

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento operativo de Limpieza.</b>		<b>Código:</b> BECENE-SA- DRM-RMM-PO-01
			<b>Revisión:</b> 1
			<b>Página:</b> 1 de 7

## 1.0 Propósito.

- 1.1 Realizar actividades de limpieza en función de los recursos con los que cuente la institución; preservar las condiciones de higiene de los espacios de la misma para el desarrollo de las actividades de la comunidad normalista.
- 1.2 Establecer las actividades requeridas para la organización, supervisión y evaluación de las tareas de aseo de las instalaciones escolares.

## 2.0 Alcance.

- 2.1 Este procedimiento aplica desde el Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza, el Departamento de Recursos Materiales e involucra a la Dirección de Servicios Administrativos, Dirección General y a la comunidad normalista.
- 2.2 Este procedimiento inicia con la planeación semestral para el desarrollo y la supervisión de forma mensual por área, obteniendo un informe por edificio y una evaluación de desempeño por cada integrante del equipo de servicios generales por mes.

## 3.0 Políticas de operación.

- 3.1 El Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza, de acuerdo a las políticas de operación del presente procedimiento deberá:
  - 3.1.1 Realizar un plan de trabajo para limpieza general, tomando como referente el planificador anual de la Institución BECENE.
  - 3.1.2. Elaborar documentos en donde se estipule los roles y áreas en donde se desempeñarán y atendiendo al LAYOUT de la Institución BECENE para su distribución, el personal que labora en servicios generales.
  - 3.1.3. Realizar la revisión mensual en una de las áreas de la Institución para determinar ajustes en las actividades de limpieza, utilizando el Reporte de inspección mensual de aseo.
  - 3.1.4. Realizar mensualmente el Reporte de desempeño del personal de servicios generales.
  - 3.1.5. Realizar mensualmente un análisis de los resultados obtenidos en el Reporte de inspección mensual de aseo, Reporte de desempeño del personal de servicios generales y las encuestas de satisfacción del cliente.
  - 3.1.6. Realizar un informe semestral de los resultados obtenidos por las acciones realizadas en limpieza analizando la información que se obtiene en el Reporte de inspección mensual de aseo, Reporte de desempeño del personal de servicios generales y las encuestas de satisfacción del cliente.
- 3.2 Políticas de solicitud de acciones inmediatas.
  - 3.2.1 La comunidad normalista solicita el servicio de limpieza, emanado por alguna inconformidad en el propio servicio o para la realización de eventos, a través del formato Solicitud y/o queja de limpieza.



**Nombre del Documento:**  
**Procedimiento operativo de Limpieza.**

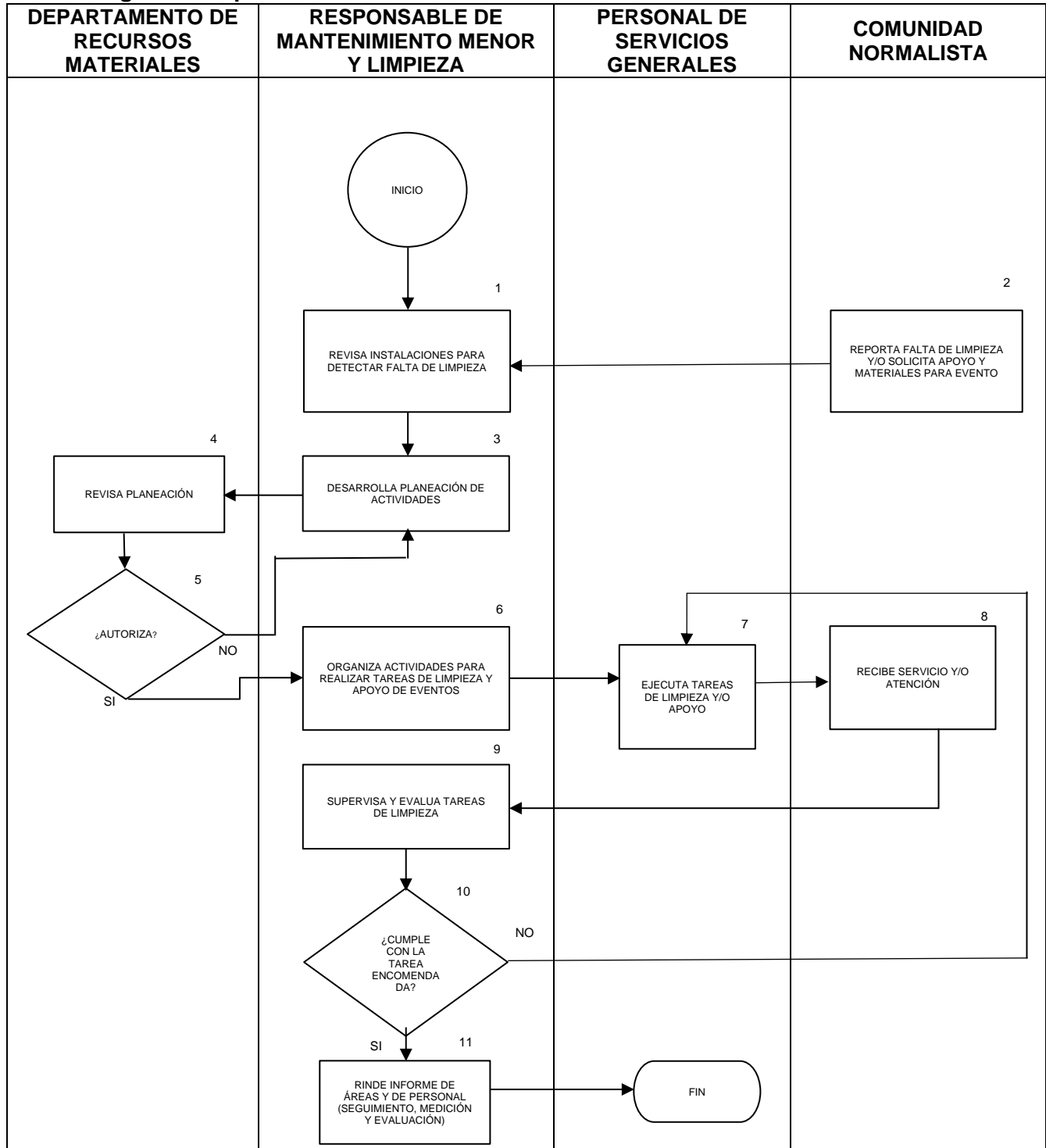


**Código:** BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01

**Revisión:** 1

**Página:** 2 de 7

**4.0 Diagrama del procedimiento.**





**Nombre del Documento:**  
**Procedimiento operativo de Limpieza.**



**Código: BECENE-  
SA- DRM-RMM-PO-  
01**

**Revisión: 1**

**Página: 3 de 7**

## 5.0 Descripción del procedimiento.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Revisa instalaciones para detectar falta de limpieza.	1.1 Realizar recorridos de revisión para elaborar y mantener actualizado el diagnóstico inicial/ evaluación y seguimiento de las tareas de limpieza en la Institución, pasa al punto 3.	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza.
2.0 Reporta falta de limpieza y/o solicita limpieza para evento (interno y/o externo).	2.1 Reportar falta de limpieza y/o solicitar el servicio de limpieza a través del formato de Solicitud y/o queja de limpieza BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-01, pasa al punto 1.  2.2 Requerir el apartado de espacios y asignación de material, la colaboración del personal de servicios generales en la realización de eventos a través del formato BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-05, pasa al punto 6.	Comunidad normalista.
3.0 Desarrolla la planeación de las actividades de limpieza.	3.1 Elaborar un programa de acciones que establezcan tiempos, prevea recursos necesarios para la realización de las actividades limpieza.  3.2 Apoyo en la realización de eventos programados o los que se vayan presentando en el curso del semestre, considerando acciones de limpieza, mobiliario, espacios y materiales solicitados.  3.3 Programar una reunión cada dos meses durante el ciclo escolar con el personal de Servicios Generales para informar y orientar las acciones de limpieza y eventos.  3.4 Programar brigadas de limpieza y realización de eventos, cuando lo requiera la institución BECENE.  3.5 Dar a conocer el plan de trabajo al Departamento de Recursos Materiales para su aprobación.	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza.
4.0 Revisa planeación.	4.1 Revisar el plan de trabajo semestral, propuesto por el Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza, para su aprobación y/o considerar las	Departamento de Recursos Materiales.



**Nombre del Documento:**  
**Procedimiento operativo de Limpieza.**



**Código: BECENE-  
SA- DRM-RMM-PO-  
01**

**Revisión: 1**

**Página: 4 de 7**

	<p>modificaciones que sean pertinentes.</p> <p>4.2 No aprueba planeación el Departamento de Recursos Materiales; solicita modificación al Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza para que realice la adecuación.</p>	
5.0 Aprobar el plan de trabajo semestral.	<p>5.1 Sí aprueba plan de trabajo semestral y pasa al punto 6.</p> <p>5.2 No aprueba plan de trabajo semestral; solicita modificación al Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza para que realice la adecuación y pasa al punto 3.</p>	Departamento de Recursos Materiales.
6.0 Organiza actividades para realizar tareas de limpieza.	<p>6.1 Por medio de documentos autorizados por la Dirección de Servicios Administrativos, el visto bueno del Departamento de Recursos Materiales, la propuesta del Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza, se da a conocer al personal de servicios generales las tareas que se han de realizar durante el ciclo escolar a través de una reunión.</p> <p>6.2 Solicitar al personal de servicios generales realicen las actividades conforme el plan de trabajo y/o a las indicaciones realizadas para la atención de eventos.</p>	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza.
7.0 Ejecuta tareas de limpieza.	7.1 Realizar tareas de limpieza general y/o apoya en actividades para la atención de eventos.	Personal de Servicios Generales.
8.0 Recibe servicio de limpieza.	<p>8.1 Recibir servicio de limpieza realizado por parte del personal de servicios generales, derivado de las actividades cotidianas de limpieza o del Solicitud y/o queja de limpieza BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-01.</p> <p>8.2 Al finalizar cada ciclo escolar, de forma aleatoria, se solicita que llenen el anexo BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-02 y/o en su versión electrónica BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-06, para obtener información respecto a la satisfacción del cliente.</p>	Comunidad normalista.
9.0 Supervisar y evaluar tareas de limpieza.	9.1 Realizar recorridos y registrar las acciones realizadas y las necesidades pendientes de atender a través del Reporte de inspección mensual de aseo	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza.



**Nombre del Documento:**  
**Procedimiento operativo de Limpieza.**



**Código: BECENE-SA- DRM-RMM-PO-01**

**Revisión: 1**

**Página: 5 de 7**

	<p>BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-03, por mes se cubrirá una de las 5 áreas al interior de la Institución BECENE.</p> <p>9.2 Dar indicaciones a los compañeros de servicios generales según sus áreas y en función de las necesidades del evento, comanda brigadas para el desarrollo de la actividad.</p>	
10.0 Autorizar tareas de limpieza realizadas.	<p>10.1 Autoriza tareas de limpieza general realizada y/o apoyo en actividades para la atención de eventos y pasa al punto 11.</p> <p>10.2 No autoriza tareas de limpieza general realizada y/o apoyo en actividades para la atención de eventos y pasa al punto 7.</p>	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza.
11.0 Rendir informes (seguimiento, medición, evaluación).	<p>11.1 Evaluar mensualmente las tareas de limpieza realizadas por parte del personal de servicios generales, realizado vía reporte. ANEXO BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-03.</p> <p>11.2 Tomar como referente los resultados obtenidos en el anexo BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-04 denominado Reporte de desempeño del personal de servicios generales, semestralmente se entrega un reconocimiento a su trabajo al personal con la evaluación más alta.</p> <p>11.3 Hacer evidentes las áreas de oportunidad al final de cada semestre para considerarlas en la mejora del desempeño del siguiente semestre.</p> <p>11.4 Rendir informe al Jefe del Departamento de Recursos Materiales, de las condiciones de limpieza de las diferentes áreas, y del desempeño del personal de servicios generales.</p>	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza.

## 6.0 Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
Planificador anual de la Institución BECENE.	N/A

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento operativo de Limpieza.</b>	 <b>BECENE</b> <b>Sistema de</b> <b>Gestión de</b> <b>la Calidad</b>	<b>Código: BECENE-SA- DRM-RMM-PO-01</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 6 de 7</b>

## 7.0 Registros.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro
Solicitud y/o queja de limpieza.	5 años	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza en copia, y en original el Departamento de Recursos Materiales.	BECENE-SA-DRM-RMM-PO- 01-01.
Encuesta de satisfacción del cliente.	5 años	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza.	BECENE-SA-DRM-RMM-PO- 01-02.
Reporte de inspección mensual de aseo.	5 años	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza en copia, y en original el Departamento de Recursos Materiales.	BECENE-SA-DRM-RMM-PO- 01-03.
Reporte de desempeño del personal de Servicios Generales.	5 años	Encargado de Departamento de Recursos Materiales.	BECENE-SA-DRM-RMM-PO- 01-04.
Documentos de asignación de roles y funciones al personal de Servicios Generales.	5 años	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza en copia, y en original el Departamento de Recursos Materiales.	Sin código
Formato de solicitud demateriales para eventos.	5 años	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza, y enoriginal el Departamento de Recursos Materiales.	BECENE-SA-DRM-RMM-PO- 01-05
Formato electrónico de encuesta de satisfacción del cliente.	5 años	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza.	BECENE-SA-DRM-RMM-PO- 01-06
Programa de actividades de limpieza general por semestre (de acuerdo a la revisión mensual, y al planificador anual Institucional BECENE).	5 años	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza.	Sin código
Informe delos resultadosde evaluación al desempeño, de los Reportes de	5 años	Responsable de Mantenimiento Menor y Limpieza.	Sin código



**Nombre del Documento:**  
**Procedimiento operativo de Limpieza.**



**Código:** BECENE-SA- DRM-RMM-PO-01  
**Revisión:** 1  
**Página:** 7 de 7

inspección de aseo.			
---------------------	--	--	--

**8.0 Glosario.**

- 8.1 Brigadas de limpieza:** participación del personal de Servicios Generales citado por el Departamento de Recursos Materiales para atender el aseo de un lugar específico según las necesidades de la BECENE.
- 8.2 Evento:** actividad escolar interna o externa que requiere en su caso algún espacio de la institución, así como, mobiliario, materiales, equipo de cómputo.

**9.0 Anexos.**

- 9.1** Solicitud y/o queja de limpieza (BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-01).
- 9.2** Encuesta de satisfacción del cliente (BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-02).
- 9.3** Reporte de inspección de aseo (BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-03).
- 9.4** Reporte del desempeño del personal de Servicios Generales (BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-04).
- 9.5** Formato de solicitud de materiales para eventos (BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-05).
- 9.6** Formato electrónico de encuesta de satisfacción del cliente (BECENE-SA-DRM-RMM-PO-01-06).

**10.0 Cambios de esta versión.**

Número de Revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	07 de marzo de 2023.	Ver Solicitud de Modificación BECENE-SGC-PG-01-02 Rev. 1 No. 0 correspondiente a la alta de este mismo procedimiento operativo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Nombre:</b>	Mtro. Zirahuén Alejandro Camarillo Cisneros	Dr. Jesús Alberto Leyva Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	02 de marzo de 2023.	03 de marzo de 2023.	07 de marzo de 2023.