COPIA NO CONTROLADA

INSTRUCTIVO

CLÍNICA FARALLONES	Metodología Auditoría Cinco Eses	**Código:** CLF-IN-061
		Versión: 0001

1. OBJETIVO

Estandarizar los criterios de calificación aplicados en las Auditorías del programa de Cinco Eses, con el propósito de garantizar objetividad y equidad en sus resultados.

2. ALCANCE

El instructivo aplica para la Clínica Farallones S.A

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 CULTURA: Hábitos y actitudes que adquiere un colaborador durante el desarrollo de sus actividades en el día a día.

3.2 CALIDAD: Aptitud de un producto o servicio para satisfacer de manera permanente las exigencias más las expectativas de los clientes o usuarios, con el menor daño a la comunidad.

3.3 CINCO ESES: Un estilo de vida basado en prácticas simples, necesarias y útiles para generar hábitos de vida saludables en las personas, que trascienden en mejora y productividad de la Organización y bienestar del colaborador al armonizar su salud física y mental, con la cultura del mejoramiento continuo y las características del espacio físico que ocupa.

La vivencia de las Cinco Eses, se constituye en la puerta de entrada hacia la Calidad de la Gestión, percibible por el Usuario.

3.3.1 SEIRI: Palabra de origen Japonés que significa **Clasificar**: Mantener en el área o estación de trabajo, únicamente aquellos elementos necesarios para realizar la labor cotidiana.

3.3.2 SEITON: Palabra de origen Japonés que significa **Ordenar**: Organizar los elementos necesarios de modo que resulten de fácil uso, acceso y control, etiquetándolos para que se encuentren, retiren y devuelvan a su posición original fácilmente.

3.3.3 SEISO: Palabra de origen Japonés que significa **Limpiar**: Mantener limpias y en buen estado las áreas de trabajo, equipos, muebles, baños, cocinetas y áreas comunes, eliminando las causas que generan suciedad, haciendo más seguros los ambientes de trabajo.

3.3.4 SEIKETSU: Palabra de origen Tailandés que significa **Salud Física y Mental**: Tener condiciones de trabajo favorables para la salud física y mental.

3.3.5 SHITSUKE: Palabra de origen Tailandés que significa **Autodisciplina**: Evitar que se rompan los procedimientos ya establecidos. Solo si se implanta la disciplina y el cumplimiento de las normas y procedimientos ya adoptados se podrá disfrutar de los beneficios que ellos brindan. El shitsuke es el canal entre las Cinco Eses y el mejoramiento continuo.

3.4 DIA "D": Día del DESCARTE o día de clasificación, limpieza y orden en cada puesto de trabajo.

4. DESCRIPCION

4.1. Clasificación: 'Lo que no sirve que no estorbe'

Seleccionar, dividir o agrupar los objetos y/o documentos con características comunes, con el fin de utilizar los recursos de acuerdo a las necesidades y el lugar de trabajo, evitar excesos, desperdicios y mala utilización.

4.1.1. Elementos extraños al lugar: Ausencia de objetos, implementos y herramientas que no hacen parte de la operación diaria (martillo, puntillas, cables, cajas, zapatos, elementos cortopunzantes, vestuario, etc., para cargos diferentes a los de Servicios Generales).

Se hace salvedad sobre los siguientes elementos: cubiertos, cepillo dental, crema dental, porta comida, lociones, crema para el cuerpo, cepillo para el cabello, secadores de cabello, sacos, gabardinas, sombrillas, agendas o elementos académicos, medicamentos, u otros artículos personales, siempre y cuando se encuentren debidamente organizados y ubicados en un sitio destinado para tal efecto.

Calificación 2 - No posee ningún objeto descrito anteriormente y todos los objetos se encuentran clasificados y distribuidos de acuerdo a su uso.

Calificación 1 - Objetos clasificados pero no distribuidos de acuerdo a su uso.

Calificación 0 - Objetos extraños no clasificados.

4.1.2 Elementos innecesarios: Poseer únicamente el número de artículos decorativos permitidos sobre el escritorio.

Calificación 2 - Posee hasta tres artículos decorativos.

Calificación 1 - Posee entre cuatro (4) y cinco (5) artículos decorativos dentro del cubículo. Los artículos o implementos no ubicados de acuerdo a su uso.

Calificación 0 - Posee más de cinco (5) artículos decorativos.

4.1.3. Archivo físico y electrónico: Archivo físico y electrónico clasificado de acuerdo a las series documentales descritas en la Metodología Archivística: Serie, Subserie y Tipo Documental.

Calificación 2 - Archivo físico y electrónico clasificado y ubicado de acuerdo al uso de la documentación (Series documentales)

Calificación 1 - Archivo físico y electrónico clasificado pero no ubicado de acuerdo al uso.

Archivo físico clasificado y ubicado de acuerdo al uso, pero no el electrónico.

Archivo electrónico clasificado y ubicado de acuerdo al uso pero no el físico.

Calificación 0 - Archivo físico y electrónico no clasificado y no ubicado de acuerdo a su uso.

4.1.4. Información extraña: Ausencia de información que no haga parte de la labor diaria (revistas y folletos de productos comerciales, novedades, etc.). Identificación y manejo adecuados de las carteleras, afiches o comunicación visual ubicada en el lugar y coherencia de la información contenida en éstos con la gestión del área auditada.

Utilización de los protectores de pantalla y papel tapiz del equipo, acordes con los autorizados y definidos para el momento

de la auditoría.

Calificación 2 - No posee información extraña. Tiene periódicos, revistas, libros y comunicación visual clasificados y hacen parte de la labor diaria, de acuerdo con el manual de responsabilidades. Los protectores de pantalla y papel tapiz del equipo sean los autorizados y definidos para el momento de la auditoría.

Calificación 1 - Tiene periódicos, revistas, libros y comunicación visual no clasificados, pero hacen parte de la labor diaria. Los protectores de pantalla y papel tapiz del equipo sean los autorizados pero que no corresponden a los definidos para el momento de la auditoría.

Calificación 0 - No posee el protector de pantalla y papel tapiz autorizados y definidos para el momento de la auditoría. Tiene información extraña.

4.1.5. Aspecto General: Impresión general sobre la aplicación del Sentido de Clasificación de objetos e información en el área, de acuerdo con lo observado durante el transcurso de la auditoría.

Calificación 2 - Objetos clasificados de acuerdo a las necesidades propias de cada puesto de trabajo.

Calificación 1 - Objetos clasificados sin cumplir ningún patrón.

Calificación 0 - No se evidencia compromiso hacia el sentido de clasificación.

4.2. Orden: 'Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar'

Definir un sitio o lugar apropiado para ubicar cada cosa, pieza o herramienta dentro de un sistema lógico. Distribución lógica y coherente del espacio como factor muy importante. Hacer uso de la comunicación visual.

4.2.1. Distribución y ubicación de equipos: Distribución sobre el terreno de todos los equipos existentes en el lugar, buscando la armonía, seguridad de los equipos (no en el suelo), ergonomía, flujo de información o de material del proceso que se realiza.

Calificación 2 - El monitor está ubicado de frente al trabajador, cuando hace uso del teclado. La altura de la silla le permite apoyar los pies en el suelo o en el banquillo descansapiés. La altura del monitor permite que el usuario mantenga el cuello en posición neutra. La CPU se encuentra sobre el respectivo soporte, cuando ésta repose en el piso del área.

Calificación 1 - Con el incumplimiento de hasta dos aspectos de los mencionados anteriormente.

Calificación 0 - Con el incumplimiento de tres o más de los puntos descritos.

4.2.2. Almacenamiento (cajones y papeleras): Ubicación y uso adecuado de los implementos y/o documentos utilizados en la labor diaria, en papeleras, cajones de escritorios y estantes.

Calificación 2 - Documentos e implementos de utilización diaria debidamente ubicados en el puesto de trabajo, papeleras, cajones de escritorios y estantes.

Calificación 1 - Evidenciar que alguno de los implementos de almacenamiento (papeleras, cajones de escritorios y estantes) poseen documentos e implementos de utilización diaria mal ubicados.

Calificación 0 - Ubicación incorrecta de implementos de trabajo en papeleras, cajones de escritorios y estantes.

4.2.3. Cartelera: La cartelera debe cumplir con los requerimientos descritos en el Instructivo 'Administración de Carteleras' - Código: CLF-IN-016

Calificación 2 - Cumple con todos los requerimientos descritos en el instructivo.

Calificación 1 - Con el incumplimiento de uno de los requerimientos.

Calificación 0 - Con el incumplimiento de dos o más de los requerimientos.

4.2.4. Comunicación visual: Señales de orientación hacia los visitantes que evidencien claramente la ubicación de las áreas, los peligros, las normas, las señales, ubicación de elementos comunes (área de impresora, fax, fotocopiadora, auxiliares de cafetería), contenido de archivos, etc., de acuerdo con el manual de identidad corporativa.

Calificación 2 - Tiene señalizada la Unidad y todos los elementos comunes de la misma.

Calificación 1 - Tiene señalizados los elementos comunes y no la Unidad o viceversa. No tiene señalizados la totalidad de los elementos.

Calificación 0 - No tienen señalizada la Unidad ni sus elementos comunes.

4.2.5. Aspecto General: Impresión general sobre la aplicación del Sentido de Orden, de acuerdo con lo observado durante el transcurso de la auditoría.

Calificación 2 - Se evidencia la aplicación del sentido del orden.

Calificación 1 - Se evidencia la aplicación del sentido del orden con algunos puntos a mejorar.

Calificación 0 - No se evidencia la aplicación del sentido del orden.

4.3 Limpieza: 'No es más aseado quien limpia más, sino quien ensucia menos'

Eliminar todo y cualquier vestigio de suciedad y actuar en la causa fundamental. Cultura de no ensuciar.

4.3.1 Pisos paredes y techos: Aspecto de limpieza en pisos, páneles, paredes y techos. Ejemplo: pisos, paredes, páneles y techos sin manchas, sin deterioro, sin residuos ni telarañas (papel, cinta, plástico).

Calificación 2 - Se encuentran limpios y en buen estado los pisos, páneles, paredes y techos de acuerdo a las especificaciones antes mencionadas.

Calificación 1 - Cuando dos de los elementos antes mencionados no se encuentran en el estado deseado.

Calificación 0 - No se encuentran limpios ni en buen estado ninguno de los elementos antes mencionados.

4.3.2 Ventana, vidrios y luces: Aspecto de limpieza en ventanas, vidrios y lámparas en las instalaciones (ventanas, vidrios y

lámparas sin polvo o manchas).

Calificación 2 - Se encuentran limpias las ventanas, vidrios y lámparas, de acuerdo a las especificaciones antes mencionadas.

Calificación 1 - Cuando dos de los elementos antes mencionados no se encuentran en el estado deseado.

Calificación 0 - No se encuentran limpios ni en buen estado ninguno de los elementos antes mencionados.

4.3.3 Baños, Cocineta y Zonas Comunes: Aspecto de limpieza en baños, cocinetas y zonas comunes. Papeles dentro de la papelera y ausencia de toallas de papel húmedas en los lavamanos y/o lavaplatos, sin residuos de jabón en la superficie del lavamanos y/o lavaplatos y limpieza general en pisos y zonas comunes.

Calificación 2 - El baño, la cocineta y las zonas comunes a la que acceden están limpios.

Calificación 1 - Se encuentran limpios el baño y las zonas comunes y no la cocineta. Se encuentran limpios el baño y la cocineta y no las zonas comunes. Se encuentran limpias las zonas comunes y la cocineta y no el baño.

Calificación 0 - El baño, la cocineta y las zonas comunes están desaseados

4.3.4 Muebles: Muebles de oficina en buen estado de limpieza, sin residuos, basura, manchas, etc.

Calificación 2 - Todos los muebles de la zona auditada se encuentran limpios, en buen estado y reflejan buen aspecto.

Calificación 1 - Se encuentra por lo menos un mueble que no cumple con lo anteriormente descrito.

Calificación 0 - Se encuentran más de dos muebles que no cumplen con lo anteriormente descrito.

4.3.5 Documentos: Los documentos relacionados con la labor diaria y los que se encuentren en los archivos deben estar limpios, sin presencia de manchas o averías.

Calificación 2 - Todos los documentos del puesto de trabajo relacionados con la operación diaria y los del archivo de gestión se encuentran limpios, sin manchas o averías.

Calificación 1 - Los documentos del puesto de trabajo se encuentran limpios, pero no los del archivo de gestión y viceversa.

Calificación 0 - Los documentos se encuentran desaseados o deteriorados.

4.3.6 Equipos: Los equipos de oficina como monitores, CPU, teclados, impresoras, teléfonos, calculadoras, etc., están limpios, sin manchas, averías o calcomanías, excepto las permitidas en el marco de la calificación de las auditorías al programa.

Calificación 2 - Los equipos utilizados en la labor diaria, están limpios, sin manchas, averías o calcomanías pegadas.

Calificación 1 - Se encuentra por lo menos un equipo que no cumple con las características anteriormente descritas.

Calificación 0 - Se encuentran dos o más equipos que no cumplen con las características antes descritas.

4.3.7 Aspecto General: Impresión general sobre la aplicación del Sentido de Limpieza, de acuerdo con lo observado durante el transcurso de la auditoría.

Calificación 2 - Se evidencia la aplicación del sentido de Limpieza.

Calificación 1 - Se evidencia la aplicación del sentido de limpieza con algunos puntos a mejorar.

Calificación 0 - No se evidencia la aplicación del sentido de limpieza.

4.4 Higiene Física y Mental: 'Es mejor prevenir que curar'

Tener condiciones personales y de trabajo favorables para la salud física y mental.

4.4.1 Presentación Personal: Cumplir con el protocolo de presentación establecido por la organización y portar el carné institucional en un lugar visible.

Calificación 2 - Cumplimiento del protocolo de presentación y portar en lugar visible el carné institucional.

Calificación 1 - Incumplir con uno de los dos requerimientos

Calificación 0 - No cumple con ninguna de las condiciones descritas anteriormente.

4.4.2 Condición de trabajo: Factores ambientales y ergonómicos adecuados para el desempeño de la labor (ruido, vibración, temperatura, iluminación, aromas).

Calificación 2 - Condiciones de trabajo adecuadas, sin existencia de ruido, vibraciones, cambios fuertes de temperatura, baja iluminación y aromas desagradables.

Calificación 1 - No cumple con dos de las condiciones mencionadas en el punto anterior.

Calificación 0 - No cumple más de dos de las condiciones descritas anteriormente.

4.4.3 Elementos peligrosos: Ausencia de elementos o estado de los mismos que por su ubicación representen peligro para los colaboradores o para los visitantes en las zonas de trabajo, como utensilios o implementos deteriorados que puedan ocasionar un accidente, elementos cortopunzantes, fuentes de poder, cableado sin espiral (cuando lo requiera), toma corrientes sin tapa protectora, etc.

Calificación 2 - No se evidencia existencia alguna de los elementos antes mencionados y el estado de los permitidos es el deseado.

Calificación 1 - Posee un elemento peligroso o algún elemento en estado no deseado.

Calificación 0 - Posee dos o más de los elementos antes mencionados o el estado de los permitidos no es el requerido.

4.4.4 Elementos de Seguridad: Los colaboradores de la Clinica conocen la ubicación y manejo de los elementos básicos de seguridad y ayuda como son los equipos contra incendio y elementos de señalización de prevención de accidentes.
Calificación 2 - Se conoce de la existencia y manejo de los equipos y elementos básicos de seguridad y su ubicación dentro

del área de influencia correspondiente.

Calificación 1 - Se conoce la existencia y la ubicación de los equipos y elementos básicos de seguridad, pero se desconoce su manejo

Calificación 0 - Se desconoce la existencia, ubicación y manejo de los equipos y elementos básicos de seguridad.

4.4.5 Elementos de Primeros Auxilios: Las camillas rígidas se encuentran debidamente ubicadas y los colaboradores conocen cómo hacer uso de éstas. El botiquín se encuentra debidamente dotado con los medicamentos y suministros reglamentarios y los colaboradores conocen de su existencia y a quien recurrir en caso de ser necesario.

Calificación 2 - El botiquín está debidamente dotado y las camillas rígidas debidamente ubicadas. El colaborador conoce a quien recurrir en caso de ser necesario el suministro de algún medicamento y como hacer uso adecuado de las camillas rígidas.

Calificación 1 - Existe el botiquín y la camilla en las condiciones deseadas pero el colaborador desconoce a quien recurrir en caso de ser necesario y cómo hacer uso de la camilla.
El colaborador conoce la ubicación del botiquín y a quien recurrir en caso de ser necesario y cómo hacer uso de la camilla pero éstos no se encuentran en las condiciones deseadas.

Calificación 0 - No existen los elementos requeridos ni los conocimientos adecuados para su utilización.

4.4.6 Aplicación de 'las tres primeras S': Concepto personal del auditor sobre el equilibrio entre la clasificación, orden y limpieza.

Calificación 2 - Se evidencia buen manejo de las tres primeras eses.

Calificación 1 - Se evidencian puntos a mejorar para el mantenimiento de las tres primeras eses.

Calificación 0 - No se evidencia cumplimiento de las tres primeras eses (Clasificación, Orden y Limpieza).

4.5 Autodisciplina: 'Estar Comprometido por convicción'

Estar comprometido con el cumplimiento de: Misión - Visión personal y organizacional, Valores, Política de Calidad y Objetivos. Buscar el mejoramiento continuo a nivel personal y organizacional

4.5.1 Conocimiento y aplicación de las Cinco Eses: Conocimiento de la información contenida en la página WEB del Sistema de Gestión Integral relacionada con el programa; de las bondades y razón de ser del programa; del instructivo que lo reglamenta y de las auditorías del mismo, además de su ubicación en la herramienta Gestión Integrada:

Calificación 2 - El auditado responde correctamente las preguntas realizadas, 2 preguntas aleatorias, tomadas del instructivo del programa (CLF-IN-061) respecto a los conceptos de las cinco eses.

Calificación 1 - Responde correctamente una de las preguntas formuladas.

Calificación 0 - No responde correctamente las dos (2) preguntas formuladas.

4.5.2 Aplicación y nivel de implementación de las Cinco Eses: Se evidencia mejora frente al levantamiento de no conformidades y del resultado total de la última auditoría realizada.

Calificación 2 - Se evidencia el levantamiento de no conformidades y mejoramiento frente a la aplicación del programa en la última auditoría.

Calificación 1 - Se evidencia igual comportamiento en la aplicación del programa frente a la última auditoría y levantamiento de no conformidades. Se evidencia mejoramiento en el comportamiento de la aplicación del programa frente a la última auditoría, pero no realizó el levantamiento de no conformidades.

Calificación 0 - Se evidencia desmejoramiento frente a la aplicación del programa en la última auditoría y no realizó el levantamiento de no conformidades. Se realizó el levantamiento de no conformidades, pero se presenta desmejoramiento frente a la aplicación del programa en la última auditoría.

4.5.3 Compromiso de la gente: Percepción del grado de responsabilidad, creatividad, proactividad, nivel de conciencia y motivación hacia el programa de las cinco eses observado en el momento de la auditoria.

Calificación 2 - Buena actitud del personal hacia la auditoria; receptividad hacia las sugerencias del auditor y la motivación percibida hacia el programa cinco eses.

Calificación 1 - Inconvenientes a lo largo de la auditoría que denoten falta de compromiso o de motivación por parte del colaborador.

Calificación 0 - No se evidencia compromiso hacia la aplicación del programa ni aceptación de las observaciones realizadas o entorpece la auditoría al momento de realizarla.

4.6 CALIFICACIÓN

Terminada la auditoría se computarán los resultados obtenidos, a los cuales se les asignará la colorimetría dependiendo de los siguientes rangos:

> Color rojo : 0 < ROJO < 50

> Color amarillo: 50 <= AMARILLO < 95

> Color verde: 95 <= VERDE <= 100

> Color Azul: Sostenibilidad del color verde por más de tres auditorías continuas.

4.7 NORMAS

4.7.1 Las auditorías del Programa de Cinco Eses, se deben realizar en los puestos de trabajo en presencia del colaborador respectivo. En caso de que éste se encuentre ausente de la oficina, se auditará su puesto de trabajo en la presencia de un compañero o preferiblemente del líder de la zona.

4.7.2 El auditor podrá exigirle al auditado, abrir los cajones de su puesto de trabajo, con el propósito de auditar lo relacionado

con el 'almacenamiento de cajones y papeleras'.

4.7.3 Es responsabilidad del área de salud ocupacional capacitar a cada colaborador en el uso de la camilla y el botiquín, así como de su dotación, colocación y ubicación.

4.7.4 Al finalizar la auditoría debe retroalimentarse al auditado sobre los aspectos evaluados durante la auditoria, oportunidades de mejora y fortalezas.

4.7.5 El programa de auditoría de Cinco Eses debe ser comunicado a los colaboradores de la empresa.

4.7.6 Mensualmente el líder de Cinco Eses de cada empresa debe consolidar la información de las auditorías realizadas a nivel nacional para informar a la Gerencia General.

4.7.7 En el caso de las auditorías a oficinas compartidas, el resultado será asignado no solamente al colaborador, sino a la oficina como tal y a la empresa a la cual pertenece el colaborador auditado.

Ana María Méndez Arias @ 2015-08-25, 17:10:11