

# Manual de Usuario. Servicios Generales

19 de mayo

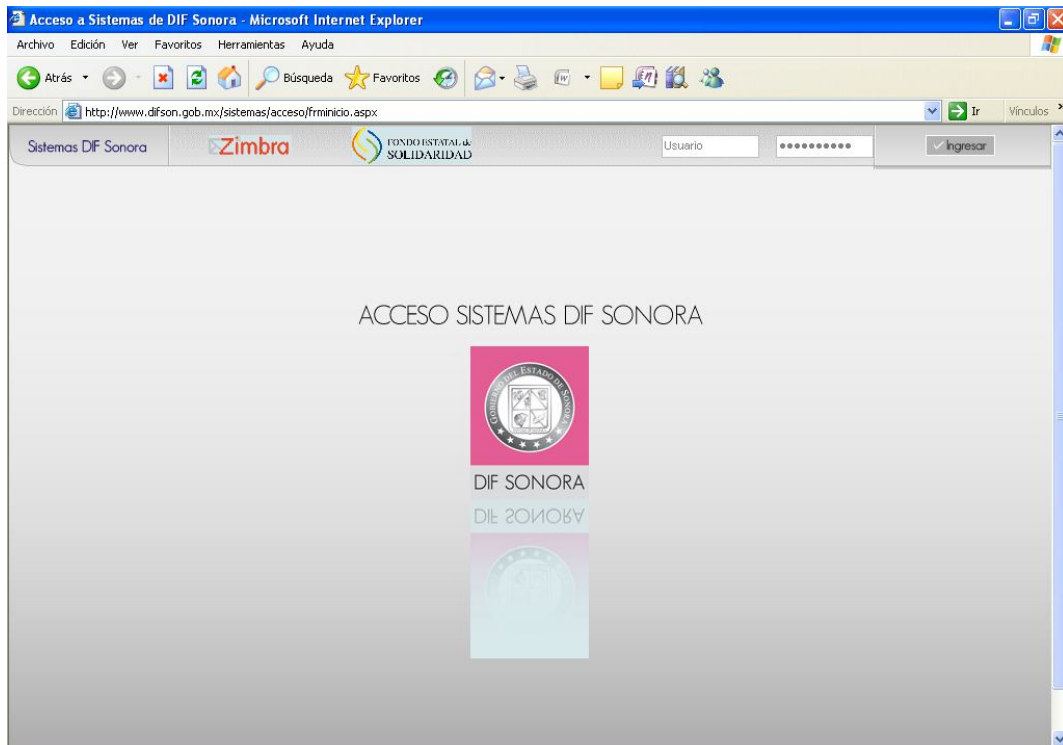
2014

---

En el presente manual de usuario, se mostraran las actividades principales que se pueden llevar a cabo dentro del sistema de servicios generales de DIF Sonora

El sistema de Servicios Generales fue desarrollado para que los usuarios de este sistema puedan capturar las solicitudes de servicio y prevención para sus áreas de trabajo dentro DIF Sonora, además de poder llevar el control del seguimiento que se les da a dichas solicitudes capturadas.

Para entrar al Sistema de Servicios Generales es mediante el portal de DIF Sonora [www.difson.gob.mx/sistemas/acceso](http://www.difson.gob.mx/sistemas/acceso), figura 1, donde se solicita el nombre de usuario y la contraseña que el usuario deberá de tener a la mano para poder iniciar sesión.



**Figura 1**

Una vez que se han proporcionado el nombre de usuario y la contraseña correcta el sistema mostrará la siguiente pantalla, (**figura 2**) donde se muestran los diferentes sistemas a los que el usuario tiene acceso.

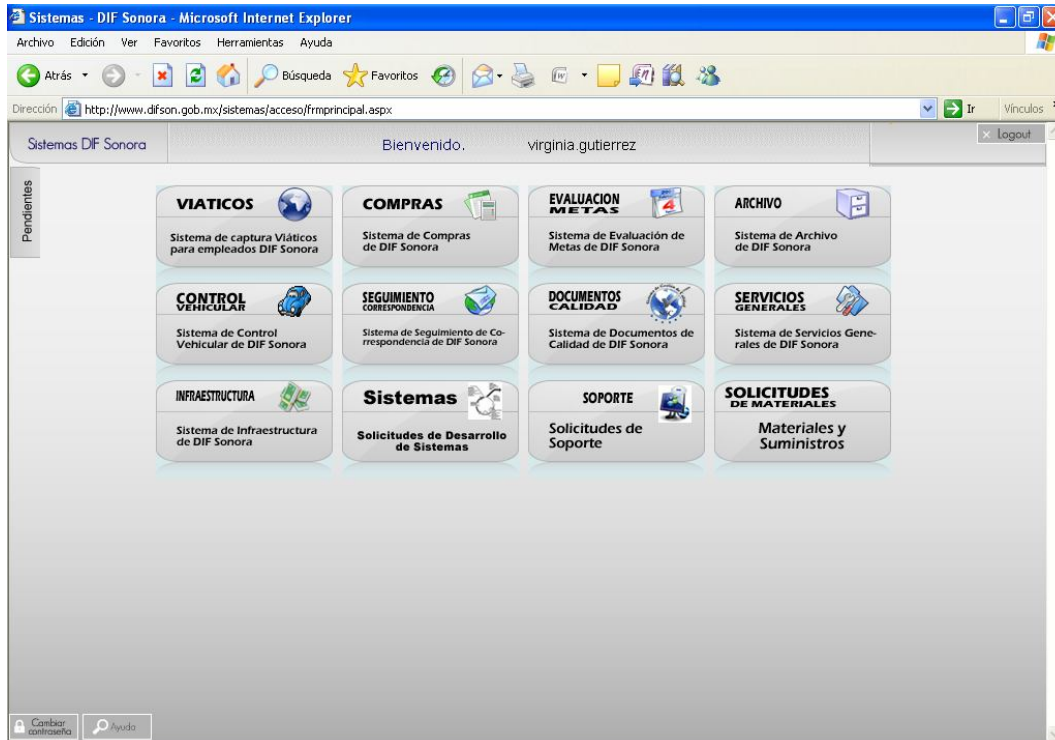


Figura 2

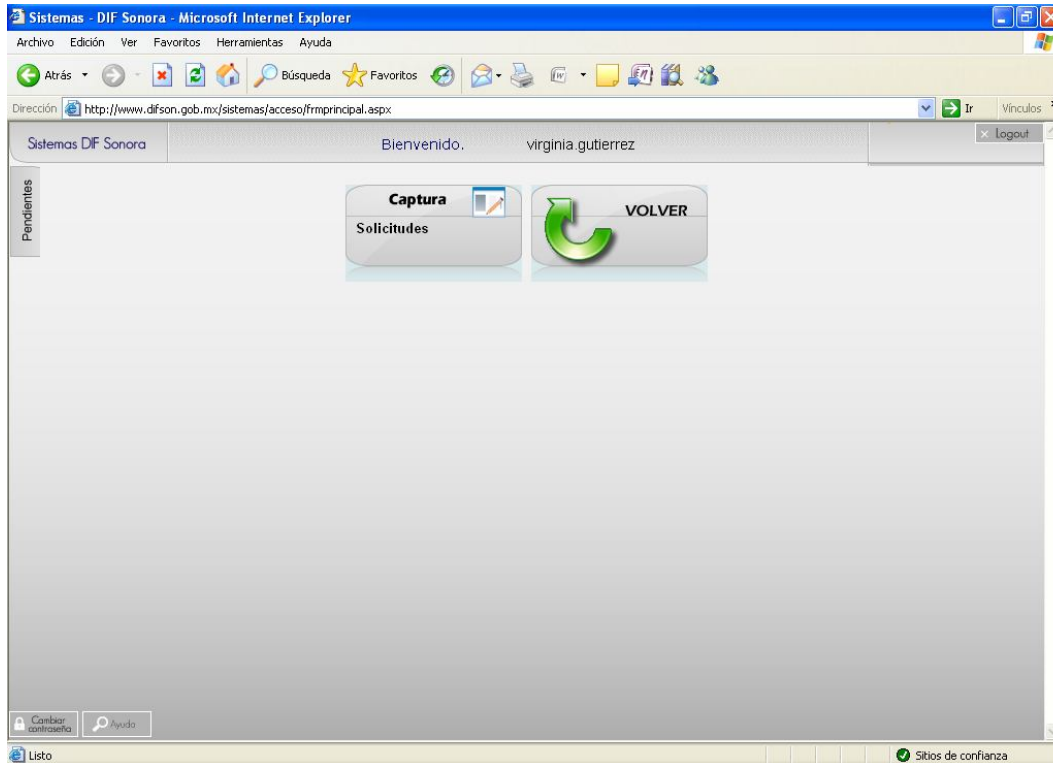
En esta figura 2, el usuario podrá entrar a cualquiera de los sistemas a los que tenga acceso, para entrar al sistema de Servicios Generales deberá de dar clic sobre la imagen con la descripción “**Servicios Generales**”, figura 3.



Figura 3

Una vez, seleccionada la opción de Servicios Generales, el sistema cambiará la vista de la pantalla mostrando las funciones a las que el usuario tiene acceso dentro del sistema seleccionado, figura 4.

Aquí también se agrega la opción “**Volver**”, la cual permite al usuario regresar a la vista de los sistemas a los que tiene acceso, mostrados en la figura 2.



Para poder capturar una solicitud de servicios generales, el usuario deberá de dar clic en la opción de **“Captura”**, figura 5, así el sistema abrirá una nueva ventana con el formulario para poder capturar una solicitud de servicio, como se muestra en la figura 6.



Figura 5

## Menú del Sistema

Del lado izquierdo de la figura 6 se muestra el menú para la navegación dentro del sistema de servicios generales, las opciones que se muestran dentro del menú varían dependiendo de las funciones que tenga asignadas el usuario. A continuación se realizara una descripción de la función de cada una de las opciones del menú.

### 1. Solicitudes

- **Captura**

En la pantalla que se muestra en la figura 6, el usuario podrá capturar la información referente a la solicitud que realizara al área de recursos materiales, en la cual deberá de especificar el área que presenta el problema, lugar específico dentro del área, fecha en la que se detecto el problema y una descripción exacta de la problemática que se

presenta en el lugar; una vez de terminar de capturar todos estos datos el usuario deberá de dar clic en el botón “**Guardar**” para que la solicitud sea guardada.

- **Buscar**

En esta pantalla, figura 7, el usuario podrá filtrar la consulta de las solicitudes capturadas por folio, estatus de la solicitud, fechas de captura y/o área a la que pertenece la solicitud. Una vez realizado el filtro el usuario deberá de dar clic en el botón “**Buscar**” para obtener el resultado de la consulta como se muestra en la figura 7.

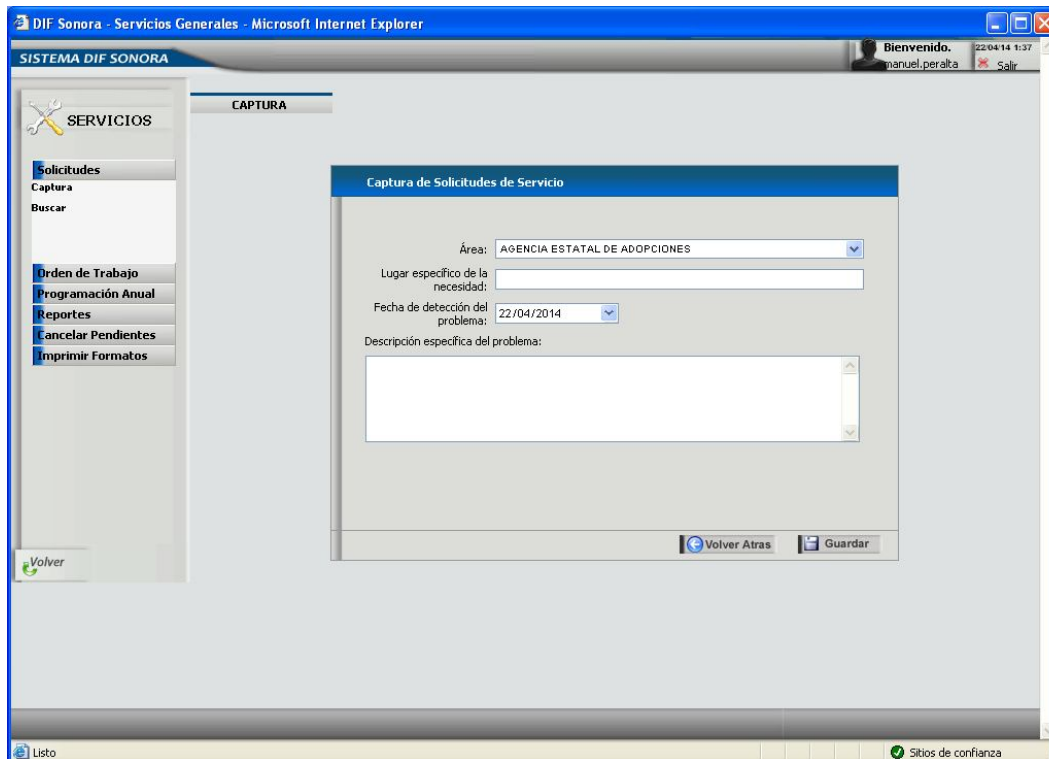


Figura 6

The screenshot displays the 'SISTEMA DIF SONORA' interface. On the left, there is a sidebar with 'SERVICIOS' and a menu including 'Solicitudes', 'Orden de Trabajo', 'Programación Anual', 'Reportes', 'Cancelar Pendientes', and 'Imprimir Formatos'. The main area is titled 'CONSULTA' and features a 'Consulta de Solicitudes' form with the following fields:

- Folio:
- Fecha Solicitud: 22/04/2014 a: 22/04/2014
- Estatus: AUTORIZO DIRECTOR
- Área: TODAS

Below the form, a table displays the results of the search. The table has 10 columns: Folio, Fecha Solicitud, Área, Lugar, Fecha Detección, Estatus, Consultar, Asignar Orden, Imprimir, and Días. There are 10 records listed, all with an 'Autorizo Director' status.

Folio	Fecha Solicitud	Área	Lugar	Fecha Detección	Estatus	Consultar	Asignar Orden	Imprimir	Días
000333-14	09/04/2014	COORD. GENERAL DE OPERACION	COORD. GENERAL DE OPERACION Y COM. SOCIAL	09/04/2014	Autorizo Director				1
000331-14	09/04/2014	DIR. AT'N A POB. VULN Y CTOS. ASISTENCIA	DESARROLLO INTEGRAL DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA	09/04/2014	Autorizo Director				1
000318-14	09/04/2014	ORGANO DE CONTROL Y DESARROLLO ADMVO.	OFICINA DE AUDITORES DEL OCDA	09/04/2014	Autorizo Director				1
000317-14	08/04/2014	DIRECCION DE ESTUDIOS ESTRATEGICOS	SUBDIRECCION DE CALIDAD	08/04/2014	Autorizo Director				1
000288-14	08/04/2014	COORD. DEL HOGAR TEMPORAL JINESEKI	TALLER DE PANADERIA	08/04/2014	Autorizo Director				1
000287-14	08/04/2014	COORD. DEL HOGAR TEMPORAL JINESEKI	COCINA DEL CENTRO	08/04/2014	Autorizo Director				1

At the bottom right of the table area, it indicates 'Número de Solicitudes: 10'. The browser window title is 'DIF Sonora - Servicios Generales - Microsoft Internet Explorer' and the user is logged in as 'Bienvenido. manuel.peralta'.

Figura 7

En la tabla que se muestra una vez que se ha realizado la consulta de las solicitudes, el usuario podrá ver el folio, fecha, área, lugar de la solicitud, así como también los días transcurridos después del último movimiento que ha tenido la solicitud.

También la tabla de la consulta tiene tres botones, el primero de ellos está en la columna de **“consultar”**, le sirve al usuario para entrar al formulario donde se muestra la información de la solicitud capturada, así como también para poderla imprimir, el segundo botón que está en la columna de **“asignar orden”** (Este sólo aparece si el usuario tiene los permisos para realizar esta tarea), Muestra el formulario para capturar la orden de trabajo de dicha solicitud, una vez que ésta haya sido autorizada por el director de Recursos Materiales. Por ultima en la columna **“imprimir”** esta el botón que le permite al usuario imprimir el formato de la solicitud como se muestra en la figura 8.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window titled 'Imprimir Reporte - Microsoft Internet Explorer'. The browser's address bar contains 'INFORME PR'. The page content includes the logo of the 'DEF. SONORA' (State Defense) and the title 'SOLICITUD INTERNA DE SERVICIOS'. A box in the top right corner contains the following information: 'FOLIO: 000333-14' and 'FECHA DE CAPTURA: 9-abr-2014'. Below this, the report details are as follows:

AREA O CENTRO DE TRABAJO:	COORD. GENERAL DE OPERACION
LUGAR ESPECIFICO DE LA NECESIDAD:	COORD. GENERAL DE OPERACION Y COM. SOCIAL
FECHA DE DETECCION DEL PROBLEMA:	9-abr-2014

Below the table, there is a section for 'Descripción Detallada del Trabajo a Realizar:' containing the text: 'EL AIRE ACONDICIONADO NO ESTÁ ENFRIANDO, FAVOR DE REVISARLO. GRACIAS.' At the bottom of the page, there is a section for 'Observaciones:' which is currently empty.

Figura 8

## 2. Orden de Trabajo

- **Buscar**

Al dar clic en la opción **“buscar”** del menú Orden de trabajo, el sistema mostrará el formulario para poder consultar las órdenes de trabajo que han sido capturadas, así como también darle el seguimiento del estatus en el que encuentran dichas solicitudes.

En este formulario el usuario podrá filtrar la búsqueda de ordenes de trabajo por folio, fecha de la solicitud, proveedor, estatus y área a la que pertenece la solicitud, una vez hecho el filtro el usuario deberá de dar clic en el botón buscar para que muestre el resultado de la búsqueda de ordenes de trabajo como se muestra en la figura 9.

Consulta de Ordenes de Trabajo

Número de Ordenes: 4546

Folio	Fecha Solicitud	Área	Proveedor (I/E)	Estatus	Consultar	Imprimir	Finalizar	Días
001049-12	05/11/2012	ORGANO DE CONTROL Y DESARROLLO ADMVO.	INTERNO	Terminada				0
001048-12	09/11/2012	ORGANO DE CONTROL Y DESARROLLO ADMVO.	INTERNO	Terminada				0
001047-12	26/11/2012	COORD. DEL HOGAR TEMPORAL JINESEKI	INTERNO	Terminada				0
001046-12	26/11/2012	COORD. DEL HOGAR TEMPORAL JINESEKI	EXTERNO	Terminada				0
001045-12	27/11/2012	FUNERARIA JUAN PABLO II	INTERNO	Terminada				0
001044-	27/11/2012	FUNERARIA JUAN PABLO II	INTERNO	Terminada				0

Figura 9

*Nota: las órdenes marcadas en color azul, son las órdenes que ya han sido autorizada por el director de Recursos Materiales y están lista para realizarse.*

También la tabla de la consulta tiene tres botones, el primero de ellos está en la columna de **“consultar”**, le sirve al usuario para entrar al formulario donde se muestra la información de la orden capturada, así como también para poderla imprimir, el segundo botón que está en la columna de **“imprimir”** esta el botón que le permite al usuario imprimir el formato de la orden de trabajo. Por último la columna **“finalizar”** le permite al usuario entrar al formulario para poder finalizar la orden de trabajo una vez esta se ha realizado físicamente el área que la solicitó, como se muestra en el figura 10.

Para finalizar la orden, se deberá de seleccionar la fecha en que esta se realizo físicamente y después una breve observación del trabajo realizado por el personal de recursos humanos, una vez hecho esto, el usuario deberá de dar click en el botón **“terminar”** para que el sistema registre que la orden ha sido terminada satisfactoriamente.

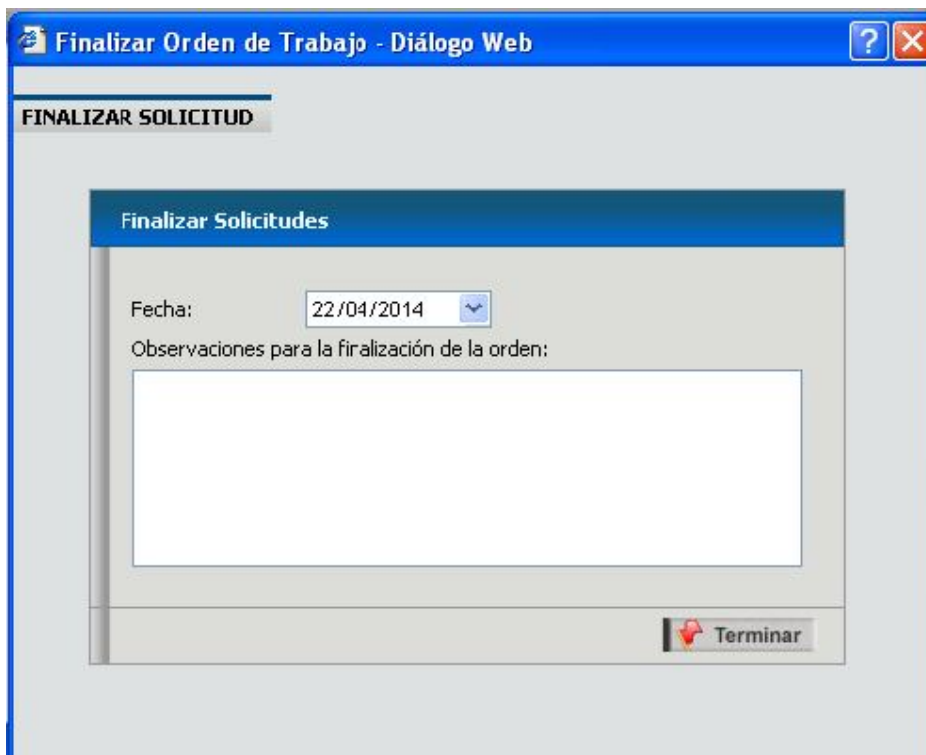


Figura 10

### 3. Programación Anual

- **Captura**

Para poder capturar una programación anual de mantenimiento, el usuario deberá seleccionar la opción **“captura”** del menú **“programación anual”**, así el sistema mostrara el formulario donde el usuario deberá seleccionar el centro de trabajo, el año de la programación y la persona que será la responsable del centro seleccionado, una vez hecho esto el usuario deberá dar clic en el botón **“agregar”** para ir añadiendo las actividades que se van a realizar en el año, como se muestra en la figura 11; aquí el usuario escribirá la descripción de la actividad, el tipo de la misma (interna o externa) y después los meses en los que se llevará a cabo la actividad en el centro, por último deberá de dar clic en el botón **“agregar”** para que la actividad especificada se agregue a la programación anual del centro como se muestra en la figura 12.

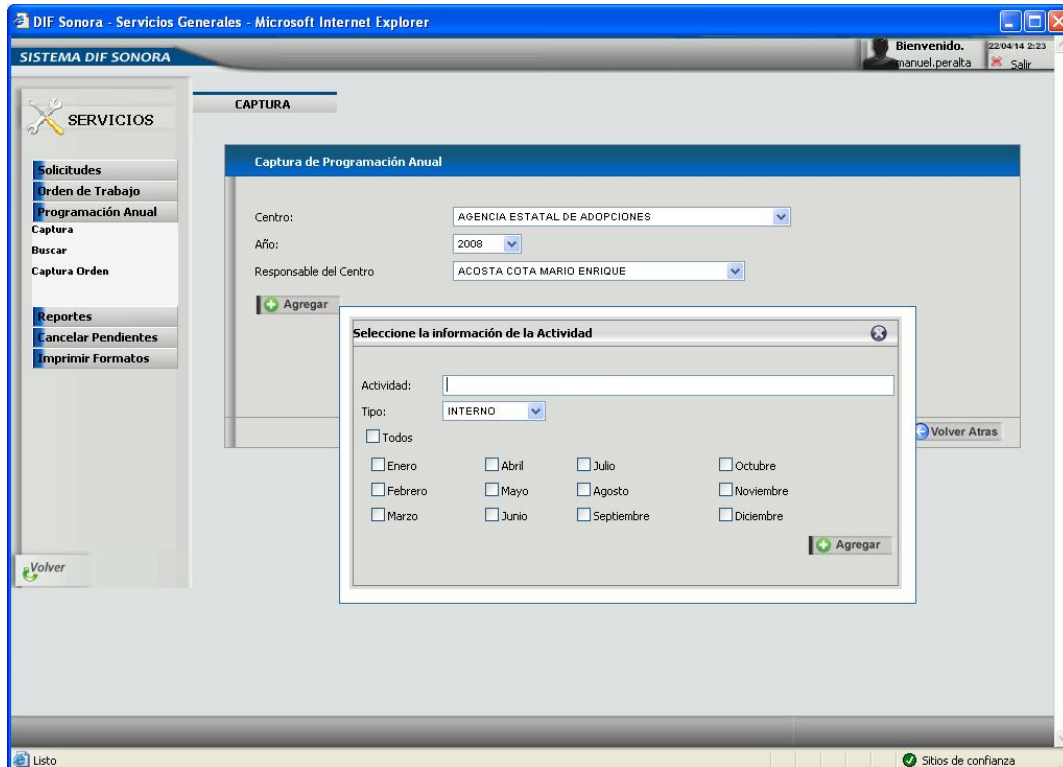


Figura 11

Una vez que se hayan agregado todas las actividades que se van a realizar en el centro de trabajo el usuario deberá de dar clic en el botón **“guardar”** para que la programación sea guardada.

*Nota: La programación anual debe de pasar por un paso de autorización de la misma por parte del director de recursos materiales, una vez que la programación se ha autorizado, se envía un correo al responsable del centro indicándole las actividades que se van a realizar en su centro de trabajo.*

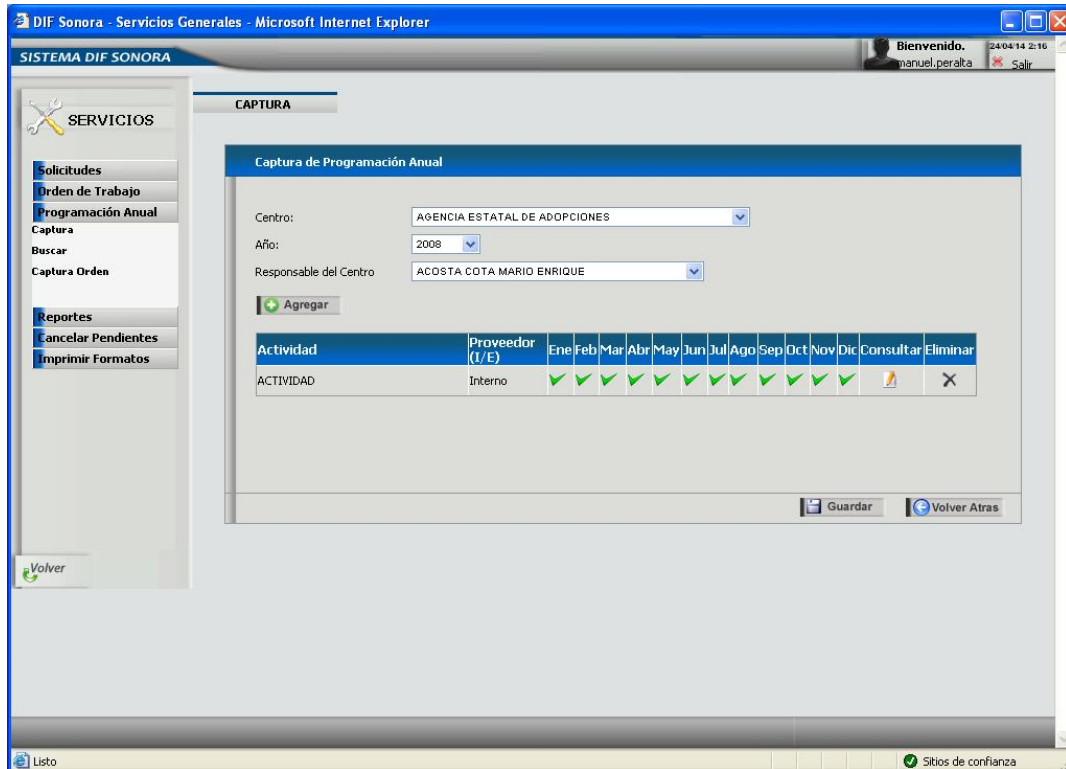


Figura 12

- **Buscar**

En la pantalla de búsqueda el usuario podrá consultar las programaciones anuales que han sido capturadas con anterioridad, para esto, la consulta se podrá filtrar por centro, año y estatus de la programación, una vez hecho el filtro el usuario deberá de dar clic en el botón “**buscar**” para mostrar el resultado de la consulta, como se muestra en la figura 13.

En la tabla que se muestra después de la consulta, se muestran dos botones, el primero que aparece en la columna “**consultar**” se utiliza para poder consultar la información de la programación, el segundo de ellos que está en la columna “**imprimir**” le sirve al usuario para poder imprimir la información de la programación seleccionada.

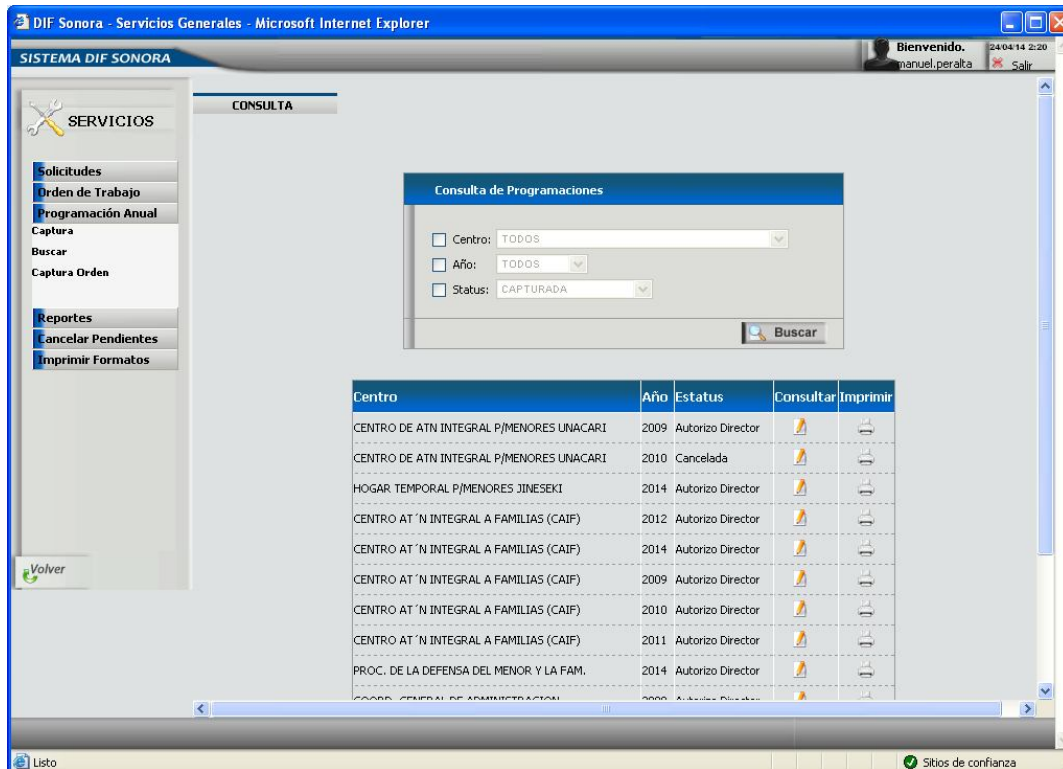


Figura 13

- **Capturar Orden**

En esta pantalla el usuario podrá capturar una orden de trabajo de una de las actividades que pertenezcan a una programación anual, aquí el usuario deberá de seleccionar el centro, año, mes y tipo de actividad a realizar para después dar clic en el botón **“buscar”**, de esta manera el sistema mostrara las actividades que correspondan con el filtro establecido por el usuario, como se muestra en la figura 14.

Del resultado de la búsqueda de actividades, el usuario deberá de seleccionar las que va a realizar en la orden de trabajo, una vez seleccionada las actividades deberá de llenar la información del formulario y por último dar clic en el botón **“guardar”** para que la orden de trabajo quede guardada en el sistema.

**SERVICIOS**

- Solicitudes
- Orden de Trabajo
- Programación Anual
- Captura
- Buscar
- Captura Orden
- Reportes
- Cancelar Pendientes
- Imprimir Formatos

**CAPTURA**

**Captura de Ordenes de Trabajo**

Centro: DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

Año: 2014

Mes: MAYO

Proveedor:  Interno  Externo

Buscar

Listado de Actividades

	Descripción	Tipo
<input checked="" type="checkbox"/>	SERVICIO DE PERSONAL DE LIMPIEZA GENERAL DEL INMUEBLE	EXTERNO
<input checked="" type="checkbox"/>	SERVICIO DE GUARDIAS DE SEGURIDAD TURNOS DIURNO Y NOCTURNO LUNES A A DOMINGO	EXTERNO
<input type="checkbox"/>	SERVICIO DE FUMIGACION Y CONTROL DE PLAGAS	EXTERNO

Fecha Vencimiento: 19/05/2014

Asignar a: AHUMADA VALENZUELA RAMON AURELIO  Cotiza Materiales

Nombre Proveedor: PENDIENTE DE PROVEEDOR

Datos de la Cotización

Cargo a:

Figura 14

#### 4. Reportes

En la opción de reportes, el usuario puede imprimir un reporte estadístico que le muestra el número de solicitudes y órdenes de trabajo que han sido capturadas, autorizadas, rechazadas, canceladas, etc., mediante un rango de fechas establecido por el usuario. Como se muestra en la pantalla 15.

The screenshot shows the 'SISTEMA DIF SONORA' interface. On the left, a sidebar lists navigation options: 'Solicitudes', 'Orden de Trabajo', 'Programación Anual', 'Reportes', 'Estadístico', 'Gastos por Área', 'Cancelar Pendientes', and 'Imprimir Formatos'. The main area is titled 'REPORTES' and contains a search box for 'Fecha Solicitud' with a date range from 14/09/2009 to 14/09/2009 and a 'Buscar' button. Below the search box, there are navigation icons and a 'Volver' button. The report title is 'REPORTE ESTADISTICO DE SOLICITUDES Y ORDENES DE TRABAJO DEL 09/14/2009 AL 09/14/2009'. On the right, page information is displayed: 'Página: 1', 'Fecha: 19/05/2014', and 'Hora: 10:38:36'. Two columns of statistics are shown:

INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES	INFORMACIÓN DE LAS ORDENES
Total de Sol. Capturadas: 2	Total de Ordenes: 0
Total de Sol. Recibidas: 2	Ordenes Terminadas: 0
Solicitudes Terminadas: 2	Ordenes en Captura: 0
Solicitudes en Captura: 0	Ordenes Canceladas: 0

Figura 15

## 5. Cancelar Pendientes

La opción de cancelar pendientes, le permite al usuario poder cancelar las solicitudes y/o ordenes de trabajo que por alguna razón necesitan ser canceladas del sistema, para esto el usuario podrá filtrar la consulta por tipo: solicitudes u órdenes, después el sistema mostrara las solicitudes u órdenes que no han sido terminadas y no están canceladas; de este listado el usuario deberá de seleccionar aquellas solicitudes u órdenes que desea cancelar, para después dar clic en botón **“cancelar”**, así las solicitudes u órdenes seleccionadas se cancelaran del sistema. Figura 16.

## 6. Imprimir Formatos

La opción de imprimir formatos, le permite al usuario poder imprimir las solicitudes y/o ordenes de trabajo en grupos, para esto el usuario podrá filtrar la consulta por tipo: solicitudes u órdenes, después el sistema mostrara las solicitudes u órdenes; de este listado el usuario deberá de seleccionar aquellas solicitudes u órdenes que desea imprimir, para después dar clic en botón **“imprimir”**, así las solicitudes u órdenes seleccionadas se mandarán a imprimir. Figura 17.

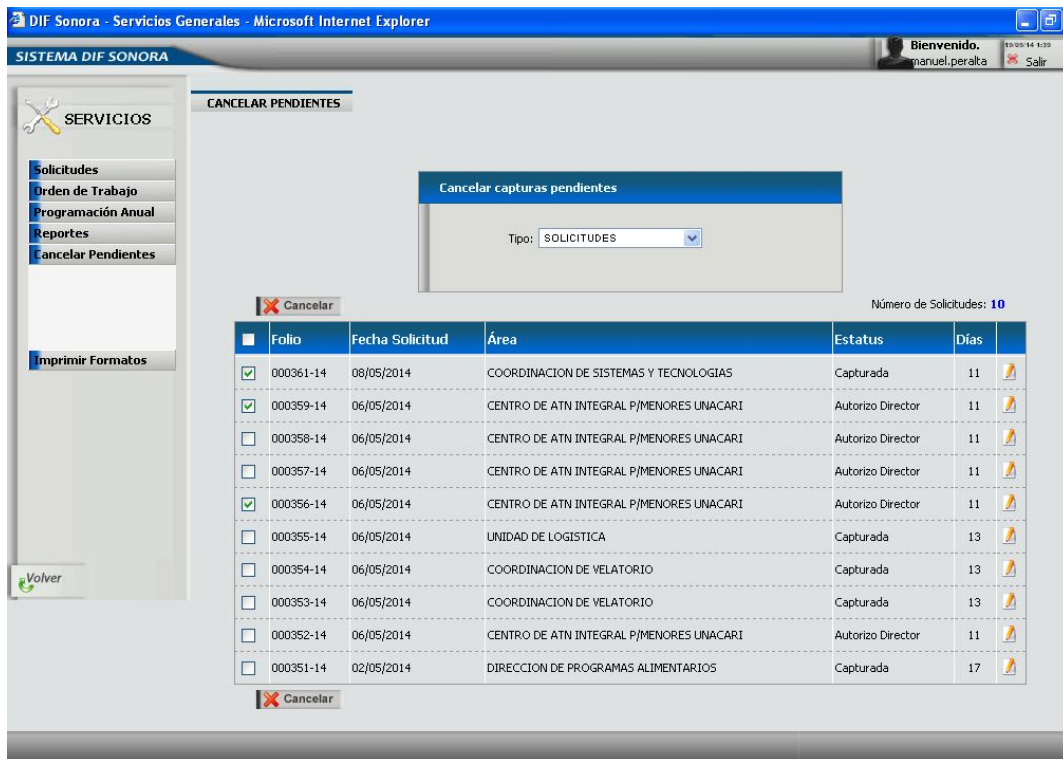


Figura 16

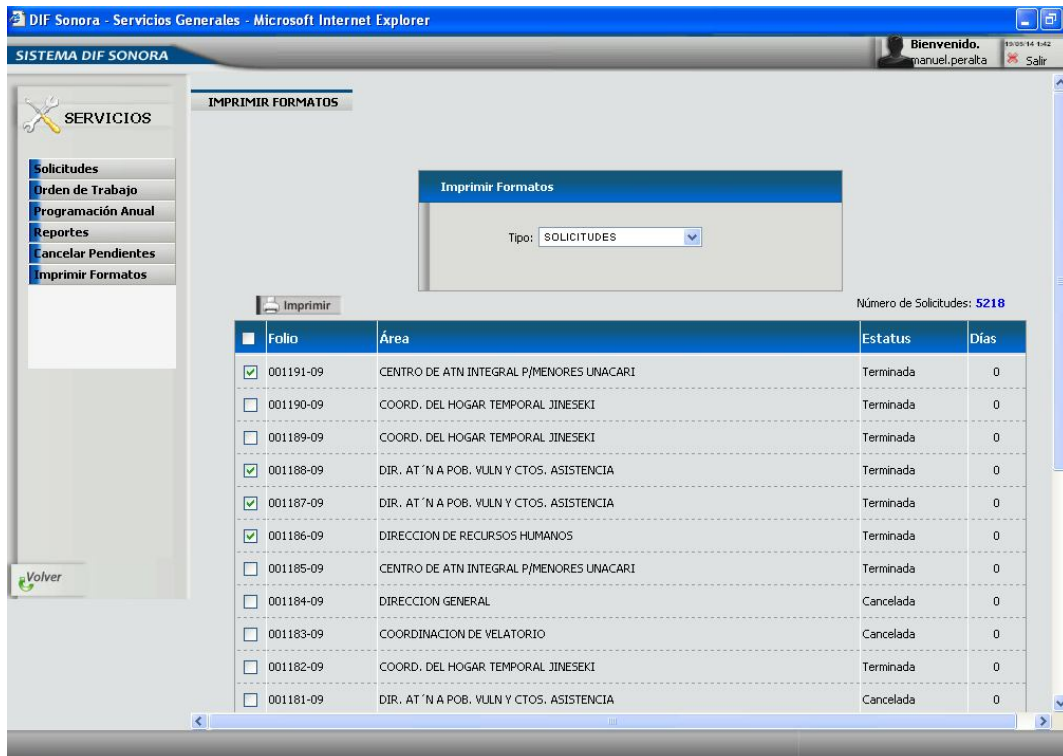


Figura 17

## Autorización de una Solicitud.

Para poder autorizar una solicitud, el usuario deberá de entrar a la pantalla de consulta de solicitudes, una vez hay seleccionado la solicitud que se desea autorizar dando clic en el botón que se encuentra en la columna “**consultar**”, el sistema mostrará la información capturada de la solicitud y después el usuario debe de dar clic en el botón “**autorizar**” para que la solicitud sea autorizada en su nivel, a su vez el usuario podrá cancelar la solicitud dando clic en el botón “**cancelar**” o regresar la solicitud al nivel anterior dando clic en el botón “**regresar**”, figura 18.

The screenshot shows a web browser window titled 'DIF Sonora - Servicios Generales - Microsoft Internet Explorer'. The page header includes 'SISTEMA DIF SONORA' and a user profile for 'Bienvenido, jose.borrego' with a 'Salir' button. A left sidebar menu is titled 'SERVICIOS' and contains options: 'Solicitudes' (with sub-items 'Captura' and 'Buscar'), 'Orden de Trabajo', 'Programación Anual', 'Reportes', and 'Cancelar Pendientes'. A 'Volver' button is at the bottom of the sidebar. The main content area is titled 'CAPTURA' and contains a form titled 'Captura de Solicitudes de Servicio'. The form includes: a 'Folio: 000379-14' label; a dropdown menu for 'Área' set to 'CENTRO DE ATN INTEGRAL P/MENORES UNACARI'; a text field for 'Lugar específico de la necesidad' with 'FUENTE PARTE FRONTAL DEL CENTRO.'; a date dropdown for 'Fecha de detección del problema' set to '14/05/2014'; a text area for 'Descripción específica del problema' containing 'PINTAR FUENTE'; a section 'Observaciones de la solicitud' with checkboxes for 'Responsables' and 'Directores de Área'; and a text area for 'Observaciones para la Autorización'. At the bottom of the form are buttons for 'Cancelar', 'Regresar', 'Autorizo', and 'Volver Atras'.

Figura 18

Nota: Si al entrar a la captura de las solicitudes, el sistema muestra la siguiente pantalla, es porque el usuario no tiene asignada ningún área para poderle capturar una solicitud, figura 19.

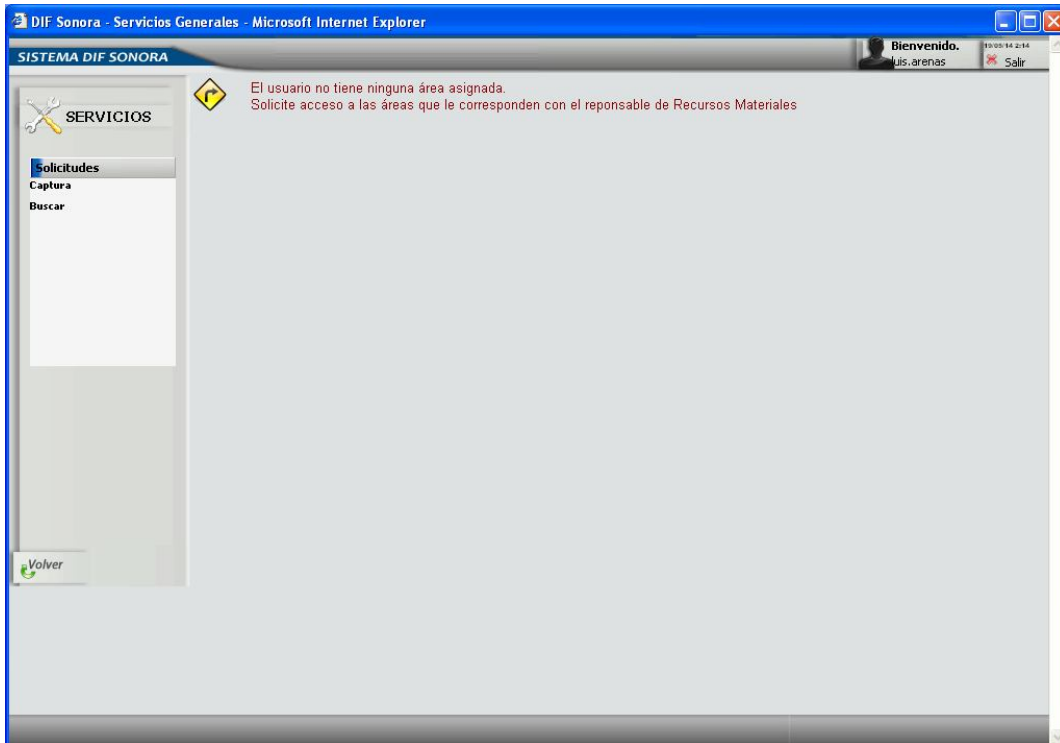


Figura 19