



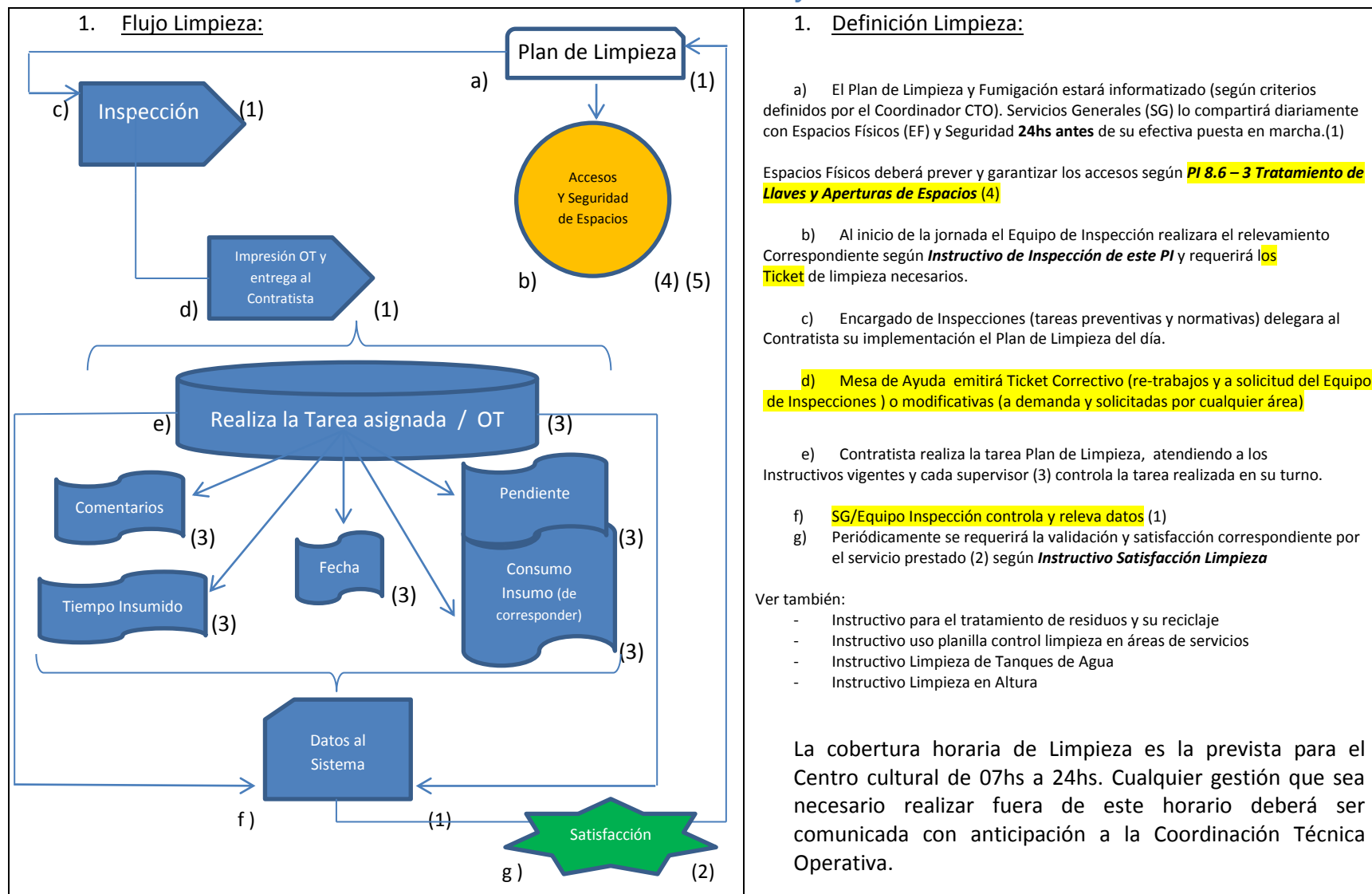
PI 8.6 - 4 LIMPIEZA Y FUMIGACION

Objetivo: Normalizar y planificar las tareas de limpieza y fumigación

Realizo Control y Planificación (firma y aclaración):	_____
Aprobó Dirección C.T.O. (firma y aclaración):	_____
Espacios Físicos (firma y aclaración):	_____
Seguridad: (firma y aclaración):	_____
Servicios Generales (firma y aclaración):	_____
Fecha de Emisión: _____	Fecha de Revisión: _____



PI 8.6 - 4 PROCEDIMIENTO INTERNO DE INSPECCION DIARIA Y LIMPIEZA Y FUMIGACION



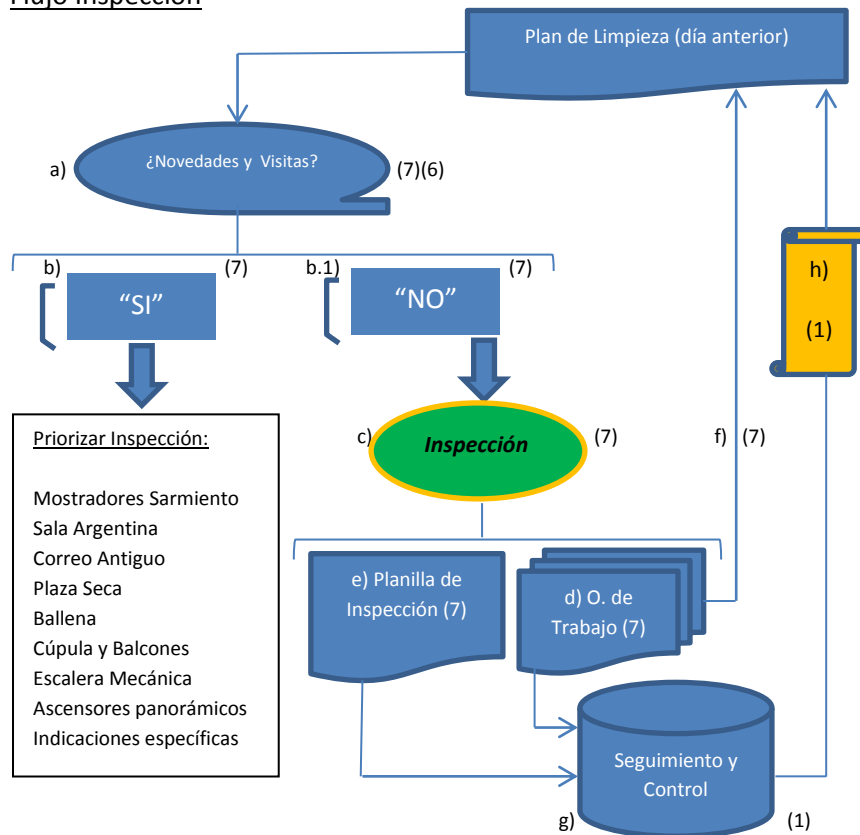


2. Flujo Fumigación	2. Definición Fumigación:
<p>Días hábiles</p> <p>a) Cronograma</p> <p>b) Alerta a Espacios Físicos</p> <p>c) Alerta Seguridad</p> <p>d) Comunicación Interna al Personal</p> <p>FUMIGACION</p> <p>e) Constancia Fumigación</p> <p>f) Satisfacción Seguridad e Higiene</p> <p>Servicios Generales</p> <p>Seguridad e Higiene</p>	<p>El flujo y definiciones del procedimiento de fumigación se muestra con referencia a la línea de tiempos graficada en días sobre el margen izquierdo del flujo.</p> <p>a) El Contratista deberá confirmar a SG el Cronograma detallado y completo de fumigación/desratización 5 días hábiles antes de la realización del mismo detallando los productos a utilizar, los espacios a cubrir, el horario de inicio y el tiempo estimado para la finalizar la tarea (3) y SG comunicara inmediatamente el mismo a Seguridad e Higiene (SH) (1)</p> <p>b) Con 72hs de anticipación SG compartirá el cronograma al área de Espacios Físicos y al Area de Seguridad para que procuren la aplicación del PI 8.6 – 3 de Tratamiento de Llaves y Apertura de espacios (1) para garantizar la realización efectiva del servicio.</p> <p>c) 24hs antes de la Fumigación efectiva, SG comunicara vía e-mail a todo el personal del edificio y especialmente al de las áreas programadas para fumigar, a fin de que cada persona tome los recaudos de cuidado necesario por sus efectos personales (1)</p> <p>HS controlara que las condiciones y la documentación para la prestación del servicio estén en un todo de acuerdo con la normativa legal vigente y alertara al Coordinador de CTO si fuera necesario. (6)</p> <p>e) Dentro de las 48hs hábiles de finalizado el servicio de Fumigación, SG solicitara al contratista la constancia por la prestación del servicio y lo compartirá con el Área de Seguridad e Higiene para su control y evaluación.</p> <p>f) Se requerirá la validación y satisfacción correspondiente por el servicio prestado (2)</p>
<p>Responsabilidades:</p> <p>1: CTO/Servicios Generales (SG)</p> <p>2: CTO/Control y Planificación</p> <p>3: CTO/Contratista</p> <p>4: CTO/Espacios Físicos (EF)</p> <p>5: CTO/Seguridad</p> <p>6: CTO/Higiene y Seguridad (HS)</p> <p>7: CTO/SG/Equipo Inspección</p>	<p>Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner</p> <p>Normativa de Aplicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa legal vigente - Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder) - Procedimientos Internos vigentes



INSTRUCTIVO DE INSPECCION

Flujo Inspección



Responsabilidades:

- 1: CTO/Servicios Generales (SG)
- 2: CTO/Control y Planificación
- 3: CTO/Contratista
- 4: CTO/Espacios Físicos (EF)
- 5: CTO/Seguridad
- 6: CTO/Mesa de Ayuda
- 7: CTO/Equipo Inspección (EI)

Descripción Inspección:

La jornada de Inspección se realiza con lógica descendente y carácter básicamente visual. Se hará desde el Piso 9 hasta el 2do. Subsuelo del Edificio. La cobertura horaria de Limpieza es la prevista para el Centro cultural de 07hs a 24hs. Cualquier gestión que sea necesario realizar fuera de este horario deberá ser comunicada con anticipación a la Coordinación Técnica Operativa.

- a) Solicita novedades y programa de visitas del día con Mesa de Ayuda para priorizar las tareas de Inspección (7);
- b) De no haber novedades se procede con el cronograma de Inspección según Plan de Limpieza del día anterior. (7)

b.1) Si se informan novedades o visitas, se priorizará el siguiente esquema de Inspección según secuencia de ingreso del público: Mostradores Entrada Sarmiento, Sala Argentina, Muestra de Correo Antiguo, Plaza Seca, Transición e Interior de Ballena, Cúpula, Balcones (verificar espacios habilitados), Escalera Mecánica y Ascensores panorámicos y otros según indicaciones de Coordinación CTO (7).
- c) La inspección consistirá en un relevamiento y puntuación del estado y grado de limpieza según **Anexo I - PLANILLA INSPECCION** de este instructivo. (7)
- d) Conforme se identifiquen necesidades de re-trabajo o modificaciones durante la misma, se solicitará la emisión de Tickets (7) acorde a su origen, que cursaran vía Mesa de Ayuda y según instructivo vigente. (1)
- e) Se cargaran los resultados en el archivo de seguimiento correspondiente (7)
- f) Los Tickets serán notificados a Mesa como “resueltos” por quien haya realizado la inspección correspondiente” (7)
- g) SG/Equipo Inspección reportara los resultados de los indicadores de gestión, Estado y Resultado por el Servicio de Limpieza y Fumigación según corresponda. (1)

Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner

Normativa de Aplicación

- Normativa legal vigente
- Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder)
- Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos



I2 - INSTRUCTIVO DE ORDENES DE TRABAJO (próximo a eliminarse por uso de Ticket)

El presente Instructivo tiene como objetivo detallar la mecánica de carga y seguimiento de las Órdenes de Trabajo, entendidas como cuestiones o urgencias adicionales al Plan de trabajo diario y que deben cumplirse sin excepción. La generación de las Órdenes de Trabajo se realizara según formato Archivo > ADMINISTRACIÓN > INFORMES CTO > PLANILLAS > MODELO ORDENES DE TRABAJO1, que se presenta en imágenes de planillas fraccionadas a continuación, para facilitar la visualización:

- A pedido del encargado del Equipo de Inspección se realiza la carga de la tarea a realizar siguiendo el número correlativo de Orden y se completa la Planilla 1 (1)

(Pueden solicitarse hasta 5 tareas que conformen el trabajo completo)

Planilla 1:

N° OT	FECHA	DESCRIPCION	TAREAS									
			TARE A 1	TIEM P EST	TARE A 2	TIEM P EST	TARE A 3	TIEM P EST	TARE A 4	TIEM P EST	TARE A 5	TIEM P EST

- En cada una de las tareas debe informarse el tiempo estimado de realización, el solicitante (Equipo de Inspección) y el encargado de que se realice dicha tarea (Planilla 2)

Planilla 2:

SOLICITANTE			RESPONSABLE ASIGNADO	
NOMBRE	AREA	TELEFONO	NOMBRE	AREA / EMPRESA

- Dentro de las **observaciones** es muy importante aclarar si la tarea necesita de algún procedimiento especial. Esto se refiere al cuidado del mobiliario, pisos y/o objetos que pueden ser dañados por algún producto en particular o exceso de agua. Se debe aclarar si la tarea necesita de algún procedimiento especial o si es RE-TRABAJO o MODIFICACIÓN (1)
- ESTADO:** será completado una vez que se corrobore que la tarea fue realizada con la puntuación correspondiente. (7)
- Una vez cargados todos los datos necesarios, se genera la Orden de trabajo automáticamente, encontrándola en la 2da solapa del archivo. (Anexo I) (1)
- Una copia la firma el encargado del Equipo de Inspección (la que queda en Servicios Generales como certificado formal del pedido (7)
- Otra copia debe ser firmada por el Responsable de Limpieza / Turno Contratista (3) quien deberá devolverla completa, revisada y firmada al Equipo de Inspección para control y posterior carga de datos en archivo de **Seguimiento y Control de Ordenes de Trabajo** (1)

Responsabilidades:

- 1: CTO/Servicios Generales (SG)
- 2: CTO/Control y Planificación
- 3: CTO/Contratista
- 4: CTO/Espacios Físicos (EF)
- 5: CTO/Seguridad
- 6: CTO/Mesa de Ayuda
- 7: CTO/Equipo Inspección (EI)

Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner

Normativa de Aplicación

- Normativa legal vigente
- Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder)
- Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos



INSTRUCTIVO 1 - PI 8.6 – 4 USO PLANILLA CONTROL LIMPIEZA EN AREAS DE SERVICIOS

El presente Instructivo tiene como objetivo detallar la secuencia lógica y básica de utilización de las “Planillas de Control de Limpieza en las Áreas de Servicio”:

- El ámbito de aplicación de las mismas será – *salvo instrucción en contrario* – todo el edificio del Centro Cultural
- Servicios Generales emitirá las impresiones necesarias para la cantidad de espacios a cubrir según instrucción de Coordinación CTO. (1)
- Sera responsabilidad del Supervisor de la empresa contratista/usuario o Responsable Operativo, disponibilizar las “Fichas” según definidas como Anexos de este PI, en los espacios correspondientes a primera hora del día. (3) o (7)
- Sera responsabilidad del Supervisor de la empresa contratista/usuario o Responsable Operativo, entrenar al personal a su cargo para completar los formularios de manera clara y completa. (3) o (7)
- El equipo de Inspección, releva los datos necesarios para la generación de registros y reportes de gestión (7)
- El Supervisor de la empresa contratista/usuario o Responsable Operativo, deberá entregar todos los días en las Oficinas de Servicios Generales la totalidad de los formularios completos y firmados para control. (3) o (7)
- Servicios Generales revisa que las “Planillas” estén debidamente completas, reportara necesidades de revisión al El análisis de la información relevada con este documento (1)
- Control y Planificación Coordinara el Tratamiento de No Conformidades para garantizar la mejora continua del Servicio de Limpieza y según Procedimiento General para el Tratamiento de No Conformidades (2)
- Control y Planificación mantendrá actualizado los documentos del sistema de gestión de calidad de la Unidad de Coordinación Técnica Operativa. (2)

<u>Responsabilidades:</u> 1: CTO/Servicios Generales (SG) 2: CTO/Control y Planificación 3: CTO/Contratista 4: CTO/Espacios Físicos (EF) 5: CTO/Seguridad 6: CTO/Mesa de Ayuda 7: CTO/Equipo Inspección (EI)	<u>Áreas de Aplicación:</u> Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner <u>Normativa de Aplicación</u> <ul style="list-style-type: none">- Normativa legal vigente- Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder)- Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos
---	---



INSTRUCTIVO 2 - PI 8.6 – 4 LIMPIEZA DE TANQUES

No se estima necesaria la emisión de un instructivo especial para la Limpieza de Tanques por cuanto se terceriza la prestación del servicio en empresas especializadas en la materia.

Sin embargo, se deja establecido lo siguiente:

- La regularidad para la limpieza de tanques de agua será definida y registrada en el Plan de Limpieza como una tarea a cumplir (1)
- Será mandatorio el requerimiento del análisis del agua post-limpieza de tanques (1)
- El resultado del análisis del agua será considerado un “registro del sistema de gestión de calidad” y por lo mismo dicho documento se deberá archivar por fecha como constancia. (1)
- Se deberán reportar semestralmente los resultados de los mismos a la Coordinación de CTO y a Control y Planificación (1)
- Releva los datos informados por Servicios Generales para alimentar los indicadores de Gestión tanto como de Resultado (2) del Área.

<u>Responsabilidades:</u> 1: CTO/Servicios Generales (SG) 2: CTO/Control y Planificación 3: CTO/Contratista 4: CTO/Espacios Físicos (EF) 5: CTO/Seguridad 6: CTO/Mesa de Ayuda 7: CTO/Equipo Inspección (EI)	<u>Áreas de Aplicación:</u> Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner <u>Normativa de Aplicación</u> <ul style="list-style-type: none">- Normativa legal vigente- Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder)- Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos
---	---



INSTRUCTIVO 3 - PI 8.6 – 4 LIMPIEZA EN ALTURA

No se estima necesaria la emisión de un instructivo especial para la Limpieza en Altura por cuanto se terceriza la prestación del servicio en empresas especializadas en la materia.

Sin embargo, se deja establecido lo siguiente:

- La regularidad para la limpieza de tanques de agua será definida y registrada en el Plan de Limpieza como una tarea a cumplir (1)
- Será mandatorio el requerimiento de la Inspección Diaria según Instructivo de Limpieza vigente (7)
- Se reportaran mensualmente los resultados a la Coordinación de CTO y a Control y Planificación (1)
- Releva los datos informados por Servicios Generales para alimentar los indicadores de Gestión tanto como de Resultado (2) del Área.

<u>Responsabilidades:</u> 1: CTO/Servicios Generales (SG) 2: CTO/Control y Planificación 3: CTO/Contratista 4: CTO/Espacios Físicos (EF) 5: CTO/Seguridad 6. CTO/Mesa de Ayuda 7. CTO/Equipo Inspección (EI)	<u>Áreas de Aplicación:</u> Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner <u>Normativa de Aplicación</u> <ul style="list-style-type: none">- Normativa legal vigente- Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder)- Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos
---	---



**Sistema Federal de Medios y
Contenidos Públicos**

“2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional”

PI 8.6 - 4 LIMPIEZA Y FUMIGACION

INSTRUCTIVO 4 - PI 8.6 – 4 DE OBRAS DE ARTE

En proceso de análisis y relevamiento.



ENCUESTA DE SATISFACCION LIMPIEZA:

- a) Previa validación del Coordinador de la CTO sobre el contenido tanto como sobre el formato para la “encuesta de satisfacción”; se emite el ANEXO I de este Procedimiento.
- b) Control y Planificación realizara periódicamente encuestas para evaluar la satisfacción de los Usuarios del Servicio de Limpieza y Fumigación.
- c) Los resultados de la misma serán analizados y complementaran el indicador de “Resultado” según los siguientes criterios:

Definición de parámetros de puntuación: Sera responsabilidad de Servicios Generales

(Se detalla a modo de ejemplo, solamente)

Malo = 25 puntos / Regular = 50 puntos / Bueno = 75 puntos / Excelente = 100 puntos

SI = 500 puntos / NO = 100 puntos

Sera el máximo para respuestas de Visitas, Artistas y otro Personal del CCK (no de CTO) = 700 puntos

Sera el máximo puntaje para respuestas de Personal del CTO = 1000

- d) El relevo de datos/respuestas y su correspondiente puntuación, será realizada en un Archivo formato Excel para dar Seguimiento y Registro de las mismas. (2)
- e) Las sugerencias para la mejora del Servicio que se registren según solicitado en el punto 6.c) del Formulario “ENCUESTA DE SATISFACCION -SERVICIO: LIMPIEZA Y FUMIGACION”, serán notificadas al personal de Servicios Generales a fin de que puedan considerar las mismas y estimar la viabilidad tanto como los posibles impedimentos, para su implementación. (2)
- f) Servicios Generales informara, justificara y solicitara aprobación al Coordinador del CTO sobre cualquier modificación de los Instructivos y procedimientos previa a su implementación (1)
- g) La implementación de toda modificación a Procedimiento Interno, Instructivo u otro documento del sistema de gestión de calidad, debe ser solicitada a Control y Planificación (1)
- h) Ajuste y actualización de documentos del sistema de gestión de calidad de CTO (2)
- i) Coordinar el Tratamiento de No Conformidades para garantizar la mejora continua del Servicio de Limpieza y según Procedimiento General para el Tratamiento de No Conformidades (2)

<u>Responsabilidades:</u> 1: CTO/Servicios Generales (SG) 2: CTO/Control y Planificación 3: CTO/Contratista 4: CTO/Espacios Físicos (EF) 5: CTO/Seguridad 6: CTO/Mesa de Ayuda 7: CTO/Equipo Inspección (EI)	<u>Áreas de Aplicación:</u> Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner <u>Normativa de Aplicación</u> <ul style="list-style-type: none">- Normativa legal vigente- Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder)- Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos
---	---



ANEXO I –ENCUESTA DE SATISFACCION LIMPIEZA

Fecha:

Esta encuesta le tomará a Ud. solo 2 minutos, ayúdenos a mejorar. ¡Muchas Gracias!

Nombre:					
Ud. es :	Área CCK	/	Visita	/	Artista

1) ¿Cree Ud. que el Servicio de Limpieza diaria/general es?

Malo	Regular	Bueno	Excelente
------	---------	-------	-----------

2) A su criterio, la limpieza y desinfección de los baños es

Mala	Regular	Buena	Excelente
------	---------	-------	-----------

3) ¿Encuentra regularmente que el jabón, el papel higiénico y las toallas de baño están en sus dispensadores?

SI ☐ No ☐

4) ¿Cómo catalogaría la limpieza de los ascensores y escaleras?

Mala	Regular	Buena	Excelente
------	---------	-------	-----------

5) La predisposición y amabilidad del personal de limpieza le parece

Mala	Regular	Buena	Excelente
------	---------	-------	-----------

6) Si Ud. es personal de CTO por favor responda:

6.a) La comunicación con el Coordinador clase “C” ante necesidades específicas es regularmente:

Mala	Regular	Buena	Excelente
------	---------	-------	-----------

6.b) ¿Cuenta con la dotación de limpieza diaria estipulada para atender las tareas?

SI ☐ No ☐

6.c) ¿Tiene sugerencias para mejorar este servicio? / **Contáctenos: mesadeayuda@culturalkirchner.gob.ar**
