



# **GUÍA OPERATIVA PARA EL CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE LIMPIEZA**



## **Guía Operativa para el Control y Supervisión del Servicio Integral de Limpieza**

### **1.- Definición de términos**

**Servicio Integral de limpieza:** Consiste en mantener y conservar limpios y en condiciones óptimas de salubridad e higiene las áreas interiores y exteriores de los inmuebles en uso de las Dependencias Politécnicas, a través de acciones de asepsia y desinfección, para cuyo propósito se utilizan sustancias químicas biodegradables, detergentes y otros implementos de higiene, y que tienden a eliminar organismos y microorganismos patógenos con el objeto de proteger la salud humana; mediante un modelo de servicio integral que incluya todo lo necesario para la correcta ejecución del servicio.

**Administrador del contrato:** Es la persona servidora pública en quien recae la responsabilidad de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones del proveedor establecidas en el contrato, así como determinar la aplicación y cálculo de penas convencionales y deductivas y, en su caso, solicitar al área competente, la rescisión del contrato, aportando los elementos conducentes.

El Administrador del Contrato será el Titular de la Dirección de Servicios Generales de la Secretaría de Administración del IPN al haberse contratado el servicio por partida única.

**Supervisor del Servicio:** Es el servidor público Titular de la Dependencia Politécnica o en su caso él que este tenga a bien designar para ocupar dicho cargo, quien deberá contar con un nivel mínimo de Jefe de Departamento u homólogo.

Los Titulares de las Dependencias Politécnicas, dentro de los 10 días naturales posteriores a la adjudicación del contrato deberán notificar por oficio a la Dirección de Servicios Generales, el nombre, cargo y datos de contacto de la persona designada para la supervisión, así como los cambios que se realicen de dicha designación durante la vigencia del contrato.

Los supervisores del servicio tendrán las siguientes funciones:



- ✓ Verificar el registro de las asistencias del personal a través del “Formato Único de Asistencia”, así como la supervisión de la calidad, cantidad de la maquinaria, equipo y entrega de materiales.
- ✓ Verificar la correcta ejecución de las rutinas del servicio con la finalidad de que las instalaciones de las Dependencias Politécnicas se mantengan siempre en óptimas condiciones.
- ✓ La información que se registre, así como el correcto llenado de todos y cada uno de los formatos, es responsabilidad única de los Titulares de las Dependencias Politécnicas o el servidor público con nivel mínimo de jefe de departamento u homólogo designado como supervisor.
- ✓ Enviar en los tiempos establecidos a la Dirección de Servicios Generales los anexos previstos en el Control de la prestación del servicio, para la conciliación con la empresa, para el pago del servicio prestado.
- ✓ Informar oportunamente al Administrador del Contrato sobre cualquier incidencia que se presente en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento del objeto del servicio.
- ✓ Conservar y resguardar la documentación soporte original que se genere con motivo de la supervisión y verificación de la prestación del servicio.

## **2.- Objeto**

Detallar las especificaciones técnicas del servicio, actividades, rutinas y frecuencia en la operación, necesarias para garantizar el debido cumplimiento de los contratos para la prestación del **“Servicio Integral de Limpieza”**; precisar los formatos y controles aplicables en la supervisión para garantizar la óptima prestación del servicio y el efectivo cumplimiento de los contratos, así como establecer los criterios que servirán de base para el cálculo de penalizaciones, y en su caso hacer efectivas las deductivas que correspondan; así como establecer los ámbitos de las responsabilidades del personal de las Dependencias Politécnicas a cargo de la supervisión del servicio e involucrado en su prestación.

## **3.- Alcance**

La presente guía resulta aplicable para todas y cada una de las Dependencias Politécnicas que tengan a su cargo la supervisión, seguimiento y verificación del



cumplimiento de las obligaciones de la prestación del servicio integral de limpieza contratado.

El administrador y supervisores designados deberán en su actuación aplicar las directrices que en esta guía operativa se consignan.

#### **4.- Validación de los servicios**

El Administrador del contrato y los supervisores del servicio son las personas facultadas para validar los servicios.

#### **5.- Políticas de Operación**

Una vez que sea adjudicado el “Servicio Integral de Limpieza”, el proveedor deberá ponerse en contacto con el Administrador del contrato, así como con los Titulares de cada Dependencia Politécnica o en su caso con los supervisores designados por ellos, en los inmuebles en que se prestará el servicio, mismos que se detallan en el cuadro contenido en el Anexo Técnico, para la ejecución del servicio.

Las empresas prestadoras de los servicios, al inicio del contrato deberán entregar al Administrador del contrato, escrito en formato libre donde indique los nombres y teléfonos de las personas designadas para atender asuntos relacionados con la prestación del servicio, de igual forma deberán entregar un directorio con el nombre y teléfono del coordinador general, coordinadores de zona y supervisores de inmuebles, así como las personas autorizadas para firmar las listas de asistencia en cada una de las Dependencias, ambos documentos deberán ser firmados por el representante legal de la empresa.

El día de inicio de la prestación del servicio la empresa tendrá la obligación de presentar a sus supervisores y coordinadores ante las autoridades de las Dependencias Politécnicas que les correspondan, proporcionando los números telefónicos donde se les pueda localizar. Los coordinadores de las empresas designadas tienen la obligación de asistir como mínimo dos veces a la semana a las Dependencias Politécnicas que les correspondan, para dar soluciones en tiempo y forma a las necesidades y problemáticas que surjan en el desarrollo de la prestación del servicio, firmar las listas de asistencia del personal, así como



vigilar que el supervisor asignado a la Dependencia Politécnica cumpla con el servicio de limpieza que tiene a su cargo.

Las empresas prestadoras del servicio tendrán la obligación de mantener cubiertas las plantillas de personal al 100% y de prestar el servicio de limpieza de lunes a viernes en dos turnos, uno matutino con horario de las 6:00 a las 14:00 horas y uno vespertino con horario de las 14:00 a las 22:00 horas. Los sábados y periodos vacacionales (semana santa, verano e invierno), el personal de limpieza de ambos turnos trabajará un turno único de las 7:00 a las 15:00 horas, el horario podrá ser definido por cada Dependencia Politécnica conforme a las necesidades del servicio siempre que se cumplan las 8 horas. El personal de la empresa prestadora del servicio tiene prohibido abandonar en los horarios de trabajo las instalaciones de las Dependencias Politécnicas donde prestan el servicio y una vez concluida su jornada, no deberán permanecer dentro de las instalaciones del Instituto.

La empresa prestadora del servicio integral de limpieza, deberá proporcionar durante la vigencia del contrato, el servicio de limpieza profunda emergente sin costo adicional para el Instituto incluyendo el número de elementos solicitados por cada evento extraordinario, tales como; Exámenes de Admisión al IPN en el nivel medio superior y superior, Carrera Atlética Once "K", ExpoProfesiográfica, Feria del Libro, Feria del Empleo, entre otros.

La empresa prestadora del servicio, será la responsable de que la maquinaria y equipo con la que se preste el servicio se encuentre en óptimas condiciones de funcionamiento, así mismo será la responsable de la operación, mantenimiento, resguardo y reparación de la maquinaria y equipo que se utilice en cada una de las Dependencias Politécnicas.

Es responsabilidad de la empresa prestadora del servicio, tener a todo su personal uniformado con el logotipo de la empresa y portar su gafete de identificación con fotografía, firma y nombre completo del trabajador, así como razón social y sello de la empresa; durante la vigencia del contrato en caso de incumplimiento se aplicará lo establecido en la tabla de deductivas y penalizaciones del anexo técnico.



El personal que realice las tareas relacionadas con la prestación del servicio integral de limpieza, estará bajo la responsabilidad única y directa de la empresa, por lo tanto, en ningún momento se considerará al Instituto Politécnico Nacional como patrón sustituto o solidario, pues la misma, no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal, por lo que garantizarán el pago de las prestaciones laborales y de seguridad social para sus empleados.

En ese sentido, ante cualquier inconformidad o queja de los trabajadores de la empresa prestadora del servicio, respecto a la falta de seguridad social, falta de pago oportuno de salario, descuentos injustificados, o cualquier otra obligación derivada de la relación obrero patronal, el Titular de la Dependencia Politécnica o la persona designada como supervisor del servicio, deberá remitir al o los trabajadores con el supervisor y/o coordinador del prestador de servicios, para que, en su caso acudan a las instancias legales que correspondan, debido a que el Instituto Politécnico Nacional no actúa como intermediario laboral.

## **6.- Control de la prestación del servicio**

Una vez asignado la prestación del Servicio Integral de Limpieza y suscrito el contrato respectivo, se informa a las Dependencias Politécnicas los datos generales del proveedor adjudicado, comunicándoles la fecha de inicio y conclusión del mismo así como la remisión del contenido del anexo técnico para su aplicación en la ejecución del servicio.

Con el inicio de la prestación de los servicios, el supervisor del servicio realizará a través del "Formato Único de Asistencia" "Anexo 1" el registro, control y supervisión de la asistencia del personal de limpieza, todos los días laborables, verificando que el personal porte el uniforme y gafete de la empresa durante su jornada laboral, en caso de que el personal, no asista, no porte el uniforme o gafete o ambos.

El supervisor del servicio deberá respetar la cantidad de elementos por jornada laboral conforme a lo establecido en los mínimos y máximos del anexo técnico y en el caso de que las necesidades de las Dependencias cambien durante la vigencia del contrato, deberá solicitarse la modificación vía oficio al Dirección de Servicios Generales de manera fundada y motivada a efecto de que dicho cambio se lleve a cabo para el próximo contrato.



Los supervisores del servicio no deberán de manejar con discrecionalidad el personal de limpieza y en los casos excepcionales que, por necesidades extraordinarias o de fuerza mayor, las dependencias requieran modificar el personal, deberá justificarlo y documentarlo, dejando evidencia en el expediente correspondiente.

La lista de asistencia estará siempre en manos del supervisor del servicio de la Dependencia.

Mes a mes los supervisores del servicio requisitarán debidamente el formato de “Supervisión de calidad de la maquinaria equipo y/o materiales del servicio integral de limpieza”, “Anexo 2”, para que en su caso se apliquen las deductivas y penalizaciones que correspondan, a dicho “Anexo 2” deberá adjuntar copia del acuse de recibo de la maquinaria y equipo proporcionados, los cuales estarán firmados por el supervisor del servicio y el representante del proveedor, en el caso de las partidas que se encuentran en la Ciudad de México y Estado de México los deberán enviar de manera física a la Dirección de Servicios Generales.

En el caso de las Dependencias Politécnicas que se localizan fuera de la Ciudad de México y Estado de México, éstas deberán remitir dentro de los plazos establecidos los documentos “Formato Único de Asistencia”, así como los formatos “Supervisión de la calidad de la maquinaria y equipo” y “Reporte Mensual de Calidad en el Servicio”; en archivo electrónico PDF al correo electrónico [serviciolimpieza@ipn.mx](mailto:serviciolimpieza@ipn.mx) y resguardar los documentos originales en su calidad de supervisores del servicio.

Los supervisores del servicio en la recepción de material de limpieza deberá asentar en el “Anexo 2” si hubo falta de entrega de material o si la entrega es insuficiente para que se garantice el óptimo cumplimiento del servicio para que en su caso se apliquen las deductivas y penalizaciones que correspondan, a dicho “Anexo 2” deberá adjuntar copia del acuse de recibo de los materiales, proporcionados, los cuales estarán sellados, firmados por el supervisor del servicio y el proveedor, en el caso de las partidas que se encuentran en la Ciudad de México y Estado de México los deberán enviar de manera física a la Dirección de Servicios Generales.



Los controles señalados en el párrafo que antecede estarán disponibles en la página de la Dirección de Servicios Generales para su respectivo uso y aplicación.

Con la información enviada por cada una de las Dependencias Politécnicas la División de Archivo y Servicios Institucionales dependiente de la Dirección de Servicios Generales elaborara los documentos de control denominados:

Facturación Mensual

Concentrado mensual de la determinación de asistencia e inasistencias

Falta de uniforme gafete o alguno de sus componentes

Falta de entrega de materiales o insuficiencia

Falta, insuficiencia o descompostura de maquinaria y equipo.

Formato revisión de Aportaciones y Amortizaciones SUA.

Cumplimiento de afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social.

Las Dependencias Politécnicas, deberán contar con el soporte documental debidamente requisitado y validado para acreditar que el servicio se prestó de conformidad con lo estipulado en el contrato vigente.

La información que se registre, así como el correcto llenado de todos y cada uno de los formatos, es responsabilidad de los supervisores del servicio.

Por otra parte, es de señalarse que los formatos soporte que contengan correcciones o tachaduras deberán de ser rubricadas por el titular o persona designada de llevar el control y supervisión del servicio, así como procurar que las hojas de reciclaje que se utilizan no contengan información confidencial o susceptible de contener datos personales o vulnerables.

Durante los períodos vacacionales del IPN, los supervisores del servicio deberán vigilar que el personal de la empresa de limpieza cumpla con los horarios de trabajo establecidos.

Para el trámite de pago de las subpartidas que se encuentran en la Ciudad de México y Estado de México, las Dependencias Politécnicas deberán enviar de manera física y semanalmente a la División de Archivo y Servicios Institucionales dependiente de la Dirección de Servicios Generales, dentro de los 3 días hábiles siguientes al término de la semana anterior el "Anexo 1" y 3 días hábiles posteriores al término del mes entregar los "Anexos 2 y 3".



Durante la prestación del servicio y el trámite documental la División de Archivo y Servicios Institucionales dependiente de la Dirección de Servicios Generales podrá realizar visitas de supervisión técnica, las veces que considere necesarias a las Dependencias Politécnicas se encuentran en la Ciudad de México y Estado de México, para constatar que las actividades descritas en el Anexo Técnico se lleven a cabo de acuerdo a lo establecido, con el fin de coadyuvar a garantizar la calidad del servicio contratado, plasmando en el papel de trabajo Formato de supervisión de calidad del servicio.

## **7.- Deductivas y Penalizaciones**

El IPN aplicará deducciones y penalizaciones que se calcularán previo al pago que se realice de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir las empresas prestadoras del servicio, conforme a lo establecido tanto en el contrato, así como la descripción que se detalle en la tabla de deductivas y penalizaciones señaladas en el Anexo Técnico.

Cuando el monto de las deductivas y penalizaciones rebasen el 10% de la garantía de cumplimiento del contrato, se iniciará el proceso de rescisión correspondiente.

## **8.- Conciliación de Asistencias**

**Criterios para determinar el monto de la deductiva mensual por inasistencia durante la prestación del servicio integral de limpieza.**

### **Criterio No. 1 Listas de Asistencias**

Para cuantificar la asistencia del personal de las empresas prestadoras del servicio se utilizarán los formatos originales debidamente requisitados, con sello original y nombre, cargo y firma autógrafa de los representantes de la empresa y el supervisor del Servicio.



### **Criterio No. 2 Duplicidad de Operarios.**

Se considerará como inasistencia la duplicidad de operarios en un mismo turno, para efectos de cálculo de inasistencias, se descontará la jornada de trabajo del trabajador que haya duplicado su registro y firma en el reporte de asistencia, la duplicidad de firma con nombre diferente también se considerará inasistencia al igual que el mismo nombre con diferente firma.

### **Criterio No. 3 Omisiones.**

En el “anexo 1”, se tomará como inasistencia la omisión de cualquiera de los siguientes datos:

- Nombre
- Hora de entrada
- Firma de entrada
- Hora de salida
- Firma de salida.

### **Criterio No. 4 Firma.**

La firma registrada en el “anexo 1” deberá de coincidir con la asentada en algún documento oficial, cuando un operario no sepa firmar deberá estampar claramente la huella digital de su dedo pulgar derecho. A falta de éste, la huella será la del dedo pulgar izquierdo. Se considera falta cualquier otra marca, cruces, puntos, rayas o cualquier otro símbolo como sustituto válido de la firma. En caso de que las firmas de entrada y salida sean a simple vista diferentes se podrá considerar como inasistencia.

### **Criterio No. 5 Asistencia en Supervisión Técnica**

La lista de asistencia llevada a cabo durante la supervisión técnica prevalecerá como comprobante de la asistencia del personal por sobre el “Anexo 1” que envíen las Dependencias Politécnicas. Esta medida aplicará para el día y turno en que se lleve a cabo la supervisión técnica. En el formato de supervisión se tomará como asistencia la falta de uniforme y gafete, pero se aplicarán las deductivas y penalizaciones que se indican en la tabla correspondiente a estos conceptos.

### **Criterio No. 6 Determinación de Inasistencias.**



Para determinar el número de inasistencias diarias, se sumará el número de operarios registrados en el “Anexo 1” de la Dependencia Politécnica y/o formato de supervisión de cada uno de los dos turnos que se labora y se le restará al número total de operarios asignados a cada Dependencia Politécnica.

#### **Criterio No. 7 Determinación del monto de la Deductiva Mensual.**

Para determinar el importe de la deductiva mensual, se realizará el siguiente procedimiento:

Una vez determinado el número de inasistencias totales se multiplicará por el costo unitario integrado diario por elemento, obteniendo un subtotal, éste será el importe de Inasistencias, a dicha cantidad se le determina el porcentaje fijado en el anexo técnico a este resultado se le adicionará el I.V.A. y este será el importe total de la deductiva mensual, la cual deberá ser reconocida por la empresa prestadora del servicio mediante la emisión de una nota de crédito elaborada por la empresa.

#### **9.- Del finiquito de las obligaciones**

El Administrador del contrato una vez recibidos de conformidad los trabajos y agotados los procesos administrativos de pago de toda la vigencia de la contratación, deberá suscribir el acta de conclusión y aceptación de servicios, en la cual de forma conjunta con el prestador de los servicios se expresará de manera puntual y detallada la conclusión y satisfacción de las obligaciones a cargo de las partes, debiéndose enviar copia de conocimiento a la Dirección de Recursos Materiales e Infraestructura.

Asimismo, es de señalar que para el caso de la cancelación de la fianza esta será a petición del proveedor ante la Dirección de Recursos Materiales e Infraestructura, quien a su vez tomará en consideración el documento señalado con anterioridad.