TRATAMIENTO DE LLAVES, APERTURA Y CIERRE DE ESPACIOS

**Objetivo:** *Normalizar la mecánica, los roles y las responsabilidades en la gestión*

*de apertura-cierre de espacios y la administración de llaves.*

Realizado por: María Fernanda Sanz / Planificación y Control Aprobado por: Alberto Martínez / Coordinación C.T.O.

Fecha de Emisión: Fecha de Revisión:

1. **Definición y generalidades:**

Se entiende a los efectos de este procedimiento que los “espacios” son oficinas, salas, áreas de servicio y todo otro factible de ser catalogado en las diferentes Áreas del Centro Cultural a saber: Industrial, Noble y de Transición. Los mismos son los que se encuentran identificados en los planos **C:\Users\Usuario\Documents\GitHub\dge\1-general\2-planos**

Sera responsable por la gestión de apertura, cierre y guarda de llaves dentro del edificio, el Área de Espacios Físicos, que será identificada en este texto y en otros registros del sistema de gestión de calidad como “EF”

Personal de Seguridad será responsable por cumplir con el curso operativo de apertura y cierre de puertas tanto como de resguardar las llaves, por lo que será de su entera responsabilidad la custodia y devolución a término de las mismas.

Los actores involucrados en el proceso deberán contar con acceso al “**Sistema de Ticket DGE**” tanto como al “**Sistema de Gestión de Activos**” (SGA) con perfiles de acceso y visibilidad definidos según instrucción de la Coordinación de la CTO

1. **Procedimiento General para Cierre y Apertura de Espacios:**

Este procedimiento establece que se utilizara el **Sistema de Gestión de Activos** (en adelante “SGA”) para el registro del estado de los espacios del edificio

1. Cierre de espacios:

Diariamente, a la hora en que la Coordinación de CTO defina o la Planificación diaria de “EF” prevea, personal de Seguridad del edificio procederá a dar cierre a todos los espacios que estén “Abiertos” que corresponda.

Si al momento de cerrar, el oficial de seguridad o rondín encontrase a alguien trabajando dentro, deberá registrar el nombre y apellido del mismo y dar aviso a “EF” para que re-coordinen el procedimiento de cierre. (Ver con Maxi Seif)

El responsable de los “cierres” debería ser un vigilador del turno 14-22 (turno tarde) - VER TAMBIEN TEMAS FAJAS

Una vez finalizado el recorrido de cierre, el personal de seguridad o rondín pondrá cada llave a resguardo bajo precintos individuales y registrara en el Sistema de Gestión de Activos ( “SGA”) el No. Precinto para cada llave/”EF” correspondiente / Hora de cierre / Status (del espacio) “Cerrado” (Ver con Maxi Seif)

1. Apertura de Espacios:

Como concepto general, “EF” dará la instrucción de apertura de espacios a las 6.00AM, salvo para aquellos espacios que formalmente hayan solicitado algún tratamiento de apertura/cierre diferente aunque también se considerara que cursan como parte de la Planificación Diaria, por lo que será de responsabilidad del Área el control por la efectiva realización de lo programado en tiempo y forma.

El responsable de las “aperturas” debería ser un vigilador del turno 22-06 (turno noche) – VER TEMA FAJAS

De esta forma, el vigilador de 06 a 14 se encarga de las aperturas y cierres pendientes y los solicitados durante la mañana sin problemas, y éste también debería verificar al momento de su ingreso (06 am) que todo esté de acuerdo a lo pautado.

1. **Procedimiento Especial para Cierre y Apertura de Espacios a demanda:**

Se define que se utilizara el “**Sistema de Pedidos DGE”** para registrar y controlar la gestión de apertura y cierre de espacios solamente cuando dichas solicitudes ingresen por Mesa de Ayuda.

La responsabilidad de cada persona/área quedara reflejada en el “Estado” de la Petición y su “derivación personal/área” según corresponda. Por lo mismo, la información del sistema representara la evidencia sobre la gestión de cada uno de los actores involucrados en el proceso siendo en este caso: “Mesa de Ayuda” – “Espacios Físicos” – “Seguridad”

Cuando CTO/Mesa de Ayuda reciba un pedido de apertura-cierre de espacios, deberá requerir información de:

* Fecha y hora de la solicitud
* Código del Espacio Físico (Rubricado según ultimo catalogo)
* Nombre y Apellido de la persona que solicita la apertura
* Motivo por el que se solicita la apertura del espacio

Aclaraciones para el uso del sistema de Ticket DGE:

* El **“TIPO”** de Petición será el que corresponda al origen del pedido y se podrá adaptar según el criterio para catalogar los mismos que se defina.
* **“ESTADO”** de las Peticiones:
* NUEVA: Cuando se da de alta en el sistema
* ASIGNADA: Cuando se asigna la tarea a un área determinada
* EN CURSO: Cuando se delega la tarea netamente operativa

Delegar “EN CURSO” la tarea, implica que efectivamente la operatividad para la resolución está encaminada y recibida por quien la llevara a cabo. Es decir, si “EF” recibe en asignación una solicitud de apertura, pondrá “EN CURSO” la misma cuando efectivamente el personal de seguridad tome acción para la apertura/cierre del espacio requerido y no antes. En caso de saber que la operatividad estará demorada (por ejemplo si el llaverero no estuviera disponible) “EF” podrá aclarar el motivo de la demora en NOTAS hasta tanto esté en condiciones de delegar “EN CURSO” de manera correspondiente la tarea.

* NO APLICA: Cuando la tarea asignada no corresponde a ese área (analizar otras opciones posibles); pasa a cerrarse.
* RESUELTA: Cuando se cumplió con la tarea
* CERRADA: Cuando quien genero la petición en el sistema se notifica del cumplimiento y cierra la tare con presunción de conformidad. *Sugerimos pensar en la necesidad de establecer algún criterio de validación de ser necesario según el flujo/tipo de Petición cursada*)
* CERRADA NO CONFORME: Cuando una petición que ya fue cerrada, registra algún reclamo o queja por la misma tarea.
* Todas las delegaciones/responsabilidades serán recibidas en el **“IN-BOX”** personal/Área según corresponda.
* **“NOTAS”:** Aun cuando ya estuviera bajo responsabilidad de a otra persona, quien genero la petición tanto como quien la tuviera delegada podrá agregar “notificaciones, comentarios y aclaraciones” que podrán ser leídas por los interesados del ticket. Es importante considerar que el uso de las “NOTAS” debería tender a minimizar el uso del mail, el teléfono y el radio por cuestiones vinculadas a los pedidos. Fundamentalmente, es vital para poder conservar registro del historial tanto como de la secuencia operativa.
* “**NOTIFICACIONES DE CAMBIO**”: Quien figure como “asignado” en la petición, recibirá notificaciones en su In-Box informando sobre las novedades y otros comentarios que pudieran haberse ingresado a cada petición. Estas mismas podrán ser visualizadas en cada petición por los responsables del momento y los predecesores; no así quien aún no hubiera sido delegado para actuar en la misma.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Flujo:  NO APLICA  NO CONFOR-ME  RESUELTA  EN PROCESO  ASIG-  NADA  NUEVA  CERRADA  6 (6)   1. (6)   b) (6-4)  c) (4-5)  d) (5-6)  f) (6) e) (5) | | Descripción del Flujo:   1. **Mesa de Ayuda**” generara la solicitud en el “**Sistema de Pedidos DGE”** en estado “NUEVO”. Si no hay cambios para realizar sobre el mismo y habiendo revisado que los datos son correctos, deberá modificar el estado indicando que el mismo queda “ASIGNADO” y deberá indicar a quien lo delega; asumiendo como genérico que las Peticiones son recibidas por los Coordinadores de área. En este caso “Maximiliano Seif / EF”. 2. Recibida la Petición en estado “asignada”, el responsable de Espacios Físicos podrá:   \* modificar su estado poniendo el pedido “EN CURSO” cuando delegue la tarea de ejecución operativa a quien corresponda (nombre personal operativo que la llevara a cabo (Llaverero/Seguridad). Se recomienda verificar la “fecha de fin” requerida siempre que se recibe una tarea. IMPORTANTE: En caso de modificar dicha fecha será mandatorio indicar por “NOTA” en la misma Petición, el motivo del cambio.  \* modificar su estado poniendo el pedido en “NO APLICA” cuando la tarea no corresponda al área (analizar casos posibles).   1. Quedará bajo responsabilidad de personal operativo (Llaverero/**Seguridad)** la apertura/cierre efectiva del espacio requerido tanto como la devolución de la llave al Área de “EF” inmediatamente concluida la operación, momento en el que deberá modificar el estado de la Petición a “RESUELTA”. 2. **Mesa de Ayuda** recibirá la notificación de estado resuelto en el In-Box y procederá a modificar el estado de la Petición a “CERRADO” con presunción de conformidad. 3. En caso de que Mesa de Ayuda reciba alguna queja/reclamo por una solicitud ya cerrada, deberá identificar la Petición y modificar su estado para que quede CERRADO NO-CONFORME. 4. En ese caso será obligatorio generar una nueva solicitud en la que será obligatorio vincular el Número de Solicitud Padre (entendiendo como tal al ticket cerrado no-conforme) |
| 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 del Servicio (de corresponder) según tarea * Otros Procedimientos e Instructivos vinculados. |

