



Código PE-DGRMyS-05	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
-------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

Código PE-DGRMyS-05	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
-------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

Subdirección de Servicios Generales

Procedimiento Específico

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Mtra. Judith Noébanco Guzmán. Subdirectora de Servicios Generales.	Lic. Fabiola Robles Morales Directora General de Recursos Materiales y Servicios.	Lic. Gerardo Daniel Torres C. Subsecretaria de Admón. y Rec. Humanos.

Código PE-DGRMyS-05	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
-------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

- **OBJETIVO**

- Mantener las oficinas e instalaciones limpias para brindar un servicio de calidad y una buena imagen de la Secretaría.
- Verificar que la calidad y desarrollo de los trabajos y servicios solicitados a compañías externas, se brinden de acuerdo con los contratos y los servicios solicitados.
- Recibir y Transferir llamadas al interior de las oficinas de la Secretaría brindando un servicio de calidad
- Controlar la recepción y distribución de la correspondencia para las diversas áreas, registrándola adecuadamente con el fin de evitar extravío de documentos.
- Proporcionar a las áreas administrativas de la Secretaría el Servicio de Fotocopiado de Documentos.
- Desarrollar y mantener espacios de áreas verdes en las instalaciones de la SEDU, que coadyuven a un ambiente de trabajo de calidad ambiental.
- Brindar la Seguridad necesaria a fin de salvaguardar los bienes e instalaciones de la Secretaría.

- **ALCANCE**

Aplicable a todas las áreas de la SEDU

- Despacho;
- Subsecretarías;
- Direcciones Generales;
- Subdirecciones;
- Departamentos y Subjefaturas
- Oficinas Regionales
- Bodegas
- Estacionamientos y áreas comunes

- **POLITICAS**

- Los servicios de vigilancia, mensajería, fotocopiado, extintores, contenedores de basura serán asignados mediante empresas externas para su funcionamiento de acuerdo a las reglas Operativas de Austeridad y Ahorro de la Administración Pública Estatal.
- Se deberá contar con copia de contrato de cada uno de los servicios.
- La supervisión de cada uno de los servicios deberá llevarla a cabo la Subdirección de Servicios Generales.

Código PE-DGRMyS-05	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
-------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

- Se recibirán las facturas por los servicios contratados, mediante el Subdirector de Servicios Generales para su firma y sello de autorización.
- La oficina de la Subdirección de los Servicios Generales, resguardará copia de las facturas de los servicios validados
- Se elabora programa anual de limpieza de la Secretaría.
- La limpieza se hará diariamente y en las primeras horas de la jornada. Se realiza recorrido de supervisión de limpieza, en todas las áreas de la Secretaría y por sus alrededores.
- El personal de Limpieza debe Informar a la Subdirección de Servicios Generales, en tiempo y forma, sobre algún desperfecto o mal funcionamiento de los sanitarios, ubicados en las distintas áreas de la Secretaría
- El material de limpieza se recogerá Diariamente en el Almacén General de la Secretaría
- El personal de Limpieza deberá mantener permanentemente limpios los sanitarios, recolectar, depositar y retirar la basura al inicio, durante y al finalizar la jornada laboral.
- El equipo de CONMUTADOR, únicamente cuenta con el servicio de llamada entrante. Se debe contar con directorio con nombre de las Áreas de la Secretaría, con su respectivo número de extensión.
- El operador de conmutador, debe de contestar con la frese: "Buenos días y/o buenas tardes, Secretaría de Educación, a que Área o número de extensión desea que le comunique".
- Registrar y controlar todas las llamadas recibidas durante la jornada laboral.
- Reportar en tiempo y forma, las fallas del equipo para su mantenimiento preventivo y/o correctivo.
- Mantener limpia y ordenada, el área y Equipo de Trabajo.
- La correspondencia interna y/o local, se recibe, se registra y se distribuye oportunamente a las áreas de la Secretaría, el mismo día o al día hábil siguiente de su recepción.
- La programación de los envíos de VALIJA por la correspondencia foránea, queda sujeta al número de solicitudes recibidas y/o a la urgencia de la Entrega/Recepción de la documentación tramitada; esto, de acuerdo con el costo beneficio que representa para la Secretaría. La correspondencia interna se recibe, registra y se distribuye oportunamente a las áreas de la Secretaría.
- El área solicitante del servicio, deberá presentar la documentación en sobre cerrado y sellado, que no exceda de 2 kilogramos, que contenga con claridad los datos de identificación del destinatario y remitente, respectivamente, así como presentar la solicitud de envío debidamente requisitada, a la cual invariablemente se le asigna folio de control interno.
- Los paquetes o cajas sujetas del servicio de envío de VALIJA, que excedan de 2 kilogramos de peso, el área solicitante debe gestionar la autorización especial ante el titular de la Subsecretaría de Recursos Humanos y Administración, a fin de dar curso al proceso.
- Es compromiso de la Oficina de Oficialía de Partes, dar seguimiento oportuno a la ENTREGA / RECEPCION de los envíos de la correspondencia local y foránea, sujeta del trámite de este servicio, reportar y gestionar cualquier incidencia en su proceso, ante la instancia correspondiente.
- El Responsable del Departamento deberá presentar un informe de resultados mensual al Subdirector de Servicios Generales.
- El Responsable de fotocopiado deberá verificar diariamente, que el equipo de trabajo se encuentre en condiciones adecuadas de funcionamiento.
- El Encargado del Depto. de Oficialía de Partes deberá Reportar en tiempo y forma, las deficiencias y/o fallas del equipo, así como necesidad de los insumos o materiales, necesarios para el funcionamiento del equipo.
- El Usuario del servicio de fotocopiado, debe presentar sus hojas PAPEL BOND, para poder brindarle el servicio.

Código PE-DGRMyS-05	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
-------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

- El Responsable de Fotocopiado separará cuidadosamente, los originales de las fotocopias, para evitar reclamos de los usuarios y extravíos de documentos.
- Prever y solicitar de manera oportuna, el mantenimiento preventivo y/o correctivo para los equipos y herramientas que se utilizan en el proceso.
- Conservar de manera permanente, en buen estado las áreas verdes de la Secretaría.
- Fomentar el desarrollo ecológico en las instalaciones de la Secretaría.
- Prevenir la invasión de plagas a las áreas verdes.
- Informar a la superioridad de cualquier riesgo o daño sufrido en las áreas verdes de la Secretaría
- Los oficiales avisaran al encargado de Vigilancia dentro de la Secretaría de cualquier anomalía detectada para solucionarla.
- El Encargado de Vigilancia, supervisará que no dupliquen turno los oficiales.
- El personal de Vigilancia deberá portar el uniforme y equipo de seguridad.

• **TERMINOS Y DEFINICIONES**

SE. Secretaría de Educación.

SAyRH. Subsecretaría de Administración y Recursos Humanos.

DGRMyS. Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.

DSGyA. Dirección de Servicios Generales y Adquisiciones.

Punto: Lugar y/o área de trabajo donde se presta el servicio

Servicio de Vigilancia: Grupo de oficiales contratados a través de proveedor externo para cubrir un punto.

Reporte: Registro de situaciones ocurridas durante el turno de labores.

Valija: Utensilio para transportar mensajería

Recibir: Aceptar una cosa que le dan o envían

Transferir: Pasar a una persona de un sitio a otro

Conmutador: Aparato eléctrico que cambia la dirección de una llamada telefónica

• **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

Subdirección de Servicios Generales.

- Elabora el programa anual de limpieza, mantenimiento y jardinería en coordinación con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.
- Realiza la ejecución del programa anual de limpieza, mantenimiento y jardinería, previa autorización de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.
- Supervisa diariamente la realización y cumplimiento de los servicios en las diferentes áreas de la Secretaría.

Código PE-DGRMyS-05	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
-------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

1. Para todo lo anteriormente desarrollado y en base a una cultura de reciclaje y disminución del consumo de papel para el cuidado del medio ambiente, se deberá utilizar ambas caras de las hojas de papel bond para impresiones o foto copiado y aplicar el papel de reúso en trabajos temporales o para revisión. Asimismo, se promoverá el uso del correo electrónico Institucional para la revisión de documentos y comunicados internos.
2. Utilizar el criterio para compartir información de manera electrónica mediante correos, reportes, documentos escaneados y presentaciones para ampliar una cultura de impresión de documentos y presentaciones, solamente cuando sea estrictamente necesario, a fin de ahorrar costos en el consumo de papelería y consumibles como cartuchos y tóner.

• **DESCRIPCIÓN**

• Responsable	No. de actividad	Descripción de la actividad
Subdirector de Servicios Generales.	1	Elabora el programa anual de limpieza en coordinación con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.
	2	Realiza la ejecución del programa anual de limpieza, previa autorización de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.
	3	Supervisa diariamente la realización del servicio en las diferentes áreas de la Secretaría.
Personal de Limpieza	1	Coordina las labores de limpieza al interior de las instalaciones y áreas externas de la Secretaría
Auxiliar	1	Elabora el Programa de Mantenimiento de las áreas verdes de la Secretaria y asigna al personal necesario para su ejecución.
		Supervisa las áreas verdes de la secretaria, y da seguimiento al programa de mantenimiento.

Código PE-DGRMyS-05	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
Jardineros	2	<p>Recibe instrucciones, y realiza los servicios de mantenimiento de jardinería.</p> <p>Prevé y solicita los recursos materiales necesarios, a fin de cumplir con las funciones.</p> <p>Informa periódicamente a sus superiores, las condiciones en que se encuentran las áreas verdes da Secretaria.</p>	
<p>Servidores</p> <p>Operador del conmutador.</p> <p>Encargado de Área.</p> <p>Subdirector de Servicios Generales.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>Genera llamadas externas, y solicita comunicación con áreas de la Secretaria.</p> <p>Áreas internas, solicitan números de extensiones de áreas de la propia Secretaria.</p> <p>Contesta llamadas externas que entran al conmutador de la Secretaria, atiende las reglas de cortesía, y las transfiere de acuerdo al área y/o extensión requerida.</p> <p>Contesta llamadas internas de áreas de la Secretaria, y atiende solicitudes de números de extensiones.</p> <p>Registra en el control establecido, todas las llamadas entrantes.</p> <p>Genera e informa en el reporte mensual, todas las llamadas entrantes a la Secretaria.</p> <p>Coordina, vigila y supervisa el cumplimiento preciso de los procesos establecidos con apego a la normatividad vigente e informa lo conducente.</p> <p>Supervisa el cumplimiento en tiempo y forma de los procesos establecidos en el área, con apego a la normatividad vigente.</p>	
Subdirector de Servicios Generales	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>	<p>Supervisar que se lleve a cabo el servicio de Vigilancia apegado a las necesidades y funciones para cada punto.</p> <p>Supervisar que se cumpla con el horario establecido</p> <p>Realizar el reporte correspondiente al Supervisor de Vigilancia a fin de mejorar el servicio</p> <p>Supervisará mediante recorrido que los puntos de vigilancia estén debidamente instalados</p> <p>Revisará diariamente los reportes de vigilancia y avisará en caso de ser necesario a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios cualquier</p>	

Código PE-DGRMyS-05	Versión 02	Fecha Edición 16/06/2023	Vigencia 16/06/2025
-------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

Vigilantes		problema reportado.
	6	Recibe Reporte de Vigilancia, le da seguimiento y archiva.
	1	Permanecer en sus puntos de vigilancia a fin de mantener un control de las áreas.
	2	Informar a la Subdirección de Servicios Generales cualquier anomalía presentada a fin de solucionarla.
	3	Atender cualquier instrucción de trabajo relacionado con su función.
	4	Proporcionar a la Subdirección de Servicios Generales la plantilla de los oficiales.
	5	Supervisar mediante recorrido los puntos de vigilancia
	7	Generar un reporte diario de lo acontecido durante el día. Entregan reporte diariamente al Subdirector de Servicios Generales

- **DIAGRAMA DE FLUJO.**

Ver anexo F-007-Diagrama de Flujo

- **ANEXOS.**

Ver anexo F-008-Instructivo de Llenado

F-SSG-01	Servicio de Mantenimiento
F-SSG-02	Servicio de Mantenimiento a Planteles
F-SSG-03	Llenado de Guía Nacional
F-SSG-04	Llenado de guía Estatal
F-SSG-05	Check lis sanitarios
F-SSG-06	Registro de visitantes
F-SSG-07	Control de envíos