

VALORIZA FACILITIES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PE.04		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS		
TÍTULO:		Prestación de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)		
APROBACIÓN				
EDICIÓN	FECHA DE EDICIÓN	REDACTADO	REVISADO	APROBADO
	FECHA DE EFECTIVIDAD			
1				
NATURALEZA DE LOS CAMBIOS RESPECTO A LA EDICIÓN (ANTERIOR):				
PG.01.01-F.01/Ed.1				

Índice

PE.04 Prestación de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)	3
1. <i>OBJETO</i>	3
2. <i>ALCANCE</i>	3
3. <i>DOCUMENTOS RELACIONADOS</i>	3
4. <i>RESPONSABILIDADES</i>	3
4.1 Direcciones Regionales/Delegado	3
4.2 Gerente de Servicios	3
5. <i>GENERALIDADES Y DEFINICIONES</i>	3
5.1 Generalidades.....	3
5.2 Definiciones	4
6. <i>PROCEDIMIENTO</i>	4
6.1 Planificación de las actividades de prestación de servicios auxiliares.....	4
6.2 Registros.....	5
7. <i>FORMATOS</i>	5
8. <i>DIAGRAMAS</i>	5
9. <i>ANEXOS</i>	5

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PE.04 – Prestación de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)	Edición: 1 Página 3 de 7

PE.04 PRESTACIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES (VIGILANCIA, SEGURIDAD, LIMPIEZA Y JARDINERÍA)

1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto describir el sistema seguido en el área de la prestación de servicios auxiliares tales como vigilancia, seguridad, limpieza o jardinería, para asegurar su eficacia y calidad.

2. ALCANCE

El Procedimiento es de aplicación a las tareas englobadas dentro de la denominación genérica “servicios auxiliares” dentro de las actividades comprendidas en el *facility management*.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PE.06 “Inspección de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería).

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Direcciones Regionales/Delegado

- Designa el Gerente de Servicios que se hará cargo del contrato.
- Establece la frecuencia de la inspección del servicio.

4.2 Gerente de Servicios

- Establece los requisitos del contrato.
- Elabora la planificación de los servicios auxiliares.
- Realiza las inspecciones del servicio.
- Designa a las personas que podrán realizar inspecciones en situaciones excepcionales (por ejemplo, por enfermedad).
- Elabora los informes al cliente cuando proceda.

5. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

5.1 Generalidades

La referencia a centro de trabajo lo es también a obra o servicio, y viceversa.

La referencia a Gerente de Servicios lo es también a Jefe de Obra, y viceversa.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PE.04 – Prestación de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)	Edición: 1 Página 4 de 7

5.2 Definiciones

Servicios auxiliares: Se considerarán como servicios auxiliares las actividades de vigilancia, seguridad, conserjería, limpieza y jardinería.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Planificación de las actividades de prestación de servicios auxiliares

El proceso desarrollado para la planificación de la prestación de servicios auxiliares se analiza en el diagrama PE.04-D.01 “Diagrama de planificación de servicios auxiliares”.

Una vez designado el Gerente de Servicios, y a juicio de la Dirección Regional o el Delegado, se reunirá con todos los implicados en la elaboración de la oferta del servicio, con objeto de transmitir:

- Objetivos.
- Propuestas de ejecución realizadas en la oferta.
- Personal propuesto.
- Mejoras ofertadas.
- Especificaciones de contrato.
- Presupuestos y estimaciones económicas.
- Personas de contacto para el Cliente.

Se establecerá la frecuencia de inspección del servicio. A la hora de establecer la periodicidad de la realización de las inspecciones deberán tenerse en cuenta los criterios establecidos por el cliente y las particularidades de cada contrato (número de edificios, dispersión geográfica, servicios prestados, etc.). Las inspecciones deberán ser realizadas por los Gerentes de Servicios, salvo en casos excepcionales y justificados, en que podrán ser realizadas por la persona en quien deleguen.

Para la realización de las inspecciones existen modelos de formatos que serán modificados por el Gerente de Servicios en función de las características de los servicios.

Los informes al Cliente solo serán obligatorios si así lo exigen los Pliegos, el contrato o el Cliente. Se establecerá la frecuencia de entrega de dicho informe.

Para elaborar la planificación será necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Tareas y operaciones a desarrollar.
- Programación de tareas de ejecución (frecuencias, calendarios, etc.).
- Normas del Cliente.

En caso de que la planificación se haya realizado con anterioridad para incluirse en la oferta o el contrato, o se le exija al subcontratista, será válida siempre que contemple los puntos anteriormente mencionados.

La planificación será archivada en el registro PE.04-RE.01 “Planificación de los Servicios Auxiliares”.

Para la contratación de servicios, se actuará según indica el Procedimiento General PG.03.01 “Compras y evaluación de proveedores”.

La prestación de servicios auxiliares no comienza hasta que se hayan firmado los correspondientes contratos que la regulan (Cliente y subcontratista).

En algunos casos, por motivos razonados (urgencia del Cliente, retrasos justificados en la firma del contrato, etc.) el servicio puede iniciarse antes de la firma de los citados contratos e incluso, de forma excepcional, antes de ser comunicadas las adjudicaciones del mismo.

En estos casos, la prestación del servicio se regirá por los compromisos escritos previos existentes (por ejemplo, Cartas de Intención). El Gerente de Servicios será el responsable directo de su vigilancia y control.

La sistemática de la ejecución de los servicios auxiliares se define en el diagrama PE.04-D.02 “Diagrama de

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PE.04 – Prestación de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)	Edición: 1 Página 5 de 7

ejecución de servicios auxiliares”.

6.2 Registros

Registros en las Direcciones Regionales:

- PE.04-RE.01 “Planificación de los Servicios Auxiliares”.

7. FORMATOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

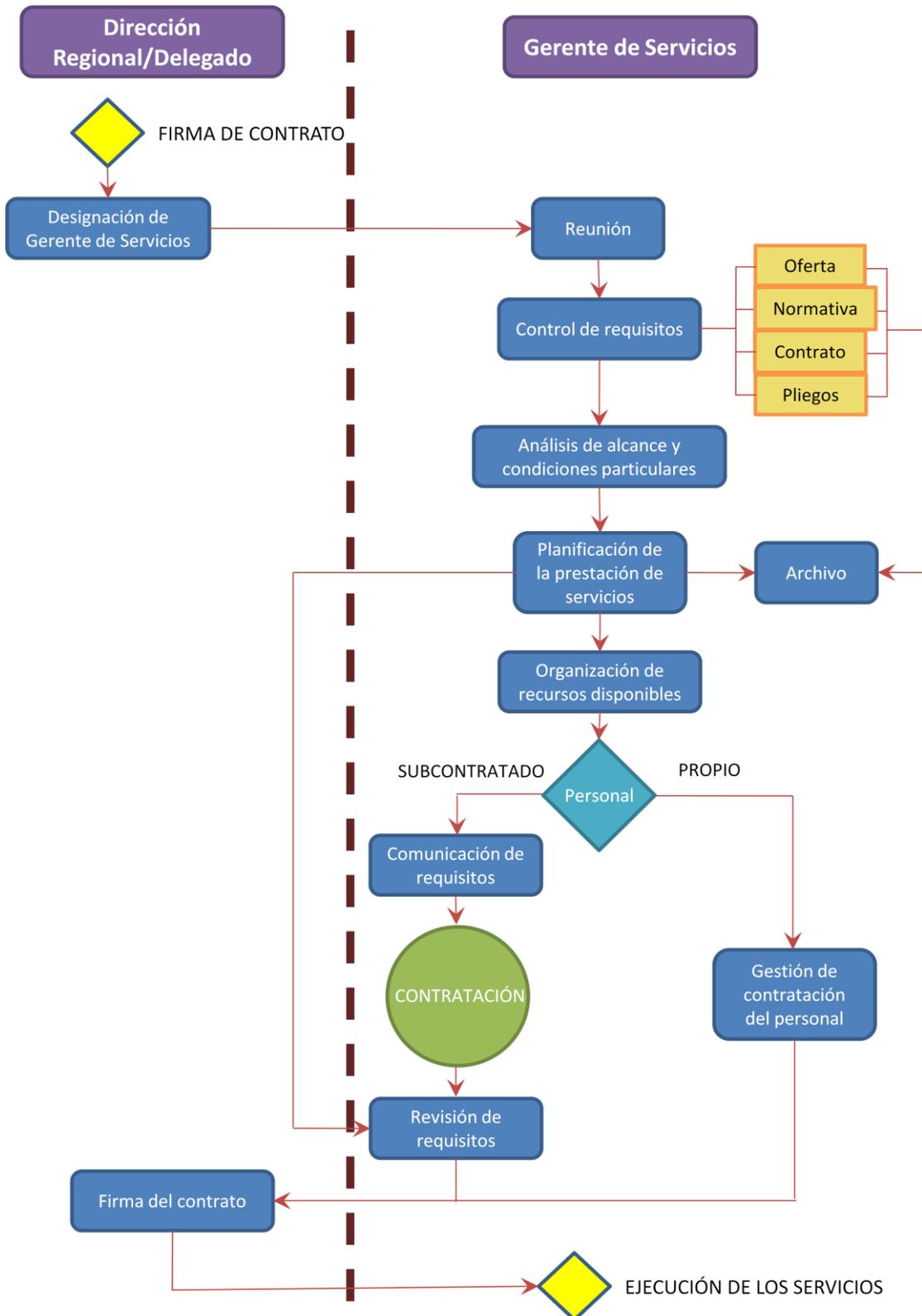
8. DIAGRAMAS

- PE.04-D.01 “Diagrama de planificación de servicios auxiliares”.
- PE.04-D.02 “Diagrama de ejecución de servicios auxiliares”.

9. ANEXOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PE.04-D.01/Ed.1
	Procedimiento: PE.04 – Prestación de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería) Diagrama de planificación de servicios auxiliares	



VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PE.04-D.02/Ed.1
	Procedimiento: PE.04 – Prestación de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería) Diagrama de ejecución de servicios auxiliares	

