



# **ACADEMIA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA**

## **DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

### **INSTRUCTIVO N° DAD 003/2018**

### **“PARA REGULAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA”**

**SAN LUIS TALPA, AGOSTO 2018**

*S. R. O. L. R.*

## INDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. OBJETIVOS.....	1
III. BASE LEGAL.....	2
IV RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE LAVANDERÍA.....	2
V. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS.....	2
VI. PROCESO PARA REALIZAR RECLAMOS.....	3
VII. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO EN EL ÁREA DE LAVANDERÍA.....	3
VIII. DISTRIBUCIÓN DE USO DEL EQUIPO.....	5
IX. REQUISICIÓN DE INSUMOS PARA LAVANDERÍA.....	5
X. CONTROL DE INSUMOS.....	6
X I. HORARIOS DE ATENCIÓN.....	6
XII. DEROGATORIA Y VIGENCIA.....	6
XIII. ANEXOS .....	7



**INSTRUCTIVO No. DAD-003/2018**  
**“PARA REGULAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA EN LA ACADEMIA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA”**

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente instructivo tiene como propósito establecer los mecanismos y procesos para la recepción, control y despacho de uniformes y ropa de cama, como parte de los servicios complementarios en apoyo a la formación del estudiantado de la Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP) e Instituto Especializado de Nivel Superior de la Academia Nacional de Seguridad Pública (IES-ANSP).

Los usuarios del servicio de lavandería son principalmente los estudiantes de la Academia Nacional de Seguridad Pública, Instituto Especializado de Nivel Superior de la Academia Nacional de Seguridad Pública y el personal policial en comisión de servicios que requieren el lavado de uniformes, ropa deportiva y ropa de cama. Ocasionalmente se atienden solicitudes de diferentes unidades de la ANSP para limpieza de cortinas y manteles de tela, entre otros.

Es importante para el área de lavandería establecer el ordenamiento de actividades y los controles adecuados que permitan su buen funcionamiento, además de evitar riesgos como el extravío de ropa, intercambio de prendas de diferentes usuarios, o pérdidas de estas.

## **II. OBJETIVOS**

### **A. GENERAL**

Establecer el marco normativo que regule las actividades, funciones y obligaciones del personal del servicio de lavandería y las responsabilidades de los usuarios, con el fin de garantizar un servicio ágil y eficiente.

### **B. ESPECÍFICOS**

- a. Regular las actividades del personal de lavandería para brindar un mejor servicio y evitar el riesgo de extravío o pérdida de ropa.
- b. Implementar el procedimiento a seguir para que los usuarios del IES-ANSP y ANSP puedan acceder a la prestación del servicio de lavandería.

### **III. BASE LEGAL.**

El presente instructivo tiene su base legal en el artículo 10 literal c de la Ley Orgánica de la ANSP.

### **IV. RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE LAVANDERÍA**

1. Atender con amabilidad y prontitud a los usuarios.
2. Recibir la ropa sucia, verificando con precisión cantidades y tipos de prendas recibidas de cada usuario, según ficha presentada.
3. Revisar el estado de la ropa (rasgada, rota y en buen estado).
4. Marcar las prendas con el código de identificación de los usuarios.
5. Clasificar la ropa por tipos de prendas y grado de suciedad para determinar tratamiento y cantidad de químicos a utilizar en el proceso de lavado.
6. Operar y darle seguimiento puntual al proceso de lavado y secado de la ropa en las máquinas correspondientes.
7. Abotonar las camisas, doblar y empaquetar toda la ropa limpia.
8. Trasladar a bodega los paquetes de ropa limpia.
9. Entregar a los usuarios la ropa limpia según fichas recibidas.
10. Es responsabilidad de la encargada del Área de lavandería elaborar el informe mensual del servicio brindado.
11. Es responsabilidad de la encargada del Área de Lavandería, en caso de existir reclamos verificar con prontitud lo reclamado para dar respuesta a los usuarios, informando de inmediato al encargado de la Sección de Servicios Complementarios.

### **V. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA.**

1. Presentarse al Área de Lavandería a requerir el servicio correspondiente.
2. Llenar la ficha de solicitud del servicio de lavandería, con los datos de la ropa que entrega. La ficha se entregara junto con la ropa y una copia será entregada al usuario para el retiro posterior respectivo.
3. Al día siguiente de la recepción de ropa, el usuario deberá presentarse en el horario establecido para recoger la ropa y deberá contar las prendas limpias recibidas y anotar en el libro de control de lavandería el tipo y cantidad de prendas que le han sido entregadas.
4. Realizar los reclamos correspondientes de acuerdo al proceso establecido en el presente instructivo.



## **VI. PROCESO PARA REALIZAR RECLAMOS.**

1. En caso de que exista queja o reclamo por el servicio de lavandería recibido, este deberá canalizarse por medio del formulario de reclamos (anexo 2). En caso del alumnado deberá además informar de las anomalías al monitor correspondiente.
2. El usuario entrega en lavandería la hoja de reclamos respectivamente llena con su nombre, promoción, código y fecha, fundamentando el motivo por el cual se hace el reclamo.
3. La encargada del área de lavandería revisara la hoja de reclamos, tomando en cuenta el fundamento del usuario para dar respuesta en el término máximo de 24 horas.
4. Después de recibir el formulario de reclamo, la encargada del Área de Lavandería verificará la ficha y el listado donde el usuario se anotó (libro de registro) conforme a entrega, si el usuario se encuentra en el registro se procede con las acciones respectivas para corregir y resolver el reclamo del usuario.

## **VII. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO EN EL ÁREA DE LAVANDERÍA.**

1. El usuario se presenta con su ropa sucia a requerir el servicio de lavandería, la cual entrega de acuerdo a la calendarización semanal establecida, para la recepción de prendas (uniformes, ropa deportiva y de cama).
2. El usuario debe llenar 2 fichas indicando la cantidad y tipo de ropa sucia que entrega.
3. Una de las fichas se adjunta a la bolsa de ropa sucia y la otra le queda al usuario para el respectivo retiro.
4. Se revisa la ropa contra ficha, para verificar las cantidades y tipo de ropa.
5. La ropa sucia es trasladada al área de clasificación.
6. Se procede a marcar la ropa de cada usuario con su respectivo código, posteriormente esta se clasifica según tipo y estado de suciedad.
7. Se realiza el lavado de las prendas según clasificación.

8. Al finalizar el proceso de lavado, se retira la ropa mojada y se procede al secado, ya sea en las máquinas secadoras o cuando se requiera se tenderán al sol (tendederos).
9. La ropa limpia y seca es trasladada a las mesas, para iniciar el proceso de clasificación, el cual consiste en abotonar camisas, doblar las prendas, verificar el código de cada usuario para elaborar los paquetes.
10. Los paquetes de ropa limpia son ordenados por usuario, se hace el listado de estos y se envían a la bodega de lavandería.
11. El usuario llega al área de bodega, si su ropa ya está lista, entrega la ficha a la encargada de bodega y recibe el paquete de ropa limpia, procede a revisar y contar las prendas, al verificar que las prendas que recibe están limpias y completas, el usuario procede a firmar el libro de control de lavandería y se retira.
12. La encargada del Área de lavandería digita diariamente las cantidades y tipo de ropa entregada y recibida, según las fichas llenadas por los usuarios.
13. La encargada del Área de lavandería, de acuerdo a los reportes diarios, realizará informe mensual de los servicios brindados, el cual presentará al jefe del Departamento de Servicios Generales a través del encargado de la Sección de Servicios Complementarios al Estudiante.
14. Calendarización para recepción y entrega de prendas.

<b>DÍA</b>	<b>CANTIDAD Y DESCRIPCIÓN DE PRENDAS</b>					<b>TOTAL DE PRENDAS</b>
lunes	01 forro	01 sábana	01 toalla	01 funda	ropa de cama	04
martes	01 pantalón	01 camisa			uniformes de fatiga	02
miércoles	03 camisetas	01 calzoneta			uniformes de deportes	04
jueves	01 pantalón	01 camisa			uniformes de fatiga	02
viernes	03 camisetas	01 calzoneta	01 pantalón	01 camisa	uniformes de deportes y fatiga	06

15. La entrega de las prendas lavadas a los usuarios se realiza en bodega de lavandería, al día siguiente de su recepción.



## VIII. DISTRIBUCIÓN DE USO DEL EQUIPO

1. El equipo utilizado para brindar el servicio de lavandería está compuesto principalmente por lavadoras y secadoras industriales; además se cuenta con lavadoras y secadoras caseras que se utilizan para procesar cantidades pequeñas de ropa, así optimizando el uso de los equipos.
2. En las máquinas lavadoras industriales, con capacidad de 50 libras, se coloca la siguiente distribución y cantidad de prendas por lavada:
  - a) **Ropa de color:** comprende pantalones y camisas de uniformes de fatiga, se introducen al proceso de lavado 45 piezas, si la ropa se encuentra demasiada sucia (por prácticas de arrastre) se colocan 40 piezas.
  - b) **Ropa de deporte:** comprende camisetas y calzonetas, se introducen al proceso de lavado 100 piezas, si la ropa se encuentra demasiado sucia se colocan 75 piezas.
  - c) **Ropa de cama:** comprende sabanas, forros, sobre fundas y toallas, se introducen al proceso de lavado 45 piezas.
3. Al concluir el proceso de lavado, la ropa se meterá al proceso de secado, colocando en las máquinas secadoras industriales con capacidad de 50 libras, la cantidad de piezas similar a las colocadas por lavada según tipo de ropa.

## IX. REQUISICIÓN DE INSUMOS PARA LAVANDERÍA.

1. Los insumos a utilizar para el lavado de ropa dependen del tipo de lavadora a utilizar.
2. La medida de los insumos a utilizar para cada lavada, en las máquinas industriales son extraídas automáticamente por el dosificador.
3. La medida de los insumos a utilizar en las máquinas lavadoras caseras son de 8 onzas de detergente líquido e igual cantidad de lejía; estas medidas variaran dependiendo del tipo y grado de suciedad de la ropa.
4. Los insumos serán solicitados mensualmente al Departamento de Almacén, las cantidades variaran en dependencia de la fluctuación de la población estudiantil.
5. El requerimiento de insumos de lavandería lo elabora el jefe del Departamento de Servicios Generales con visto bueno de la jefatura de la División de Administración.

## X. CONTROL DE INSUMOS

1. Al retirar los insumos del Departamento de Almacén, estos son resguardados en la Bodega del Área de Lavandería. Corresponde a la encargada del área llevar el control de los mismos.
2. Las medidas de los insumos a utilizar por lavada en las lavadoras industriales son extraídas automáticamente por el dosificador.
3. Las medidas de los insumos a utilizar en las máquinas caseras serán de 8 onzas de detergente líquido e igual cantidad de lejía. Estas cantidades variarán dependiendo del tipo y grado de suciedad de la ropa.

## XI. HORARIOS DE ATENCIÓN

Los horarios de atención a los usuarios en el Área de Lavandería durante la semana son los siguientes:

- Lunes a jueves de 12:00 m. a 05:30 p.m.
- Viernes de 08:00 a.m. a 03:30 p.m.

## XII. DEROGATORIA Y VIGENCIA

El presente instructivo deroga al instructivo N° DAD-006 "Para regular el funcionamiento de lavandería", de febrero de 2004.

El presente instructivo tendrá vigencia ocho días después de aprobado por el Director General.

Fecha de aprobación-----24 SET 2018



Lic. Jaime Edwin Martínez Ventura  
Director General

### **XIII. ANEXOS**

- 1- Ficha a llenar al solicitar el servicio de lavandería.
- 2- Formulario para reclamos por deficiencias en el servicio de lavado.
- 3- Formulario de respuesta a reclamos del servicio de lavandería.



**ACADEMIA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA  
ÁREA LAVANDERÍA**

NOMBRE DEL USUARIO: \_\_\_\_\_

PROMOCIÓN: \_\_\_\_\_

SECCIÓN: \_\_\_\_\_

CODIGO U ONI: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

ASEO DE ROPA	
PRENDAS	NÚMERO
FORRO	
SABANAS	
TOALLAS	
FUNDA	
PANTALONES	
CAMISA	
CAMISetas	
BOLSA	
CALZONETA	
PANTS	

\_\_\_\_\_  
FIRMA USUARIO

\_\_\_\_\_  
LAVANDERÍA



**ACADEMIA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA  
DIVISIÓN ADMINISTRACION  
ÁREA DE LAVANDERÍA**

**HOJA DE RECLAMO**

Nombre del usuario: \_\_\_\_\_ código: \_\_\_\_\_

Promoción : \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Informo a usted, que el día \_\_\_\_\_ entregué al área de lavandería la ropa siguiente:

-----

y al recibirla de nuevo-----

-----

-----

Atentamente solicito solventar dicha situación.

-----

Firma del usuario

-----

Fecha de recibido en lavandería



**ACADEMIA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA  
DIVISIÒN ADMINISTRACION  
ÀREA DE LAVANDERÌA**

**HOJA DE SEGUIMIENTO A RECLAMO**

Nombre del usuario: \_\_\_\_\_ código: \_\_\_\_\_

Promoción : \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

En respuesta al reclamo presentado por usted al área de lavandería, referido a:

-----  
-----

Se procedió a -----  
-----  
-----

Obteniendo el siguiente resultado:-----  
-----  
-----  
-----

-----  
Firma a satisfacción del usuario

-----  
Encargada de lavandería