## PI1 - 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  Satisfacción  f ) (1)  g ) (2)   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 (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 ***Instructivo Gestión de***  ***Accesos y Seguridad 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 entrega 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. | |  | | 1. Contratista realiza la tarea según OT y Plan de Limpieza, atendiendo a los   Instructivos vigentes; completa los campos requeridos en la OT; y entrega a su super-  visor (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 ***Instructivo Satisfacción Limpieza***   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  1. Definición Fumigación:   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.  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)  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)  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)  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.  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/Seguridad e Higiene (SH)  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 |

## I1 – INSTRUCTIVO DE INSPECCION

|  |  |
| --- | --- |
| 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  d) O. de Trabajo (7)  e) Planilla de Inspección (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.   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), 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 cursaran vía Servicios Generales según ***Instructivo de Ordenes de Trabajo*** (1) 3. Se cargaran los resultados en el archivo de seguimiento correspondiente y se entregara la Planilla completa a SG como evidencia (7) 4. Las OT emitidas serán incluidas en las Inspecciones del día siguiente como “adicionales” (7) 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) |
| 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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

## 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)

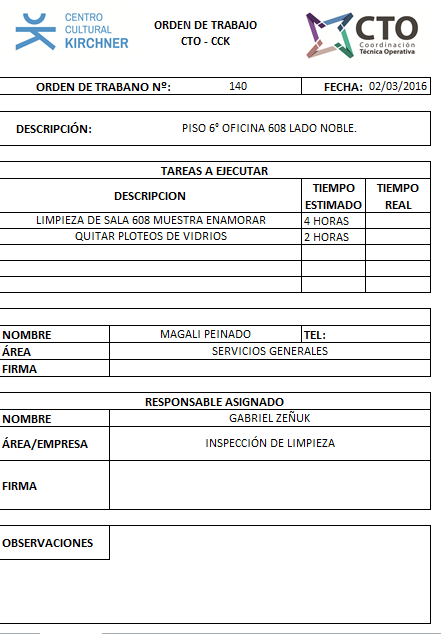
Planilla 2:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 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 |

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



## 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, relevara 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 revisara 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)

|  |  |
| --- | --- |
| 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 – I4 - 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** | **OBERVACIONES** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Nombre Supervisor |  | | |
|  |  | Firma Supervisor |  | | |
| ……… | …………… | ……………………………… | ………………… | ……………………. | ……………………… |

### ANEXO III – I4 - 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** | **OBERVACIONES** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Nombre Supervisor |  | | |
|  |  | Firma Supervisor |  | | |
| ………………… | …………… | ……………………………… | ………………… | ……………………. | ……………………… |

### ANEXO IV – I4 - 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** | **OBERVACIONES** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | 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** | **OBERVACIONES** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Nombre Supervisor |  | | |
|  |  | Firma Supervisor |  | | |
| ……… | …………… | ……………………………… | ………………… | ……………………. | ……………………… |

### ANEXO VI – I4 - 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** | **OBERVACIONES** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Nombre Supervisor |  | | |
|  |  | Firma Supervisor |  | | |
| ……… | …………… | ……………………………… | ………………… | ……………………. | ……………………… |

## I5 - 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 mismosen 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 carcelería que permitirá diferenciar qué residuos corresponden a cada uno.

1. **Cestos para disposición de residuos**

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

* 1. 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.
  2. 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 PLÁTICOS SUCIOS.
  3. Cada cesto estará señalizado con Adhesivos para identificar los materiales y residuos que se depositarán en el mismo

1. **Responsabilidades:**

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

1. **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 Garraham 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)

1. **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:
   1. Traslado de bolsas de residuos desde el deposito al hall de montacargas
   2. Retener el montacargas (stop cabina) máximo 5 minutos
   3. Cargar el Montacargas
   4. Enviar Monta cargas a Planta Baja para su inmediata descarga
   5. Reenvío de Montacargas a Subsuelo para repetir el procedimiento de carga
   6. 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
   7. 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.
   8. 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.

1. 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.
2. Aclaraciones Importantes: Los horarios de recolección de residuos sean los pautados por la Unidad de Coordinación Técnica Operativa
3. 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)
* 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 |

## 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)
* 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 |

## I8 – INSTRUCTIVO LIMPIEZA DE OBRAS DE ARTE

En proceso de análisis y relevamiento.

## I9 - 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 |

### ANEXO I – I9 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**