Facturas** y/o **Recibos** deben cumplir con los requisitos fiscales vigentes, así como con las especificaciones contenidas en los contratos, entre otros, Impuesto al Valor Agregado desglosado, importe contratado, lugar, fecha y período de contratación.
- Las **Facturas** y/o **Recibos** que corresponden al presupuesto estatal son capturados en el Sistema Integral de Administración Financiera del Estado de Veracruz 2.0 de la Secretaría de Finanzas y Planeación, el cual emite una **Orden de pago** y posteriormente la aprueba.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su turno.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Servicios Generales

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Descripción Narrativa

### 3.3.1. Trámite de Pago de Servicios Básicos

**Responsable:**

Departamento de Servicios de Apoyo Administrativo

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del proveedor(a) <b>Factura</b> y/o <b>Recibo</b> original de los servicios prestados y verifica que cumplan con las normas establecidas.</p> <p>¿Cumplen con las normas establecidas?</p>
1A	<p><u>En caso de no cumplir con las normas establecidas:</u> Devuelve al proveedor(a) <b>Factura</b> y/o <b>Recibo</b> original para su corrección.</p> <p>Continúa con la actividad número 1.</p>
2	<p><u>En caso de cumplir con las normas establecidas:</u> Analiza <b>Factura</b> y/o <b>Recibo</b> y determina si corresponde el pago del servicio al sistema federal o estatal y obtiene fotocopia.</p> <p>¿Corresponde al sistema federal o estatal?</p>
2A	<p><u>En caso de corresponder al sistema federal:</u> Requisita <b>Formato de solicitud-comprobación de recurso</b> en original y recaba en este firma del Director(a) de Servicios Generales, obtiene dos fotocopias.</p>
2A.1	<p>Turna <b>Formato de solicitud-comprobación de recursos</b> en original y primera fotocopia y la <b>Factura</b> y/o <b>Recibo</b> en fotocopia a la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal, y archiva segunda fotocopia del formato como acuse de recibo de manera cronologica permanente.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
2A.2	<p>Recibe de la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal el <b>Formato de solicitud-comprobación de recursos</b> en original, obtiene fotocopia y verifica si cuenta con disponibilidad presupuestal.</p> <p>¿Cuenta con disponibilidad presupuestal?</p>
2B	<p><u>En caso de no contar con disponibilidad presupuestal:</u> Elabora <b>Tarjeta informativa</b> en original y copia dirigida al área solicitante del servicio, a fin de comunicar la improcedencia de su solicitud y recaba en ésta firma del Director(a) de Servicios Generales.</p>

**Descripción Narrativa****3.3.1. Trámite de Pago de Servicios Básicos**

Actividad	Descripción
2B.1	<p>Turna <b>Tarjeta informativa</b> en original y fotocopia del <b>Formato de solicitud de disponibilidad presupuestal</b> al área solicitante del servicio, y archiva la copia como acuse de recibo de manera cronologica permanente.</p> <p>Fin.</p>
2C	<p><u>En caso de contar con diponibilidad presupuestal:</u></p> <p>Turna <b>Formato de solicitud-comprobación del recurso</b> original y <b>Factura</b> y/o <b>Recibo</b> original a la Dirección de Recursos Financieros para su fiscalización y tramite de pago ante la Secretaria de Finanzas y Planeación del Estado, y archiva fotocopia del formato como acuse de recibo de manera cronologiac permanente.</p> <p>Fin.</p>
2D	<p><u>En caso de que corresponda al sistema estatal:</u></p> <p>Requisita <b>Formato de solicitud de disponibilidad presupuestal</b> en original y recaba en este firma del Director(a) de Servicios Generales y obtiene dos fotocopias.</p>
2D.1	<p>Turna <b>Formato de solicitud de disponibilidad presupuestal</b> en original y primera fotocopia y la <b>Factura</b> o <b>Recibo</b> en fotocopia a la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal, y archiva segunda fotocopia como acuse de recibo de manera cronológica permanente.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
2D.2	<p>Recibe de la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal el <b>Formato de solicitud de disponibilidad presupuestal</b> en original, obtiene fotocopia y verifica si el área cuenta con disponibilidad presupuestal.</p> <p>¿Cuenta el área con disponibilidad presupuestal?</p> <p><u>En caso de que no cuente con disponibilidad presupuestal:</u> Continúa con la actividad 2B.</p>
2E	<p><u>En caso de que cuente con disponibilidad presupuestal:</u></p> <p>Captura los datos en el Sistema Integral de Administración Financiera del Estado de Veracruz 2.0 de la Secretaría de Finanzas y Planeación, genera e imprime el <b>Formato de detalle de solicitud de egresos</b> en un tanto.</p>
2E.1	<p>Recaba en el <b>Formato de detalle de solicitud de egresos</b> en un tanto firma del Director(a) de Servicios Generales, y obtiene fotocopia del mismo.</p>

## Descripción Narrativa

### 3.3.1. Trámite de Pago de Servicios Básicos

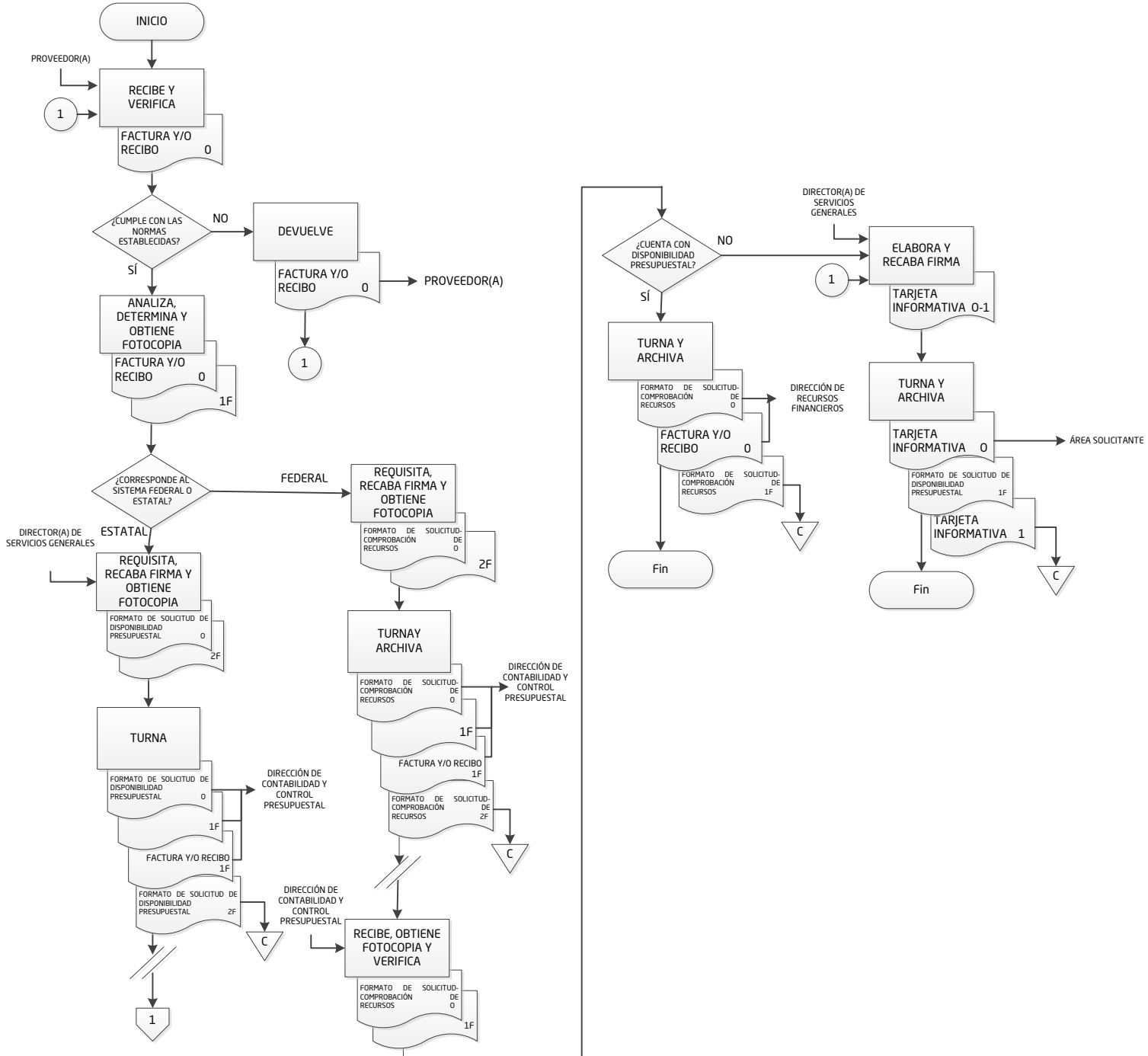
Actividad	Descripción
2E.2	Turna <b>Formato de detalle de solicitud de egresos</b> original, <b>Formato de solicitud de disponibilidad presupuestal</b> original y <b>Factura</b> y/o <b>Recibo</b> original, a la Dirección de Recursos Financieros para su fiscalización y trámite de pago ante la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado, y archiva fotocopia de los formatos, y de la factura y/o recibo como acuse de recibo de manera cronológica permanente.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

## Flujograma

### 3.3.1. Trámite de Pago de Servicios Básicos

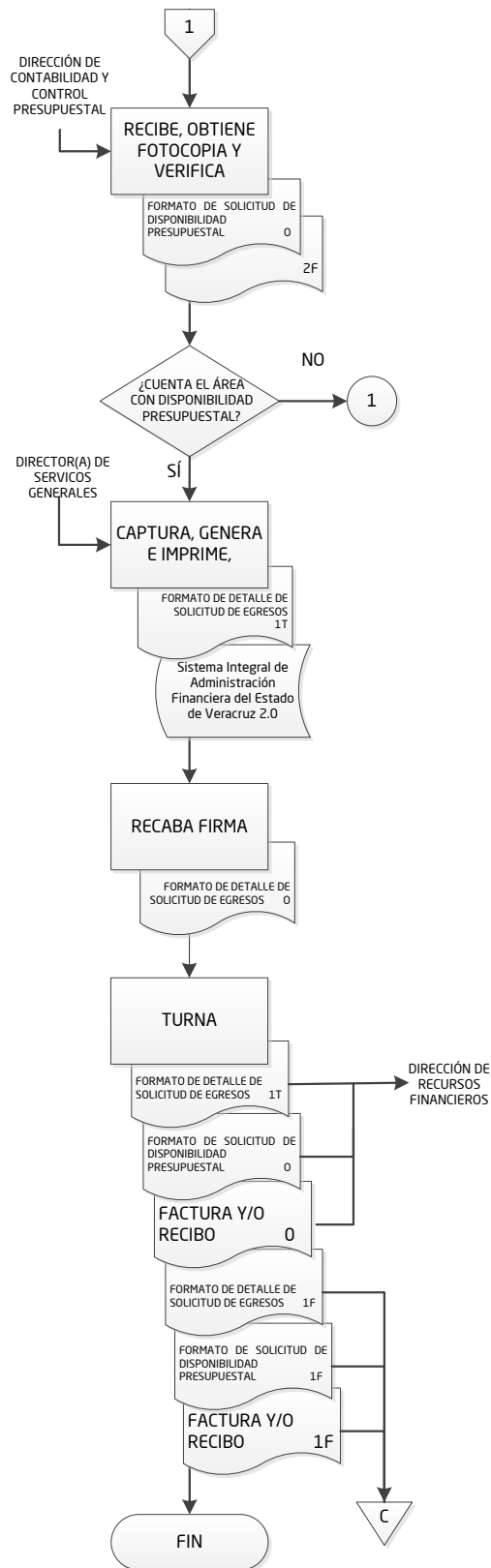
**Responsable:**

Departamento de Servicios de Apoyo Administrativo



## Flujograma

### 3.3.1. Trámite de Pago de Servicios Básicos



## Procedimiento

### 3.3.2. Incorporación de los Centros de Trabajo al Convenio de Cobranza Centralizada de la Secretaría de Educación.

**Área:**

Departamento de Servicios de Apoyo Administrativo

**Objetivo:**

Adherir los centros de trabajo al convenio de cobranza centralizada de la Secretaría de Educación.

**Frecuencia:**

Semestral

**Normas:**

- Los Centros de trabajo susceptibles de ser incorporados al Convenio de Cobranza Centralizada celebrado entre la Secretaría de Educación, la Secretaría de Finanzas y Planeación y la Comisión Federal de Electricidad, deben pertenecer al Sistema de Educación Básica.
- El centro de trabajo debe presentar un **Paquete de documentos** que debe constar de **Oficio de solicitud de incorporación al Convenio de Cobranza Centralizada de la Secretaría de Educación** original, **Contrato de luz del centro de trabajo** y último **Recibo de luz** en copia. los cuales deben ser verificados a fin de que cumplan con los siguientes requisitos, que coincida el número de servicio y no presente adeudos, para que la solicitud pueda ser contemplada dentro del Convenio de Cobranza Centralizada.
- En caso de que existan faltantes en el **Paquete de documentos**, se pueden enviar a la dirección electrónica [dsg.serviciosluz@msev.gob.mx](mailto:dsg.serviciosluz@msev.gob.mx)
- La Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Secretaría de Finanzas y Planeación, debe enviar el **Oficio de incorporación de centros de trabajo al Convenio de Cobranza Centralizada** original a Comisión Federal de Electricidad y copia a esta Dirección.
- Todos los **Oficios de salida** deben generar las copias de conocimiento correspondientes para su turno.

**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo y  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Servicios Generales

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

**Descripción Narrativa****3.3.2. Incorporación de los Centros de Trabajo al Convenio de Cobranza Centralizada de la Secretaría de Educación.****Responsable:**

Departamento de Servicios de Apoyo Administrativo

Actividad	Descripción
1	<p>Recibe del centro de trabajo <b>Oficio de solicitud</b> en original para su incorporación al convenio de cobranza centralizada, <b>Paquete de documentos</b> en copia y verifica si corresponde al Sistema de Educación Básica.</p> <p>¿Corresponde al Sistema de Educación Básica?</p>
1A	<p><u>En caso de no corresponder:</u> Elabora <b>oficio de respuesta</b> en original y copia dirigido al titular del centro de trabajo solicitante, a fin de comunicar la improcedencia de su solicitud y recaba en éste firma del Director(a) de Servicios Generales.</p>
1A.1	<p>Turna <b>oficio de respuesta</b> original al centro de trabajo solicitante junto con el <b>paquete de documentos</b> y archiva copia del oficio como acuse de recibo de manera cronologica permanente.</p> <p>Fin.</p>
2	<p><u>En caso de corresponder al Sistema de Educación Básica:</u> Verifica que el <b>Paquete de documentos</b> este completo y cumpla con los requisitos.</p> <p>¿Esta completo el paquete de documentos y cumple con los requisitos?</p>
2A	<p><u>En caso de no estar completo o cumplir con los requisitos:</u> Notifica vía telefónica al centro de trabajo que documentos faltan o las inconsistencias detectadas.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
2A.1	<p>Recibe del centro de trabajo los documentos faltantes, vía correo electronico.</p> <p>Continúa con la actividad número 2.</p>



**Descripción Narrativa****3.3.2. Incorporación de los Centros de Trabajo al Convenio de Cobranza Centralizada de la Secretaría de Educación.**

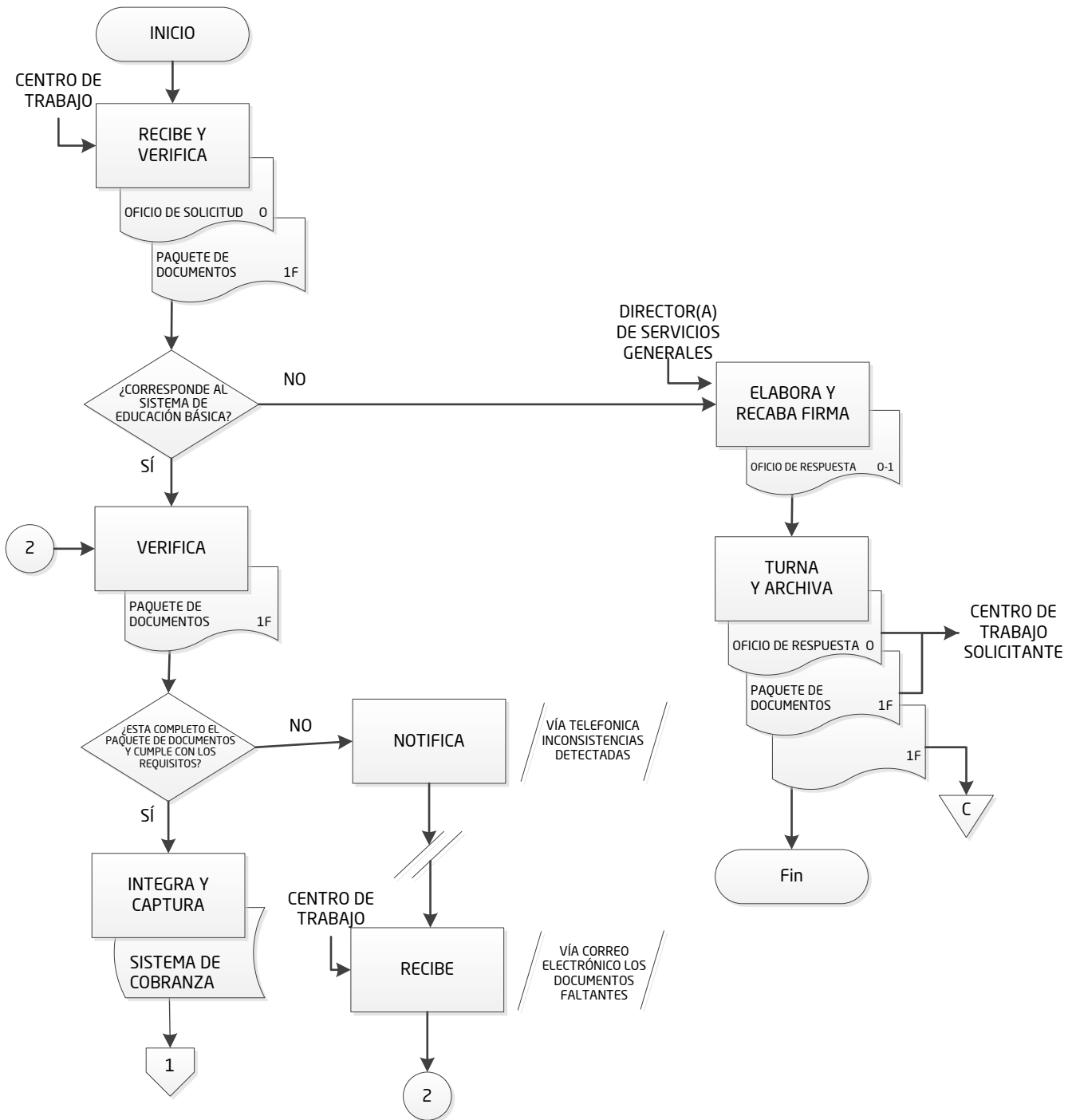
Actividad	Descripción
3	<p><u>En caso de estar completo o cumplir con los requisitos:</u>            Integra expediente y captura en el Sistema de Cobranza de la Secretaría de Educación la solicitud de condonación.</p>
4	<p>Elabora <b>Oficio de notificación</b> original dirigido al titular del centro de trabajo, a fin de informar que se ingresó su solicitud y se encuentra en lista de espera y recaba en éste firma electrónica del Director(a) de Servicios Generales.</p>
5	<p>Turna <b>Oficio de notificación</b> vía electrónica al centro de trabajo.            Pasa el tiempo.</p>
6	<p>Elabora <b>Oficio de notificación</b> original y copia, dirigido a la Subdirector(a) de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Secretaría de Finanzas y Planeación, informando sobre los centros de trabajo que se encuentran en lista de espera para su incorporación al convenio de cobranza centralizada y recaba en éste firma del Oficial Mayor.</p>
7	<p>Envía <b>Oficio de notificación</b> original a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Secretaría de Finanzas y Planeación y archiva copia como acuse de recibo de manera cronológica permanente.            Pasa el tiempo.</p>
8	<p>Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Secretaría de Finanzas y Planeación <b>Oficio de incorporación de centros de trabajo al Convenio de Cobranza Centralizada</b> en copia, informando sobre la incorporación del centro de trabajo al convenio.</p>
9	<p>Captura en el Sistema de cobranza de la Secretaria de Educación el cambio de estatus a servicio activo del centro de trabajo.</p>
10	<p>Elabora <b>Oficio de respuesta</b> en original y copia, dirigido al titular del centro de trabajo, a fin de informar su incorporación al convenio de cobranza centralizada y recaba en éste firma electrónica del Director(a) de Servicios Generales.</p>
11	<p>Turna <b>Oficio de notificación</b> vía electrónica al centro de trabajo.            FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

## Flujograma

### 3.3.2. Incorporación de los centros de trabajo al convenio de cobranza centralizada de la Secretaría de Educación.

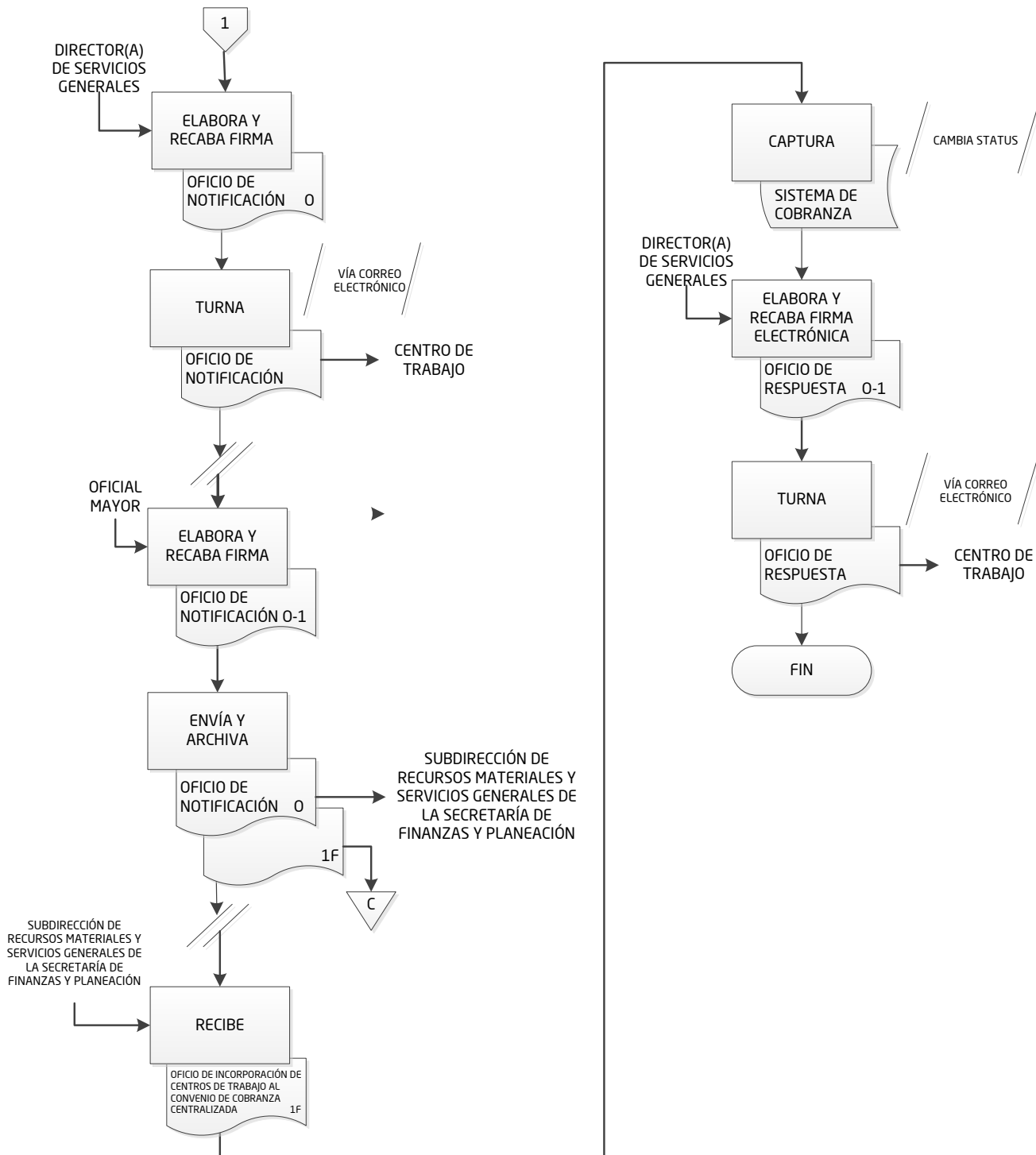
**Responsable:**

Departamento de Servicios de Apoyo Administrativo



## Flujograma

### 3.3.2. Incorporación de los centros de trabajo al convenio de cobranza centralizada de la Secretaría de Educación.



## 4. GLOSARIO

7

Término	Definición
Actividad	Conjunto de actos u operaciones con los que se lleva a cabo una función.
Área de Responsabilidad	Departamento, centro o nivel jerárquico de administración, dirección y ejecución de trabajo organizado para intervenir directamente en el seguimiento del logro de los objetivos y en la comparación de los mismos con los resultados obtenidos, con el objeto de establecer su responsabilidad en las desviaciones habidas por distintos conceptos y causas.
Actividad Institucional	Conjunto de operaciones que realizan las unidades responsables o ejecutoras de los recursos públicos para cumplir con su "misión". Su ejecución conduce a la producción de un bien o a la prestación de un servicio para atender al usuario.
Autorización	Es la formalización o aceptación para poner en práctica alguna actividad o proyecto; o la aprobación final de una gestión o trámite con base a un marco normativo formalmente establecido.
Autoridad	Atribución conferida por la ley a ciertas personas, de acuerdo a las responsabilidades que implique su puesto o cargo, para que éstas puedan ejercer la función de mando encaminada a lograr el cumplimiento de la ley o funciones de las instituciones.
Comisión oficial	Movimiento de personal que se genera cuando un trabajador se separa del servicio por acuerdo superior para desempeñar un puesto o función dentro de la estructura del Gobierno del Estado.
Coordinación	Conjunción de esfuerzos entre distintos niveles de gobierno en favor del cumplimiento de planes y programas, nacionales, estatales, sectoriales y estratégicos; así como la integración de acciones inter e intra institucionales para propiciar el logro de objetivos y el desarrollo de acciones de mejora continua.

Descripción narrativa	Es la explicación escrita, en forma lógica y secuencial, de cada una de las actividades u operaciones a realizar dentro de un procedimiento, expresa el orden en que se desempeña el trabajo y señala quienes son los responsables de su ejecución.
Diagrama de flujo	Es la representación gráfica de un procedimiento, el cual refleja el desarrollo de las actividades, indicando a los responsables de su ejecución.
Directorio	Relación de los principales funcionarios del área descrita en el manual y los cargos que ocupan dentro de la estructura de la Dependencia o Entidad.
Estructura orgánica (administrativa)	Disposición sistemática de los órganos que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.
Firmas de Autorización	Indica el nombre, cargo y firma de los titulares de la Dependencia o Entidad que autorizan el manual, así como de las áreas que los elaboran y revisan.
Frecuencia	Se detalla la periodicidad con que se realiza el procedimiento.
Función administrativa	Conjunto de actividades afines dirigidas a proporcionar a las unidades de una organización los recursos y servicios necesarios para hacer factible la operación institucional.
Manual Específico de Procedimientos	Comprende las actividades a realizarse en un área en especial de la Dependencia o Entidad, por ejemplo: Subsecretaría, Dirección General, Dirección, Departamento, etc.
Objetivo del Trámite	Indica la finalidad de la ejecución del trámite o servicio. Debe ser una explicación clara y no técnica, que contiene una breve descripción de la situación de las conductas o acciones que el gobierno a través de este trámite, trata de controlar o normar.
Proceso	Conjunto de acciones interrelacionadas e

administrativo

interdependientes que conforma la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin, a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

## 5. DIRECTORIO

### **Rubén Becerra Pérez**

Encargado de la Dirección de Servicios Generales  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa-Veracruz, Col. Sahop  
C.P. 91190, Xalapa-Enríquez, Veracruz  
+52 (228) 841 7700 ext. 7423  
Correo electrónico (opcional)

### **Gerardo Vazquez del Mercado Malpica**

Jefe del Departamento de Transportes  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa-Veracruz, Col. Sahop  
C.P. 91190, Xalapa-Enríquez, Veracruz  
+52 (228) 841 7700 ext. 7246  
Correo electrónico (opcional)

### **Carlos Rafael Paniagua Jaramillo**

Jefe del Departamento de Mantenimiento de Inmuebles  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa-Veracruz, Col. Sahop  
C.P. 91190, Xalapa-Enríquez, Veracruz  
+52 (228) 841 7700 ext. 7268  
Correo electrónico (opcional)

### **Eduardo Tercero Solis**

Jefe del Departamento de Servicios de Apoyo Administrativo  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa-Veracruz, Col. Sahop  
C.P. 91190, Xalapa-Enríquez, Veracruz  
+52 (228) 8 41 77 00 ext. 7514  
Correo electrónico (opcional)





## Créditos

Beatriz F. Cabrera Excelente  
Rubén Becerra Pérez  
Ricardo Camacho Lozano  
**Coordinación Ejecutiva**

Leticia López Bonilla  
Armando Ortega Luna  
**Coordinación Operativa**

Elia Juárez  
**Consultoría**

Alejandra G. Sarquis G.  
**Revisión**

Gabriel Rosas Sánchez  
Edith González Aldana  
**Integración**



**SEV**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN