**PI 8.6 - 4 LIMPIEZA Y FUMIGACION**

*Objetivo: Normalizar y planificar las tareas de limpieza y fumigación*

Realizo Control y Planificación (firma y aclaración):

Aprobó Dirección C.T.O. (firma y aclaración):

Espacios Físicos (firma y aclaración):

Seguridad: (firma y aclaración):

Servicios Generales (firma y aclaración):

Fecha de Emisión: Fecha de Revisión:

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Flujo Limpieza:   Plan de Limpieza  a) (1)  Inspección  c) (1)    Entrega del Plan al Contratista Limpieza  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)  Servicios Generales (SG) GgggGggGGeneraenerENERALES (SG)    Reporte Indicadores  Satisfacción  f ) (1)  g ) (2)   1. Flujo Fumigación   Días hábiles  c) Comunicación Interna al Personal  **Seguridad e Higiene**  b)Alerta a Espacios Físicos y Seg  b) Alerta Seguridad  2  e) Satisfacción Seguridad e Higiene  d) Constancia Fumigación  0  a) Cronograma 3   * 3 * 1 * 5 | | 1. Definición Limpieza: 2. El Plan de Limpieza y Fumigación estará informatizado (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)   1. Espacios Físicos deberá prever y garantizar la apertura de los sectores según cronogra-   ma de limpieza y los requerimientos específicos.   1. Al inicio de la jornada el Equipo de Inspección realizará el relevamiento   correspondiente según ***Instructivo de Inspección*** ***de este PI***   1. Encargado de Inspecciones (tareas preventivas y normativas) delegará al   Contratista la implementación del Plan de Limpieza del día (1) | |  | | 1. Contratista realiza las tareas planificadas del día, atendiendo los   Instructivos vigentes y cada supervisor (3) controla la tarea realizada en su turno.  Se emitirán las Ordenes Correctivas: Re-trabajos (a solicitud del Equipo  de Inspecciones ) o Modificativas (a demanda y solicitadas por cualquier área). Los  Contratista deberán cumplimentar las órdenes correctivas y completar los datos requeridos por el formulario y devolverlo  firmado para control y registro de SG |  1. SG/Equipo Inspección controla y releva datos (1) para reportar periódicamente indicadores de gestión y resultado por el servicio realizado. 2. Se requerirá periódicamente y a discreción del responsable de SH la validación por la satisfacción de los usuarios según ***Procedimiento vigente (2)***   La cobertura horaria de Limpieza es la prevista para el Centro cultural de 06hs a 24hs. Cualquier gestión que sea necesario realizar fuera de este horario deberá ser comunicada con anticipación a la Coordinación Técnica Operativa.   1. Definición Fumigación:   El flujo y definiciones del procedimiento de fumigación referencia, en su margen izquierdo, la línea de tiempo graficada en días.  a) El Contratista deberá confirmar mensualmente a SG el Cronograma de fumigación/desratización. El plazo mínimo para informar la fecha de efectivizar el procedimiento no puede ser inferior a **5 días hábiles,** detallando los productos a utilizar, los espacios a cubrir, el horario de inicio y el tiempo estimado para la finalizar la tarea (3). SG comunicará inmediatamente a Seguridad e Higiene (SH) (1).  b) Con 72hs de anticipación SG compartirá el cronograma al área de Espacios Físicos y al Área de Seguridad, garantizando la apertura de espacios para la realización efectiva del servicio.  c) 24hs antes de la Fumigación/Desratización efectiva, SG comunicara vía e-mail a todo el personal del edificio y especialmente al de las áreas programadas para fumigar/desratizar, con el fin que cada persona tome los recaudos de cuidado necesarios para preservar sus efectos personales. (1)  HS controlará que las condiciones y la documentación para la prestación del servicio estén en un todo de acuerdo con la normativa legal vigente y alertará al Coordinador de CTO si fuera necesario. (6)  d) Dentro de las 48hs hábiles de finalizado el servicio de Fumigación/Desratización, SG solicitará al contratista la **constancia** por la prestación del servicio y lo compartirá con el Área de Seguridad e Higiene para su control y evaluación.  e) Se requerirá la validación y satisfacción correspondiente por el servicio prestado (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/Higiene y Seguridad (HS)  7. CTO/Administracion | | 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 vigentes |
| Flujo Inspección  Plan de Limpieza (día anterior)  ¿Novedades y Visitas?   1. (7)(6)   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  c) Planilla de Inspección (7)  d) O. de Trabajo (7)  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 2do. Subsuelo del Edificio. La cobertura horaria de limpieza es la prevista para el Centro Cultural, de 07hs a 24hs. Cualquier gestión que sea necesario realizar fuera de este horario deberá ser comunicada con anticipación a la Coordinación Técnica Operativa.   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)   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), Escaleras Mecánicas, 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 de espacios según criterios definidos en el Plan de Limpieza y con asignaciónaleatoria de Inspectores con el propósito de evitar que el inspector responsable de la realización de las tareas sea el mismo que inspecciona (7).Tal inspección se hará en función de una muestra aleatoria y al azar elaborada por el equipo de Control y Planificación, que determinará la cantidad de casos a inspeccionar y los pisos donde se aplicará. La misma se realizará una vez al día.. 2. Conforme se identifiquen necesidades de re-trabajo o modificaciones durante el recorrido de inspección, se solicitará la emisión de Órdenes de Trabajo, que cursarán según instructivo vigente. (1) 3. Se cargarán los resultados en el archivo de seguimiento correspondiente (7) 4. Se dará especial atención a las solicitudes recibidas vía Tickets de Mesa para resolver a la brevedad.(7) 5. SG/Equipo Inspección reportará los resultados de los Indicadores de Gestión, Estado y Resultado generados por el Servicio de Limpieza y Fumigación, según corresponda. (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   Ver también: Instructivo para el tratamiento de residuos y su reciclaje, Instructivo uso planilla control limpieza en áreas de servicios, Instructivo Limpieza de Tanques de Agua, Instructivo Limpieza en Altura, de corresponder. | | |

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

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

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

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

Planilla 1:

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

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades:  1: CTO/Servicios Generales (SG)  2: CTO/Control y Planificación  3: CTO/Contratista  4: CTO/Espacios Físicos (EF)  5: CTO/Seguridad  6. CTO/Mesa de Ayuda  7. CTO/Equipo Inspección (EI) | Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner  Normativa de Aplicación   * Normativa legal vigente * Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder) * Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos |

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

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

* El ámbito de aplicación de las mismas será – *salvo instrucción en contrario* – todo el edificio del Centro Cultural
* Servicios Generales emitirá las impresiones necesarias para la cantidad de espacios a cubrir según instrucción de Coordinación CTO. (1)
* Será responsabilidad del Supervisor de la empresa contratista/usuario o Responsable Operativo, disponibilizar las “Fichas” definidas como Anexos de este PI, en los espacios correspondientes a primera hora del día. (3) o (7)
* Será 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, relevará 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 revisará que las “Planillas” estén debidamente completadas; reportará las necesidades de revisión y el análisis de la información relevada con el instrumento correspondiente. (1)
* Control y Planificación coordinará el Tratamiento de No Conformidades para garantizar la mejora continua del Servicio de Limpieza de acuerdo aln 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)

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades:  1: CTO/Servicios Generales (SG)  2: CTO/Control y Planificación  3: CTO/Contratista  4: CTO/Espacios Físicos (EF)  5: CTO/Seguridad  6. CTO/Mesa de Ayuda  7. CTO/Equipo Inspección (EI) | Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner  Normativa de Aplicación   * Normativa legal vigente * Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder) * Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos |

## INSTRUCTIVO 2 - PI 8.6 – 4 LIMPIEZA DE TANQUES

No se estima necesario la emisión de un instructivo especial para la Limpieza de Tanques por cuanto la prestación del servicio se terceriza

con empresas especializadas en la materia.

Sin embargo, se deja establecido que:

* 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 imprescindible 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 tanto dicho documento será una constancia que se archivará por fecha. (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 |

## INSTRUCTIVO 3 - PI 8.6 – 4 LIMPIEZA EN ALTURA

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

Sin embargo, se deja establecido lo siguiente:

* La regularidad para la limpieza de tanques de agua será definida y registrada en el Plan de Limpieza como una tarea a cumplir (1)
* Será mandatorio el requerimiento de la Inspección Diaria según Instructivo de Limpieza vigente (7)
* Se reportaran mensualmente los resultados a la Coordinación de CTO y a Control y Planificación (1)
* 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 |

## INSTRUCTIVO 4 - PI 8.6 – 4 DE OBRAS DE ARTE

En proceso de análisis y relevamiento.

## 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 |

### ANEXO I –ENCUESTA DE SATISFACCION LIMPIEZA

Fecha:

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

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

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

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

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

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

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

SI No

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

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

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

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

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

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

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

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

SI No

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