



## Colegio Universitario de Cartago

<b>Código: PA-SOP-08</b>	<b>Procedimiento para la gestión de las actividades de Conserjería</b>	Fecha de actualización: 30/08/2023
Versión 1		Página: 1 de 6

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

#### 1.1. Objetivo

Ejecución de actividades correspondientes a la coordinación, supervisión y control de los procesos de prestación de servicios de limpieza e higiene, montaje y desmontaje de actividades y préstamo de mobiliario, generando una correcta optimización de los recursos institucionales.

#### 1.2. Alcance

Garantizar un servicio óptimo en relación con la limpieza, higiene de las instalaciones físicas del campus, así como en las actividades de montaje y desmontaje de actividades y préstamo de mobiliario.

### 2. TERMINOLOGÍA

- 2.1. AVATAR:** Plataforma de uso institucional, mediante la cual se gestiona tanto, la solicitud de bienes y servicios, como la gestión de requisiciones para obtener los suministros necesarios y suficientes para el desempeño de las labores.
- 2.2. Requisición:** Solicitud para el retiro de suministros de la Bodega Institucional, la cual se gestione a través del sistema Avatar.
- 2.3. Solicitud de mantenimiento y servicios especiales de Conserjería:** Boleta que realiza el usuario de manera digital para solicitar algún servicio que brinda el área de Conserjería
- 2.4. Solicitud de uso del Gimnasio:** Boleta que realiza el usuario de manera digital para solicitar el servicio de las instalaciones físicas del gimnasio institucional.
- 2.5. Solicitud de uso del Salón Multiuso:** Boleta que realiza el usuario de manera digital para solicitar el servicio de las instalaciones físicas del salón adjunto al gimnasio institucional.

### 3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. Solicitante de servicio:** Persona o personas que requieren de un servicio del área de Conserjería del Departamento de Servicios Operativos.
- 3.2. Coordinador de Conserjería:**
  - 3.2.1. Determinar las necesidades de aseo y limpieza del campus.
  - 3.2.2. Mediante un documento Word el cual se elabora semanalmente planear, establecer y asignar las labores relativas a la limpieza e higiene de las instalaciones físicas del campus, así como de todas las solicitudes de montaje y desmontaje de actividades y préstamo de mobiliario



## Colegio Universitario de Cartago

<b>Código: PA-SOP-08</b>	<b>Procedimiento para la gestión de las actividades de Conserjería</b>	Fecha de actualización: 30/08/2023
Versión 1		Página: 2 de 6

de acuerdo a la planificación institucional y las solicitudes de los usuarios, para brindar un servicio eficaz.

- 3.2.3. Emitir las recomendaciones respectivas, por medio de un diagnóstico técnico, para asegurar el uso y la conservación adecuada de las instalaciones, equipos para el uso en las labores de limpieza y mobiliario.
- 3.2.4. Asignar, coordinar, orientar e instruir al personal de Conserjería para la ejecución de las actividades relativas a la limpieza, higiene, montaje y desmontaje de actividades y préstamo de mobiliario según metodología de trabajo. De igual manera ejecutar actividades de limpieza y orden según le sean asignadas por su Jefatura Inmediata.
- 3.2.5. Velar por el orden y la limpieza de las instalaciones de todo el campus.
- 3.2.6. Supervisar al personal de Conserjería en las labores que se le asignan, mediante la apreciación directa de su trabajo, uso de herramientas y equipo de protección y los informes que le presenten, para asegurar un servicio óptimo.
- 3.2.7. Realizar supervisiones diarias para verificar el estado de los edificios en cuanto a la limpieza y mantenimiento.
- 3.2.8. Mantener controles sobre las labores bajo su responsabilidad, solicitando informes verbales o escritos de las tareas realizadas, para asegurar una adecuada gestión de la limpieza e higiene de la infraestructura en el campus, así como, montaje y desmontaje de actividades y préstamo de mobiliario.
- 3.2.9. Solicitar los suministros en la Bodega por medio de una requisición en el sistema Avatar, siguiendo el procedimiento institucional establecido para tal fin. Los suministros retirados se ubican en la bodega de Conserjería.
- 3.2.10. Junto con la Jefatura del Departamento se encarga de organizar y asignar el personal para las diferentes actividades que se llevan a cabo en la Institución.
- 3.2.11. Presentar a la Jefatura Inmediata informes de las labores realizadas, de acuerdo con los procedimientos establecidos, con el objeto de determinar el grado de avance de las labores.
- 3.2.12. Atender al usuario en forma personal o telefónica para satisfacer sus solicitudes y requerimientos.
- 3.2.13. Revisar de manera conjunta con la Jefatura y Encargado de Bodega las muestras que se soliciten en el pliego de condiciones de los procesos de contratación administrativa, para labores propias de Conserjería.



## Colegio Universitario de Cartago

<b>Código: PA-SOP-08</b>	<b>Procedimiento para la gestión de las actividades de Conserjería</b>	Fecha de actualización: 30/08/2023
Versión 1		Página: 3 de 6

- 3.2.14. Revisar de manera conjunta con el Encargado de Bodega que los artículos que ingresan para labores propias de Conserjería, sean lo solicitado y establecido en el pliego de condiciones.
- 3.2.15. Ejecutar cualesquiera otras todas actividades que le encomiende la Jefatura Inmediata.
- 3.2.16. Remite a todos los funcionarios de Conserjería el plan de trabajo semanal.

### **3.3. Asistente Administrativa del Departamento de Servicios Operativos:**

- 3.3.1. Recibe y remite planificación de trabajo a la empresa de limpieza privada.
- 3.3.2. Recibe las boletas de solicitud de Servicios de Mantenimiento y Servicios Especiales de Conserjería, para el montaje y desmontaje de actividades, de préstamo de mobiliario, del Gimnasio-Auditorio y del Salón Multiuso y las tramita con la Jefatura.
- 3.3.3. Remite al Coordinador de Conserjería para su ejecución.
- 3.3.4. Da seguimiento antes, durante y posteriormente a la ejecución de los servicios gestionados y asignados a Conserjería.
- 3.3.5. Recibe documentación que evidencia los servicios ejecutados por parte de los funcionarios de Conserjería.

### **3.4. Jefatura del Departamento de Servicios Operativos:**

- 3.4.1. Revisa y aprueba la planificación semanal de trabajo.
- 3.4.2. Revisa de manera conjunta con el Coordinador de Conserjería y el Encargado de Bodega las muestras que se soliciten en el pliego de condiciones de los procesos de contratación administrativa, para labores propias de Conserjería.
- 3.4.3. Instruye al Coordinador de Conserjería a realizar todas aquellas otras actividades que requieran de su participación.
- 3.4.4. Junto con el Coordinador de Conserjería se encarga de organizar y asignar el personal para las diferentes actividades que se llevan a cabo en la Institución.



## Colegio Universitario de Cartago

<b>Código: PA-SOP-08</b>	<b>Procedimiento para la gestión de las actividades de Conserjería</b>	Fecha de actualización: 30/08/2023
Versión 1		Página: 4 de 6

#### 4. REFERENCIAS

##### 4.1. Referencias internas

- 4.2. Formulario solicitud de mantenimiento y servicios especiales de Conserjería
- 4.3. Formulario de solicitud de uso del salón multiuso
- 4.4. formulario de solicitud de uso del gimnasio

##### 4.5. Referencias externas

- 4.6. No aplica

#### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1. **Solicitante** completa el formulario para uso de gimnasio, salón multiuso, o de mantenimiento y servicios especiales de Conserjería por medio del sitio web en el siguiente apartado <https://www.cuc.ac.cr/funcionarios/>. La completa y la envía vía correo electrónico a la Asistente Administrativa.

##### 5.2. Asistente Administrativa de Servicios Operativos:

- 5.2.1. Recibe la solicitud, revisa si existe disponibilidad del bien o insumo requerido; en caso de no disponer de lo solicitado brinda las opciones de disponibilidad al Solicitante.
- 5.2.2. En caso de que caso de que sí exista disponibilidad del bien o insumo solicitado la remite a la Jefatura del Departamento de Servicios Operativos, para el visto bueno correspondiente.

##### 5.3. Jefatura de Servicios Operativos:

- 5.3.1. Revisa, categoriza y asigna la solicitud al área correspondiente.
- 5.3.2. Remite al Coordinador de Conserjería para su planificación semanal.

##### 5.4. Coordinador de Conserjería:

- 5.4.1. Verifica la existencia de solicitudes de servicio, uso del gimnasio, del salón multiuso, así como de montaje o desmontaje de actividades y/o mobiliario.
- 5.4.2. En caso de existir solicitudes las categoriza por fecha, por tipo de solicitud y las asigna en el plan de trabajo semanal, según fecha de evento y detalles de la solicitud.



## Colegio Universitario de Cartago

<b>Código: PA-SOP-08</b>	<b>Procedimiento para la gestión de las actividades de Conserjería</b>	Fecha de actualización: 30/08/2023
Versión 1		Página: 5 de 6

- 5.4.3. En caso de que no existan solicitudes de los servicios indicados en el punto anterior, revisa la lista de actividades periódicas pendientes, con el objetivo de programar su ejecución.
- 5.4.4. Selecciona las actividades que pueden ser atendidas en tiempo y forma por el personal de Conserjería tanto interno, como contratado.
- 5.4.5. Remite el plan de trabajo semanal a la Jefatura de Servicios Operativos para su aprobación.

### **5.5. Jefatura de Servicios Operativos:**

- 5.5.1. Revisa, si existe alguna observación se la comunica al Coordinador de Conserjería.

### **5.6. Coordinador de Conserjería:**

- 5.6.1. Revisa las observaciones, las corrige y envía el plan de trabajo semanal a los funcionarios de Conserjería.

### **5.7. Asistente Administrativa de Servicios Operativos:**

- 5.7.1. Envía la programación semanal de actividades a la empresa que brinda el servicio de limpieza.

### **5.8. Conserje-personal de limpieza contratado:**

- 5.8.1. Ejecuta el plan de trabajo según lo que corresponda.

### **5.9. Coordinador de Conserjería:**

- 5.9.1. Supervisa de manera diaria el trabajo realizado por los funcionarios de Conserjería, así como del personal de limpieza externo y da por ejecutado la boleta de trabajo para los informes semestrales.

## **6. ANEXOS:**

- 6.1.** Documento de planificación semanal de labores a cargo del área de Conserjería.
- 6.2.** Informe semestral de trabajo ejecutado.
- 6.3.** Formulario de solicitud de mantenimiento y servicios especiales de Conserjería.
- 6.4.** Formulario de solicitud de uso del Gimnasio.
- 6.5.** Formulario de solicitud de uso del Salón Multiuso.



## Colegio Universitario de Cartago

<b>Código: PA-SOP-08</b>	<b>Procedimiento para la gestión de las actividades de Conserjería</b>	Fecha de actualización: 30/08/2023
Versión 1		Página: 6 de 6

### 7. RIESGOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

- 7.1. Falta de claridad en la redacción de las solicitudes por parte del Solicitante.
- 7.2. Problemas de comunicación antes, durante o finalización del servicio con los Solicitantes.
- 7.3. Errores de datos en los formularios.

### 8. PRODUCTOS RESULTANTES DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1. Plan de trabajo ejecutado.
- 8.2. Distribución de labores entre los diferentes equipos de trabajo.
- 8.3. Usuarios debidamente orientados y atendidos.

### 9. TIEMPO DURACIÓN PARA OBTENER EL PRODUCTO O SERVICIO

Actividad	Tiempo promedio	Responsable
Coordinación de actividades de la institucionales	3 horas (semanales)	Jefatura de S.O., Coordinador de conserjería
Elaborar la programación semanal de trabajo	2 horas (semanales)	Coordinador de Conserjería
Asignar los trabajos y entregar las boletas de trabajo	30 minutos (diarios)	Coordinador de Conserjería
Supervisar los trabajos del personal de Conserjería y de limpieza externo	6 horas (diarias)	Coordinador de Conserjería

### 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Sección	Descripción	Avalado por
1	30/08/2023	-	Creación del procedimiento y publicación	Evelyn Leitón Rojas <b>Jefatura Departamento de Servicios Operativos</b>



## Colegio Universitario de Cartago

<b>Código: PA-SOP-08</b>	<b>Procedimiento para la gestión de las actividades de Conserjería</b>	Fecha de actualización: 30/08/2023
Versión 1		Página: 7 de 6

### 11. ELABORACION DEL PROCEDIMIENTO Y APROBACIÓN

<b>Creado o modificado</b>	<b>Revisado por Gestor Organizacional</b>	<b>Avalado por Jefatura</b>	<b>Aprobado por Director de área</b>
Edwin Jiménez Quirós <b>Coordinador de Conserjería</b>	Roberto Soto Morales <b>Encargado Unidad Gestión Organizacional</b>	Evelyn Leitón Rojas <b>Jefatura Departamento de Servicios Operativos</b>	Mario Morales Gamboa <b>Director Administrativo Financiero</b>
<b>Firma digitalizada</b>			