

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE PROCESO PROVEER SERVICIOS DE
LAVANDERÍA Y ROPERÍA**

**SUBDIRECCIÓN DE SALUD
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

ENERO DE 2022



NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

CONTENIDO

1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL.....	3
2. HOJA DE APROBACIÓN.....	3
3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
4. USO Y ACTUALIZACIÓN.....	4
5. VIGENCIA.....	5
6. ESTRUCTURA DEL PROCESO.....	5
7. FICHA DEL PROCESO.....	6
8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO	9
9. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO	11
10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO	13
11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS	15
11.1 RECIBIR ROPA HOSPITALARIA SUCIA EN ROPERÍA.	16
11.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	16
11.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO	17
11.2 RECIBIR ROPA HOSPITALARIA SUCIA EN ÁREA DE ACOPIO.	18
11.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	18
11.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO	19
11.3 LAVAR, SECAR, DOBLAR Y SELECCIONAR ROPA HOSPITALARIA POR TIPO DE PRENDA	20
11.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	20
11.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO	22
11.4 ENTREGAR ROPA HOSPITALARIA LIMPIA A ROPERÍA	23



NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

11.4.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	23
11.4.2	DIAGRAMA DE FLUJO	24
11.5	DISTRIBUIR ROPA HOSPITALARIA LIMPIA A SERVICIOS	25
11.5.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	25
11.5.2	DIAGRAMA DE FLUJO	26
12	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	27



NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN




1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Licda. Luz de M. Ramírez de Silva	Jefe de Lavandería	Hospital Regional de San Miguel
Licda. Ana Lorena Sales	Jefe de Ropería	Hospital General
Lic. Guillermo Hernández	Jefe de lavandería III	Hospital Regional de Santa Ana
Sr. Javier Aníbal Morán	Jefe de ropería IV	HMQ y Oncología
Lic. Armando E. Ascencio	Jefe de Servicios Generales IV	Hospital Primero de Mayo
Sr. Julio Cesar Guardado Chávez	Encargado de Ropería	Hospital Primero de Mayo
Ing. Daniel A. Guandique	Jefe de lavandería	Sección Lavandería Central
Ing. William E. Cornejo	Jefe de departamento	Departamento Operación Institucional
Licda. Cristina de Cerna	Colaborador Técnico de Salud	División Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de riesgo y manual elaborados por:		
Ing. Williams Moto	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de indicadores elaborada por:		
Licda. Reina M. Guerra Flores	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua.

2. HOJA DE APROBACIÓN

 Licda. Claudia M. Campos Subdirectora Administrativa	 Dr. Edwin Roberto Salmerón H. Subdirector de Salud	 Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
Autorizó	Autorizó	Oficializó
 Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	 Dr. José Roberto Duran Navarro Jefe División Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud	 Licda. Victoria de Juárez Jefe División de Servicios de Apoyo
Revisó	Revisó	Revisó

	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN


3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
 - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
 - Definición del Sistema de Control Interno Art. 2
 - Objetivos del Sistema de Control Interno Art. 3
 - Responsables del Sistema de Control Interno Art. 5
 - ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
 - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Arts. 42, 43, 44, 45
 - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Arts. 46, 47
 - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Arts. 48 y 49
 - ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
 - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84
- **DOCUMENTOS INSTITUCIONALES VIGENTES:**
 - ✓ Contrato Colectivo de Trabajo ISSS
 - ✓ Acuerdo Dirección General N° 2008 – 01- 0026
Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

4. USO Y ACTUALIZACIÓN

- a) Este documento normativo es de aplicación interna al proceso descrito.
- b) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del documento para consulta y análisis del trabajo.
- c) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el documento como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

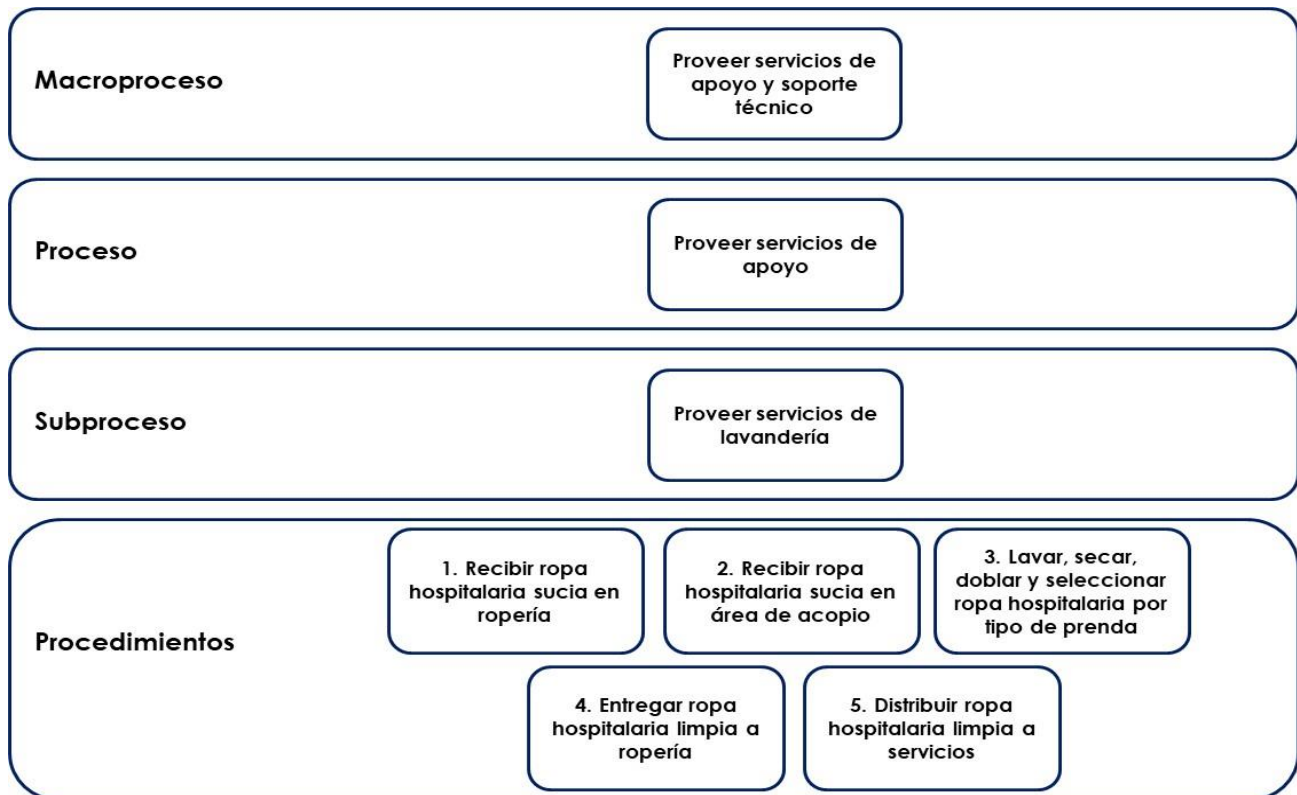
	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN


- d) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- e) Posterior a las actualizaciones del documento, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- f) El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web Institucional.

5. VIGENCIA

El presente Manual de Normas y Procedimientos de “Proveer Servicios de Lavandería y Ropería” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

6. ESTRUCTURA DEL PROCESO




	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

7. FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Proveer servicios de lavandería y ropería.
Objetivo	Proporcionar servicios de calidad y eficiencia durante las fases de selección, lavado, desinfección y entrega de ropa hospitalaria para todo uso y en condiciones higiénicas a los centros de atención del ISSS, brindando seguridad a los diferentes usuarios; asimismo establecer el control interno respectivo de las operaciones administrativas ejecutadas.
Alcance	Comprende desde la recolección de ropa hospitalaria sucia de los diferentes servicios de cada centro de atención, clasificación, lavado, desinfección, secado, preparación, reparación, empaçado, distribución, entrega de ropa limpia a cada servicio, hasta su descarte.
Dueño / Propietario	Jefaturas de Sección lavandería Central / Jefaturas de servicios de lavandería y/o ropería o Jefaturas de Servicios Generales de Centros de Atención (Donde aplique)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> – Áreas hospitalarias. – Áreas de atención ambulatoria 	<ul style="list-style-type: none"> – Ropa hospitalaria sucia. 	Recibir ropa hospitalaria sucia en ropería.	<ul style="list-style-type: none"> – Ropa hospitalaria sucia. 	<ul style="list-style-type: none"> – Servicio de ropería o persona designada.
			<ul style="list-style-type: none"> – Formulario control de ropa blanca o control de ropa verde. 	<ul style="list-style-type: none"> – Archivo de ropería.
<ul style="list-style-type: none"> – Servicio de ropería. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ropa hospitalaria sucia. – Formulario control de ropa blanca o control de ropa verde. 	Recibir ropa hospitalaria sucia en área de acopio.	<ul style="list-style-type: none"> – Ropa hospitalaria sucia pesada en bultos. 	<ul style="list-style-type: none"> – Operador de máquina o persona designada.
			<ul style="list-style-type: none"> – Formulario control de ropa sucia (duplicado). 	<ul style="list-style-type: none"> – Auxiliar de ropería o persona designada.
			<ul style="list-style-type: none"> – Formulario control de ropa sucia (original). 	<ul style="list-style-type: none"> – Supervisor del servicio de lavandería o persona designada.
<ul style="list-style-type: none"> – Auxiliar de lavandería o persona designada. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ropa hospitalaria sucia pesada en bultos. 	Lavar, secar, doblar y seleccionar ropa hospitalaria por tipo de prenda.	<ul style="list-style-type: none"> – Ropa hospitalaria planchada o doblada. 	<ul style="list-style-type: none"> – Auxiliar de lavandería o persona designada.
<ul style="list-style-type: none"> – Auxiliar de lavandería o persona designada. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ropa hospitalaria planchada o doblada. 	Entregar ropa hospitalaria limpia a ropería.	<ul style="list-style-type: none"> – Ropa hospitalaria planchada o doblada (entregada) 	<ul style="list-style-type: none"> – Auxiliar de ropería o persona designada.
			<ul style="list-style-type: none"> – formato Control de Ropa Blanca o Control de Ropa Verde (avalado por jefatura) 	<ul style="list-style-type: none"> – Archivo de Sección Lavandería.
<ul style="list-style-type: none"> – Auxiliar de ropería o persona designada 	<ul style="list-style-type: none"> – Ropa hospitalaria planchada o doblada (entregada) 	Distribuir ropa hospitalaria limpia a servicios	<ul style="list-style-type: none"> – Ropa hospitalaria limpia. – Formato Control de Ropa Blanca o Control de Ropa 	<ul style="list-style-type: none"> – Auxiliar de servicio (áreas hospitalarias) o persona designada

	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

			Verde (copia con firma de recibido)	
			– Formato Control de Ropa Blanca o Control de Ropa Verde (original con firma de recibido)	– Archivo del servicio de ropería

CONTROL DEL PROCESO	
---------------------	--


Puntos de control	Procedimiento Recibir ropa hospitalaria sucia en ropería. N. 1 Verificar las condiciones de contaminación de ropa hospitalaria sucia N. 2 Verificar condiciones de clasificación de ropa hospitalaria sucia.
	Procedimiento Recibir ropa hospitalaria sucia en área de acopio. N. 1 Verificar que la ropa hospitalaria sucia esté exenta de material extraño o corto punzante. N. 2 Verificar el manejo adecuado de la ropa sucia.
	Procedimiento Lavar, secar, doblar y seleccionar ropa hospitalaria por tipo de prenda. N. 9 Verificar el secado de la ropa lavada. N. 10 Manipular adecuadamente la ropa lavada. N. 11 Verificar clasificación de ropa lavada. N. 12 Verificar desinfección de ropa lavada. N. 13 Verificar limpieza de ropa y registrar aquella que requiera lavarse nuevamente.
	Procedimiento Entregar ropa hospitalaria limpia a ropería. N. 1 Verificar entrega de ropa limpia según cantidad y tipo de prenda. N. 2 Mantener las condiciones de higiene al transportar la ropa limpia. N. 3 Verificar limpieza de ropa y a la dependencia que pertenece N. 4 Verificar que la ropa limpia se clasifique en paquetes. N. 5 Seleccionar ropa limpia en mal estado, registrar y entregar a ropería.
	Procedimiento Distribuir ropa hospitalaria limpia a servicios. N. 1 Verificar limpieza, desinfección y buen estado de ropa limpia, y que pertenecer al servicio de origen, según hoja de control. N. 2 Verificar la ropa lavada encontrada sucia y enviar nuevamente a lavandería, según hoja de control. N. 3 Registrar la ropa hospitalaria reparada, según hoja de control. N. 4 Verificar orden y rotular en estantes la ropa limpia por tipo de prenda, según hoja de control. N. 5 Verificar que auxiliar de servicio retire la ropa limpia en ropería, según hoja de control.

EVIDENCIAS DEL PROCESO	
------------------------	--

Documentos	Procedimiento Recibir ropa hospitalaria sucia en ropería. N/A
	Procedimiento Recibir ropa hospitalaria sucia en área de acopio. N/A
	Procedimiento Lavar, secar, doblar y seleccionar ropa hospitalaria por tipo de prenda. N/A
	Procedimiento Entregar ropa hospitalaria limpia a ropería. N/A
	Procedimiento Distribuir ropa hospitalaria limpia a servicios. N/A

EVIDENCIAS DEL PROCESO	
------------------------	--

Registros	Procedimiento Recibir ropa hospitalaria sucia en ropería. R1 Formato Control de Ropa Blanca R2 Formato Control de Ropa Verde
	Procedimiento Recibir ropa hospitalaria sucia en área de acopio. R1 Formato Control de Ropa Blanca R2 Formato Control de Ropa Verde
	Procedimiento Lavar, secar, doblar y seleccionar ropa hospitalaria por tipo de prenda. R1 Reporte Diario de Ropa Lavada

	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

	Procedimiento Entregar ropa hospitalaria limpia a ropería. R1 Formato Control de Ropa Blanca R2 Formato Control de Ropa Verde
	Procedimiento Distribuir ropa hospitalaria limpia a servicios. R1 Formato Control de Ropa Blanca R2 Formato Control de Ropa Verde


RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
Espacio físico y mobiliario y equipo requerido.	Auxiliar de Servicio o persona designada
Espacio físico y mobiliario y equipo requerido.	Auxiliar de Ropería o persona designada
Espacio físico, máquinas y mobiliario y equipo, requerido.	Auxiliar de Lavandería o persona designada
Espacio físico, máquinas y mobiliario y equipo, requerido.	Operador de máquina o persona designada
Equipo informático, Microsoft Office, PC, impresora, espacio físico y mobiliario y equipo requerido.	Supervisor del Servicio de Lavandería
Equipo informático, Microsoft Office, PC, impresora, espacio físico y mobiliario y equipo requerido.	Jefatura del servicio de lavandería y ropería
Equipo informático, Microsoft Office, PC, impresora, espacio físico y mobiliario y equipo requerido.	Jefatura de Sección Lavandería Central


Personas

Auxiliar de Servicio
Auxiliar de Ropería
Auxiliar de Lavandería
Operador de máquina
Supervisor del Servicio de Lavandería
Jefatura del servicio de lavandería y ropería
Jefatura de Sección Lavandería Central

	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN


8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

FICHA DE RIESGO DE PROCESO		COD. RF – A – 023	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
Proceso/ Subproceso	Proveer servicios de lavandería y ropería		
Objetivo	Proporcionar servicio de calidad y eficiencia durante las fases de selección, lavado, desinfección y entrega de ropa hospitalaria para todo uso y en condiciones higiénicas a los centros de atención del ISSS, brindando seguridad a los diferentes usuarios (interno y externo); asimismo establecer el control interno respectivo de las operaciones administrativas ejecutadas.		
Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencia Potencial
<ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo de personal. • Equipo de lavandería fuera de servicio por fallas técnicas. • Falta de suministro de insumos químicos. • Interrupción de servicios básicos. • Falta de servicio de transporte • Conflictos sindicales • Negligencia del recurso humano para realizar las diferentes actividades. 	<p>Demora en el proceso de lavado de ropa sucia y entrega de ropa limpia</p>	<p>El atraso en realizar el proceso de lavado de ropa sucia hospitalaria, ocasiona la entrega tardía de ropa limpia a los usuarios que la requieren para mantener en condiciones higiénicas a los pacientes y personal involucrado en los procesos hospitalarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se genera un foco de infección epidemiológico por acumulación de ropa sucia. • Incumplimiento de entrega de la ropa hospitalaria limpia a los diferentes usuarios. • Suspensión de procesos y procedimientos quirúrgicos. • Desmejora atención al paciente encamado.
<ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones físicas del recurso humano. • Apatía para realizar las diferentes actividades. • Falta del equipo de bioseguridad. • Uso inadecuado del equipo de protección • Desconocimiento de la Normativa institucional del proceso 	<p>Rendimiento deficiente del recurso humano en la ejecución del proceso</p>	<p>El deficiente rendimiento del recurso humano en la ejecución de actividades reduce el logro de las metas establecidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementa el costo Institucional. • Sobre carga laboral. • Ausentismo. • Enfermedad Profesional. • Incumplimiento de metas en el plan anual de trabajo. • Atrasos de entregas a los centros de atención
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente planificación. • Fallos en los procesos de adquisición • Casos fortuitos • Imprevistos que afectan el presupuesto Institucional. 	<p>Desabastecimiento de ropa hospitalaria</p>	<p>El desabastecimiento de ropa hospitalaria genera incumplimientos de entrega a los servicios, afectando los procesos médico quirúrgico y de apoyo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción del usuario. • Demandas judiciales. • Incremento de costos institucionales.
<ul style="list-style-type: none"> • Descuido del personal hospitalario al momento de cambiar la ropa sucia • Incumplimiento de normativa institucional 	<p>Contaminación por la manipulación de ropa sucia, debido a la presencia de cuerpos extraños</p>	<p>La presencia de cuerpos extraños entre la ropa sucia, ocasiona demoras al momento de recibir la ropa sucia debido a la manipulación cuidadosa para evitar posibles cortaduras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes en el recurso humano al momento de manipular la ropa. • Daños a la maquinaria utilizada. • Incremento de costos institucionales. • Demora en la entrega de ropa limpia.

	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN


ANÁLISIS DE RIESGO INHERENTE												
Probabilidad: Baja (1) Media (2) Alta (3)	Impacto: Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	PROBABILIDAD	IMPACTO			Zona de riesgo aceptable. Asumir el riesgo	Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar				
			Baja	Bajo	Medio				Alto			
			Medio	1	2				3	Zona de riesgo tolerable (50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo moderado. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
			Alta	2	4				6	Zona de riesgo moderado (+50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo inaceptable. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar
Riesgo		Probabilidad	Impacto	Resultado	Zona de riesgo							
Demora en el proceso de lavado de ropa sucia y entrega de ropa limpia		2	2	4	Zona de riesgo moderado. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar							
Bajo rendimiento del recurso humano en la ejecución del proceso		2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar							
Desabastecimiento de ropa hospitalaria		2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar							
Contaminación por la manipulación de ropa sucia, debido a la presencia de cuerpos extraños		2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar							

ACCIONES DE CONTINGENCIA			
Riesgo	Acciones de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Demora en el proceso de lavado de ropa sucia y entrega de ropa limpia	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar y verificar el cumplimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos. - Coordinar oportunamente con mantenimiento local los imprevistos por falta de suministros. - Mantener un Stock de insumos de químicos - Concientizar de forma integral al personal sobre las consecuencias del ausentismo, a través de reuniones de trabajo periódicas. 	A partir de noviembre 2021	Hasta la próxima actualización de este documento
Bajo rendimiento del recurso humano en la ejecución del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar charlas en conjunto con el CSSO sobre trabajo en equipo y ergonomía. - Capacitar, concientizar y supervisar al recurso humano sobre el buen uso del equipo de bioseguridad y hacer cumplir la normativa. 	En ejecución	Constantemente
Desabastecimiento de ropa hospitalaria	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar y supervisar los controles administrativos. - Monitoreo de los indicadores de existencia 	En ejecución	Constantemente
Contaminación por la manipulación de ropa sucia, debido a la presencia de cuerpos extraños	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en conjunto con Enfermería y/o Epidemiología para dar cumplimiento a la Normativa Institucional. - Reportar al servicio correspondiente los casos de personal expuesto a contaminación para dar cumplimiento al protocolo establecido en la normativa de la IAAS. 	En ejecución	Constantemente
Observaciones	Las fechas de inicio y terminación de las acciones de contingencia son propuestas por el personal que participó en la elaboración e identificación de los riesgos; sin embargo su puesta en marcha podría requerir el apoyo de jefaturas superiores del centro de atención local y/o de las autoridades competentes (Dirección General y Subdirección de Salud)		

	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

9. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO		CÓD: FI – A – 018
Proceso:	PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA	
Clasificación:	Responsable del proceso:	
Apoyo	Jefatura Sección Lavandería, Jefaturas de Lavandería y Ropería	
Fecha de elaboración:	Versión:	
Septiembre 2021	1.0	
Modificación:		
PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	1. PORCENTAJE DE PRODUCCIÓN POR CAPACIDAD INSTALADA	
Objetivo:	Medir el porcentaje de producción de la maquinaria en la lavandería para evaluar la capacidad de respuesta frente a la demanda y el margen de acción ante fallas de los equipos.	
Responsable:	Jefatura Sección Lavandería, Jefaturas de Lavandería y Ropería	
Reportado a:	Jefatura de Operación Institucional, Administradores de los Centros de Atención	
Observación:	Se pretende mantener una utilización máxima de la capacidad instalada en un 80%, de tal forma que al presentarse fallas en la cadena de producción no se afecte la capacidad de respuesta de forma drástica.	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Porcentaje	Eficiencia	
Expresión matemática:	$\frac{\text{Cantidad de kilos procesados}}{\text{Capacidad instalada de producción en kilos}} \times 100$	
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Mensual	Trimestral	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Reportes de kilos de ropa sucia recibidos	Sistema de la maquinaria, hoja de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Técnico operador de máquina, supervisor	Jefatura de Lavandería o a quien delegue	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Registro Inicial	Excelente: 70 al 80%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Buena: 81 a 90%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: > 91%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	2. PORCENTAJE DE LAVADO POR REPROCESO
Objetivo:	Determinar el porcentaje de kilos reprocesados en el lavado lo que ocasiona la entrega de pedidos incompletos a los servicios y centros de atención.
Responsable:	Jefatura Sección Lavandería, Jefaturas de Lavandería y Ropería
Reportado a:	Jefatura de Operación Institucional, Administradores de los Centros de Atención


CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Porcentaje	Calidad
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Total de kilos reprocesados}}{\text{Total de kilos lavados}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Mensual	Trimestral
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Reportes de kilos de ropa sucia/limpia	Hoja de Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Auxiliar de ropería/técnico operador de máquina/Supervisor	Jefatura o a quien delegue

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Estándar	Excelente: 0%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: 2%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: > 2%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	3. PORCENTAJE DE SUSTITUCIÓN DE ROPA
Objetivo:	Conocer la cantidad de ropa que se sustituye por descarte
Responsable:	Jefaturas de Lavandería y Ropería
Reportado a:	Administradores de los Centros de Atención

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Porcentaje	Calidad
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Total de prendas sustituidas}}{\text{Total de prendas en uso}} \times 100$	

	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Mensual	Trimestral
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Reportes de controles de ropa	Hojas de Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Auxiliar de ropería o persona designada	Jefatura o a quien delegue

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Registro Inicial	Excelente: <10%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: 10% a 15%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: >16%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. El presente documento debe aplicar solamente para los centros de atención que cuenten con el servicio de lavandería y/o ropería, así como a la Sección Lavandería Central.
2. Así también, los procedimientos descritos en este proceso deben aplicarse solamente al servicio de lavandería o ropería que funcione según el centro de atención, pues en algunos centros funciona solo el servicio de lavandería o ropería y en otros centros ambos servicios.
3. Para los centros de atención en los que el empleado no cuente con el nombramiento para desempeñar alguno de los cargos que se describen en los diferentes procedimientos, debe ser la jefatura inmediata superior de dicho centro quien designe al personal encargado para realizar dichas actividades.
4. Todo el personal que interviene en este proceso debe dar fiel cumplimiento a todas las medidas de bioseguridad, de acuerdo a procedimientos y normas vigentes; así como todos aquellos lineamientos epidemiológicos que surjan por emergencias sanitarias.



NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

5. Todo centro de atención debe identificar visiblemente su ropa hospitalaria para evitar pérdidas o confusión con la de otros centros, cuando éstos soliciten apoyo en el proceso de lavado; así mismo, tienen que marcar la ropa nueva (de desgome), para la debida aplicación de fórmula de limpieza.
Aquellos centros de atención que por sus controles internos requieren identificar la ropa marcada por servicio podrán realizarlo.
6. El área de acopio (recepción de ropa hospitalaria sucia) debe estar ubicada en un área diferente al despacho de ropa limpia, para evitar la contaminación y prevenir el cruce de enfermedades nosocomiales.
7. La Jefatura de Sección Lavandería Central/Jefatura del servicio de lavandería/ Jefatura del servicio de ropería o persona designada, debe garantizar un óptimo servicio en el lavado, desinfección y entrega oportuna de la ropa hospitalaria a los usuarios a quienes brinde el apoyo.
8. Los recursos asignados al área de lavandería deben realizar directamente la labor operativa relacionada con las tareas de lavado, desinfección, higienización y secado de ropa. Así como la limpieza de máquinas y todo el mobiliario y equipo que utilice.

Normas relativas a Lavandería Central

9. El operador de máquina debe permanecer en el área de trabajo, estar atento del correcto funcionamiento de las máquinas y no delegar esta función a terceros, excepto en los casos de emergencia comprobada.
10. El Auxiliar de Lavandería debe realizar las tareas de: recepción, selección y clasificación de ropa sucia, doblado y entrega de ropa hospitalaria limpia a los diferentes servicios y centros de atención.
11. La Jefatura de Sección Lavandería Central/Jefatura del servicio de lavandería o persona designada debe coordinar la asignación de transporte vehicular para la movilización de ropa sucia del centro de atención que lo requiera hacia lavandería, así como para el retorno de ropa limpia.
12. El motorista responsable de trasladar ropa sucia debe realizar el proceso de desinfección y lavado completo del vehículo, posterior a la recolección de la ropa; así como lavado de la unidad después de cada jornada de trabajo. Además, debe verificar los niveles de aceite, fluido de frenos, agua de radiador y batería, presión y condición de llantas y



NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

cantidad de combustible según la capacidad del tanque del vehículo por kilometraje recorrido, para solicitar el mantenimiento oportuno.

13. La Jefatura de Sección Lavandería Central/Jefatura del servicio de lavandería/ Jefatura de Servicios Generales o persona designada debe verificar que el transporte vehicular de ropa (centro de acopio a lavandería) no exceda su capacidad de carga (para el centro de atención que aplique).
14. La Sección Lavandería Central en condiciones normales de funcionamiento de maquinaria y equipo, debe apoyar a los centros de atención del área geográfica de su influencia que presenten inconvenientes en el lavado y secado de ropa, a fin de mantener la calidad del servicio de ropa limpia, siempre y cuando dichos centros cumplan con los aspectos siguientes:
 - Presentar memorándum especificando la cantidad de ropa sucia a procesar.
 - Formularios: control de ropa blanca (form. 220303-38-03-06) y control de ropa verde (form. 220303-37-03-06), detallando las cantidades de ropa a procesar.
 - Ropa sucia seleccionada, segregada y rotulada.
 - La ropa contaminada con enfermedades producto de pandemias, debe recibirse en doble bolsa roja, con su respectivo pre tratamiento (con amonio cuaternario o hipoclorito de sodio (lejía al 5%)) aplicado por el centro de atención de procedencia. Caso contrario, la ropa será devuelta.Dichos aspectos se deben hacer del conocimiento al centro de atención que solicite el apoyo en el lavado de ropa sucia hospitalaria.
15. Ante fallas en equipo de Lavandería Central, se deben implementar estrategias como: Compra de servicio, redistribución de carga, entre otros, con el visto bueno de las autoridades superiores.

11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 11.1 Recibir ropa hospitalaria sucia en ropería.
- 11.2 Recibir ropa hospitalaria sucia en área de acopio.
- 11.3 Lavar, secar, doblar y seleccionar ropa hospitalaria por tipo de prenda.
- 11.4 Entregar ropa hospitalaria limpia a ropería
- 11.5 Distribuir ropa hospitalaria limpia a servicios.



NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

11.1 RECIBIR ROPA HOSPITALARIA SUCIA EN ROPERÍA.

11.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

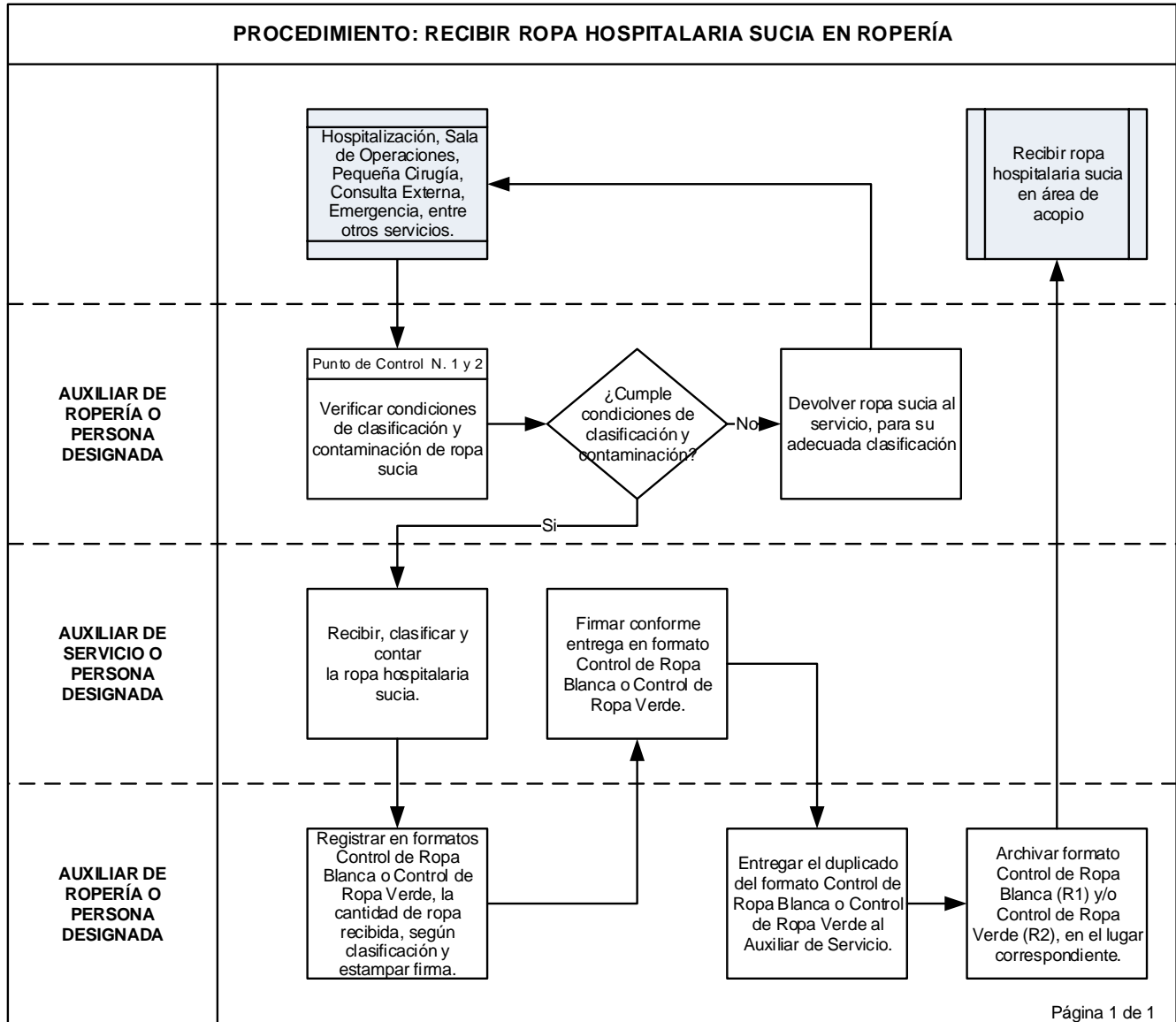
1. El auxiliar de servicio o persona designada encargada de recolectar la ropa sucia en los servicios, debe colocarla en bolsas de tela MacArthur (color Kaki), verificando que se encuentre libre de objetos corto punzantes, fluidos o tejidos corporales, pampers o cualquier otro tipo de desechos para evitar la contaminación, con un peso no mayor a 20 kilos para facilitar su manejo y trasladarla al centro de acopio.
2. El Auxiliar de servicio o persona designada debe colocar la ropa hospitalaria contaminada en doble bolsa de color rojo e identificarla con: número de piezas y servicio de origen (según lineamientos de manejo de ropa COVID). Se debe entender por ropa hospitalaria contaminada, aquella ropa proveniente de pacientes en aislamiento o con diagnóstico de enfermedades transmisibles e infectocontagiosas.
3. El Auxiliar de Servicio y el Auxiliar de Ropería o personas designadas deben realizar conjuntamente el conteo de la ropa hospitalaria sucia, para mantener un mejor control de la misma, a excepción de la ropa contaminada y COVID.

En caso de no contar con servicio de Ropería, el Auxiliar de Servicio/persona designada debe realizar el conteo de ropa sucia con el auxiliar de lavandería u operador de máquina (según aplique).

4. La Jefatura de Ropería/Jefatura de lavandería local/ Jefatura de Servicios Generales o persona designada debe establecer un horario para la recepción de ropa hospitalaria sucia y entrega de ropa limpia e informarlo a los servicios de su centro de atención y de los centros de atención a quienes brinde apoyo con el lavado de ropa.



11.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

11.2 RECIBIR ROPA HOSPITALARIA SUCIA EN ÁREA DE ACOPIO.

11.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

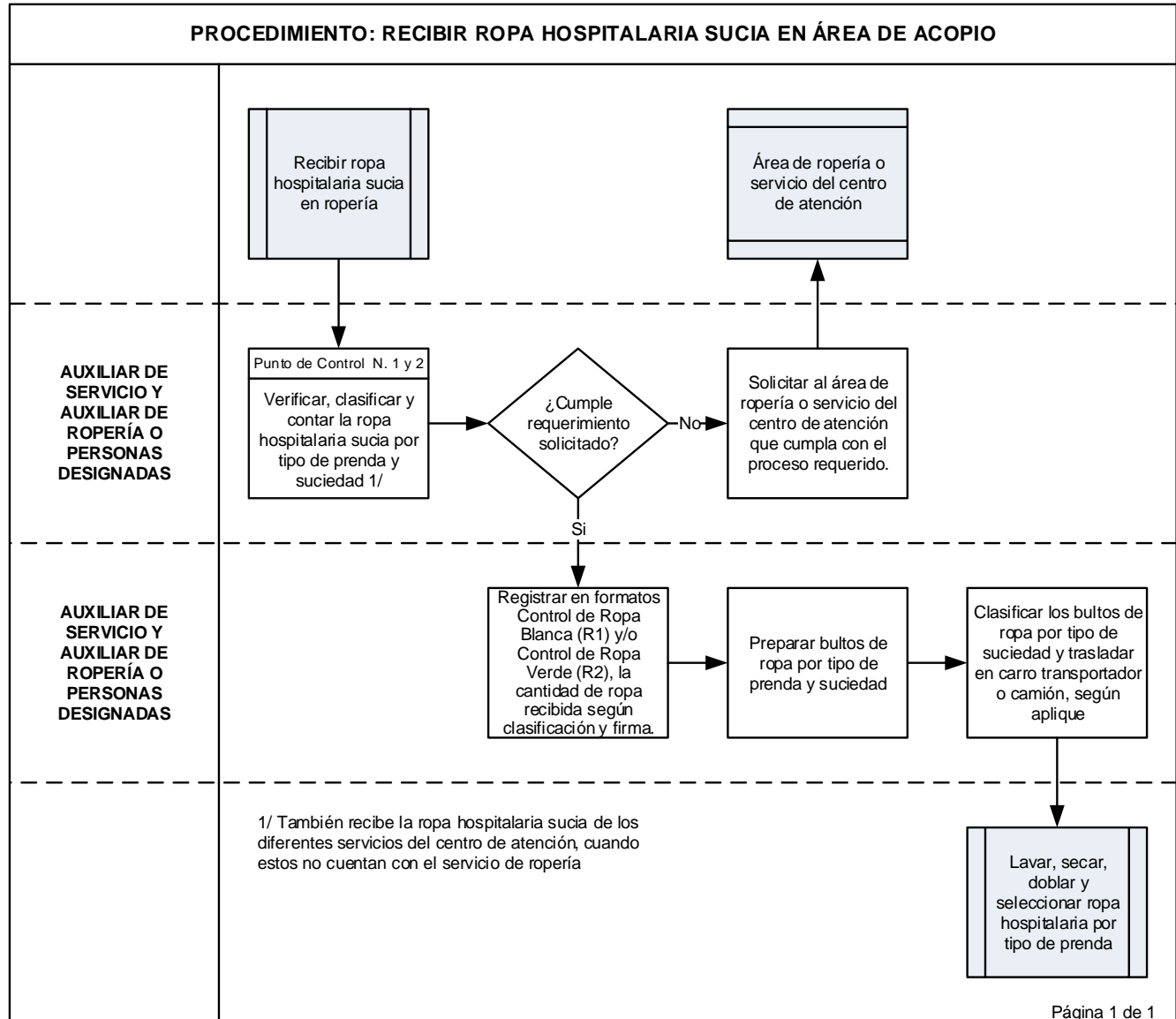
1. El Auxiliar de Ropería, auxiliar de servicio o persona designada debe verificar que la ropa sucia recibida de cada servicio o centro de atención, esté exenta de material extraño o corto punzante, previo a la entrega de ésta para el lavado de ropa.
2. La ropa sucia debe ser manipulada con un mínimo de agitación para evitar la diseminación de los gérmenes patógenos en esporas al medio ambiente, no así, la ropa contaminada y por lineamientos de manejo de ropa COVID.
3. El Auxiliar de Servicio/Auxiliar de lavandería o persona designada debe clasificar la ropa por tipo de prenda y segregar por tipo de suciedad para la aplicación de su debido proceso de desinfección (No aplica para lavandería central.)
4. El Auxiliar de Lavandería o persona designada debe contar y recibir la ropa hospitalaria sucia debidamente clasificada y codificada por centro de atención y tipo de suciedad (aplica exclusivamente para lavandería central).
5. El conteo de las prendas debe hacerse conjuntamente entre el Auxiliar de Ropería y el Auxiliar de Lavandería o personas designadas, especificando las cantidades de ropa en los formatos:
 - Control de Ropa Verde form.: 220303-37-03-06.
 - Control de Ropa Blanca form.: 220303-38-03-06
6. El Auxiliar de Lavandería o persona designada debe formar los bultos de ropa clasificada, debidamente segregada, rotular por tipo de suciedad y cargar el camión respetando la clasificación de la ropa sucia (aplica exclusivamente para lavandería central).
7. La jefatura del servicio de lavandería o persona designada, debe elaborar un horario para recibir la ropa hospitalaria sucia de los centros de atención y darlo a conocer al servicio o centro de atención a quienes brinde apoyo con el lavado de ropa y para los centros de atención que tienen servicio de lavandería y ropería, coordinarse con los servicios para recibir la ropa.
8. Todo el personal que manipule ropa sucia, debe utilizar implementos de bioseguridad de forma adecuada para evitar contaminación ambiental con microorganismos.



NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

11.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

11.3 LAVAR, SECAR, DOBLAR Y SELECCIONAR ROPA HOSPITALARIA POR TIPO DE PRENDA

11.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Operador de Máquina o persona designada debe descargar del vehículo los bultos de ropa sucia proveniente del área de acopio y clasificar dichos bultos por color verde o blanco, por tipo de prenda y suciedad (para el centro de atención que aplique).
2. Para realizar el lavado óptimo de la ropa hospitalaria, el Operador de Máquina o persona designada debe utilizar la fórmula química que garantice la desinfección adecuada al tipo de suciedad que presenten las prendas.
3. El Operador de Máquina o persona designada debe pesar la ropa a cargar en la maquina lavadora de acuerdo a la capacidad de dicha máquina.
4. El Operador de Máquina o persona designada debe cumplir con sus actividades para obtener la producción de su turno de acuerdo a la capacidad instalada, haciendo uso óptimo del tiempo y de cada máquina a su servicio.
5. La jefatura del servicio de lavandería o persona designada debe verificar que la ropa hospitalaria lavada cumpla con el nivel de satisfacción de limpieza requerido.
6. La ropa hospitalaria limpia debe ser clasificada en: Ropa verde y ropa blanca.
7. El personal de la planta de lavandería debe cumplir con todas las medidas de higiene y seguridad industrial.
8. El Auxiliar de Lavandería debe ser capacitado para desempeñarse en los diferentes puestos de trabajo involucrados en las actividades de lavado, secado y doblado de ropa hospitalaria.
En caso de no contar con personal de auxiliar de lavandería, debe apoyar en dicha actividad la persona que la jefatura inmediata designe.
9. El Auxiliar de Lavandería o persona designada, debe verificar que la ropa esté completamente seca una vez finalizado el proceso de secado, debiendo trasladarla a los lugares asignados para cada centro de atención.
10. El Auxiliar de Lavandería o persona designada debe manipular cuidadosamente la ropa limpia para evitar su contaminación.



NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

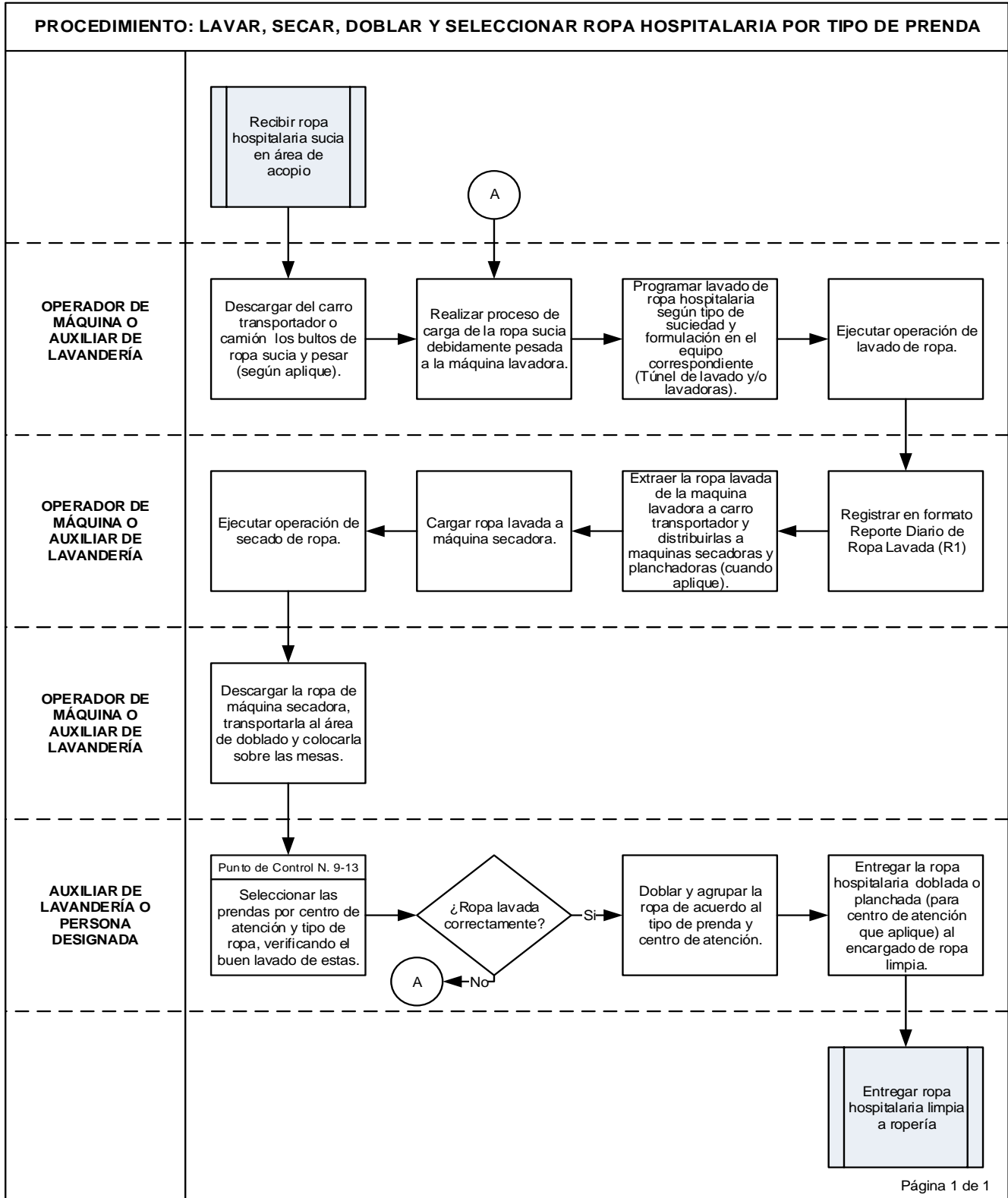
11. El Auxiliar de Lavandería o persona designada debe clasificar la ropa por tipo de prenda, verificar su calidad de lavado, doblado y armar en bloques.
12. El Auxiliar de Lavandería y/o persona designada, deben verificar que la ropa hospitalaria se encuentre perfectamente desinfectada y que pertenezca al centro de atención que se está entregando.
13. Las prendas que el Auxiliar de Lavandería o persona designada, identifiquen que no estén completamente limpias debe dejarlas en Lavandería para que sean lavadas nuevamente, debiendo registrar la cantidad pendiente de entrega, por tipo de prenda en el control de ropa.
14. El Auxiliar de Lavandería o persona designada debe entregar diariamente la ropa hospitalaria que se encuentre en mal estado al servicio de ropería para su reparación o descarte correspondiente, dejando el registro respectivo. En caso de no contar con servicio de ropería, la reparación o descarte de ropa debe coordinarse con la jefatura de lavandería o persona designada.
15. El Auxiliar de Lavandería o persona designada, después de terminada su asignación debe dejar limpia y ordenada su área de trabajo y apoyar en las actividades que le sean asignadas.



NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

11.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

11.4 ENTREGAR ROPA HOSPITALARIA LIMPIA A ROPERÍA

11.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

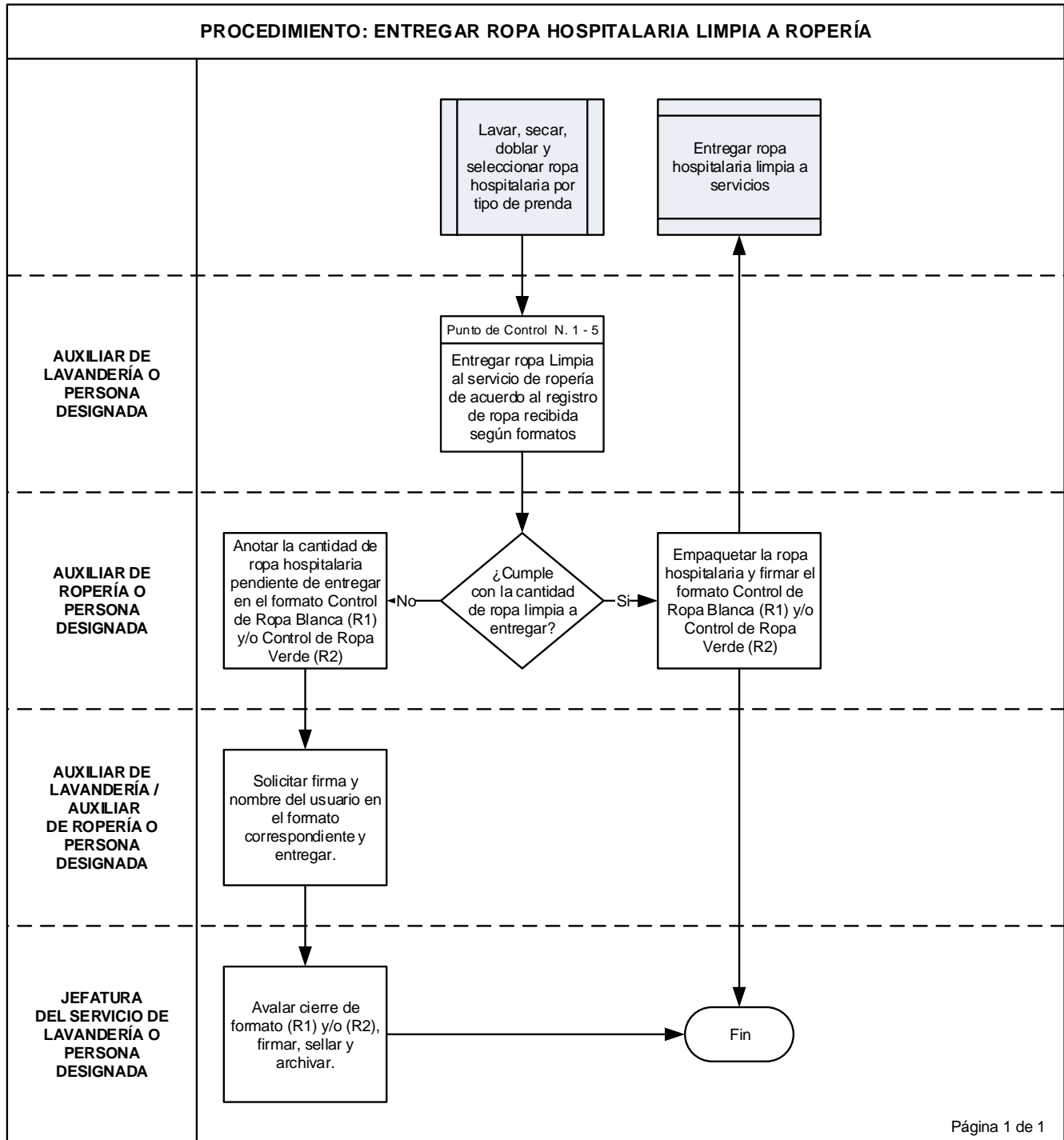
1. El Auxiliar de Lavandería o persona designada deben entregar la ropa limpia al centro de atención que pertenece según cantidad y tipo de prenda. (aplica únicamente para lavandería central).
2. El auxiliar de lavandería o persona designada debe trasladar la ropa hospitalaria limpia en bolsas a los carros destinados para su distribución conservando las condiciones de higiene.
3. El Auxiliar de lavandería o persona designada encargada del despacho debe verificar que la ropa hospitalaria que está entregando se encuentre perfectamente limpia y que pertenezca al centro de atención.
4. El Auxiliar de ropería o persona designada debe hacer paquetes por tipo de prenda.
5. El Auxiliar de lavandería o persona designada debe entregar la ropa hospitalaria que se encuentre en mal estado al servicio de ropería.
6. El Auxiliar de ropería debe manipular la ropa cuidadosamente para evitar su contaminación.



NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

11.4.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

11.5 DISTRIBUIR ROPA HOSPITALARIA LIMPIA A SERVICIOS

11.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

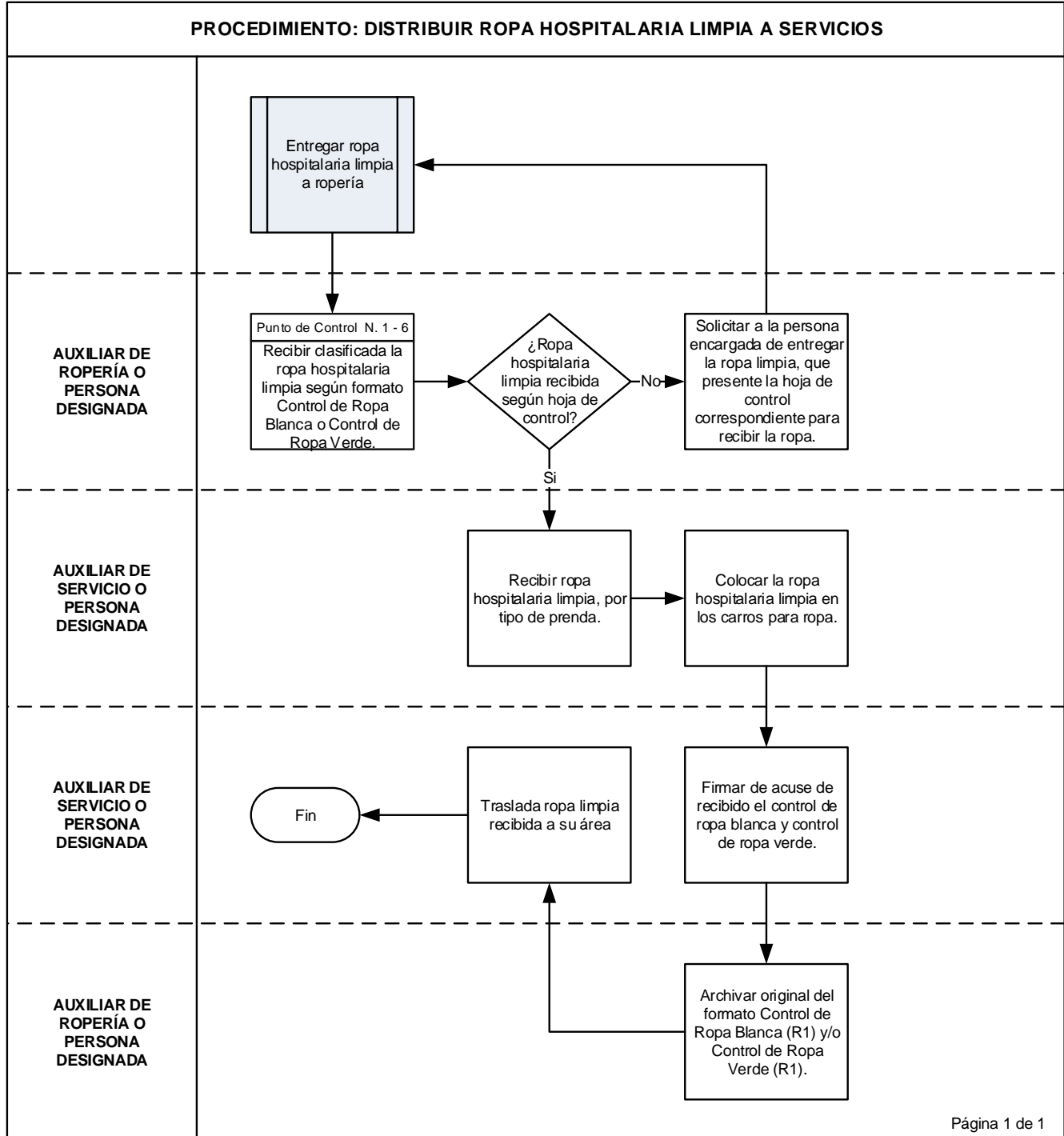
1. El Auxiliar de servicio o persona designada encargado de retirar la ropa limpia del servicio de ropería debe presentar la copia de hoja de control de ropa verde y ropa blanca, de lo contrario no se entregará la ropa.
2. El Auxiliar de Ropería o persona designada, debe verificar conjuntamente con el encargado del servicio solicitante que la ropa hospitalaria se encuentre limpia, desinfectada y en buen estado y que pertenezca al servicio que se está entregando.
3. Las prendas que no estén completamente limpias deben enviarse nuevamente a Lavandería en el próximo lote de ropa sucia.
4. La Jefatura de Ropería y/o Lavandería deben mantener un registro de la ropa hospitalaria reparada.
5. El Auxiliar de Ropería o persona designada debe colocar y rotular en los estantes la ropa hospitalaria limpia según el tipo de prenda
6. En caso de no contar con el servicio de ropería, el Auxiliar de Servicio del área solicitante debe retirar la ropa limpia del Servicio de lavandería.




NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

11.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO



	NOMBRE DEL PROCESO: PROVEER SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA
	DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN

12 REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 3.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Acuerdo D. G. N° 2003-05-0859	Depto. Desarrollo Institucional	Encargado Proceso Centros de Atención ISSS
Fecha: Mayo 2003	Fecha: Noviembre 2003	Fecha: Noviembre 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
División de Desarrollo y Planificación Institucional	Depto. Desarrollo Institucional	Ing. José Mauricio Mejía	1.0
Fecha: Noviembre 2008	Fecha: Abril 2008	Fecha: Octubre 2008	

MODIFICACIÓN:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Sami Ludí Girón González	Licda. Josefina Torres	Ing. Salvador Juárez	2.0
Fecha: Enero 2011	Fecha: Junio 2011	Fecha: Junio 2011	

MODIFICACIÓN: Se actualizo normativa y procedimientos del proceso de Lavandería y Ropería

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Licda. Cristina Castellón de Cerna	Ing. Williams Moto	Licda. Claudia M. Campos Dr. Edwin Roberto Salmerón H.	3.0
Fecha: Febrero 2019	Fecha: Octubre 2021	Fecha: Enero 2022	

MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos contenidos en el MNP Lavandería y Ropería de junio 2011 de la Sección Lavandería Central; dicha actualización se realizó a solicitud de Jefatura de Sección Lavandería Central debido a ampliación de funciones en la Descripción del Puesto de Trabajo Auxiliar de Lavandería, basado en la Norma de Lavandería y Ropería de Junio 2006. A su vez, e implementando el enfoque por procesos se estandariza dicho proceso con el contenido en los manuales de normas y procedimientos de Unidades Médicas de abril 2008 y Hospitales de octubre del 2008, elaborando así un solo documento denominado Proveer Servicios de Lavandería y Ropería, el cual incluye además la ficha por proceso, ficha de riesgos y ficha de indicadores. Este documento deja sin efecto: La Norma de Lavandería y Ropería junio 2006 y el Manual de Normas y Procedimientos Lavandería y Ropería de junio 2011, así como el proceso de Lavandería y Ropería de los manuales de normas y procedimientos de Unidades Médicas de abril 2008 y Hospitales de octubre del 2008