

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Instrucción de Trabajo	Documento: ITR.SG.001 Versión: 01 Página 1 de 3
Título: Prestación de servicios área de Intendencia			Naturaleza de la revisión:

Quién: Personal del área de Intendencia, Secretaria y Jefatura del Departamento de Servicios Generales.	Cuándo: Según programa o por petición de las jefaturas de unidades organizativas.
--	--

Dónde: Instalaciones del ISNA en todo el país.

Condiciones necesarias: Transporte, herramientas, material de limpieza y jardinería.

Descripción de las actividades:

a) Servicios varios

1. Secretaria del Departamento de Servicios Generales recibe **FOR.SG.018 "Solicitud de servicios del Área de Intendencia"**, quien coloca el número de petición y lo traslada a la Jefatura del Departamento.
2. La Jefatura determina si la solicitud procede o no, en caso de no ser aprobada, la Secretaria notifica a la unidad organizativa solicitante vía teléfono o correo electrónico, la registra en el Control de solicitudes de servicios varios, luego la archiva.
3. De ser aprobada, la devuelve a la Secretaria para que la entregue a la persona encargada del área de Intendencia, quien asigna al Ordenanza o Jardinero responsable de su ejecución y le proporciona las herramientas, material o equipo de trabajo a utilizar.
4. En caso que la solicitud proceda de unidades organizativas fuera de la oficina central, la Secretaria elabora el requerimiento de transporte en el **FOR.SG.002 "Solicitud de transporte fuera de programación"**. En los casos que aplique, elabora nota para salida de bienes como herramientas, materiales o equipo de trabajo.

Elaborado Por:	Visto Bueno:	Aprobado:	Fecha inicial:	Fecha de revisión:
 Licda. Claudia Darina Melara de Garay Jefe de Departamento de Servicios Generales 	 Ing. Alfredo René Orellana Alfaro Gerente de Planificación e Investigación 	 Lic. José Ismael Huezo Rodríguez Gerente Administrativo 	24 JUL 2018	



Título: Prestación de servicios área de Intendencia

Naturaleza de la revisión:

5. El Ordenanza asignado se presenta con el personal solicitante del requerimiento, en la Oficina Externa o Centro de Atención, para proceder con la ejecución de la tarea asignada.
6. Finalizada la tarea, el responsable de la unidad organizativa solicitante verifica la tarea realizada y procede a firmar, sellar y calificar el servicio brindado.
7. El Ordenanza entrega el formulario al Intendente, quien verifica la entrada de herramientas, materiales y equipo de seguridad personal de acuerdo a lo entregado y que el **FOR.SG.018 “Solicitud de servicios del Área de Intendencia”** esté completamente lleno. En caso de haber faltante de bienes solicita al Ordenanza que revise y entregue el resto de bienes.
8. El Intendente entrega el formulario a la Secretaria para registrar de finalizada la petición en el **Control de solicitudes de servicios varios**, para posteriormente archivarla.
9. Secretaria elabora el informe trimestral de servicios prestados por el área de Intendencia para presentarlo a la jefatura inmediata superior.

Cuando la solicitud sea en concepto de apoyo de personal, el Intendente confirma las fechas del evento y número de empleados requeridos, luego realiza las coordinaciones con el personal y para la solicitud de transporte. En estos casos, la unidad organizativa solicitante será quien reciba y coordine las actividades que realizarán dicho personal.

En caso de solicitudes de préstamo de equipo, el Intendente solicita al área de activo fijo la autorización de salida por el periodo solicitado.

b) Limpieza y ornato

1. En aquellas unidades organizativas donde se cuente con más de un/a Ordenanza, el Intendente o persona que los coordina elabora la **programación de distribución por zonas**, cada cuatro meses y la presenta a la Jefatura del Departamento de Servicios Generales o Director/a de Centro, para autorización; en caso de existir observación, realiza las modificaciones respectivas para su posterior aprobación.
2. El Intendente o persona que coordina a los Ordenanzas, realiza reunión con el personal para informarles la distribución de zonas, 5 días hábiles previos a la rotación, en ella les entrega la **“Programa mensual de actividades”**, detallando



Título: Prestación de servicios área de Intendencia

Naturaleza de la revisión:

las actividades por jornadas de trabajo diarias. De este programa coloca copia al inicio de cada mes en un lugar visible, para efecto de supervisión.

3. El día de la rotación el Intendente o persona que coordina a los Ordenanzas realiza supervisión para verificar la efectividad del cambio, las condiciones de entrega de las estaciones de trabajo y las necesidades a suplir.
4. El Intendente o persona que coordina a los Ordenanzas entrega materiales para limpieza la primera semana de cada mes a las/los Ordenanzas, a través de **requisición y envíos internos** normados por el Departamento de Almacenes y Suministros, quien firma de conforme al momento de recibir el material.
5. El Intendente o persona que coordina a los Ordenanzas presenta las requisiciones y envíos internos a la jefatura inmediata superior, para visto bueno.
6. Aprobadas las entregas, el Intendente o persona que coordina a los Ordenanzas procede a realizar los descargos en el Kardex.
7. El Intendente o persona que coordina a los Ordenanzas realiza supervisión diaria de las zonas de trabajo, con base en el "**Programa mensual de actividades**", registrando los resultados en dicho formulario.
8. En caso de identificar faltas en la ejecución de actividades, el Intendente o persona que coordina a los Ordenanzas, realiza llamado de atención a el/la Ordenanza responsable, para que la ejecute. De no darle cumplimiento, informa la situación a la Jefatura inmediata superior.

c) Jardinería

El Intendente o persona que coordina al personal de Jardinería, entregará copia de "**Programa mensual de actividades**" al Jardineo y supervisará el cumplimiento diario de las actividades establecidas en el mismo.

Resultado esperado: Contar con espacios de trabajo y zonas verdes limpios, libres de vectores.



Título: Solicitud de servicios del Área de Intendencia

Solicitud N°: _____

Solicitante: _____

Unidad Organizativa: _____

Fecha: _____

Tipo de servicio solicitado

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de Cannopy • Préstamo de Mobiliario y Mantelería • Traslado de mobiliario y equipo • Labores de Jardinería | <ul style="list-style-type: none"> • Carga y descarga de alimentos • Apoyo a eventos • Traslado de papel reciclado • Préstamo de Herramientas • Trabajos varios |
|--|--|

Detalle de servicio solicitado: _____

F. _____
Solicitante

F. _____
Jefe/a Inmediato y Sello

F. _____
Jefe/a de Depto. de Servicios Generales

USO EXCLUSIVO DEL ÁREA DE INTENDENCIA

Persona asignada: _____

Resultado de visita/inspección: _____

¿Utilizará bienes? : Si No De requerir, describa a continuación:

CANTIDAD	DESCRIPCION DE BIENES



Título: Solicitud de servicios del Área de Intendencia

CANTIDAD	DESCRIPCION DE BIENES

¿Los bienes son requeridos en préstamo? : Si: No:

Tiempo de préstamo: _____

F. _____
Encargado de Intendencia

AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE BIENES DEL ÁREA DE INTENDENCIA

Sres. División de Protección a Personalidades (DPP):

Por este medio se autoriza la salida de los bienes que se describen en la tabla anterior.

F. _____
Jefe de Departamento de Servicios Generales

Recibido de conformidad por unidad organizativa solicitante:

Fecha: _____ Nombre y Firma: _____ Sello

Calificación del servicio brindado

***Por favor completar estos campos después del servicio brindado.**

Excelente Muy Bueno Bueno Regular

Comentarios: _____



PROGRAMA MENSUAL DE ACTIVIDADES

GERENCIA ADMINISTRATIVA
 DEPTO. DE SERVICIOS GENERALES
 AREA DE INTENDENCIA

Del _____ al _____ de _____ de _____

UNIDADES ORGANIZATIVAS / ÁREAS ASIGNADAS: _____

PERSONA ASIGNADA: _____

CARGO: _____

ACTIVIDADES	SEMANA	1° SEMANA					2° SEMANA					3° SEMANA					4° SEMANA					5° SEMANA					
		L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	

<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo realizado	<input type="checkbox"/> X Trabajo no realizado	<input type="checkbox"/> P Permiso	<input type="checkbox"/> I Incapacidad	<input type="checkbox"/> NP No se presentó
	<input type="checkbox"/> A Asueto	<input type="checkbox"/> V Vacación		

 Nombre y firma de Intendente/Persona que coordina a los Ordenanzas