**PROCEDIMIENTO INTERNO LIMPIEZA Y FUMIGACION**

*Objetivo: Normalizar el uso del Plan de Limpieza y sus procedimientos transversales*

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

Fecha de Emisión: Fecha de Revisión:

## PROCEDIMIENTO INTERNO DE INSPECCION DIARIA y LIMPIEZA Y FUMIGACION

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Flujo Limpieza:   Plan de Limpieza  a) (1)  Inspección  c) (1)    Impresión OT y entrega al Contratista  b) (4) (5)  d) (1)    Realiza la Tarea asignada / OT  e) (3)  Pendiente  Comentarios    Consumo Insumo (de corresponder)  (3) (3)  Fecha  Tiempo Insumido  (3)  (3)  (3)    Datos al Sistema  f ) (1) g ) (2)  Satisfacción   1. Flujo Fumigación   Días hábiles  **Seguridad e Higiene**  b)Alerta a Espacios Físicos y Seg  c) Alerta Seguridad  d) Comunicación Interna al Personal  2  f) Satisfacción Seguridad e Higiene  e) Constancia Fumigación  0  a) Cronograma 3   * 3 * 1 * 5 | 1. Definición Limpieza: 2. El Plan de Limpieza y Fumigación estará informatizado a través del Sistema General de Activos según criterios definidos por el Coordinador CTO.  |  | | --- | | Servicios Generales (SG) lo compartirá diariamente con Espacios Físicos  (EF) y Seguridad **24hs antes** de su efectiva puesta en marcha.(1)  Espacios Físicos deberá prever y garantizar los accesos según ***Procedimiento General-***  ***Tratamiento de Llaves, Apertura y Cierre de Espacios*** (4)   1. Al inicio de la jornada el Equipo de Inspección realizara el relevamiento   Correspondiente según ***Instructivo de Inspección*** y requerirá las Ordenes de Trabajo  Necesarias a SG.   1. SG entregara Plan de Limpieza al Encargado de Inspecciones (tareas   preventivas y normativas) quien delegara al Contratista su implementación.   1. SG emitirá Ordenes de trabajo correctivas (re-trabajos) o modificativas   (a demanda) según resultado de Inspección y respetando ***Instructivo de Ordenes de***  ***Trabajo***, sin perjuicio de que se realicen inspecciones recurrentes durante todo el día.  Se deberán gestionar a través de Mesa de Ayuda los pedidos diarios (Ticket DGE) | |  | | 1. El Contratista realiza la tarea según OT y Plan de Limpieza, atendiendo a los   Instructivos vigentes; completa los campos requeridos en la OT; y entrega al supervisor  (3) quien controla la tarea realizada, el uso, el tiempo, las Observaciones, FIRMA y  entrega a SG la Orden de trabajo. |  1. SG controla y releva datos según ***Instructivo de Ordenes de Trabajo*** (1) 2. Periódicamente se requerirá la validación y satisfacción correspondiente por el servicio prestado (2) según ***procedimiento de Satisfacción***   Ver también:   * Procedimiento general para el tratamiento de residuos y su reciclaje * Instructivo uso planilla control limpieza en áreas de servicios * Procedimiento Interno de Limpieza de Tanques de Agua * Procedimiento Internos de Limpieza en Altura  1. Definición Fumigación:   El flujo y definiciones del procedimiento de fumigación se muestran con referencia a la línea de tiempos graficada en días sobre el margen izquierdo del flujo.  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 (HS) (1)  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.  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)  HS controlara que las condiciones y la documentación para la prestación del servicio estén en un todo de acuerdo con la normativa legal vigente, alertando al Coordinador de CTO si fuera necesario. (6)  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 Higiene y Seguridad para su control y evaluación.  f) Se requerirá la validación y satisfacción correspondiente por el servicio prestado (2) |
| Responsabilidades:  1: CTO/Servicios Generales (SG)  2: CTO/Control y Planificación  3: CTO/Contratista  4: CTO/Espacios Físicos (EF)  5: CTO/Seguridad  6. CTO/Higiene y Seguridad (HS)  7. CTO/SG/Equipo Inspección | Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner  Normativa de Aplicación   * Normativa legal vigente * Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder) * Procedimientos Internos y protocolos vinculados a la actividad |

## INSTRUCTIVO DE INSPECCION

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Inspección  Plan de Limpieza (día anterior)  ¿Novedades y Visitas?   1. (7)   h)  (1)  b) (7) b.1) (7)  “SI”  “NO”    Priorizar Inspección:  Mostradores Sarmiento  Sala Argentina  Correo Antiguo  Plaza Seca  Ballena  Cúpula y Balcones  Escalera Mecánica  Ascensores panorámicos  Indicaciones específicas  c) (7) f) (7)      Seguimiento y Control  Solicita O. de Trabajo (7)  Completa Planilla de Inspección (7)  e) d)  g) (1) | Descripción Inspección::  La jornada de Inspección se realiza con lógica descendente y carácter básicamente visual. Se hará desde el Piso 9 hasta el 3er. Subsuelo del Edificio.   1. Solicita novedades y programa de visitas del día con Mesa de Ayuda para priorizar las tareas de Inspección (7); 2. De no haber novedades se procede con el cronograma de Inspección según Plan de Limpieza del día anterior (7) y se continua con el punto c)   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).   1. La inspección consistirá en un relevamiento y puntuación del estado y grado de limpieza según ***Anexo I - PLANILLA INSPECCION*** de este instructivo. (7) 2. 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 se cursaran vía Servicios Generales y según Instructivo vigente (1) 3. Se deberá prever la informatización de los resultados de la inspección para alimentar indicadores de resultado. DEFINIR” (7) 4. Las OT emitidas serán incluidas en las Inspecciones del día siguiente como “adicionales” (7) si no se hubiera realizado la inspección anteriormente. 5. 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) (7) |
| 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 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PISO** | **ESPACIOS /BIENES** | **CODIGO** | ANEXO I - I1 – PLANILLA DE INSPECCION LIMPIEZA **FECHA:SE DEJA ESTE ESPACIO EN BLANCO** | | | | | | | | | | |  |
| PISO | PAREDES | VIDRIOS | ABERTURAS | TECHO | ENTRADA | SILLAS | CORTINAS | MOBILIARIO | TACHOS DE BASURA | ESCENARIO | REQUIERE RETRABAJO |
|  |  |  | *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* | *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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

## 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 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** | | | | | | | | | |
| **TAREA 1** | **TIEMP EST** | **TAREA 2** | **TIEMP EST** | **TAREA 3** | **TIEMP EST** | **TAREA 4** | **TIEMP EST** | **TAREA 5** | **TIEMP 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)

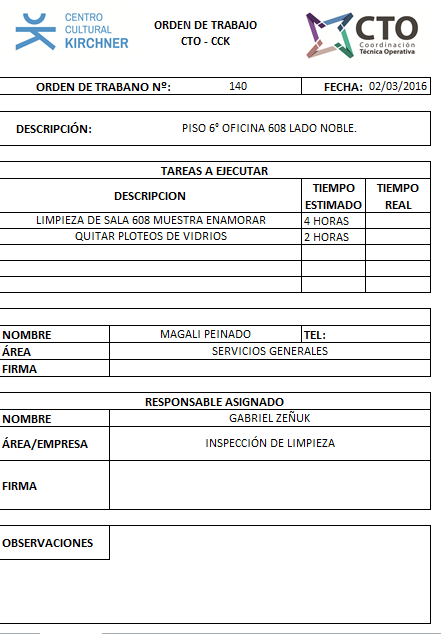
Planilla 2:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 u objetos que pueden ser dañados por algún producto en particular o exceso de agua. Se debe aclarar si la tarea se trata de un “RE-TRABAJO” o si es una “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 y 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 |

### ANEXO I – I2 - ORDEN DE TRABAJO (MUESTRA)



## 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. (7)
* 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) (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) (7)
* El Equipo de Inspección turno mañana relevara diariamente la totalidad de los formularios emitidos el día anterior. (7)
* Servicios Generales, a través de su equipo de Inspección, revisara que las “Planillas” estén debidamente completas, reportara los resultados para alimentar los indicadores definidos y también informara sobre necesidades detectadas. Podrá incluso tomar acciones e identificar No Conformidades para que las mismas sean analizadas.
* Control y Planificación Coordinara el Tratamiento de No Conformidades para garantizar la mejora continua según Procedimiento General para el Tratamiento de No Conformidades (2) vigente y propondrá las capacitaciones necesarias u otras acciones de corresponder.
* Asimismo, Control y Planificación mantendrá actualizados los documentos del sistema de gestión de calidad de la Unidad de Coordinación Técnica Operativa. (2)

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |

*Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

## INSTRUCTIVO LIMPIEZA DE TANQUES – revisar!

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)
* Relevara los datos informados por Servicios Generales para alimentar los indicadores de Gestión tanto como de Resultado (2) del Área.

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |

*Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

## INSTRUCTIVO LIMPIEZA EN ALTURA – revisar!

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)
* Relevara los datos informados por Servicios Generales para alimentar los indicadores de Gestión tanto como de Resultado (2) del Área.

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |

*Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

## I8 – INSTRUCTIVO LIMPIEZA DE OBRAS DE ARTE

En proceso de análisis y relevamiento.

## INSTRUCTIVO ENCUESTA DE SATISFACCION LIMPIEZA:

1. 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.
2. Control y Planificación realizara periódicamente encuestas para evaluar la satisfacción de los Usuarios del Servicio de Limpieza y Fumigación.
3. 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

1. 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)
2. 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)
3. Servicios Generales informara, justificara y solicitara aprobación al Coordinador del CTO sobre cualquier modificación de los Instructivos y procedimientos previa a su implementación (1)
4. 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)
5. Ajuste y actualización de documentos del sistema de gestión de calidad de CTO (2)
6. 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)

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |

*Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha de Revisión: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*