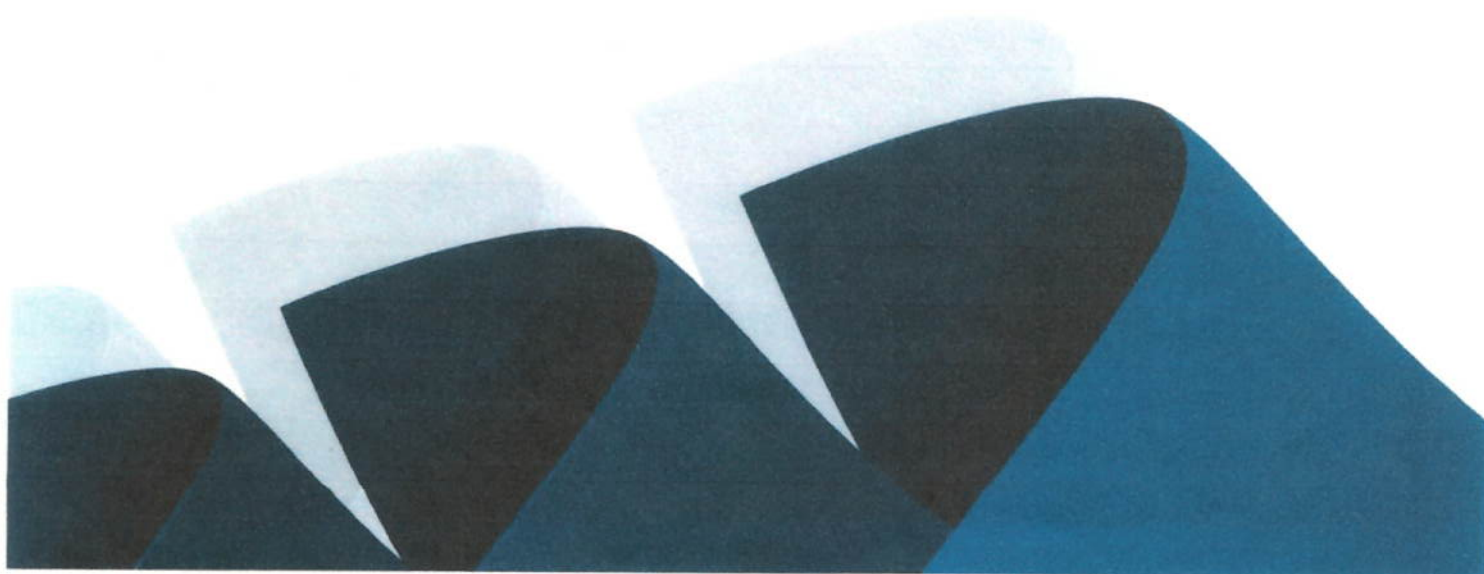




# **POLÍTICAS DE 5'S PROGRAMA DE MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIO (MAS)**



### Objetivo general

Implementar la metodología de orden y limpieza en los centros de atención participantes en el programa Mejor Atención y Servicio (MAS) por parte del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), mejorando los espacios de Consulta Externa y/o Archivo Clínico, con la finalidad de ofrecer espacios seguros, ordenados y limpios, fortaleciendo tanto la cultura organizacional como la mejora de la percepción ciudadana.

### Objetivo específico

Involucrar y motivar a los integrantes de las áreas de Consulta Externa y/o Archivo Clínico de las unidades de salud participantes, a fin de que mejoren sus condiciones de trabajo y la imagen de su entorno.

### Importancia

Mantener el orden, limpieza y control de los lugares de trabajo, es necesario para prevenir posibles riesgos, llevar a cabo el trabajo de manera más eficiente y crear un buen ambiente laboral.

### Beneficios

- Generar confianza en los usuarios y visitantes.
- Mejorar el rendimiento en el trabajo y tiempo de respuesta, puesto que se reduce el tiempo invertido en la búsqueda de objetos.
- Hacer buen uso de los recursos disponibles.
- Lograr un mayor aprovechamiento del espacio.
- Estimular comportamientos seguros de trabajo.
- Minimizar los riesgos de accidentes.
- Generar un ambiente de trabajo agradable.

### Lineamientos para la aplicación de la Metodología 5'S

#### I. Compromiso con el Programa 5'S:

Verificar si el personal tiene conocimiento, involucramiento y disposición en el tema, mediante la revisión de 5'S que se hará de manera mensual al interior de la unidad. Evaluación establecida en el "Procedimiento para la aplicación del programa 5'S en unidades participantes en el MAS al interior del ISAPEG". Esta calificación se reflejará en el Listado de verificación y será a consideración del jefe inmediato o superior jerárquico de la persona auditada.

#### II. 5'S como hábito:

Durante la auditoría de 5'S se podrán observar los movimientos reactivos del personal, y el auditor podrá registrar dichos movimientos. Por ejemplo: *"operación cajón", limpieza inmediata, esconder cosas, etcétera*. La filosofía 5'S debe ser parte de los hábitos del trabajador.

#### III. Uso de gafete:

El personal debe portar su gafete obligatoriamente en un lugar visible al usuario.

- IV. Objetos personales:**  
Cada una de las personas del área auditada podrá tener **máximo 4** objetos personales a la vista (ya sea en su escritorio o área de trabajo), pudiendo ser: *maceta, cargador de teléfono, portarretrato, adornos de temporada, artículos de higiene personal, ventilador, estuches, lentes de sol, pañuelos, llaves, bolsas, etcétera, incluido bebidas en recipientes cerrados (café, té, agua, etcétera).*
- V. Cajones o gavetas con objetos personales:**  
El personal podrá tener objetos personales dentro de los cajones siempre y cuando no obstruyan el resguardo de la documentación laboral y estén debidamente ordenados y limpios. El auditor tiene autoridad para solicitar abrir el cajón o gaveta, siempre y cuando, el personal responsable del mismo se encuentre presente.
- VI. Papelería:**  
Cada área deberá tener un lugar específico para la papelería, el cual debe de estar identificado y ordenado.
- VII. Material de oficina:**  
El personal deberá contar en su área de trabajo con la papelería **indispensable**, necesaria y organizada para realizar sus actividades.
- VIII. Papeles pegados:**  
El personal deberá mantener limpia su área de trabajo, evitando tener papeles pegados en las paredes y ventanas; *pudiendo estar permitidos aquellos (como calendarios, tablas o mapas) que sirven de apoyo para la ejecución de las actividades laborales.*
- IX. Resguardo documental:**  
Se deberán mantener ordenados y etiquetados; *esto incluye carpetas, charolas y revisteros.*
- X. Cajones con objetos o documentos propios de la actividad laboral:**  
El personal podrá tener objetos (papelería, únicamente una de cada tipo, ejemplo una pluma color azul, una pluma color rojo, un lápiz, etc., y documentación) para el uso en actividades laborales, siempre y cuando se muestren de manera organizada.
- XI. Identificación de Carpetas:**  
Las carpetas deberán estar identificadas de acuerdo a lo definido por la unidad (imagen, nombre de la carpeta y año correspondiente).
- XII. Revistero y charola:**  
En caso de contar con charola y/o revistero, deberán tenerlo etiquetado (*documentos en proceso, para archivo, pendientes, etc.*).
- XIII. Hojas blancas, de re uso y membretadas:**  
El personal podrá tener lugares designados para el almacenamiento de las hojas, siempre y cuando estos se encuentren identificados (etiquetados).

**XIV. Piso/Espacio debajo de escritorio:**

El piso/espacio debajo de los escritorios debe estar libre de objetos sin uso (herramientas, cajas, planos). *Pudieran permitirse artículos personales tales como bolsa o mochila en caso de no contar con cajón de artículos personales. Los objetos personales o cajas deberán colocarse encima de una plataforma tal como una tarima, palets, etc.*

**XV. Rutas/Pasillos:**

Las rutas/pasillos de toda el Área deben mantenerse despejadas de objetos que obstruyan la libre circulación.

**XVI. Electrodomésticos:**

En caso de contar con electrodomésticos como refrigerador, cafetera y/o microondas, estos deben de mantenerse limpios.

**XVII. Equipo de cómputo institucional (pantalla de escritorio):**

El personal deberá tener como máximo tres columnas de íconos en el escritorio (pantalla) de su equipo de cómputo, así como con el fondo de pantalla institucional.

**XVIII. Cableado:**

El personal deberá tener organizado el cableado de sus equipos de cómputo, internet, telefonía e impresión.

**XIX. Resguardo de alimentos:**

El personal deberá tener un lugar de resguardo específico debidamente identificado (comunitario o personal) para alimentos.

**Políticas Generales:**

El enlace operativo del Programa MAS de la Dirección General de Planeación compartirá la documentación y formatería correspondiente para que el personal de las Unidades Médicas participantes, puedan hacer uso de los mismos.

- Instalación de un Comité de 5'S.
- El **equipo auditor** (*conformado por el personal operativo y personal de ventanilla*) de los centros de atención del ISAPEG incorporados al Programa MAS, se encargará de promover y evaluar correctamente a través de la aplicación del formato "lista de verificación de 5'S" en las áreas de Consulta Externa y/o Archivo Clínico.
- Se contará con el Programa General de Auditorías 5'S para realizar las evaluaciones mensuales.
- Las auditorías serán realizadas de manera interna por el personal del Equipo Auditor.
- Las auditorías se realizarán en el área determinada por el centro de trabajo y se brindará una calificación por persona, utilizando el formato de *Lista de Verificación de 5'S* con clave FT-DGP-DA-DDO-03.
- Será responsabilidad de cada colaborador la calificación obtenida durante la auditoría.
- Los resultados de cada auditoría mensual serán difundidos al interior de cada centro de trabajo.
- Los resultados deberán ser enviados al Enlace Operativo del programa a través del formato de *Lista de Verificación*.
- La Dirección General de Planeación, designará a un Enlace Operativo, quien fungirá como enlace entre la Secretaría de la Honestidad y las unidades participantes del ISAPEG.
- El Enlace Operativo enviará a las Unidades Médicas participantes el Formato *resultados de la evaluación* en la última semana del mes en cuestión.

**Atentamente**

**"Guanajuato, Gobierno de la Gente"**



**Dr. Gabriel Alfredo Cortés Alcalá**  
**Secretario de Salud y Director General del ISAPEG**