		Página 1 de 1
₫MUB ₩ ₫ ĸXikičoo	Museo Internacional del Barroco	Fecha de emisión:
		10/12/2015
	PLAN DE CALIDAD ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA	Revisión: 0

ESTAPA DEL PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
VICIO	CONTAR CON EL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA APROBADO.		ANEXO 10 IE-01						SE ESPERARÁ LA RECEPCIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPOS PARA PROCEDER A CUMPLIR CON ESTE PUNTO.
ÓN DEL SER	PRESTAR LOS SERVICIOS EN CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE OPERACIÓN APROBADO.		ANEXO 10 IE-02	CUMPLIMIENTO 100% DE ENTREGA EN					
MANUAL DE OPERACIÓN	PRESENTAR PARA SU APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, SEGÚN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN ESTABLECIDO EN EL ANEXO CONTRACTUAL CORRESPONDIENTE. TODA MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA, ANTES DE IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRA AL MANUAL DE OPERACIÓN VIGENTE.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-03	TIEMPOS Y FORMAS INDICADOS EN EL CONTRATO	100%	PROCESO	MENSUAL	IMPRESOS, ELECTRÓNICOS	
	EL SOFTWARE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA FUNCIONA CORRECTAMENTE, PERMITIENDO GESTIONAR Y REGISTRAR EFICIENTEMENTE LOS SUB PROCESOS DEL SERVICIO, Y SEGUIR EL DESARROLLO DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO QUE LE HACE LLEGAR EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU), REFERIDAS A LAS TAREAS DE SU INCLUMBENCIA Y CON TODO OTRO REQUERIMIENTO DETALLADO EN EL PRESENTE DOCUMENTO, EN EL ANEXO 10 (REQUERIMIENTO DE SERVICIOS) Y EN EL ANEXO 4 (MECANISMO DE PAGOS).		ANEXO 10 IE-04	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA GESTION DEL SOFTWARE PARA ESTE SERVICIO				BASE DE DATOS, PRUEBAS PROGRAMADAS	RESPALDAR INFORMACIÓN Y EN SU CASO REPROGRAMACIÓN DEL SOFTWARE
	PROVEER ALI PERSONAL DEL SERVICIO, APARATOS DE COMUNICACIÓN, MÓVILES, SUFICIENTES Y EN PERFECTO ESTADO DE FUNCIONAMIENTO, PARA QUE LOS MISMOS SE MANTENGAN EN CONTACTO CON SUS SUPERVISORES, O EN SU DEFECTO CON LOS ENCARGADOS DE TURNO, Y CON EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.		ANEXO 10 IE-05						
ISO FISICO	LOS INTERCOMUNICADORES DEL SERVICIO NO INTERFIEREN CON LAS FRECUENCIAS DE LOS DE OTROS SERVICIOS, EN ESPECIAL CON LOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA.	DESARROLLADOR =	ANEXO 10 IE-06		100%	PROCESO	MENSUAL		
RECUI	LAS TERMINALES TELEFÓNICAS PROVISTAS PARA LOS ESPACIOS PROPIOS DEL SERVICIO, SON SUFICIENTES Y FUNCIONAN CORRECTAMENTE		ANEXO 10 IE-07	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA PROVISIÓN DE LOS DISTINTOS COMPONENTES PARA EL CORRECTO FLINCIONAMIENTO (TERMINALES					GESTIONAR TODOS LOS COMPONENTES FÍSICOS PARA EL
	EL CORREO ELECTRÓNICO PROPIO DEL SERVICIO, FUNCIONA CORRECTAMENTE		ANEXO 10 IE-08	FUNCIONAMIENTO (TERMINALES TELEFÓNICAS, CORREO ELECTRÓNICO, ETC) ASI COMO DE LAS INSTALACIONES Y ESPACIOS PROVISTOS.				RECURSOS IMPLEMENTADOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CAU	CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE MANERA PERMANENTE
	PROVEER LA TOTALIDAD DE ESPACIOS, TALLERES, EQUIPO, HARDWARE, SOFTWARE, UNIFORMES, IDENTIFICACIONES, ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, HERRAMIENTAS, MATERIALES, INSUMOS, EQUIPOS Y TODO TRO DE RECURSOS NECESARIOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA, AUN CUANDO NO ESTEN DESCRITOS DE MANERA ESPECÍFICA EN LOS PRESENTES INDICADORES.		ANEXO 10 IE-09	LEFACIO FIOGISTOS.					
	PROVEER PERSONAL SUFICIENTE Y ESPECIALMENTE CAPACITADO PARA CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS PRESENTES INDICADORES DE SERVICIO, Y CON TODA OTRA CONDICIÓN ESTABLECIDA EN LAS BASES CONTRACTUALES, O EN LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE.		ANEXO 10 IE-10	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL COMPETENTE	100%	PROCESO	MENSUAL	EXPEDIENTES POR CADA TRABAJADOR CONTRATADO	CONTRATACION POR CAPACIDADES Y APLICACIÓN DE EXAMENES Y ACTUALIZACIONES DEL PERSONAL.
	DESIGNAR, COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO A UN PROFESIONAL INGENIERO TITULADO CON NO MENOS DE DIEZ (10) AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL Y CINCO (5) AÑOS DE EXPERIENCIA COMPROBABLE EN FUNCIONES SIMILARES EN SERVICIOS DE ESTE TIPO EN MUSEOS O INSTITUCIONES ANÁLOGAS.		ANEXO 10 IE-11		100%	PROCESO	MENSUAL		
OMPHURO DRICORD	EL PERSONAL DEL SERVICIO ATIENDE AMABLE Y DILIGENTEMENTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS. EL PERSONAL DEL SERVICIO ASIGNADO A LAS TAREAS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENREGÍA CUMETO COMENTACIÓN LEGAL HABILITANTE PARA LA FUNCIÓN QUE DESEMPERE (CARTILLA NACIONAL DE SAULD, Y/O TODO TIPO DE AUTORIZACIÓN ESTABLECIDA POR NORMATIVA LEGAL VIGENTE). - CUENTA CON REGISTRO DE CAPACITACIÓN ACTUALIZADO USAL DIENTIFICACIÓN ESTABLECIDA USA CABELLO CORTO O RECOGNO EN ÓPTIMO Y PERMANENTE ESTADO DE LIMPIEZA EN TODAS LAS ETAPAS DEL PROCESO USA IDENTIFICACIÓN ESTABLECIDA USA CABELLO CORTO O RECOGIDO EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE HIGIENE PRESENTA UNAS EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE HIGIENE PRESENTA UNAS EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE HIGIENE AUSENCIA DE ELEMENTOS DE JOYEÑÍA (ARETES, ANILLOS, CADENAS, ETC.) USA DE GUANITES DE PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS MECÁNICOS (CUANDO LA TAREA ASÍ LO REQUIERA) USA CADAGO A PROTECTICO (CUANDO LA TAREA ASÍ LO REQUIERA) USA CADAGO A PROTECTICO (CUANDO LA TAREA ASÍ LO REQUIERA) USA CADAGO DE SEGUIERADA CON SUELA RASÍ DE REQUIERA, - USA CADAGO DE SEGUIERADA CON SUELA RATIDESIZANTE, DE PROTECCIÓN ELÉCTRICA, O BOTAS DE CAUCHO (CUANDO LA TAREA ASÍ LO REQUIERA) USA PROTECCIÓN LOUMBAD.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-12	CUMPLIMIENTO AL 100% EN EL MANEJO Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS	100%	PROCESO	MENSUAL	MANIFIESTOS Y CONSTANCIAS DE DISPOSICIÓN DE RESIDUOS. REGISTROS DE RECOLECCIÓN DE LAS ENTIDADES AUTORIZADAS	SOLICITAR DE INMEDIATO LA CONTRATACIÓN DE ALGUNA ENTIDAD AUTORIZADA
NTO DE MIENTAS,	PLANEAR EL APROVISIONAMIENTO DE LOS INSUMOS, MATERIALES, ACCESORIOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS NECESARIOS CON EL OBJETIVO DE GARANTIZAR LA FLUIDEZ DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN TODO MOMENTO.		ANEXO 10 IE-13		100%	PROCESO	MENSUAL		
N Y ALMACENAMIE S, INSUMOS, HERBA EQUIPOS	CUMPUR CON LOS HORABIOS ESTABLECIDOS PARA LA RECEPCIÓN Y DESCARGA DE LOS INSUMOS, MATERIALES, ACCESORIOS HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DEL SERVICIO, Y ESTAS ACTIVIDADES SE REALIZAN EXCLUSIVAMENTE EN LAS AREAS FUADAS PARA TALES FINES.	DESARROLLADOR A	ANEXO 10 IE-14	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA PLANEACIÓN DE LA PROVISION DE RECURSOS (INSUMOS, MATERIALES, ACCESORIOS, ETC.) CUMPLIENDO EN TIEMPO Y FORMA CON LAS POLITICAS ADILICABLES A ESTE SERVICIO	100%	PROCESO	MENSUAL	FORMATOS IMPRESOS Y ELECTRÓNICOS	SE ACORDARÁN FECHAS Y HOBARIOS CON EL CLIENTE PARA LA PROVISION DE LOS RECURSOS EN TIEMPO Y FORMA. DISEÑAN/IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE DE MATERIALES.
PROVISIC	ASSGURAR ÓPTIMAS CONDICIONES DE MANTENIMIENTO, ORDEN, LIMPIEZA, GRADO DE HUMEDAD, TEMPERATURA Y CUALQUIER OTRO REQUERIMIENTO EXIGIDO POE LOS FABRICANTES, PARA EL ALMACENAMIENTO DE LOS INSUMOS, MATERIALES, EQUIPOS, HERRAMIENTAS DEL SERVICIO.		ANEXO 10 IE-15		100%	PROCESO	MENSUAL		
	GARANTIZAR EL CONTROL PERMANENTE DE LAS FECHAS DE VENCIMIENTO DE LOS INSUMOS DEL SERVICIO CUMPLIR CON LA LEGISLACIÓN APLICABLE VIGENTE EN TODAS LAS ETAPAS DEL PROCESO.		ANEXO 10 IE-16 ANEXO 10 IE-17	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA	100%	PROCESO	MENSUAL	CHECK LIST DE ACTIVIDADES	VERIFICAR LA LEGISLACIÓN APLICABLE Y DIFUNDIRLA DE MANERA
	PERMANECER EN SUS PUESTOS DE TRABAJO SEGÚN LOS HORARIOS Y TURNOS ASIGNADOS.		ANEXO 10 IE-18	CUMPLIMIENTO AL 100% EN VIGILAR CONTINUAMENTE QUE EL PERSONAL DEL CAU PERMANECE EN SUS ESTACIONES DE				REGISTROS DE ASISTENCIA	MONITOREAR ALAETORIAMENTE AL PERSONAL

		Página 1 de 1
₫MUB ⊞E: ₫ ®X®®ôco	Museo Internacional del Barroco	Fecha de emisión:
		10/12/2015
	Revisión: 0	

ESTAPA DEL PR	OCESO		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
			LAS TAREAS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA NO INTERFIEREN CON LAS ACTIVIDADES PROPIAS DEL MUSEO		ANEXO 10 IE-19	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA GESTIÓN DE PERMISOS ASI COMO EN LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS, EPP, ETC PARA LA REALIZACION DE				FORMATOS IMPRESOS Y ELECTRÓNICOS	SE GESTIONARAN LOS PERMISOS CORRESPONDIENTES
			SOLICITAR AL REPRESENTANTE AUTORIZADO, EL CORRESPONDIENTE PERMISO PARA TRABAJAR (EN CASO DE QUE LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO, AFECTEN LA OPERACIÓN Y FUNCIONALIDAD DEL MUSEO Y SUS USUARIOS)		ANEXO 10 IE-20	REVISIÓN DE HORARIOS DE ACCESO A LAS AREAS FUNCIONALES (SI APLICA)					
		,	usar señalización establecida para indicar que se están realizando actividades que impiden el uso del Área afectada, la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto Para acceso de los usuarios.		ANEXO 10 IE-21	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA GESTIÓN DE PERMISOS ASI COMO EN LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS, EPP,				REPORTE DE SUPERVISION DEL SERVICIO	REVISIONES ALEATORIAS DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO P PARTE DEL DESARROLLADOR
GENERALIDADES		1	UTILIZAR INSUMOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS ADECUADOS PARA CADA TAREA, APROBADOS OPORTUNAMENTE, POR EL MUSEO, Y EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE PARA LA REALIZACIÓN DE LAS TAREAS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA	AN AN	ANEXO 10 IE-22	ETC., PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES	100%	PROCESO	MENSUAL		
		,	ATENDER EL 100% DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO REQUERIDAS A TRAVÉS DEL CAU.		ANEXO 10 IE-23						
		,	ATENDER EL 100% DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DE EMERGENCIA, REQUERIDAS A TRAVÉS DEL CAU.		ANEXO 10 IE-24	CUMPLIMIENTO Y ENTREGA AL 100% DEL					
		ı	IMPLEMENTAR LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN OPORTUNAMENTE APROBADAS POR EL MUSEO PARA EL SERVICIO.		ANEXO 10 IE-25	PROGRAMA DE ENCUESTAS Y CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN, ASEGURANDO QUE ESTEN DENTRO DE LOS ESTÁNDERES Y PLAZOS ESTABLECIDOS				ORDENES DE SERVICO, TABLERO DE CONTROL	ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, REGISTRARLO EN ORDEN DE SERVICIO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDO PARA SU REHABILITACIÓN Y APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS.
		(LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SE REGISTRAN. EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUABIO (CAU), DENTRO DE LAS 24 HRS. DE COMPLETADA LA EVALUACIÓN Y ESTÁN SIEMPRE DISPONIBLES PARA REVISIÓN DE LA MUSEO.		ANEXO 10 IE-26	POR EL CLIENTE					
		ļ	LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA OBTIENEN UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE, COMO MÍNIMO, EL 80%.		ANEXO 10 IE-27						
	IN DE TARIFAS Y CONDICIONES	_ 1	GARANTIZAR LA NEGOCIACIÓN DE LAS MEJORES TARIFAS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS NECESARIOS PARA EL ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS DEL PROYECTO, TANTO EN EL PERÍODO PRE OPERATIVO, COMO DURANTE LA OPERACIÓN DEL EDIFICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-28	CUMPLIMIENTO AL 100% SEGÚN LAS CONDICIONES REGULATORIAS ESTABLECIDAS PARA LOS RESPECTIVOS SERVICIOS.	100%	PROCESO	MENSUAL	REPORTE DE SUPERVISION DEL SERVICIO	RENEGOCIAR LAS MEJORES CONDICIONES PARA GARANTIZAR OPTIMO FUNCIONAMIENTO DE TODO EL EDIFICIO
	NEGOCIACIÓN DE TA	ì	COMUNICAR AL INICIO DE CADA AÑO, LOS RESULTADOS DE LAS NEGOCIACIONES CON LOS PROVEEDORES DE LOS DISTINTOS SERVICIOS PÚBLICOS, PARA LA CONTRATACIÓN DE LAS TARIFAS MÁS CONVENIENTES PARA EL MUSEO Y PARA EL DESARROLLADOR.		ANEXO 10 IE-29	CUMPLIMIENTO AL 100% DE ACUERDO A LOS CONSUMOS Y REQUERIMIENTOS.	100%	PROCESO	MENSUAL	OFICIOS DE ENTREGA / RECEPCIÓN	SE REALIZARA UN INFORME DE LOS LOS RESULTADOS DE NEGOCIACIONES
			GARANTIZAR LA APROPIADA CONDUCCIÓN DE LA ENERGÍA DESDE EL PUNTO ESTABLECIDO DE TOMA HASTA LA/S SUB ESTACIÓN/ES TRANSFORMADORAS .		ANEXO 10 IE-30	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LAS CONDICIONES QUE ESTABLECE EL	100%	PROCESO	MENSUAL	AL REPORTE DE SUPERVISION DEL SERVICIO	REVISIONES ALEATORIAS DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO PO PARTE DEL DESARROLLADOR
			GARANTIZAR EL SUMINISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE MANERA EFICIENTE Y CONTINUA DENTRO Y FUERA DEL O LOS EDIFICIOS Y ESPACIOS EXTERIORES DEL MUSEO DENTRO DEL PREDIO.		ANEXO 10 IE-31	PROVEEDOR DE ESE SERVICIO PÚBLICO. EN LAS CONDICIONES DE CALIDAD PAUTADAS QUE PERMITAN LA CORRECTA OPERACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LAS	100%	PROCESO	MENSUAL		
			GARANTIZAR QUE EL SUMINISTRO DE OTROS SERVICIOS TALES COMO, AGUA, DRENAJES, COMBUSTIBLES, SE REALIZA DE MANERA EFICIENTE Y CONTINUA EN LA TOTALIDAD DE LOS SECTORES DEL PROYECTO.		ANEXO 10 IE-32	INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS.	100%	PROCESO	MENSUAL		
	A PRESTACIÓ!		GARANTIZAR INSPECCIONES SEGÚN PROGRAMA DE PRESTACIONES APROBADO, DE LAS INSTALACIONES, PLANTAS, EQUIPOS, ETC.		ANEXO 10 IE-33	CUMPLIMIENTO AL 100% CON LOS PROGRAMAS DE PRESTACIONES PARA MINIMIZAR CONSUMOS DE ENERGÍA, AGUA, COMBUSTIBLES	100%	PROCESO	MENSUAL		
	CALIDAD DE L	ALIDAD DE L	VERIFICAR CON EL ÓRGANO OPERADOR Y/O EN EL SITIO MEDIANTE MEDICIÓN MANOMÉTRICA LA PRESIÓN ENTREGADA POR EL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE.		ANEXO 10 IE-34	CUMPLIMIENTO AL 100% EN AJUSTES NECESARIOS A LA TOMA HIDRÁULICA (TOMA DOMICILIAR) SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO	100%	PROCESO	MENSUAL	REPORTE MENSUAL DE CONSUMO	
	SEGURARLA		VERIFICAR CON EL ÓRGANO OPERADOR Y/O EN EL SITIO MEDIANTE ESTUDIOS DE LABORATORIO LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS DEL AGUA ENTREGADA POR EL SERVICIO PÚBLICO	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-35	CUMPLIMIENTO AL 100% CON EL PROGRAMA DE PRUEBAS DE LABORATORIO PARA CONTAR CON LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE CONSUMO	100%	PROCESO	MENSUAL	REPORTE EMITIDO POR LABORATORIO APROBADO	
0	ROLES PARA A	83	GARANTIZAR INSPECCIONES COMO MÍNIMO CADA QUINCE (15) DÍAS DE LOS DIFERENTES MEDIDORES, A FIN DE DETECTAR, MEDIANTE LA EVALUACIÓN DE LOS CONSUMOS, POSIBLES FUGAS, Y EN SU CASO PROCEDER A DISPARAR ALERTAS TEMPRANAS Y UNA RÁPIDA REPARACIÓN / SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.		ANEXO 10 IE-36	CUMPLIMIENTO AL 100% CON EL PROGRAMA DE INSPECCIONES DEL	100%	PROCESO	MENSUAL	BITACORAS DE INSPECCIONES	
L SERV	CONT		GARANTIZAR QUE LAS CONDICIONES DE SUMINISTRO DE TODOS LOS SERVICIOS PÚBLICOS SON CONSISTENTES Y SUFICIENTES EN FUNCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO EJECUTIVO DEL MUSEO.	-	ANEXO 10 IE-37	SERVICIO.	100%	PROCESO	MENSUAL	DE INSPECCIÓNES	SE REALIZARA UN INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
ALES DE			GARANTIZAR QUE EL SUMINISTRO DE AGUA SEA SUFICIENTE PARA COMBATIR INCENDIOS Y CUBRIR LAS NECESIDADES DE ALMACENAJE EN FUNCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROVECTO EJECUTIVO DEL MUSEO.		ANEXO 10 IE-38	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA VERIFIACACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL EQUIPO Y SISTEMA CONTRA INCENDIO	100%	PROCESO	MENSUAL		
2			ASEGURAR EL FUNCIONAMIENTO CORRECTO DE LOS MEDIDORES DIFERENCIADOS PARA LOS ESPACIOS PROPIOS DEL DESARROLLADOR, DE LAS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO, TIENDA, BAR – RESTAURANTE, Y DEL MUSEO.		ANEXO 10 IE-39	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA VERIFIACACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL EQUIPO SUMINISTRADO	100%	PROCESO	MENSUAL	REPORTE DE SUPERVISION DEL SERVICIO	
B PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO	ÓN DE PROGRAMAS	TENIMIENTO	GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO SISTEMÁTICO DE LAS RUTINAS PROGRAMADAS EN LOS CORRESPONDIENTES PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PLANIFICADO APROBADOS.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-40	CUMPLIMIENTO AL 100% CON LA EJECUCIÓN DE LAS RUTINAS CORRESPONDIENTES AL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA TOTALIDAD DE LAS INSTALACIONES, SISTEMAS Y EOUIPOS DEL PROYECTO. LOS OUE	100%	PROCESO	MENSUAL	RUTINAS DE MANTENIMIENTO	SE GENERARÁ UN INFORME DESCRIPTIVO DE LAS ÁREAS Y UNIDADES FUNCIONALES INTERVENIDAS MENCIONADAS EN CALENDARIO DE MANTENIMIENTO

		Página 1 de 1
₫MUB EEE: ₹ 6X665550	Museo Internacional del Barroco	Fecha de emisión:
		10/12/2015
	PLAN DE CALIDAD ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA	Revisión: 0

ESTAPA	A DEL PROC	CESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
su		IMPLEMENTAC DE MAN	IMPLEMENTAR PROGRAMA DE CONTROL Y EVALUACIONES DE MANTENIMIENTO DE LA TOTALIDAD DE INSTALACIONES Y DE LAS CONEXIONES CON LAS REDES EXTERNAS Y EQUIPOS DEL MUSEO		ANEXO 10 IE-41	INCLUYEN TODAS AQUELLAS TAREAS DE MANTENIMIENTO REQUERIDAS POR LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DE LOS SERVICIOS.	100%	PROCESO	MENSUAL	REPORTE DE SUPERVISION DEL SERVICIO	ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, REGISTRARLO ES ORDEN DE SERVICIO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDO: PARA SU REHABILITACIÓN Y APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS.
	L SERVICIO	RDISCIPUNARIO	PLANIFICAR, COMUNICAR Y CONCRETAR REUNIONES COMO MÍNIMO CUATRIMESTRALES (4 MESES), ENTRE EL PERSONAL DEL SERVICIO Y LOS REPRESENTANTES DESIGNADOS POR EL MUSEO PARA INTERCAMBIAR Y EXPLICITAR TODO TIPO DE PROPUESTAS REFERIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-42	CUMPLIMIENTIO AL 100% EN LAS REUNIONES PROGRAMADAS CON EL CLIENTE	100%	PROCESO	MENSUAL	MINUTA Y ACUERDOS DE REUNION	ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO RESPETANDO L
	DMINISTRACIÓN DEI	TRABAJO INTE	REGISTRAR Y EVALÚAR LAS PROPUESTAS SURGIDAS DEL INTERCAMBIO ENTRE LAS PARTES, INCORPORANDO LAS CONCLUSIONES A SUS PROCEDIMIENTOS DE RE INCENERÍA DE PROCESOS Y A LAS REVISIONES ANUALES DE LA POLÍTICA DE SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA.		ANEXO 10 IE-43	CUMPLIMIENTO AL 100% DE SUPERVISIÓN Ó REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LOS PLANES DE ACCIÓN Y REPORTES RELEVANTES.	100%	PROCESO	MENSUAL		PROGRAMACIÓN DE LAS REUNIONES
	٧	ORAMIENTO	PLANIFICAR, PRESENTAR PARA APROBACIÓN DEL MUSEO, COMO MÍNIMO SEMESTRALMENTE (6 MESES), PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE CAPACITACIÓN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, DIRIGIDOS TANTO A PERSONAL PROPIO DEL DESARROLLADOR, COMO A PERSONAL DESIGNADO POR EL MUSEO.		ANEXO 10 IE-44	CREAR UN REPORTE DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL.	100%	PROCESO	MENSUAL	LISTA DE ASISTENCIA A LAS CAPACITACIÓNES Y REPORTE DE NO INCONFORMIDADES.	SE ACTUALIZARÁN LOS REPORTES Y SE ENTREGARÁN A LI BREVEDAD POSIBLE.
		APACITACIÓN Y ASES	IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, COMO MÍNIMO SEMESTRALMENTE (6 MESES), SOBRE LA ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, DIRIGIDOS TANTO A PERSONAL PROPIO DEL DESARROLLADOR, COMO A PERSONAL DESIGNADO POR EL MUSEO.	DESARROLLADOR A	ANEXO 10 IE-45	GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS CAPACITACIÓNES Y ENTRENAMIENTOS DE SU PERSONAL	100%	PROCESO	MENSUAL	EXPEDIENTES POR CADA TRABAJADOR CONTRATADO	PROGRAMAR Y CAPACITAR AL PERSONAL CORRESPONDIENTE A LI BREVEDAD POSIBLE.
		PLANES DE CO	RESPONDER DENTRO DE LAS 48 HRS. DE RECIBIDOS, A LOS PEDIDOS DE ASESORAMIENTO EMITIDOS POR RESPONSABLES AUTORIZADOS DEL MUSEO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE CONSERVACIÓN Y AMORRO DE ENERGÍA Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS.		ANEXO 10 IE-46	CUMPLIMIENTO AL 100% CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS CON EL CLIENTE	100%	PROCESO	MENSUAL	SOLICITUDES DE ASESORIA	ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, REGISTRARLO EL ORDEN DE SERVICIO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDO PARA SU REHABILITACIÓN Y APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS.
		COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA	INFORMAR AL MUSEO, TAN PRONTO COMO SEAN DE SU CONOCIMIENTO, TODAS LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.		ANEXO 10 IE-47		100%	PROCESO	MENSUAL		
			GARANTIZAR QUE TODA LA INFORMACIÓN, LICENCIAS REQUERIDAS Y REGISTROS (DATOS DE PRESTACIÓN, CONSUMO, TARIFAS, ENTRE OTROS, ISTÁN ACTUALIZADOS Y CORRECTOS, ASÍ COMO A DISPOSICIÓN DEL MUSEO Y/O PROVEEDDRES DE LOS SERVICIOS.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-48	CUMPLIMIENTO AL 100% CON LOS TIEMPOS Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS CON FLICUENTE	100%	PROCESO	MENSUAL	REPORTE DE SUPERVISION DEL SERVICIO	REPIANTEAR PLANES DE ACCIÓN EN CASO DE EXISTIR MODIFICACIONES, SOMETERLO A AUTORIZACIÓN POR EL CLIENTE Y APLICARLO.
			DAR RESPUESTA EN TIEMPO Y FORMA ESTIPULADOS POR LAS EMPRESAS REQUIRENTES, A CUALQUIER SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR PARTE DEL MUSEO O LOS PROVEEDORES AUTORIZADOS, REFERIDA AL DESEMPEÑO DEL SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS.		ANEXO 10 IE-49	CON EL CLIENTE	100%	PROCESO	MENSUAL		
			ELABORAR Y PRESENTAR EN TIEMPO Y FORMA TODOS LOS REPORTES REQUERIDOS, LOS QUE INCLUIRÁN, DE SER NECESARIO O REQUERIDO, AUDITORIAS DE APOYO POR PARTE DE TERCEROS ESPECIALISTAS		ANEXO 10 IE-50		100%	PROCESO	MENSUAL		
		REPORTES	PRESENTAR ANUALMENTE, A PARTIR DE LA FECHA DE INICIO DE LA OPERACIÓN, INFORME DETALLADO SOBRE LOS CONSUMOS DE LA TOTALDADO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS CONTENHENDO COMO MINIMO: DE MOSTRACIÓN DE QUE SE LOS HAS SUMINISTRADO A MINIMO COSTO POSBLE ESTRATEGIA PARA MEJORAR LE SUMINISTRADO A MINIMO COSTO POSBLE ESTRATEGIA PARA MEJORAR LE SUMINISTRO GRÁFICOS DE LAS LECTURAS DE LAS MEDICIONES DE LOS DISTINTOS SERVICIOS A FIN DE PODER COMPARABLAS CON LAS DEL AÑO ANTERIOR PARA RESALTAR VARIACIONES IMPORTANTES, FALLAS O CUALQUIER TIPO DE DESPERDICIO. **UNA ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SUMINISTRO Y AMINIORAR COSTOS Y CONSUMOS. **TODO OTRO DATO QUE REQUIERA EL MUSEO	DESARROLIADOR	ANEXO 10 IE-51	CUMPUMIENTO AL 100% EN LA ENTREGA DE LOS REPORTES CONTRACTUALES	100%	PROCESO	MENSUAL	REPORTE DE SUPERVISION DEL SERVICIO	se generará un informe descriptivo de los consumos de Mib
			IMPLEMENTAR INMEDIATAMENTE LOS MECANISMOS DE RESPALDO PROYECTADOS, DE PRODUCIRSE UNA FALLA O INTERRUPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE SIRVEN AL MUSEO.		ANEXO 10 IE-52		100%	PROCESO	MENSUAL		
		ANES DE CONTINGENCIA	REALIZAR SIMULACROS, EN COINCIDENCIA CON LO ESTABLECIDO EN EL PROGRAMA DE CONTINGENCIA DEL SERVICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-53	REALIZACIÓN COMO MÍNIMO UN SIMULACRO POR AÑO CONTRACTUAL, QUE PONE A PRUEBA LA TOTALIDAD DE LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DESCRITOS EN DICHO PROGRAMA DE CONTINGENCIAS APROBADO.	AL, DE 100% OS	PROCESO	MENSUAL	CONSTANCIAS, FOTOGRAFIAS, ETC	ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, REGISTRARLO EI ORDEN DE SERVICIO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTÁBLECIDO: PARA SU REHABILITACIÓN Y APUCAR ACCIONES CORRECTIVAS.
		PLAN	IMPLEMENTAR UNA SOLUCIÓN PROVISIONAL, DE SER NECESARIO, CON LA FINALIDAD DE NO AFECTAR LA CONTINUIDAD DE LA-FUNCIONALIDAD DEL MUSEO, EN UN LAPSO MÁXIMO DE 60 MINUTOS, CUANDO NO SEA POSIBLE RESQUERE EN LOS TIEMPOS PAUTADOS ALGUNA FALLA REPORTADA POR LA CORRESPONDIENTE SOLICITUD DE SERVICIO, PREVIO ACUERDO SOBRE TIEMPO PARA SOLUCIÓN DEFINITIVA CONSENSUADO CON EL MUSEO.		ANEXO 10 IE-54	LUN I INGENCIAS APROBADO.	100%	PROCESO	MENSUAL		

		Página 1 de 1
₫MUB EEE: ₹ 6X665550	Museo Internacional del Barroco	Fecha de emisión:
		10/12/2015
	PLAN DE CALIDAD ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AHORRO DE ENERGÍA	Revisión: 0

ESTAPA DE	L PROCES	so	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
AND ESTERANDE ALTOMATOR CONTROL CENTRALDAND	(sacc)		REVISAR DIARIAMENTE, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL CORRESPONDIENTE PROGRAMA DE RUTINAS DEL SERVICIO APROBADO, LOS PARÁMETROS DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL CENTRALIZADO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-55	CLUMPILMIENTO AL JOOK EN LAS ERVISIONES DE ACUERDO AL PROGRAMA DE MANTENIMENTO INCLUYENDO - CONTROL DE CONSUMOS DE LOS DISTINTOS SERVICIOS CONTROL DE LOS COMANDOS A DISTANCIA DE INSTALACIONES Y EQUIPOS - PULINIAS ON/DISTANCIA DE INSTALACIONES Y EQUIPOS - CUNTROL DE FUNCIONADMIENTO DE LOS SETEMAS DE RECRULACIÓN DE AGUAS RESIDUALES TRATADAS - TRANSFERICICIA AUTOMÁTICA A PLANTAS DE EMERGENCIA OD DE RESPALDO - OTROS QUE DEMESPALDO - OTROS QUE DE MERGENCIA DE TENSPALDO - TOROS QUE DENGUE PORTUNAMENTE ESTABLEZCA EL MUSEO EN OCASIÓN DE LA REVISIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SERVICIO DE SERVICIO DE ESPACIO		PROCESO	MENSUAL	REPORTE DE SUPERVISION DEL SERVICIO	SE ACTUALIZARÁN LOS RANGOS DE LOS PARAMETROS Y SE ENTREGARÁN A LA BREVEDAD POSIBLE.
ADMINISTRACIÓ			EL SOFTWARE DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL CENTRALIZADO FUNCIONA CORRECTAMENTE, PERMITIENDO LA OPERACIÓN, PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE AHORRO DE ENERGÍA		ANEXO 10 IE-56	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA OPERACIÓN DEL SOFTWARE PROVISTO ASI COMO DE LOS DISTINTOS COMPONENTES PARA SU FUNCIONAMIENTO.	100%	PROCESO	MENSUAL		GESTIONAR TODOS LOS COMPONENTES PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE MANERA PERMANENTE
			VERIFICAR LA CORRECTA PROGRAMACIÓN DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL CENTRALIZADO EN LO QUE RESPECTA A LOS HORARIOS DE ENCENDIDO Y APAGADO DE LUMINARIAS, SEGÚN MODALIDAD DE USO DE LAS DISTINTAS AREAS DEL MUSEO, INTERIORES Y EXTERIORES, E IMPLEMENTA LOS MECANISMOS PARA CORREGIRLOS DE SER NECESARIO.	<i>s</i>	ANEXO 10 IE-57		100%	PROCESO MENSUAL	MENSUAL	REPORTE DE SUPERVISION DEL SERVICIO	ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, REGISTRARLO EN ORDEN DE SERVICIO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA SU REHABILITACIÓN Y APUCAR ACCIONES CORRECTIVAS. PRESENTAR PROPUESTAS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO DE TODOS LOS MECANISMOS PARA EL AHORRO Y CONSERVACIÓN DE LA ENERGIA, SOMETERILOS A AUTORIZACIÓN EL IMPLEMENTARLAS
		ERGÍA	VERIFICAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL CENTRALIZADO DE LOS HORARIOS DE ENCENDIDO Y APAGADO DE LUMINARIAS, DE ACUERDO A LA INTENSIDAD DE LA LUZ NATURAL DE CADA UNIDAD FUNCIONAL DE ACUERDO A LA ÉPOCA DEL AÑO E IMPLEMENTA LOS MECANISMOS PARA CORREGIRLOS DE SER NECESARIO.		ANEXO 10 IE-58	CUMPLIMIENTO AL 100% CON LA PROGRAMACIÓN DEL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL GRANTIZAR OPERACIÓN OPTIMA DEL SISTEMA DE ACUERDO A SUS ESPECIFICACIONES	100%	PROCESO	MENSUAL		
	DEAHORRO	CIÓN DE LA EN	REALIZAR EL AUJEST DE LA PROGRAMACIÓN EN EL SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL CENTRALIZADO, DE LOS NIVELES DE TEMPERATURA Y CONFORT DE LAS DISTINTAS ÁREAS DEL MUSEO, SEGÚN LA ÉPOCA DEL AÑO O SEGÚN SEA RECESARIO.		ANEXO 10 IE-59		100%	PROCESO	MENSUAL		
	: MECANISMOS	RO Y CONSERVA	CONTROLAR LA CORRECTA OPERACIÓN DE LOS SENSORES DE PRESENCIA UBICADOS EN LOCALES DE USO LIMITADO ACORDADO CON EL MUSEO. SEGÚN EL PROYECTO EJECUTIVO E IMPLEMENTA LOS MECANISMOS PARA CORREGIRLOS DE SER NECESARIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-60		100%	PROCESO	MENSUAL		
	MENTACION DI	PARA EL AHORI	IMPLEMENTAR LA REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE ELEVADORES EN FUNCIONAMIENTO EN LOS MOMENTOS DE MENOR ACTIVIDAD, SEGÚN LO ACORDADO CON LAS AUTORIDADES DEL MUSEO.		ANEXO 10 IE-61	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA OPERACIÓN SEGÚN LO PROGRAMADO E	100%	PROCESO	MENSUAL	CHECK LIST DE FUNCIONAMIENTO Y CONSUMO DI ENERGIA. BITACORAS DE MANTENIMIENTO.	
	IMPLE	MECANISMOS	CONTROLAR LOS RECURSOS UTILIZADOS PARA EL AHORRO DEL CONSUMO DE AGUA, ENTRE ELLOS LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		ANEXO 10 IE-62	IMPLEMENTAR LOS MECANISMOS PARA CORREGIRLOS DE SER NECESARIO.	100%	PROCESO MENSUAL	MENSUAL		
			PRESENTAR 6 (SEIS) MESES ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN, ESQUEMAS DE MODERNIZACIÓN / ACTUALIZACIÓN DE LA TARIFA/ CICLO DE VIDA Y NUEVOS DESARROLLOS, LOS COSTOS Y LOS AHORROS ESPERADOS.		ANEXO 10 IE-63	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA ENTREGA DE LOS MECANISMOS PARA AHORRO Y	100%	PROCESO	MENSUAL	OFICIOS DE ENTREGA / RECEPCIÓN	
			INVESTIGAR Y PONER A PRUEBA NUEVAS TECNOLOGÍAS QUE TIENDAN A OBTENER MAYORES PORCENTAJES DE AHORRO DE ENERGÍA, AGUA, COMBUSTIBLES Y OTROS RECURSOS UTILIZADOS EN LA OPERACIÓN DEL MUSEO.		ANEXO 10 IE-64	CONSERVACIÓN DE LA ENERGIA	100%	PROCESO	MENSUAL		