

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA



CÓDIGO: DOM-P015-I6_001
FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2009
FECHA DE REVISIÓN: 30 DE OCTUBRE DE 2009

Objetivo

Supervisar que los trabajadores del departamento de servicios generales realicen sus funciones correctamente en tiempo y forma, así como vigilar la adecuada utilización de los insumos que se les proporcionan.

Alcance

Límites del procedimiento: Inicia con la revisión de la asistencia del personal de servicios generales y termina con la entrega a la jefatura de servicios generales del registro de las incidencias del día

Áreas que intervienen: Departamento de Servicios Generales

Políticas

1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y Contraloría Interna.
 - Un procedimiento **actualizado** es aquel que está vigente y responde a las necesidades actuales de la Institución.
 - Un procedimiento es **vigente** mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad.
 - Un procedimiento es **obsoleto** cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales de la Institución y éste se encuentra en desuso o existe uno nuevo.
2. Es responsabilidad de todo supervisor del Departamento de Servicios Generales realizar sus actividades confiablemente con lealtad, responsabilidad, equidad, ética y transparencia.
3. El supervisor deberá de informar y comunicar de cualquier observación e incidencia al Jefe de Servicios Generales.
4. Es deber del supervisor realizar y apoyar en las funciones de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales cuando exista la necesidad de hacerlo.
5. Asistir a las reunión, una vez por semana, de los supervisores con el Jefe de Servicios Generales.
6. Es responsabilidad del trabajador del área de limpieza, obedecer las indicaciones del supervisor o del Jefe de Servicios Generales en materia de limpieza y asignación de áreas.

SELLO

Página
2

SELLO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA



CÓDIGO: DOM-P015-I6_001
FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2009
FECHA DE REVISIÓN: 30 DE OCTUBRE DE 2009

Definiciones

- Supervisar** Observación detallada del cumplimiento correcto en tiempo y forma de alguna actividad
- Lealtad** Actitud personal para respetar y cumplir fielmente sus funciones asignadas
- Confiabilidad** Valor de una persona para realizar actividades, manejos y conductas según lo esperado
- Ética** Responsabilidad de una persona para normar sus actitudes y comportamientos con apego a los valores universales.
- Equidad** Cualidad de una persona para ofrecer un trato igualitario y realizar una actividad de forma imparcial e indiscriminadamente
- Transparencia** Condición de veracidad y claridad en las formas y los manejos de una persona.
- Incidencias de asistencia** Acontecimiento que impide a alguna persona asistir a laborar
- Incidencias de servicio** Cualquier descuido, incumplimiento u omisión de alguna actividad del personal

SELLO

SELLO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA



CÓDIGO: DOM-P015-I6_001
 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2009
 FECHA DE REVISIÓN: 30 DE OCTUBRE DE 2009

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
1.	Supervisor de Servicios Generales	Supervisa la asistencia del personal de Servicios Generales y registra las incidencias del mismo en el “formato de asistencia” .						
2.		Revisa el “formato de distribución de áreas” y verifica si hubo alguna incidencia en el personal						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Hubo incidencia?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Realiza los ajustes de las incidencias presentadas asignando personal a las áreas que quedaron descubiertas. Continúa en la siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Continúa en la actividad 4.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Hubo incidencia?	Entonces	Sí	Realiza los ajustes de las incidencias presentadas asignando personal a las áreas que quedaron descubiertas. Continúa en la siguiente actividad.	No	Continúa en la actividad 4.
		¿Hubo incidencia?	Entonces					
Sí		Realiza los ajustes de las incidencias presentadas asignando personal a las áreas que quedaron descubiertas. Continúa en la siguiente actividad.						
No		Continúa en la actividad 4.						
3.		Registra los ajustes realizados en el “formato de incidencias diarias” .						
4.		Realiza el primer recorrido de supervisión y verifica físicamente que el personal haya iniciado sus actividades en tiempo.						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Actividades en tiempo?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Continúa en la actividad 6.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Haga observación verbal al personal de limpieza para que inicie actividades oportunamente. Continúa en la siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Actividades en tiempo?	Entonces	Sí	Continúa en la actividad 6.	No	Haga observación verbal al personal de limpieza para que inicie actividades oportunamente. Continúa en la siguiente actividad.	
	¿Actividades en tiempo?	Entonces						
Sí	Continúa en la actividad 6.							
No	Haga observación verbal al personal de limpieza para que inicie actividades oportunamente. Continúa en la siguiente actividad.							
5.	Registra en “formato de supervisión” las observaciones realizadas al personal de limpieza respecto al inicio de sus actividades o de cualquier otra incidencia encontrada en el recorrido.							
6.	Revisa las observaciones de servicio registradas del turno anterior.							
7.	Realiza el segundo recorrido y observa íntegramente que se realicen adecuadamente las actividades del personal de limpieza de acuerdo a “rutina de limpieza general” o “rutina de limpieza exhaustiva” según sea el caso.							
8.	Supervisor de Servicios Generales	Verifique si se está realizando adecuadamente la rutina de trabajo.						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Limpieza correcta?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Continúa en la actividad 10</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Realiza las observaciones pertinentes al personal de limpieza de forma verbal en ese momento para que se corrijan según sea la actividad. Continúa en la siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Limpieza correcta?	Entonces	Si	Continúa en la actividad 10	No	Realiza las observaciones pertinentes al personal de limpieza de forma verbal en ese momento para que se corrijan según sea la actividad. Continúa en la siguiente actividad.
		¿Limpieza correcta?	Entonces					
Si	Continúa en la actividad 10							
No	Realiza las observaciones pertinentes al personal de limpieza de forma verbal en ese momento para que se corrijan según sea la actividad. Continúa en la siguiente actividad.							

SELLO

SELLO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA



CÓDIGO: DOM-P015-I6_001
 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2009
 FECHA DE REVISIÓN: 30 DE OCTUBRE DE 2009

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
9.		Anota las observaciones e incidencias encontradas en “ formato de supervisión ”.						
10.		<p>Realiza el tercer recorrido y revisa que el personal haya terminado sus actividades y las posibles incidencias que pudieron haber quedado.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Terminó actividades?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>FIN DE PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Continúa en la siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Terminó actividades?	Entonces	Si	FIN DE PROCEDIMIENTO	No	Continúa en la siguiente actividad.
¿Terminó actividades?	Entonces							
Si	FIN DE PROCEDIMIENTO							
No	Continúa en la siguiente actividad.							
11.		<p>Registra en “formato de supervisión” cualquier incidencia encontrada en el recorrido.</p> <p>FIN DE PROCEDIMIENTO</p>						

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	
Asesorado por:	Ing/Arq. Rubén Contreras Cabrera
PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN	
<input type="checkbox"/> Lic. Ricardo I. Audiffred Jaramillo	

SELLO

SELLO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA



CÓDIGO: DOM-P015-I6_001
FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2009
FECHA DE REVISIÓN: 30 DE OCTUBRE DE 2009

Documentos de Referencia

Código	Documento
DOM M002	Manual de Organización del Instituto Jalisciense de Salud Mental

Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
Anexo 01	Diagrama de flujo.
Anexo 02	Formato de asistencia
Anexo 03	Formato de distribución de áreas
Anexo 04	Formato de incidencias diarias
Anexo 05	Formato de supervisión
Anexo 06	Rutina de limpieza general
Anexo 07	Rutina de limpieza general

SELLO

SELLO



ANEXOS

SELLO

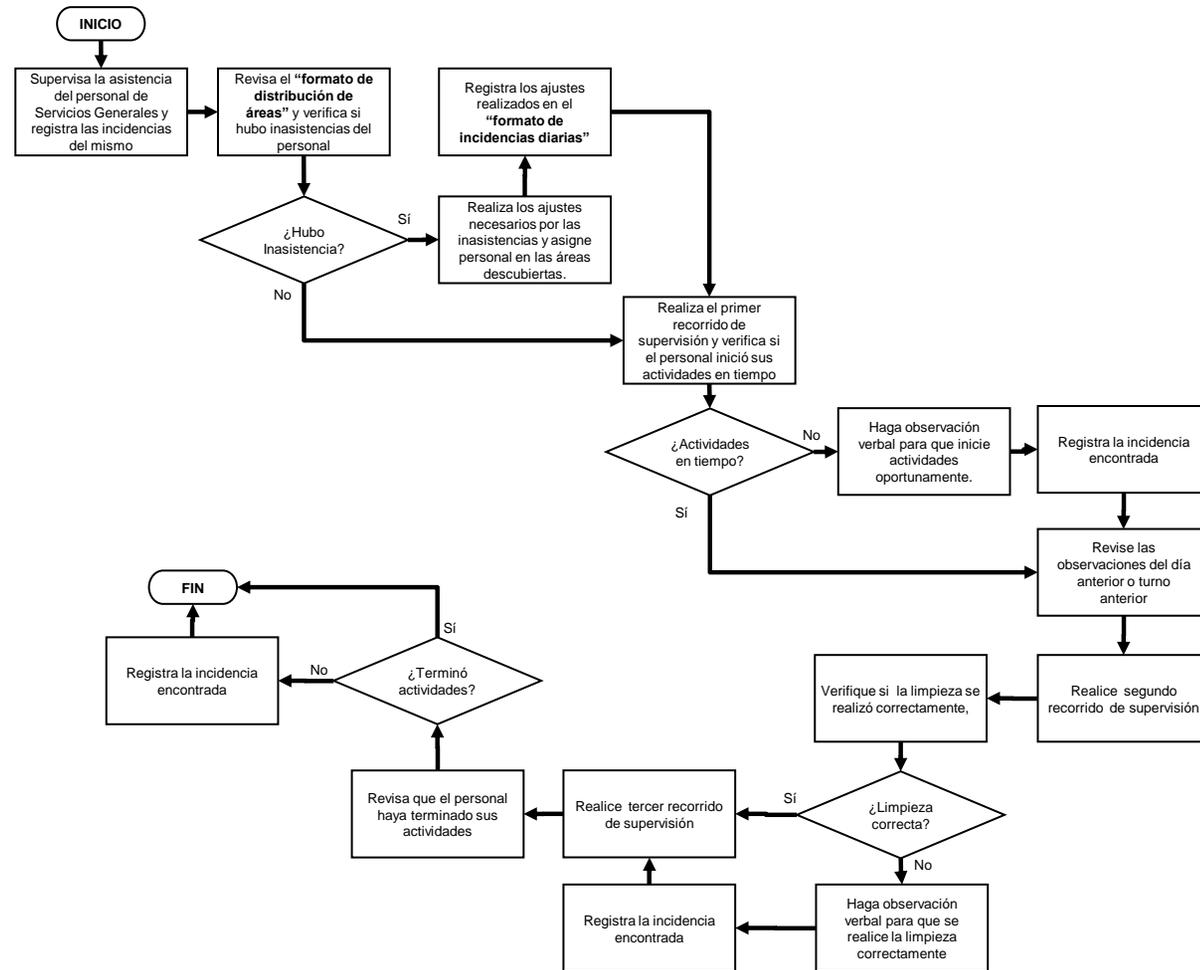
SELLO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA



CÓDIGO: DOM-P015-I6_001
FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2009
FECHA DE REVISIÓN: 30 DE OCTUBRE DE 2009

Anexo 01: Diagrama de Flujo



SELLO

SELLO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA



CÓDIGO: DOM-P015-I6_001
 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2009
 FECHA DE REVISIÓN: 30 DE OCTUBRE DE 2009

Anexo 04: Formato de Incidencias Diarias

SECRETARÍA DE SALUD JALISCO
 INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL
 CAISAME ESTANCIA PROLONGADA
 SERVICIOS GENERALES
INCIDENCIAS DIARIAS

	FECHA
NOMBRE	
TIPO Y FECHA DE LA INCIDENCIA	
PERSONA QUE CUBRE LA INCIDENCIA	

	FECHA
NOMBRE	
TIPO Y FECHA DE LA INCIDENCIA	
PERSONA QUE CUBRE LA INCIDENCIA	

	FECHA
NOMBRE	
TIPO Y FECHA DE LA INCIDENCIA	
PERSONA QUE CUBRE LA INCIDENCIA	

	FECHA
NOMBRE	
TIPO Y FECHA DE LA INCIDENCIA	
PERSONA QUE CUBRE LA INCIDENCIA	

	FECHA
NOMBRE	
TIPO Y FECHA DE LA INCIDENCIA	
PERSONA QUE CUBRE LA INCIDENCIA	

PE – PERMISO ECONÓMICO LG – LICENCIA CON GOCE LM – LICENCIA MÉDICA
 I – INCAPACIDAD CS – COMISIÓN SINDICAL F – FALTA V – VACACIONES
 DA – DÍA ADICIONAL

SELLO

SELLO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA



CÓDIGO: DOM-P015-I6_001
 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2009
 FECHA DE REVISIÓN: 30 DE OCTUBRE DE 2009

Anexo 05: Formato de Supervisión



SECRETARÍA DE SALUD JALISCO
 INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL
 CAISAME ESTANCIA PROLONGADA
 SERVICIOS GENERALES

BITACORA DE SUPERVISIÓN

SUPERVISOR	ÁREAS	TURNO	FECHA	HORA DE SUPERVISIÓN	FIRMA DEL ENCARGADO DEL AREA
OBSERVACIONES					
1ERA SUPERVISIÓN:					

2DA SUPERVISIÓN:					
1.- _____					

2.- _____					

3.- _____					

4.- _____					

5.- _____					

6.- _____					

3ERA SUPERVISIÓN:					

FIRMA DEL SUPERVISOR DEL TURNO					



SELLO

SELLO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA



CÓDIGO: DOM-P015-I6_001

FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2009

FECHA DE REVISIÓN: 30 DE OCTUBRE DE 2009

Anexo 06: Rutina de limpieza general



SECRETARÍA DE SALUD JALISCO
INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL
CAISAME ESTANCIA PROLONGADA
SERVICIOS GENERALES



RUTINA DE LIMPIEZA GENERAL

1.- DORMITORIOS

- A) Barrer:** Recorrer camas para hacer bien el barrido bajo ellas. Barrer habitación completa, pasillos y escaleras. Esta actividad es diaria.
- B) Trapear:** Recorrer camas para hacer bien el trapeo bajo ellas. Trapear habitación completa, pasillos y escaleras. Esta actividad es diaria.
- C) Limpiar paredes:** Se limpian todas las manchas que se encuentren en las paredes. Esta actividad es diaria.
- D) Limpieza de telarañas:** Se limpiarán las paredes, ventanas y techos de telarañas cada vez que se requiera.
- E) Lavar Baños de usuarios:** Se deben de lavar a diario las paredes, los inodoros, los lavamanos y pisos. Esta actividad es diaria.
- F) Recoger y tirar basura:** Esta actividad es diaria debiendo depositarla dentro del contenedor general destinado para ello.

2.- OFICINAS Y CONSULTORIOS

- A) Barrer:** Se debe de mover el mobiliario para hacer bien el barrido bajo este. Barrer pasillos y área. Esta actividad es diaria.
- B) Trapear:** Se debe de mover el mobiliario para hacer bien el barrido bajo este. Trapear pasillos y área. Esta actividad es diaria.
- C) Limpiar paredes:** Se limpian todas las manchas que se encuentren en las paredes. Esta actividad es diaria.
- D) Limpieza de telarañas:** Se limpiarán las paredes, ventanas y techos de telarañas cada vez que se requiera.
- E) Limpiar mobiliario.** Se debe de limpiar el mobiliario en sus superficies. Escritorios, archiveros, sillas, mesas, enfriadores de agua, mesas, libreros, teléfonos, persianas, computadoras, televisiones. Esta actividad es diaria.
- F) Lavar Baños de personal:** Se deben de lavar a diario las paredes, los inodoros, los lavamanos y pisos. Esta actividad es diaria.
- F) Recoger y tirar basura:** Esta actividad es diaria debiendo depositarla dentro del contenedor general destinado para ello.
- G) Lavar cestos de basura:** Se cambiará a diario bolsa de plástico y se tirará la basura contenida por estos. Se lavará el bote si está muy sucio y cuando se necesite.



SECRETARÍA DE SALUD JALISCO
INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL
CAISAME ESTANCIA PROLONGADA
SERVICIOS GENERALES



3.- PATIOS Y PASILLOS

- A) Barrer:** Se debe de mover el mobiliario para hacer bien el barrido bajo este. Barrer pasillos y área. Esta actividad es diaria.
- B) Trapear:** Se debe de mover el mobiliario para hacer bien el barrido bajo este. Trapear pasillos y área. Esta actividad es diaria.
- C) Limpiar paredes:** Se limpian todas las manchas que se encuentren en las paredes. Esta actividad es diaria.
- D) Limpieza de telarañas:** Se limpiarán las paredes, ventanas y techos de telarañas cada vez que se requiera.
- E) Lavar superficies de cemento:** Esta actividad es diaria.
- F) Lavar Baños de personal y de usuarios:** Se deben de lavar a diario las paredes, los inodoros, los lavamanos y pisos. Esta actividad es diaria.
- F) Recoger y tirar basura:** Esta actividad es diaria debiendo depositarla dentro del contenedor general destinado para ello.
- G) Lavar cestos de basura:** Se cambiará a diario bolsa de plástico y se tirará la basura contenida por estos. Se lavará el bote si está muy sucio y cuando se necesite.

SELLO



Página
13

SELLO





Anexo 07: Rutina de limpieza Exhaustiva



SECRETARÍA DE SALUD JALISCO
INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL
CAISAME ESTANCIA PROLONGADA
SERVICIOS GENERALES



RUTINA DE LIMPIEZA EXHAUSTIVA

- 1.- **DORMITORIOS:** Lavar detallada y minuciosamente camas, colchones, paredes, pisos, puertas y ventanas. Quitar sarro, moho y oxido en inodoros, lavamanos, puertas, ventiladores y paredes.
- 2.- **OFICINAS Y CONSULTORIOS:** Lavar detallada y minuciosamente puertas, mobiliario, pisos, ventanas, paredes, escritorios, sillas. Quitar sarro, moho y oxido en inodoros, lavamanos, puertas, ventiladores y paredes.
- 3.- **PATIOS Y PASILLOS:** Lavar detallada y minuciosamente puertas, mobiliario, pisos, ventanas y paredes. Quitar sarro, moho y oxido en inodoros, lavamanos, puertas, ventiladores y paredes.

SELLO

[Empty rectangular box for stamp]

SELLO

[Empty rectangular box for stamp]