



COORDINACION TECNICA OPERATIVA

Sistema de Gestión de Calidad y Manual Operativo

*Control y Planificación / Espacios Físicos / Mantenimiento / Higiene y Seguridad Laboral / Seguridad /
Servicios Generales / Coordinación General*

Procedimientos

Instructivos

Anexos

Realizado por: María Fernanda Sanz / Control & Planificación

Aprobado por: Alberto Martínez / Coordinación C.T.O.

Fecha de Emisión:

Fecha de Revisión:



Contenido

ALCANCE:.....	6
REFERENCIAS NORMATIVAS (punto en pendiente de análisis).....	7
TÉRMINOS Y DEFINICIONES (punto pendiente de análisis).....	7
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (punto en desarrollo).....	8
El Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos se creó en la órbita de la Jefatura de Gabinete de Ministros a partir del Decreto N° 12/15; y sus funciones se definieron mediante el Decreto N° 237/2015 siendo muy resumidamente, las siguientes:	
4.1. ENTENDIENDO LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	9
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	9
4.3 ESTABLECIMIENTO DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	9
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	10
4.4.1 CTO ESTABLECE, IMPLEMENTA, MANTIENE Y MEJORA DE FORMA CONTINUA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,	10
5. LIDERAZGO (punto en desarrollo).....	10
5.1 ENTENDIENDO EL LIDERAZGO	10
5.1.1 GENERALIDADES.....	10
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	11
5.2. POLÍTICA	11
5.2.1 DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD	11
La CTO a través de su Coordinador establece, define, implementa y mantiene la siguiente política de la calidad, alineada con la Política del Sistema Federal de Medios y Contenidos Federales que es "construir medios públicos de calidad, modernos y muy federales" (Hernán Lombardi)	
5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	11



5.3 VER POLÍTICA DE LA CALIDAD COORDINACIÓN TÉCNICA OPERATIVA (propuesta sin validar)	11
5.3 ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	11
POLÍTICA DE LA CALIDAD COORDINACIÓN TÉCNICA OPERATIVA (propuesta sin validar)	17
6. PLANIFICACION	18
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	18
6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION	20
6.3. PLANIFICACION Y CONTROL DE CAMBIOS	20
7. SOPORTE	21
7.1. RECURSOS	21
7.1.1 Generalidades	21
7.2. COMPETENCIAS	21
7.3. CONCIENTIZACIÓN	21
7.4. COMUNICACIÓN	21
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	21
8. OPERACIÓN	22
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	22
8.2. INTERACCIÓN CON LOS REQUIRENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS	22
8.3. PREPARACIÓN OPERACIONAL	22
8.4. CONTROL DE PROCESOS	22
8.5. DISEÑO Y DESARROLLO	22
8.6. EJECUCIÓN / IMPLEMENTACIÓN	22



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	23
9.1 SEGUIMIENTO, CONTROL, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	23
PG2 – PROCEDIMIENTO GENERAL DE SATISFACCION DE USUARIOS/REQUIRENTES	24
PG3 – PROCEDIMIENTO GENERAL DE EVALUACION DE PROVEEDORES.....	25
ANEXO I – PG3 - FICHA DE EVALUACION DE PROVEEDORES (MUESTRA)	27
9.2. AUDITORÍAS INTERNAS	28
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	29
10. MEJORA	30
10.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	30
10.2. MEJORA CONTINUA.....	31
ANEXO I – PG1 – FORMULARIO TRATAMIENTO NO CONFORMIDADES (MUESTRA)	32
PROCEDIMIENTOS INTERNOS,.....	33
INSTRUCCIONES DE TRABAJO.....	33
Y ANEXOS.....	33
PI1 - PROCEDIMIENTO INTERNO DE INSPECCION DIARIA, LIMPIEZA Y FUMIGACION	34
I1 – INSTRUCTIVO DE INSPECCION	36
ANEXO I - I1 – PLANILLA DE INSPECCION LIMPIEZA (MUESTRA).....	37
I2 – INSTRUCTIVO DE ORDENES DE TRABAJO	38
ANEXO I – I2 - ORDEN DE TRABAJO (MUESTRA)	39
I3 – INSTRUCTIVO DE GESTION DE ACCESOS Y SEGURIDAD DE ESPACIOS	40
I4 – INSTRUCTIVO USO PLANILLA CONTROL LIMPIEZA EN AREAS DE SERVICIOS	41



ANEXO I – I4 - PLANILLA CONTROL LIMPIEZA BAÑOS (MUESTRA).....	42
ANEXO II – I4 -PLANILLA CONTROL LIMPIEZA ASCENSORES (MUESTRA).....	43
ANEXO III – I4 - PLANILLA CONTROL LIMPIEZA TERRAZAS (MUESTRA).....	44
ANEXO IV – I4 - PLANILLA CONTROL LIMPIEZA ESCALERAS (MUESTRA).....	45
ANEXO V – I4 - PLANILLA CONTROL LIMPIEZA COCINAS Y COMEDORES (MUESTRA)	46
ANEXO VI – I4 - PLANILLA CONTROL LIMPIEZA CAMARINES (MUESTRA)	47
I5 - INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE RESIDUOS Y SU RECICLAJE	48
I6 – INSTRUCTIVO LIMPIEZA DE TANQUES.....	51
I7 – INSTRUCTIVO LIMPIEZA EN ALTURA.....	52
I8 – INSTRUCTIVO LIMPIEZA DE OBRAS DE ARTE	53
I9 - INSTRUCTIVO ENCUESTA DE SATISFACCION LIMPIEZA:.....	54
ANEXO I – I9 ENCUESTA DE SATISFACCION LIMPIEZA (MUESTRA)	55



ALCANCE: La Unidad de Coordinación Técnica Operativa tiene a su cargo la supervisión y coordinación de todas las acciones que se relacionan con los servicios generales, vigilancia, seguridad, mantenimiento de bienes e instalaciones entre otras. La misma actúa bajo la órbita de la Dirección Nacional de Expresiones Federales, del Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos.

Planifica, dirige y ejecuta los programas de mantenimiento y de prestación de servicios, abarcando tanto las acciones de carácter preventivo como las de carácter correctivo, normativo, conductivo y modificativo.

Controla y realiza el seguimiento del personal propio a cargo, así como también del personal correspondiente a empresas contratistas de servicios o terceros y cuyo ámbito de actividad o prestación sea el de su competencia en el Edificio del Centro Cultural.

Asume el compromiso por la mejora continua de sus procesos y los define integrados entre sí, para conformar un “sistema de calidad integral” basado en conceptos de las normas ISO9001 en un todo de acuerdo con la Política de Calidad del Sistema Federal de Medio y Contenidos Públicos.

Con ese propósito, define e implementa el siguiente documento con carácter de “**Manual Operativo**” de uso interno, obligatorio en el ámbito de la CTO para su personal a cargo, sus procesos directos y sus proveedores contratados para la prestación de los servicios bajo su área de injerencia.

Asimismo, define también los siguientes Procedimientos Generales de aplicación transversal en todas sus Áreas:

- Tratamiento de No Conformidades
- Satisfacción de Usuarios/Requirentes
- Evaluación de Proveedores
- Revisión por la Dirección



REFERENCIAS NORMATIVAS (punto en pendiente de análisis)

TÉRMINOS Y DEFINICIONES (punto pendiente de análisis)



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (punto en desarrollo)

El Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos se creó en la órbita de la Jefatura de Gabinete de Ministros a partir del Decreto N° 12/15; y sus funciones se definieron mediante el Decreto N° 237/2015 siendo muy resumidamente, las siguientes:

- asistir al jefe de Gabinete de Ministros en todo lo inherente a las expresiones tecnológicas, artísticas, educativas, culturales, informativas y formativas, y aquellas vinculadas a la divulgación del conocimiento que el Estado propicie difundir a través de medios audiovisuales, redes digitales, parques temáticos u otros.
- intervenir en la administración y el funcionamiento de Radio y Televisión Argentina Sociedad del Estado (RTA SE) integrada por LS82 Canal 7, LRA Radio Nacional, y Radiodifusión Argentina al Exterior (RAE).
- tendrá injerencia en la administración y el funcionamiento de TELAM Sociedad del Estado.
- coordinará con el Ministerio de Educación y Deportes el contenido y funcionamiento de las señales Encuentro, Paka Paka y Depor TV y del Polo de Producción Audiovisual.
- entenderá “en la administración y operación del Parque Temático Interactivo del “Proyecto Tecnópolis del Bicentenario, Ciencia, Tecnología y Arte”
- Participar en el Consejo Asesor del Sistema Argentino de Televisión Digital Terrestre
- entenderá en la administración, operación y desarrollo del Banco Audiovisual de Contenidos Universales Argentino (BACUA), sus señales, medios relacionales y conexos.
- entenderá en la administración, operación y programación del Proyecto Centro Cultural Kirchner (y en la participación del Estado Nacional en la cadena de noticias regional Telesur, de la que Argentina se desvinculara formalmente en los próximos días (Pagina 12, 28/3/2016)



4.1. ENTENDIENDO LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

El objetivo de introducir esta cláusula es conseguir una alineación entre la planificación estratégica y la planificación del **Sistema de Gestión de la Calidad**.

BETO: Sugiero armar una matriz **FODA** para definir como un análisis estratégico fundamentado en la detección de elementos internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas) que constituyen un diagnóstico de la capacidad competitiva de la CTO.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

- Se definen y entienden las necesidades y expectativas de los “requerentes” de los servicios bajo la órbita de la CTO, las correspondientes al Estado Nacional en su carácter de garante del bienestar del pueblo de la Nación y las de sus funcionarios designados en su carácter de representantes, operadores y guardianes de dichos intereses.
- Se definen y entienden las necesidades y expectativas de los “usuarios” de los servicios de supervisión bajo la órbita de la CTO, las correspondientes a las de los agentes trabajadores y funcionarios, visitas y el Pueblo de la Nación Argentina en general. No solo en cuanto acceden al edificio y utilizan y gozan de los servicios que el mismo provee, sino también en su condición de dueños legítimos del edificio del CCK. Por lo mismo, la CTO velará para que los servicios prestados se ajusten a los estándares de calidad previstos en los pliegos de contratación, a la actualización de las necesidades según situación de revisión periódica y a las expectativas de calidad y satisfacción de los usuarios.
- Se definen y entienden las necesidades y expectativas de los “proveedores” a las correspondientes a las de las empresas prestadoras de Servicios contratados con quienes la CTO procurará el establecimiento de alianzas estratégicas y operativas que garanticen la calidad concertada de la prestación.
- Se define y entienden las necesidades y expectativas del “personal” de los servicios de supervisión bajo la órbita de la CTO, a toda cuestión vinculada a seguridad laboral, desarrollo personal y capacitación.
- Se define y entienden las necesidades y expectativas de la “Sociedad” como toda aquella relativa al respeto al medio ambiente; a la observación y consideración del impacto de las actividades y servicios prestados en la sociedad argentina y; a cualquier otra en pos de la búsqueda permanente del bienestar social.

4.3 ESTABLECIMIENTO DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la CTO es de aplicación y obligatorio en el ámbito de la Coordinación Técnica Operativa, para su personal a cargo, sus procesos directos e indirectos y sus proveedores contratados para la prestación de los servicios bajo su área de injerencia.



4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.4.1 CTO ESTABLECE, IMPLEMENTA, MANTIENE Y MEJORA DE FORMA CONTINUA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, de la siguiente manera:

- a) Define las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- b) Determina tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- c) Define y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- d) Procura los recursos necesarios para estos procesos y asegura que estén disponibles.
- e) Asigna responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Maneja los riesgos y oportunidades según requisitos del apartado 6.1 **(en análisis y definición)**
- g) Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- h) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

5. LIDERAZGO **(punto en desarrollo)**

5.1 ENTENDIENDO EL LIDERAZGO

Como la capacidad de liderar los procesos y las personas hacia el resultado esperado, potenciando el potencial individual para garantizar el mejor resultado para el equipo de trabajo.

5.1.1 GENERALIDADES

La CTO, a través de su Coordinador asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad en su órbita de injerencia; y de velar por la aplicación de la política y los objetivos de la calidad compatibles con el contexto y la dirección estratégica del Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos de la siguiente manera:

- Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de servicios;
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;



Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos

- Asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Promoviendo la mejora y la sistematización de ser posible;
- Apoyando a la dirección del Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La CTO lidera y asume el compromiso de aplicar el enfoque basado en las necesidades del “requerente” de esta manera:

- Identificando y haciendo cumplir regularmente los requisitos de los requerentes y los reglamentarios aplicables;
- Identificando y considerando los riesgos tanto como las oportunidades que puedan afectar la conformidad de los servicios prestados bajo su área de injerencia; y
- Procurando incrementar la satisfacción de los requerentes de manera constante.

5.2. POLÍTICA

5.2.1 DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La CTO a través de su Coordinador establece, define, implementa y mantiene la siguiente política de calidad, alineada con la Política del Sistema Federal de Medios y Contenidos Federales que es *"construir medios públicos de calidad, modernos y muy federales"* (Hernán Lombardi)

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La misma se expone en el despacho del Coordinador de la CTO, en Mesa de Ayuda para consulta de todos los colaboradores del área.

5.3 VER POLÍTICA DE LA CALIDAD COORDINACIÓN TÉCNICA OPERATIVA [propuesta sin validar]

5.4 ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La CTO define y asigna roles y responsabilidades según este detalle:

COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

- Relevar estados de situación y emitir informes de recomendaciones,
- Definir y dar formato a la documentación del sistema de gestión de calidad,



- Capacitar en el cambio cultural para el mantenimiento y adecuación a procesos, de todo el personal,
- Planificar y realizar auditorías internas,
- Administrar la gestión de No Conformidades y otras que coadyuven a la Mejora continua,
- Adecuar y actualizar el sistema y los documentos de gestión de calidad según las oportunidades de mejora,
- Promover la certificación de Procesos
- Definir el repositorio centralizado de la CTO
- Definir, desarrollar e implementar los sistemas necesarios para garantizar el Control, la Planificación y el funcionamiento estructural del Edificio y sus servicios.
- Informatizar los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad
- Liderar proyectos de aplicación transversal a todas las áreas

COORDINACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS

- Gestionar, administrar y diseñar la distribución de los espacios físicos y mobiliario.
- Adoptar medidas preventivas, correctivas, como así generar proyectos de mejora a fin de preservar la integridad, imagen y el correcto uso de los edificios, mobiliario y sus estructuras.
- Diseñar y diagramar la planimetría y documentación técnica necesaria para el desarrollo de proyectos de adecuación edilicia.
- Inspeccionar toda intervención de terceros y de personal propio que ponga en riesgo la integridad edilicia.

COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

- Asumir el mando del personal adscrito al servicio de mantenimiento, tanto propio como tercerizado.
- Mantener actualizado el historial de las instalaciones y los equipos para el mantenimiento, y toda intervención que se lleve a cabo sobre cada una de ellas.
- Organización del almacén de materiales, repuestos y herramientas.
- Elaboración de programas de mantenimiento preventivo, conductivo, normativo, modificativo y correctivo.
- Confeccionar los programas de seguridad de equipos en instalaciones.



- Emitir informes sobre todas aquellas cuestiones puramente técnicas que sean solicitadas.
- Participar en la confección de proyectos, anteproyectos y estudios de viabilidad de aquellas obras e instalaciones que sean necesarias.
- Asesorar en aquellas dudas que surjan en las obras y reparaciones que se efectúen.
- Elaboración de estudios de explotación de instalaciones que redunden en una disminución de costos, sin empeorar las condiciones de confort y mejorando el rendimiento y utilidad de las mismas.
- Asesorar en la adquisición del equipamiento comprobando las especificaciones técnicas del mismo.
- Control de funcionamiento de todas las instalaciones y equipos.
- Controlar todo lo relacionado con la seguridad técnica del edificio y su entorno, así como de las instalaciones estructurales.
- Control de oficina técnica en actualización de los planos relativos a distribución en planta e instalaciones, además de desarrollar las estadísticas relativas a rendimientos en instalaciones y equipos.
- Establecer barremos de actividades.
- Promover la aplicación de nuevos métodos y procedimientos de control, para dinamizar el desarrollo cuando sea requerido.

COORDINACIÓN DE HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL

- Diseñar y regular protocolos, procesos, procedimientos, y medidas de higiene y seguridad a fin de regular las intervenciones que sean realizadas que se realicen en el que se vaya a realizar en el centro.
- Realizar previo, durante y post a cada intervención, inspecciones de los trabajos realizados por las empresas tercerizadas según la actividad que estén desarrollando. Solicitar y verificar que se cumplan los requisitos de higiene y seguridad laboral estipulados por el área a todo el personal que ingrese a realizar una tarea.
- Controlar y regular toda documentación que garantice la higiene y seguridad laboral de las personas externas que realicen diversas intervenciones.
- Asegurar mediante gestión interna y externa, que todo sistema del edificio y su estructura edilicia, cumpla con las normas de seguridad y genere el mínimo riesgo para las personas y el medioambiente.
- Gestionar el relevamiento de extintores, chequeo salidas de emergencias, control de señalética y accesibilidad, estado de las redes de incendio, ascensores, y detectar cualquier tipo de deficiencias en las actuales condiciones edilicias, instalaciones y/o señalizaciones.



- Desarrollar y actualizar de un plan de evacuación, que contenga procesos, lineamientos, directivas y acciones a desarrollar en caso de un siniestro que comprometa el estado del edificio y la seguridad de las personas. Planificación y organización humana para la utilización óptima de los medios técnicos previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias que pudieran derivarse de una situación de riesgo.
- Realizar capacitaciones para el personal interno y terciarizado. Dictar charlas de introductorias sobre Higiene y seguridad laboral, capacitaciones en relación al Plan de Evacuación y los respectivos simulacros, capacitaciones trabajos de altura y riesgo y toda otra que se considere necesaria.
- Articular junto al servicio de asistencia de salud al personal, a fin de garantizar la cobertura médica interna y externa.
- Controlar y asegurar que se cuenten con todos los permisos y habilitaciones correspondientes en cada edificio dependiente, gestionando ante cada autoridad de aplicación de norma la documentación requerida.

COORDINACIÓN DE SEGURIDAD

- Adoptar medidas preventivas para evitar hechos que puedan afectar la seguridad edilicia y de las personas en los edificios a cargo y/o reducir sus efectos negativos al mínimo.
- Proteger y resguardar los bienes y personas puestos al cuidado generando una percepción de seguridad y confianza.
- Dar cumplimiento a todas las normas jurídicas, impositivas, laborales y otras que rigen la actividad.
- Coordinar el servicio de Policía Federal, seguridad privada y bomberos, a fin de garantizar el orden y la protección de los empleados y visitas.
- Gestionar e implementar todas las acciones necesarias para la coordinación entre las distintas fuerzas con el fin evitar robos, hurtos y daños en las instalaciones y personas que circulen en el edificio.
- Dirigir y aplicar los lineamientos expuestos en el Plan de Evacuación a fin de garantizar el éxito de las medidas diagramadas según el tipo de siniestro que surgiese. Planificar y actuar en todo tipo de evento que ponga en peligro vidas o bienes materiales. En la práctica esto incluye todo tipo de emergencias de mayor o menor grado, que requieren de los medios y técnicas para su resolución.
- Intervención preventiva y correctiva en robos, hurtos, extravíos y accidentes, ya sea a través de la recepción y gestión de denuncias, rondas de prevención y control por puestos Fijos, logística de eventos, control de cámaras, accesos y tecnología de prevención, y el registro de movimientos de bienes de valor de un área interna a otra.



COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

- Supervisar el sistema de acreditaciones que permiten el ingreso de personas al edificio, como así el ingreso de personal externo (proveedores, artistas, prensa u otros) que realicen trabajos en el edificio.
- Registrar los ingresos de elementos electrónicos, herramientas u otros materiales que se ingresen a los edificios que estén bajo la órbita del área.
- Coordinar todas las acciones correspondientes a la detección, planeación y atención de los servicios de apoyo que requieran las áreas para garantizar su mejor desempeño.
- Limpieza. Mantener los espacios físicos limpios y ordenados con el fin de conseguir un mejor aprovechamiento del espacio, una mejora en la eficacia y seguridad e higiene laboral y, en general, un entorno más cómodo y agradable. Realizando actividades como; fumigación, limpieza básica, en profundidad, en altura, limpieza de tanques, gestión de residuos y reposición de insumos.
- Control de Stock. Gestión eficiente de la circulación y almacenamiento de los bienes, herramientas, repuestos, etc., del flujo de información relacionado a estas actividades. Supervisión y gestión del ingreso y egreso de materiales de depósito y su correspondiente reposición.
- Automotores. Planificación y coordinación del trabajo. Evaluar y controlar el uso, salida y entrada de los mismos. Gestión de viajes.
- Otros servicios. Gestión de servicios no contemplados como generales; a saber, gestión de las contrataciones de pequeñas empresas que brindan servicios particulares. Estos son; Servicios de agua potable en dispenser, parquización y jardinería, ascensoristas, provisión y gestión de telefonía celular, entre otros.

COORDINACION GENERAL

- Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.
- Asegurarse de que los procesos están generando las salidas previstas.
- Informar sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo (Control y Planificación)
- Gestionar programas de corrección, mantenimiento, seguridad, conservación y supervisión de los inmuebles y e instalaciones a cargo.



- Desarrollar programas de supervisión, evaluación y control técnico del personal interno y terciarizado, de tal manera que asegure el mantenimiento, operación y servicio en condiciones apropiadas de los inmuebles a cargo.
- Operar, controlar y optimizar los sistemas de control y conducción para garantizar el mantenimiento y operatividad del edificio.
- Garantizar la dirección y ejecución de todos los programas, procesos y procedimientos necesarios para asegurar la excelencia, coherencia y optimización de toda la estructura edilicia, infraestructura, su remodelación y utilización; garantizando el bienestar y seguridad de las personas, evitando posibles daños a la comunidad y medio ambiente que pudiesen ser derivados de la actividad.
- Planificación y dirección de los programas de mantenimiento preventivo, conductivo, normativo, correctivo y modificativo, supervisando la ejecución de obras, tareas y servicios ejecutados por las empresas contratadas que operen en el edificio y sus instalaciones.
- Asegurar la correcta prestación de los servicios generales y específicos, tales como la Seguridad y Vigilancia, Higiene y Seguridad Laboral, Mantenimiento y Limpieza, Control de Accesos y Espacios Físicos, efectuando un control y seguimiento de la prestación de servicios contratados a terceros en el ámbito de su competencia.
- Controlar y supervisar los accesos, coordinando el ingreso-egreso de personas, ya sean propias al organismo como todo tercero, paquetes y todo tipo de materiales. Coordinar con la flota de vehículos disponibles para el traslado de proveedores, artistas y funcionarios.
- Operativa y logística. Brindar apoyo logístico a todas las áreas del Departamento Técnico Operativo, a través de inspecciones y acciones operativas con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas y la eficiencia en el desarrollo de eventos, muestras y el ingreso de visitas exteriores. Canalizar acciones y registrarlas a pedido de la mesa de ayuda.



POLÍTICA DE LA CALIDAD COORDINACIÓN TÉCNICA OPERATIVA **(propuesta sin validar)**

La Unidad de Coordinación Técnica Operativa, bajo la órbita de la Dirección Nacional de Expresiones Federales del Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos, con sus áreas de injerencia definidas a cargo (servicios generales, vigilancia, seguridad, mantenimiento de bienes e instalaciones) procura que la prestación de los servicios vinculados a su gestión sean de plena satisfacción para los usuarios y requirentes, contribuyendo en cuanto a sus funciones específicas dependa, a respetar los criterios centrales de “respeto del pluralismo político, religioso, cultural, lingüístico y social” como eje rector de este espacio de generación de contenidos.

Implementa un Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos propios y en los prestados por empresas contratadas, con el propósito de asegurar que los mismos garanticen el normal funcionamiento de las instalaciones, de sus sistemas operativos y de control, de sus espacios físicos, de los bienes históricos y asegurar que el ambiente edilicio se conserve en perfecto estado.

Procura fortalecer las competencias profesionales y operativas de los colaboradores de cada área y promueve acciones que propicien el compromiso de su gente y el de las empresas prestadoras de servicios, con los parámetros de calidad pautados.

Gestiona además los recursos necesarios para apoyar la ejecución, el seguimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando se respete y aplique la totalidad de la normativa vigente para cada servicio en particular y para el público en general, en un todo de acuerdo con el carácter de servicio artístico que este edificio presta a la comunidad.

Coordinación CTO/CCK

Marzo 2015



6. PLANIFICACION

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

La CTO identifica los siguientes principios para una gestión eficaz del riesgo, teniendo en cuenta la incertidumbre, la posibilidad de futuros sucesos y los efectos sobre los objetivos acordados con el objetivo de “Prevenir” **(desarrollar con BETO)**

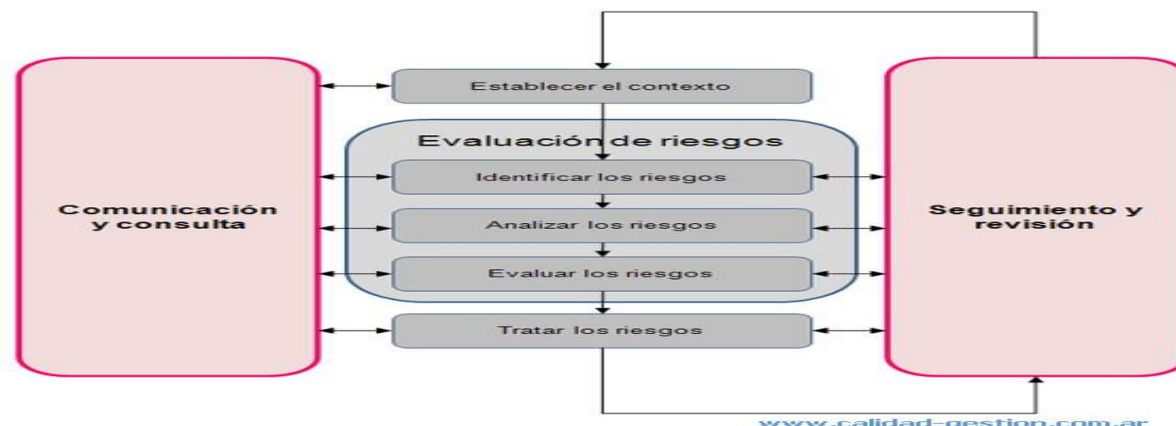
Se basa en los principios básicos que establece la Norma ISO 31000:

1. **Crear y proteger el valor:** Contribuye a la consecución de objetivos así como a la mejora de aspectos tales como la seguridad y salud laboral, cumplimiento legal y normativo, protección ambiental, etc.
2. **Estar incorporada en todos los procesos:** No debe ser entendida como una actividad aislada sino como parte de las actividades y procesos principales de una organización.
3. **Ser parte del proceso para la toma de decisiones:** La gestión del riesgo ayuda a la toma de decisiones evaluando la información sobre las distintas alternativas de acción.
4. **Ser usada para tratar con la incertidumbre:** La gestión de riesgo trata aquellos aspectos de la toma de decisiones que son inciertos, la naturaleza de esa incertidumbre y como puede tratarse.
5. **Ser estructurada, sistemática, y oportuna:** Contribuye a la eficiencia y, consecuentemente, también a la obtención de resultados fiables.
6. **Basada en la mejor información disponible:** Los inputs del proceso de gestión de riesgos están basados en fuentes de información como la experiencia, la observación, las previsiones y la opinión de expertos.
7. **Adaptarse al entorno:** Hecha a medida de la propia organización, alineada con su contexto externo e interno y con su perfil de riesgo.
8. **Considerar factores humanos y culturales:** Reconoce la capacidad, percepción e intenciones de la gente, tanto externa como interna que pueda facilitar o dificultar la consecución de los objetivos de la organización.
9. **Ser transparente, inclusiva, y relevante:** La apropiada y oportuna participación de los grupos de interés y, en particular, de los responsables a todos los niveles, deben asegurar que la gestión del riesgo permanece relevante y actualizada.
10. **Dinámica, sensible al cambio, e iterativa:** La organización debe velar para que la gestión de riesgos detecte y responda a los cambios de la empresa. Conocer como ocurren los acontecimientos externos e internos, cambio del contexto, nuevos riesgos que surgen y otros que desaparecen.
11. **Facilitar la mejora continua de la organización:** Las organizaciones deberían desarrollar e implementar estrategias para mejorar continuamente, tanto en la gestión del riesgo como en cualquier otro aspecto de la organización.



Ejemplo Flujo Evaluación de Riesgos:

- Identificación de riesgos implica “**contar con formación académica de alto nivel y experiencia gerencial**” para entender el negocio (3)
- La Coordinación General de la CTO y los Coordinadores de Área deben estar preparados para el nuevo estándar de análisis.
- Definir procedimientos para la evaluación, administración, eliminación y/o minimización de los riesgos (3) (2)
- Análisis de situaciones, impactos sobre la base de antecedentes, opiniones de expertos, revisiones históricas (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8)
- Informe de recomendaciones para la Coordinación General de la CTO (2)
- Roma de decisiones (3)



Responsabilidades:

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

Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner

Normativa de Aplicación

- Normativa legal vigente
- Pliegos de Adjudicación de Servicios (de corresponder)



6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION

- a) La CTO establece anualmente los objetivos generales de calidad para el Área (3)
- b) Los coordinadores de Áreas deben - anualmente y alineados con los objetivos generales - definir los objetivos específicos de la propia. En todos los casos los objetivos de calidad deben ser cuantificables, medibles y acotados en el tiempo.
- c) Se deben informar los indicadores de gestión, de estado y de resultado para cada objetivo (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8)
- d) Los objetivos se redactan y se comunican a todos los niveles de la organización a fin de que cada agente pueda a su vez establecer su objetivo principal anual en coherencia con los de su área y según su rol particular. (2)
- e) Todos los OBJETIVOS deben ser consistentes con la política de calidad, incluyendo el compromiso de mejora continua.

6.3. PLANIFICACION Y CONTROL DE CAMBIOS

La Planificación de la Calidad incluye:

- a) los procesos del sistema de calidad,
- b) los recursos necesarios;
- c) mejora continua del sistema de calidad.

<u>Responsabilidades:</u> 1: CTO/Servicios Generales (SG) 2: CTO/Control y Planificación 3: CTO/Coordinación 4: CTO/Espacios Físicos (EF) 5: CTO/Seguridad 6: CTO/Mesa de Ayuda 7: CTO/Equipo Inspección (EI) 8: CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (SH)	<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 Servicios (de corresponder)- Ver todos los PI (Procedimientos Internos) vigentes
---	--



7. SOPORTE

7.1. RECURSOS

7.1.1 Generalidades

La Coordinación de la CTO prevé y proporciona los recursos necesarios para poder establecer, implementar, mantener y mejorar de un modo continuo el Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos dentro de su Área de injerencia.

Determina las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y por lo mismos define que se necesita obtener de los proveedores externos asumiéndose como servicios subcontratados.

7.2. COMPETENCIAS

La CTO debe solicitar el personal necesario para garantizar el funcionamiento eficiente del Sistema de Gestión de la Calidad, sus procesos propios y los de supervisión de los subcontratados con el fin de cumplir de forma constante con todos los requisitos legales y los reglamentos del cliente.

La CTO identifica, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para que los procesos operen con eficiencia.

7.3. CONCIENTIZACIÓN

7.4. COMUNICACIÓN

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA



8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

8.2. INTERACCIÓN CON LOS REQUIRENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

8.3. PREPARACIÓN OPERACIONAL

8.4. CONTROL DE PROCESOS

8.5. DISEÑO Y DESARROLLO

La CTO plantea la excepción para este punto de la norma por cuanto no aplica a su ámbito de injerencia ningún proceso/producto de diseño ni de desarrollo.

8.6. EJECUCIÓN / IMPLEMENTACIÓN



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, CONTROL, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

- a) Según se defina para cada proceso, las responsabilidades por el “seguimiento, control, análisis y evaluación” de cada proceso, serán los que se definen en los mismos procedimientos e instrucciones vigentes. (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8)
- b) La metodología para garantizar el “seguimiento” y el “control” sobre los procesos y registros de cada área, se encuentra definida en cada procedimiento e instrucción vinculada, siendo en todos los casos la sistematización, la digitalización y el registro informático de datos lo recomendado y solicitado por la Coordinación de la CTO (*salvo impedimento fundado*)
- c) Cuando por su complejidad o naturaleza se deba solicitar algún desarrollo especial de sistemas o soporte informático para cumplir con el punto anterior, la confirmación por la viabilidad de su realización/contratación quedaran en la órbita de decisión de la Coordinación de la CTO.
- d) Los resultados y el “análisis” de indicadores serán reportados periódicamente según defina la Coordinación de la CTO (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8)
- e) Se compilarán los resultados del punto anterior y se graficarán en el Tablero de Comando periódicamente para difusión interna del Área (2)
- f) Los resultados e indicadores deberán ser considerados para la toma de decisiones estratégicas y de gestión (3)
- g) Se realizarán “evaluaciones” periódicas que permitan contribuir a los indicadores de “resultado” (Encuesta de Satisfacción; Evaluación de Proveedores; Auditoría conjunta Higiene y Seguridad de las Personas + Control y Planificación; Inspecciones diarias y otras de corresponder)
- h) Cuando “no” se encuentre establecido previamente, se deberán validar con la Coordinación CTO y el Área de Control y Planificación según la necesidad de evaluación puntual, los criterios de aprobación, el formato, la periodicidad y la metodología de aplicación de la “evaluación” (ver PG2).

<u>Responsabilidades:</u> 1: CTO/Servicios Generales (SG) 2: CTO/Control y Planificación 3: CTO/Coordinación 4: CTO/Espacios Físicos (EF) 5: CTO/Seguridad 6: CTO/Mesa de Ayuda 7: CTO/Equipo Inspección (EI) 8: CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (SH)	<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 Servicios (de corresponder)- Ver todos los PI (Procedimientos Internos) vigentes
---	--



PG2 – PROCEDIMIENTO GENERAL DE SATISFACCION DE USUARIOS/REQUIRENTES

Objetivo:

Una de las medidas principales del desempeño del sistema de calidad de la CTO es la información obtenida en la satisfacción de usuarios y requirentes.

Definición:

La CTO asume el compromiso de satisfacer a sus requirentes y usuarios asegurando que la prestación de los servicios en su órbita de injerencia (incluso subcontratados) será de alta calidad y estará de acuerdo con los requisitos de contratación. Designa equipos específicos de trabajo tanto como de inspección y control para garantizar la mejora continua en los procesos y las prestaciones de los mismos.

Establece que la medición y análisis de la satisfacción será parte fundamental de sus procedimientos internos de trabajo o de sus instancias de revisión y control sobre las diferentes áreas/empresas de servicios contratadas y define según el caso, los roles y responsabilidades por su implementación. (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8)

Define la necesidad de validar según el caso, el formato tipo de Encuestas de satisfacción a utilizar con la Coordinación/CTO, a fin de asegurar que la misma registrara los resultados necesarios, asegurando transparencia y objetividad en el manejo de la información. (2) (3)

Finalmente, define que los resultados obtenidos se comunicaran y difundirán internamente al personal y por lo mismo formaran parte de los indicadores de resultado de la CTO. (2) (3)

<u>Responsabilidades:</u> 1: CTO/Servicios Generales (SG) 2: CTO/Control y Planificación 3: CTO/Coordinación 4: CTO/Espacios Físicos (EF) 5: CTO/Seguridad 6: CTO/Mesa de Ayuda 7: CTO/Equipo Inspección (EI) 8: CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (SH)	<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 Servicios (de corresponder)- Ver todos los PI (Procedimientos Internos) vigentes
---	--



PG3 – PROCEDIMIENTO GENERAL DE EVALUACION DE PROVEEDORES

Objetivo:

Definir Criterios, Procedimientos y Ficha Tipo para la Evaluación de Proveedores activos que resuelvan requerimientos y/o presten servicios para el CCK dentro del Área de injerencia y supervisión de la CTO y con el propósito de:

- ✓ Retroalimentar al proceso de aprovisionamiento
- ✓ Permitir la identificación de brechas en la gestión de los proveedores y de nuestra gestión
- ✓ Obtener recursos/servicios que cumplan con los requerimientos de calidad y funcionamiento operativos requeridos.
- ✓ Contar con un sistema de evaluación organizacional

Definición

A los fines de definir un procedimiento para la evaluación de proveedores en el ámbito de injerencia de la CTO, se entenderá el mismo como un “proceso permanente”, en el cual el proveedor evaluado y calificado, mantiene su expediente activo mientras dure su prestación.

- a) Se decide realizar una evaluación anual de proveedores pudiendo revisar la periodicidad en función de las necesidades vigentes; ante incumplimientos reiterados, o a criterio de la Coordinación/CTO. (2)
- b) Calidad recaba la información de parte de los responsables (2)
- c) El informe del proveedor es confidencial y por ningún motivo será de conocimiento de otros proveedores.
- d) Se compartirá con el Proveedor el resultado de la evaluación; y si la puntuación final fuera inferior a 60 puntos, se le solicitara por escrito un plan de acción para atender los criterios que deben ser mejorados.
- e) Se define la Ficha de Evaluación de Proveedores

Criterios a evaluar:

- ✓ Perfil Comercial:

Tiene por objeto evaluar la disponibilidad y respuesta activa del personal del proveedor ante demandas y situaciones particulares para las que se requiera su atención. Sin perjuicio de que este punto se de aplicación de todo el personal del proveedor que se encuentre en contacto o desempeñando tareas dentro del



área de injerencia y supervisión de CTO/CCK; será especialmente de aplicación a los contactos comerciales, ejecutivos de cuenta o responsables de turno según el caso.

El Criterio de aceptación será la “visión y las evidencias” que aporte el responsable/CTO a cargo de la supervisión del servicio/proveedor en cuestión.

✓ Cumplimiento de Plazos de Entrega:

Tiene por objeto evaluar el cumplimiento de los Planes y Órdenes de trabajo requeridas según frecuencia y demás especificaciones determinadas por el pliego y/o a demanda de la CTO. Se realiza a través de la confirmación por parte de los usuarios, Informes de Inspección y reportes varios según el caso/servicio.

El criterio de aceptación será la “constatación de la entregas/cumplimientos según Plan/Orden de Trabajo.

✓ Calidad del Producto:

Tiene por objeto evaluar las características funcionales y operativas de los servicios/productos que provee al CCK y ver si cumple con las especificaciones técnicas de cada requerimiento. Este tipo de evaluación se realiza con base en la información proporcionada por los Responsables de Áreas. Incluso podría requerirse información de los usuarios directamente (esto último se evalúa a través de la encuesta de satisfacción).

Los criterios de aceptación serán: la “satisfacción” y la verificación de solicitudes de “re-trabajos” ocasionados por cuestiones atribuibles a errores en el servicio (no incluye solicitudes de carácter modificativo que se puedan solicitar).

✓ Evaluación de la Versatilidad del Proveedor: Tiene por objeto determinar si el proveedor mantiene o mejora los niveles de calidad esperados en sus servicios y desarrollos y fundamentalmente si se adapta a la actualización de requerimientos/necesidades.

El criterio de aceptación será la “visión y las evidencias” que puedan aportar los diferentes responsables de áreas, según el caso.

<u>Responsabilidades:</u> 1: CTO/Servicios Generales (SG) 2: CTO/Control y Planificación 3: CTO/Coordinación 4: CTO/Espacios Físicos (EF) 5: CTO/Seguridad 6: CTO/Mesa de Ayuda 7: CTO/Equipo Inspección (EI) 8: CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (SH)	<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 Servicios (de corresponder)- Ver todos los PI (Procedimientos Internos) vigentes
---	--



ANEXO I – PG3 - FICHA DE EVALUACION DE PROVEEDORES (MUESTRA)

PROVEEDOR:.....

AREA CTO RESPONSABLE:

PERIODO DE EVALUACION:

EVALUADOR:.....

CRITERIO	PESO (Revisar)	NOTA PONDERADA	PUNTUACION
Perfil Comercial	20%	<(PUNTUACION*PESO/100)>	Muy bueno Bueno Regular Malo
Cumplimiento Plazos	30%	<(PUNTUACION*PESO/100)>	Muy bueno Bueno Regular Malo
Calidad del Producto	30%	<(PUNTUACION*PESO/100)>	Muy bueno Bueno Regular Malo
Versatilidad del Proveedor	20%	<(PUNTUACION*PESO/100)>	Muy bueno Bueno Regular Malo

COMENTARIOS:

.....

.....

.....

Escala de Calificación de Desempeño- Descripción:

> 85 – 100 Muy Bueno / > 70 – 85 Bueno / > 60 – 70 Regular / > 0 – 60 Malo - RESULTADO TOTAL (MAXIMO 100) - La evaluación de cada uno de los criterios de desempeño se realiza sobre la base de una escala continua de 0 a 100. Se tomara el valor más beneficioso dentro del rango aplicable para graficar la puntuación final.



9.2. AUDITORÍAS INTERNAS

- La CTO planifica las auditorías internas de carácter anual / semestral (**confirma BETO**) a fin de obtener información actualizada sobre el grado de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad tanto como de su actualización a la última versión de la norma ISO9001
- Sera responsable por la planificación y la implementación de las auditorías internas el Área de Control y Planificación (2)
- Se definirán junto con la Coordinación de la CTO los criterios bajo los que se realizara cada auditoría y el alcance que tendrá la misma (2) (3)
- Los Auditores Internos deberán garantizar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría (2)
- El Informe Auditor Interno consolidara los resultados para Coordinación General de la CTO incluyendo los comentarios, observaciones y oportunidades de mejora identificadas sobre los procesos y registros. También se aportaran las evidencias correspondientes. (2)
- La auditoría prevé el análisis también de los cambios legales, normativos, de contexto externo e interno y otros que puedan afectar el Sistema de gestión de Calidad de la CTO y los servicios vinculados en sus áreas de injerencia de la CTO (2)
- Es dable considerar que el resultado del Informe Auditor Interno podrán generar reuniones de tratamiento de no conformidades,
- Cada Informe Auditor Interno será compartido para el análisis de los Coordinadores de áreas y se guardara como registro de calidad (2)

<u>Responsabilidades:</u> 1: CTO/Servicios Generales (SG) 2: CTO/Control y Planificación 3: CTO/Coordinación 4: CTO/Espacios Físicos (EF) 5: CTO/Seguridad 6: CTO/Mesa de Ayuda 7: CTO/Equipo Inspección (EI) 8: CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (SH)	<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 Servicios (de corresponder)- Ver todos los PI (Procedimientos Internos) vigentes
---	--



9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Objetivo:

Asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación permanente del Sistema de Gestión de Calidad de la CTO con la dirección estratégica del Sistema Federal de Medios y Contenidos Públicos.

Generalidades:

La planificación y la realización de la Revisión por la Dirección, será del Área de Control y Planificación (2)

La misma se realizara a demanda de la Coordinación General de la CTO; como mínimo 1(una) vez al año, preferentemente en el mes de Octubre.

Deberá incluir revisión de status sobre:

- El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección
- Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad
- La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según: La satisfacción del cliente y de las partes interesadas; el grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad; el desempeño de todos los procesos; las no conformidades y las acciones correctivas;
- Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición
- Los resultados de las auditorías internas
- El desempeño de los proveedores externos
- El grado de adecuación de los recursos
- La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

<u>Responsabilidades:</u> 1: CTO/Servicios Generales (SG) 2: CTO/Control y Planificación 3: CTO/Coordinación 4: CTO/Espacios Físicos (EF) 5: CTO/Seguridad 6. CTO/Mesa de Ayuda 7. CTO/Equipo Inspección (EI) 8. CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (SH)	<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 Servicios (de corresponder)- Ver todos los PI (Procedimientos Internos) vigentes
---	--



10. MEJORA

10.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Objetivo: Definir y registrar el tratamiento que la CTO dará a las No Conformidades para asegurar la mejora continua del sistema de gestión de Proyectos.

Definición de No Conformidades:

Situaciones que no resultaron conformes, porque no implicaron lo previsto en Tiempo, Calidad, etc. Serán identificadas también en este texto y en otros registros del sistema de gestión de calidad como “NC” = No Conformidades

Quien puede generar / dar de alta una No Conformidad:

Puede identificar una “NC” el Usuario/Requirente o cualquier miembro de la organización que la identifique. Debe comunicarlo de manera verbal o vía mail a Control y Planificación con todo el detalle que se considere oportuno. (1)(2)(3)(4)(5)(6)(7)(8)

Se analizará la descripción de la “NC” para evaluar la importancia de la misma y la necesidad de su tratamiento interno y se registrará en el “Formulario de Registro de No Conformidades” para lo que podrán solicitar más información aclaratoria de la misma. (2)

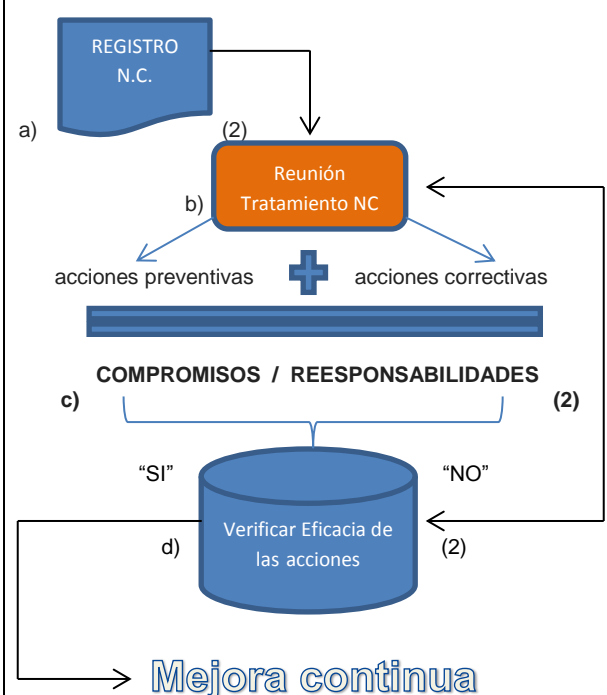
El tratamiento de una “NC” nunca debe ser utilizado como acción de reprimenda o sanción hacia una persona en particular, sino que debe servir para tomar acciones que contengan las consecuencias derivadas y prevenir.

Por eso, las “NC” deberían ser analizadas de manera abierta y multidisciplinaria procurando la participación de los responsables/representantes del ámbito de injerencia del hecho en sí, de su (posible) origen, de su impacto evidente y de su implicancia a futuro a fin de poder definir:

- acciones correctivas (inmediatas que busquen solucionar el problema y contener la situación) y
- acciones preventivas (con las que pretendemos impedir que lo ocurrido vuelva a suceder).



10.2. MEJORA CONTINUA

<p><u>Flujo Tratamiento No Conformidades:</u></p> 	<p><u>Definición Tratamiento de No Conformidades</u></p> <ul style="list-style-type: none">f) Se registra la NC según Formulario Vigente previo analizar la criticidad / gravedad / recurrencia y Alta en Seguimiento de “NC según los criterios antes definidos (2)g) Se convoca a la reunión de análisis de la “NC” (2)h) Se registran las acciones / responsables y compromisos asumidos (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8)i) Se verifica el cumplimiento del punto d) y se registran avances en el seguimiento de “NC” (2)j) Se verifica la eficacia de las acciones correctivas / preventivas en el tiempo y según lo establecido como razonable; registrando en simultaneo las novedades en el Seguimiento de “NC” (2) (3) ...k) Se Cierran las NC sin reincidencias anualmente (2)
<p><u>Responsabilidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none">1: CTO/Servicios Generales (SG)2: CTO/Control y Planificación3: CTO/Coordinación4: CTO/Espacios Físicos (EF)5: CTO/Seguridad6: CTO/Mesa de Ayuda7: CTO/Equipo Inspección (EI)8: CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (SH)	<p><u>Áreas de Aplicación:</u> Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner</p> <p><u>Normativa de Aplicación</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Normativa legal vigente- Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder)- Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos



ANEXO I – PG1 – FORMULARIO TRATAMIENTO NO CONFORMIDADES (MUESTRA)

NO CONFORMIDAD NO. /AÑO

FECHA:
DESCRIPCION:
RESPONSABLE POR LA DETECCION:

TRATAMIENTO DE LA NO CONFIRMIDAD

PARTICIPANTES: _____

ANALISIS DE LAS CAUSAS: _____

DEFINICION DE ACCIONES CORRECTIVAS:

ACCION	RESPONSABLE	IMPLEMENTACION	VERIFICACION IMPLEMENTACION

DEFINICION DE ACCIONES PREVENTIVAS:

ACCION	RESPONSABLE	IMPLEMENTACION	VERIFICACION IMPLEMENTACION

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES DE CALIDAD:

VERIFICACION EFICACIA ACCIONES TOMADAS:<FECHA>

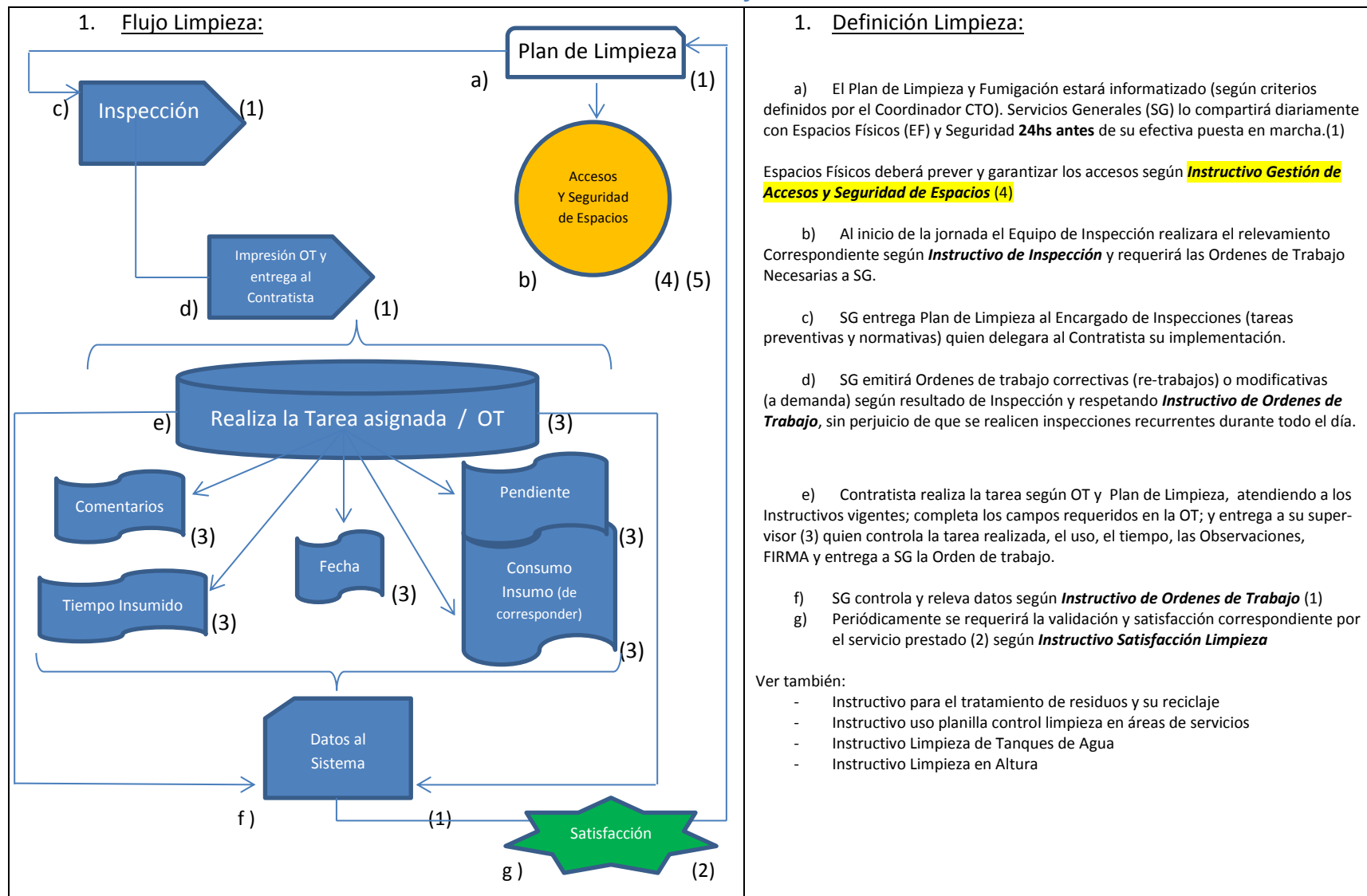
CIERRE DE NO CONFOR IDAD: <FECHA>



**PROCEDIMIENTOS INTERNOS,
INSTRUCCIONES DE TRABAJO
Y ANEXOS**



PI1 - PROCEDIMIENTO INTERNO DE INSPECCION DIARIA y LIMPIEZA Y FUMIGACION





<p>2. Flujo Fumigación</p>	<p>2. Definición Fumigación:</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 Instructivo Gestión de Accesos y Seguridad 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>El día de la fumigación SH controlara que las condiciones 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/Seguridad e Higiene (SH)</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 y protocolos vinculados a la actividad



I1 - INSTRUCTIVO DE INSPECCION

<p>Flujo Inspección</p> <pre>graph TD A[Plan de Limpieza (día anterior)] --> B{¿Novedades y Visitas? (7)(6)} B -- "b) SI (7)" --> C[Priorizar Inspección: Mostradores Sarmiento Sala Argentina Correo Antiguo Plaza Seca Ballena Cúpula y Balcones Escalera Mecánica Ascensores panorámicos Indicaciones específicas] B -- "b.1) NO (7)" --> D((Inspección (7))) D --> E[e) Planilla de Inspección (7)] D --> F[d) O. de Trabajo (7)] E --> G[(Seguimiento y Control (1))] F --> G G --> H[h) (1)] H --> A D -- "f) (7)" --> H</pre> <p>Priorizar Inspección:</p> <ul style="list-style-type: none">Mostradores SarmientoSala ArgentinaCorreo AntiguoPlaza SecaBallenaCúpula y BalconesEscalera MecánicaAscensores panorámicosIndicaciones específicas	<p>Descripción Inspección::</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none">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)<ul style="list-style-type: none">b.1) Si se informan novedades o visitas, se priorizara 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 solicitara la emisión de Ordenes de Trabajo (7) acorde a su origen, que cursaran vía Servicios Generales según Instructivo de Ordenes de Trabajo (1)e) Se cargaran los resultados en el archivo de seguimiento correspondiente y se entregara la Planilla completa a SG como evidencia (7)f) Las OT emitidas serán incluidas en las Inspecciones del día siguiente como “adicionales” (7)g) SG reportara al Coordinador mensualmente los resultados de los indicadores de gestión, Estado y Resultado por el Servicio de Limpieza y Fumigación según corresponda. (1)
<p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">1: CTO/Servicios Generales (SG)2: CTO/Control y Planificación3: CTO/Contratista4: CTO/Espacios Físicos (EF)5: CTO/Seguridad6: CTO/Mesa de Ayuda7: CTO/Equipo Inspección (EI)	<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 de Limpieza e Instructivos específicos



PISO	ESPACIOS /BIENES	CODIGO	ANEXO I - I1 – PLANILLA DE INSPECCION LIMPIEZA										FECHA:
			PISO	PAREDES	VIDRIOS	ABERTURAS	TECHO	ENTRADA	SILLAS	CORTINAS	MOBILIARIO	TACHOS DE BASURA	ESCENARIO
			1 a 5	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1 a 5	SI - NO

Nota aclaratoria:

- La planilla de Inspección debe contener el detalle del 100% de las tareas listadas en el “Plan de Limpieza” del día anterior siendo los datos: “piso”, “Espacios/Bienes” y “código” los registros que se deben mantener idénticos y replicados del Plan de Limpieza del día anterior (generado por sistema).
- La planilla cuenta en cada caso con una cantidad de aspectos a evaluar siendo “1” (uno) el valor más alejado y “5” (cinco) el más cercano al concepto de “limpieza”, la que deberá entenderse según criterios pactados en las directivas de las tareas y/o instructivos vigentes según el caso.
- Cuando alguna tarea no se encuentre de acuerdo a las expectativas del Equipo de Inspección, se deberá indicar en la columna “Requiere Re-Trabajo”: “SI”; y se procederá según indica el Instructivo de Inspección vigente a solicitar la Orden de Trabajo correspondiente. Si en cambio, la tarea está acorde a las expectativas, se registrara en este campo “NO”

Firma Inspector: _____

Firma Supervisor Impecable _____



I2 - INSTRUCTIVO DE ORDENES DE TRABAJO

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 realizará 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 <ul style="list-style-type: none"> - Normativa legal vigente - Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder) - Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos
---	---



ANEXO I - I2 - ORDEN DE TRABAJO (MUESTRA)



ORDEN DE TRABAJO
CTO - CCK



ORDEN DE TRABAJO N°:	140	FECHA: 02/03/2016
----------------------	-----	-------------------

DESCRIPCIÓN:	PISO 6º OFICINA 608 LADO NOBLE.
--------------	---------------------------------

TAREAS A EJECUTAR		
DESCRIPCION	TIEMPO ESTIMADO	TIEMPO REAL
LIMPIEZA DE SALA 608 MUESTRA ENAMORAR	4 HORAS	
QUITAR PLOTEOS DE VIDRIOS	2 HORAS	

NOMBRE	MAGALI PEINADO	TEL:
ÁREA	SERVICIOS GENERALES	
FIRMA		

RESPONSABLE ASIGNADO	
NOMBRE	GABRIEL ZEÑUK
ÁREA/EMPRESA	INSPECCIÓN DE LIMPIEZA
FIRMA	

OBSERVACIONES	
---------------	--



I3 - INSTRUCTIVO DE GESTION DE ACCESOS Y SEGURIDAD DE ESPACIOS



I4 - INSTRUCTIVO 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” 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
---	---



ANEXO I – 14 - PLANILLA CONTROL LIMPIEZA BAÑOS (MUESTRA)

PLANILLA CONTROL LIMPIEZA BAÑOS

Código Espacio:

Fecha:

DETALLE INDICATIVO DE TAREAS:

Básica: Espejos y paredes perfectamente limpios sin adhesiones o pegamentos

Artefactos sanitarios lavados con agua, detergente, desinfectante

Reponer de corresponder, pastillas desodorantes en migitorios e inodoros

Pisos limpios, brillantes, secos, libres de manchas, adhesiones y opacidades

Profunda: Paredes azulejadas o de mármol, mesadas y bachas lavados con agua, detergente, desinfectante

HORA INICIO	HORA FIN	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	TIPO LIMPIEZA	OBERVACIONES

Nombre Supervisor

Firma Supervisor



ANEXO II – I4 -PLANILLA CONTROL LIMPIEZA ASCENSORES (MUESTRA)

PLANILLA CONTROL LIMPIEZA ASCENSORES

Código Espacio:

DETALLE INDICATIVO DE TAREAS:

Básica: Barrido, aspirado, repasado de toda la cabina sin interrupción del normal funcionamiento.

Profunda: Respetar procedimiento de coordinación con área de mantenimiento, pared y revestimiento de acero inoxidable.

Sala de Maquina: Según cronograma de mensual: barrido, trapeado, eliminación de telas de araña.

HORA INICIO	HORA FIN	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	TIPO LIMPIEZA	OBSERVACIONES

Nombre Supervisor

Firma Supervisor

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ANEXO III – 14 - PLANILLA CONTROL LIMPIEZA TERRAZAS (MUESTRA)

PLANILLA CONTROL LIMPIEZA TERRAZAS

Código Espacio:

DETALLE INDICATIVO DE TAREAS:

Básica: Barrido y lavado general, libre de residuos

Profunda: Lavado con agua y detergente o productos similares

HORA INICIO	HORA FIN	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	TIPO LIMPIEZA	OBSERVACIONES

Nombre Supervisor

Firma Supervisor

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ANEXO IV – 14 - PLANILLA CONTROL LIMPIEZA ESCALERAS (MUESTRA)

PLANILLA CONTROL LIMPIEZA ESCALERAS

Código Espacio:

DETALLE INDICATIVO DE TAREAS:

De mármol básica: Barrido, aspirado, trapeado húmedo con desinfectante, desodorante, lustre o abrillantador.

De mármol profunda: Igual Básica mas aplicación de cera antideslizante y lustre.

De madera básica: Barrido, aspirado, repasado de lustre.

De madera profunda: Autorización CTO, removedor de cera, limpiador, aplicación de nueva cera.

De goma básica: Barrido, aspirado, repaso con trapo húmedo o abrillantador no siliconado y antideslizante.

De goma profunda: Agua y detergente o productos y teniendo especial cuidado según su material

De cemento: escalera de escape: Barrido, repaso barandas, zócalos y laterales

Mecánicas: Limpieza y desengrasado

HORA INICIO	HORA FIN	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	TIPO LIMPIEZA	OBSERVACIONES

Nombre Supervisor

Firma Supervisor

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ANEXO V - I4 - PLANILLA CONTROL LIMPIEZA COCINAS Y COMEDORES (MUESTRA)

PLANILLA CONTROL LIMPIEZA COCINAS Y COMEDORES

Código Espacio:

DETALLE INDICATIVO DE TAREAS:

Artefactos, Pileta, mesadas y paredes azulejadas: Limpieza con agua y jabón, detergente, secado, desodorizado y perfumado con desinfectante.

Paredes azulejadas limpieza profunda: Eliminación de manchas de óxido y limpieza profunda.

Heladera: Lavado no abrasivo.

Anafes cocinas y hongos: Limpiador desengrasante

Pisos limpiar, abrillantar, dejar secar, libres de manchas, adhesiones y opacidades.

HORA INICIO	HORA FIN	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	TIPO LIMPIEZA	OBSERVACIONES

Nombre Supervisor

Firma Supervisor



ANEXO VI – 14 - PLANILLA CONTROL LIMPIEZA CAMARINES (MUESTRA)

PLANILLA CONTROL LIMPIEZA CAMARINES

Código Espacio:

DETALLE INDICATIVO DE TAREAS:

Limpios y desodorizados.

HORA INICIO	HORA FIN	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	TIPO LIMPIEZA	OBSERVACIONES

Nombre Supervisor

Firma Supervisor

.....

.....

.....

.....

.....

.....



15 - INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE RESIDUOS Y SU RECICLAJE

- 1) **Generalidades:** El tratamiento de residuos dentro del CCK se rige por la Ley Nº 1.854 del GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, referente a la “Gestión de Residuos Sólidos Urbanos”, que divide los mismos en tres categorías generales:
 - Residuos húmedos: “... aquellos susceptibles de ser sometidos a reciclado orgánico y no son considerados residuos secos...”
 - Residuos secos: “... residuos susceptibles de ser técnica y económicamente reutilizados y/o reciclados. Son aquellos materiales como plásticos, vidrios, textiles, metales, gomas, cueros, papeles y cartones...”
 - Residuos sólidos urbanos: “... aquellos residuos generados en domicilios particulares y todos aquellos generados en comercios, oficinas y servicios, industrias, entre otros, y que por su naturaleza y composición puedan asimilarse a los producidos en los domicilios particulares...”



MATERIALES RECICLABLES: SIEMPRE LIMPIOS Y SECOS. Papel, cartón, plásticos y metálicos, cartulina, papel de diario, revistas, folletos, cajas, rollos de papel. Botellas, envases, bolsas, papel film, vajilla descartable limpia y seca. Latas, papel de aluminio.

RESIDUOS GENERALES: restos de comida, papel y cartón sucios o con restos de comida, servilletas, pañuelos, tickets de papel, envoltorio de golosinas, vasos. Envases plásticos sucios. Envases tetra-brick

Para llevar adelante un adecuado tratamiento de los mismos, es necesario separar los residuos en origen, en bolsas destinadas para cada tipo. Por eso, los tachos deben estar señalizados con carcatería que permitirá diferenciar qué residuos corresponden a cada uno.





2) Cestos para disposición de residuos

Cada sector tendrá cestos de basura que se podrán identificar por etiquetas y bolsas de colores:

- VERDE (papel, cartón, plásticos y metálicos) VERDE (residuos limpios y secos): PAPEL CARTULINA, PAPEL DE DIARIO, REVISTAS, FOLLETOS, ROLLOS DE PAPEL, CAJAS, PAPEL DE ALUMINIO, SERVILLETAS, CAJAS, LATAS METÁLICAS, BOTELLAS PLÁSTICAS, ENVASES PLÁSTICOS, BOLSAS, CARTÓN.
- GRIS (residuos generales) RESTOS DE ALIMENTOS, YERBA, PAPEL Y CARTÓN SUCIOS O CON RESTOS DE COMIDA, SERVILLETAS, PAÑUELOS DESCARTABLES, TICKETS DE PAPEL, ENVOLTORIOS DE GOLOSINAS, ENVASES PLÁSTICOS SUCIOS.
- Cada cesto estará señalizado con Adhesivos para identificar los materiales y residuos que se depositarán en el mismo

3) Responsabilidades:

Es responsabilidad de todos los funcionarios, colaboradores y visitas respetar el tratamiento correcto de los residuos segun antes descripto.

4) Programa de reciclado de la Fundación Garrahan



El CCK se une a la iniciativa del programa de Reciclado y Medio Ambiente de la Fundación Hospital de Pediatría Garrahan, recolectando Tapitas de Plástico y Papel de oficinas, para solidarizarnos con los objetivos de la fundación y concientizar sobre el medio ambiente.

Las cajas para depositar el Papel y los frascos para depositar Tapitas de plástico están disponibles en oficinas y pasillos para el personal interno y público. el Programa de Reciclado de Papel de la Fundación Garrahan dispone cajas de cartón señalizadas específicamente para depositar PAPELES (papel blanco o de color, impreso en negro o color, con o sin ganchitos, sobres de todo tipo de papel (con o sin etiqueta o ventana de celofán), formularios continuos, diarios, revistas, carpetas plásticas o biblioratos llenos de papel (nunca vacíos), folletos brillosos u opacos, guías telefónicas, papel troquelado, copiativo y de fax. Se solicita que los papeles no se arrojen en bollos)



5) **Tratamiento de Residuos:**

Salvo disposición diferente de la CTO, el Servicio de Limpieza incluirá también las tareas vinculadas al tratamiento de residuos de la siguiente manera:

1. Limpieza de Oficina - Turno mañana: recolectar desechos y proveer bolsas nuevas
2. Conservación de Limpieza - Turno Tarde: Antes de iniciar la recolección, deberá estacionarse el carrito contenedor en el hall del ascensor destinado al tratamiento de residuos. En dicho contenedor se acopiara las recolecciones de cada oficina sin que estas permanezcan en ningún momento desparramado o apoyado en el piso. Se reiterara la operación hasta que la bolsa en la cuba del contenedor este llena. Momento en el que los operarios de limpieza deberán proceder a su vaciado en el ascensor correspondiente para su inmediato traslado al Subsuelo/Deposito únicamente.
3. Retiro para Recolección - Disponer las bolsas hasta la parte trasera del camión recolector, de la siguiente manera:
 - a. Traslado de bolsas de residuos desde el deposito al hall de montacargas
 - b. Retener el montacargas (stop cabina) máximo 5 minutos
 - c. Cargar el Montacargas
 - d. Enviar Monta cargas a Planta Baja para su inmediata descarga
 - e. Reenvío de Montacargas a Subsuelo para repetir el procedimiento de carga
 - f. Las bolsas que sean bajadas del Montacargas en PN quedaran transitoriamente depositadas donde la CTO indique a la espera del camión de empresa recolectora de residuos
 - g. Arribado el camión, se procederá a trasladar las bolsas hasta la parte trasera del camión para desde ahí ser tomadas por personal de la empresa recolectora definitivamente.
 - h. Al momento de arribo del camión recolector, debería haber bolsas en depósito transitorio; haber bolsas en el Montacargas; y estar lote en subsuelo disponible para ser cargado en secuencia ininterrumpida hasta terminar la recolección de todas las bolsas de residuos, con el objetivo de que el camión de residuos se estacione el menor tiempo posible y las bolsas de residuos estén el menor tiempo posible en depósito transitorio.
4. Concluido este operativo, el encargado del servicio dará inicio a las tareas de aseo de todos los sectores afectados al traslado, incluyendo la cabina del ascensor montacargas.
5. Aclaraciones Importantes: Los horarios de recolección de residuos sean los pautados por la Unidad de Coordinación Técnica Operativa
6. No se deben mezclar las bolsas (según el tipo de residuos/color) en ningún momento



I6 – INSTRUCTIVO 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
---	---



I7 – INSTRUCTIVO 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”

I8 - INSTRUCTIVO LIMPIEZA DE OBRAS DE ARTE

En proceso de análisis y relevamiento.



I9 - INSTRUCTIVO 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 – 19 ENCUESTA DE SATISFACCION LIMPIEZA (MUESTRA)

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**
