

VALORIZA FACILITIES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PE.06		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS		
TÍTULO:		Inspección 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.06 Inspección 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.....	4
6.2 Ejecución	4
6.3 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.06 – Inspección de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)	Edición: 1 Página 3 de 12

PE.06 INSPECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES (VIGILANCIA, SEGURIDAD, LIMPIEZA Y JARDINERÍA)

1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto establecer el sistema a seguir para las actividades de gestión de inmuebles en la inspección de los servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería).

2. ALCANCE

El Procedimiento es de aplicación a todas las tareas de inspección de los citados servicios, y en todos los tipos de prestación de los mismos. Su alcance será el que en cada caso determine cada contrato suscrito con el Cliente.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PG.05.02 “Control de No Conformidades”.
- PE.04 “Prestación de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)”.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Direcciones Regionales/Delegado

- Actualizan el Plan de Inspecciones.
- Actualizan de manera continua las incorporaciones, bajas y/o modificaciones de los contratos que afecten a los servicios a inspeccionar.

4.2 Gerente de Servicios

- Realiza el Informe de Inspección sobre el resultado del servicio.

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.06 – Inspección de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)	Edición: 1 Página 4 de 12

5.2 Definiciones

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

6. PROCEDIMIENTO

La inspección se realizará cumplimentando el impreso vigente para este tipo de trabajos, según los formatos PE.06-F.01 “Inspección de Vigilancia y Seguridad”, PE.06-F.02 “Inspección de Limpieza”, PE.06-F.03 “Inspección de Jardinería” y PE.06-F.04 “Inspección de Conserjería y Recepción”.

6.1 Planificación

A la hora de establecer la periodicidad de la realización de las inspecciones, se deberán tener en cuenta los criterios establecidos por el Cliente y las peculiaridades 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 los que podrán ser realizadas por la persona en quien deleguen.

6.2 Ejecución

Las inspecciones de los servicios auxiliares se realizan según se describe a continuación:

6.2.1 Áreas o variables a inspeccionar

Las áreas, servicios, procesos y/o variables sobre los que se aplica la inspección son recogidos en los impresos anteriormente mencionados, según los formatos PE.06-F.01 “Inspección de Vigilancia y Seguridad”, PE.06-F.02 “Inspección de Limpieza”, PE.06-F.03 “Inspección de Jardinería” y PE.06-F.04 “Inspección de Conserjería y Recepción”..

6.2.2 Tareas

Las tareas de inspección a ejecutar sobre las áreas, servicios, procesos y/o variables anteriores están definidas en dichos impresos.

6.2.3 Descripción de las tareas de inspección

- **Servicios de vigilancia, seguridad, consejería o recepción:** Las tareas de inspección quedan descritas en el Anexo PE.06-A.01 “Características tipo de servicios de vigilancia, seguridad, conserjería y recepción”.
- **Servicios de limpieza:** Las tareas de inspección quedan descritas en el Anexo PE.06-A.02 “Características tipo de servicios de limpieza”.
- **Servicios de jardinería:** Las tareas de inspección quedan descritas en el Anexo PE.06-A.03 “Características tipo de servicios de jardinería”.

6.2.4 Registro de resultados

Los resultados de la inspección se registrarán directamente y en el momento en que se realiza, anotando para cada área o variable inspeccionada la evaluación resultante de la misma, en los campos correspondientes del impreso. La evaluación global del servicio referida a la fecha del informe y obtenida a partir de las evaluaciones parciales se registrará en el mismo impreso en el campo “Resultado global”.

6.2.5 Evaluación de resultados

La evaluación de los resultados establece para la misma un nivel según la siguiente tabla:

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PE.06 – Inspección de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería)	Edición: 1 Página 5 de 12

MB 4	Muy bien
B 3	Bien
M 2	Mal
MM 1	Muy mal

La evaluación se registrará con una X o el dígito que corresponda en el correspondiente cuadro de impreso de inspección.

Los resultados de la evaluación se obtienen por comparación de las características finales del servicio con una serie de características tipo establecidas para las distintas áreas o variables, que permiten calificar aquellas características reales con “Muy bien”, “Bien”, “Mal” o “Muy mal”, según se ajusten dichas características, como se muestra en los Anexos PE.06-A.01 “Características tipo de servicios de vigilancia, seguridad, conserjería y recepción”, PE.06-A.02 “Características tipo de servicios de limpieza” y PE.06-A.03 “Características tipo de servicios de jardinería”.

6.3 Registros

En las Direcciones Regionales:

- PE.06-RE.01 “Inspección de Servicios de Vigilancia y Seguridad”.
- PE.06-RE.02 “Inspección del Servicio de Limpieza”.
- PE.06-RE.03 “Inspección del Servicio de Jardinería”.
- PE.06-RE.04 “Inspección de Servicios de Conserjería y Recepción”.

7. FORMATOS

- PE.06-F.01 “Inspección de Vigilancia y Seguridad”.
- PE.06-F.02 “Inspección de Limpieza”.
- PE.06-F.03 “Inspección de Jardinería”.
- PE.06-F.04 “Inspección de Conserjería y Recepción”.

8. DIAGRAMAS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

9. ANEXOS

- PE.06-A.01 “Características tipo de servicios de vigilancia, seguridad, conserjería y recepción”.
- PE.06-A.02 “Características tipo de servicios de limpieza”.
- PE.06-A.03 “Características tipo de servicios de jardinería”.

VALORIZA FACILITIES	INSPECCIÓN DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD				PE.06-F.01/Ed.1	
					Página 1 de 1	
Número de inspección:				Fecha:		
INSPECCIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD						
Contrato/edificio:		Dirección Regional:				
Dirección:		Empresa subcontratada:				
Localidad:		Inspección realizada por:				
Cliente:		Fecha de inspección:				
ÁREA O VARIABLE INSPECCIONADA	RESULTADO				OBSERVACIONES	
	MB	B	M	MM		
Presencia física del personal (aspecto, uniformidad, amabilidad y asistencia)						
Información de tareas						
Información de funciones particulares del edificio						
Funcionamiento de aparatos de protección y seguridad						
Estado y funcionamiento de los equipos de comunicación						
Control de accesos y visitas						
Posibilidad de aviso a servicios de emergencias						
Conocimiento de los dispositivos de corte general de servicios						
Conocimiento de rescate de personas en ascensores						
Comunicación con servicios centrales y apoyo técnico						
Conocimiento del plan de emergencia						
Listado actualizado de teléfonos para casos de urgencia						
RESULTADO GLOBAL						
Si el resultado es "Mal" o "Muy mal"	<input type="checkbox"/> LEVE (solución inmediata)		Fecha de aviso al responsable de reparación		Fecha de reparación	Inspección conforme
	<input type="checkbox"/> REPETITIVO/GRAVE		Nº No Conformidad:			
Realizado por:		Firma:			Fecha:	

VALORIZA FACILITIES	INSPECCIÓN DE LIMPIEZA				PE.06-F.02/Ed.1		
					Página 1 de 1		
Número de inspección:				Fecha:			
INSPECCIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA							
Contrato/edificio:		Dirección Regional:					
Dirección:		Subcontrata:					
Localidad:		Insp. realizada por:					
Cliente:		Fecha de inspección:					
ÁREA O VARIABLE INSPECCIONADA			RESULTADO				OBSERVACIONES
			MB	B	M	MM	
Presencia física del personal (aspecto, uniformidad, amabilidad y asistencia)							
Materiales y útiles de trabajo							
Limpieza de exteriores	Viales, aceras, barandillas, etc.						
	Terrazas y lucernarios						
	Muro cortina y paramentos						
	Mobiliario y enseres						
Limpieza de halls	Mobiliario, papeleras y ceniceros						
	Suelos, felpudos y alfombras						
	Techos y luminarias						
	Paredes y elementos decorativos						
	Cristales interiores						
	Aseos y accesorios						
Limpieza de oficinas y zonas comunes	Vestíbulos, escaleras y pasillos						
	Suelos, paredes y techos						
	Aseos y accesorios						
	Cristales interiores y exteriores						
	Macetas						
	Puertas de paso						
	Escaleras de emergencia						
	Luminarias						
	Mobiliario, papeleras y ceniceros						
	Equipos de aire acondicionado						
Limpieza de sótanos y garajes	Rampas de acceso y escaleras						
	Rejillas y sumideros						
	Viales y plazas de aparcamiento						
	Protección Contra Incendios						
	Paredes y techos						
Limpieza general de cuartos técnicos							
RESULTADO GLOBAL							
Si el resultado es "Mal" o "Muy mal"	<input type="checkbox"/> LEVE (solución inmediata)		Fecha de aviso al responsable	Fecha de reparación	Inspección conforme		
	<input type="checkbox"/> REPETITIVO/GRAVE		Nº No Conformidad:				
Realizado por:		Firma:		Fecha:			

VALORIZA FACILITIES	INSPECCIÓN DE JARDINERÍA				PE.06-F.03/Ed.1
					Página 1 de 1
Número de inspección:			Fecha:		
INSPECCIÓN DEL SERVICIO DE JARDINERÍA					
Contrato/edificio:		Dirección Regional:			
Dirección:		Empresa subcontratada:			
Localidad:		Inspección realizada por:			
Cliente:		Fecha de inspección:			
ÁREA O VARIABLE INSPECCIONADA	RESULTADO				OBSERVACIONES
	MB	B	M	MM	
Sistema de riego: aspersores, sistemas de goteo, etc.					
Aspecto general y limpieza (papeles, residuos, maleza, etc.)					
Laboreo del terreno y soporte de plantaciones					
Reposición de árboles y plantas y corte de césped					
Limpieza y retirada de hojas y ramas secas					
Utilización de plaguicidas y abonos					
Aspecto general de plantas de interior					
Limpieza de plantas naturales					
Limpieza y regeneración de jardineras y macetas					
Limpieza de plantas secas y artificiales					
RESULTADO GLOBAL					
Si el resultado es "Mal" o "Muy mal"	<input type="checkbox"/> LEVE (solución inmediata)		Fecha de aviso al responsable de reparación	Fecha de reparación	Inspección conforme
	<input type="checkbox"/> REPETITIVO/GRAVE		Nº No Conformidad:		
Realizado por:		Firma:		Fecha:	

VALORIZA FACILITIES	INSPECCIÓN DE CONSERJERÍA Y RECEPCIÓN				PE.06-F.04/Ed.1	
					Página 1 de 1	
Número de inspección:				Fecha:		
INSPECCIÓN DEL SERVICIO DE CONSERJERÍA Y RECEPCIÓN						
Contrato/edificio:		Dirección Regional:				
Dirección:		Empresa subcontratada:				
Localidad:		Inspección realizada por:				
Cliente:		Fecha de inspección:				
ÁREA O VARIABLE INSPECCIONADA	RESULTADO				OBSERVACIONES	
	MB	B	M	MM		
Presencia física del personal (aspecto, uniformidad, amabilidad y asistencia)						
Información de tareas						
Información de funciones particulares del edificio						
Estado y funcionamiento de los equipos de comunicación						
Control de accesos y visitas						
Posibilidad de aviso a servicios de emergencias						
Conocimiento del plan de emergencia						
Listado actualizado de teléfonos para casos de urgencia						
RESULTADO GLOBAL						
Si el resultado es "Mal" o "Muy mal"	<input type="checkbox"/> LEVE (solución inmediata)		Fecha de aviso al responsable de reparación		Fecha de reparación	Inspección conforme
	<input type="checkbox"/> REPETITIVO/GRAVE		Nº No Conformidad:			
Realizado por:		Firma:			Fecha:	

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PE.06-A.01/Ed.1
	Procedimiento: PE.06 – Inspección de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería) Anexo: Características tipo de servicios de vigilancia, seguridad, conserjería y recepción	Edición: 1 Página 1 de 1

INSPECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES	
Nº	Área o variable inspeccionada
1	Presencia física, vestuario y atención
2	Información de tareas
3	Información de funciones particulares del edificio
4	Funcionamiento de aparatos de protección y seguridad ¹
5	Estado y funcionamiento de los equipos de comunicación
6	Control de accesos y visitas, funcionamiento de barreras y cámaras, etc.
7	Posibilidad de aviso a bomberos, policía, etc. en caso de urgencia
8	Conocimiento de los dispositivos de corte general ¹
9	Conocimiento de rescate de personas en ascensores ¹
10	Comunicación con servicios centrales y apoyo técnico ¹
11	Conocimiento del plan de emergencia y seguridad
12	Funciones de vigilancia en caso de emergencias o simulacro ¹
13	Listado actualizado de teléfonos para casos de urgencia

Variables	Características inspeccionadas a controlar
1	1. Presencia del personal. Disponibilidad de útiles de comunicación y control.
	2. Uniformidad y medios de seguridad del personal. Estado de conservación y funcionamiento de útiles de trabajo.
	3. Cualificación y experiencia del personal de servicio.
	4. Control y documentación de tareas.
	5. Acreditaciones profesionales para el personal que las necesita.
2 - 13	1. Disponibilidad de información escrita y conocimiento por parte del personal de sus funciones, tanto de carácter general como particular del inmueble.
	2. Disponibilidad de información escrita y conocimiento sobre el funcionamiento y localización de elementos de vigilancia, protección y seguridad, dispositivos de corte general de instalaciones; del plan de emergencias y seguridad, y de rescate de personas de ascensores.
	3. Disponibilidad de información escrita y conocimiento de instrucciones de actuación en caso de emergencia.
	4. Documentación de las tareas. Cumplimentación de impresos, registros de incidencias y emergencias, control de accesos y visitas, registros de inspección, etc.
	5. Disponibilidad de directorio y listado de teléfonos de personas y entidades responsables o de ayuda en caso de emergencia.

¹ Variables correspondientes al servicio de vigilancia y seguridad únicamente.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PE.06-A.02/Ed.1
	Procedimiento: PE.06 – Inspección de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería) Anexo: Características tipo de servicios de limpieza	Edición: 1 Página 1 de 1

INSPECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES		
Nº	Área	Variable inspeccionada
1	General	1.1 Presencia física (aspecto, uniformidad, amabilidad y asistencia)
		1.2 Materiales y útiles de trabajo
2	Exteriores	2.1 Viales, aceras, barandillas, sumideros, etc.
		2.2 Terrazas y lucernarios
		2.3 Mobiliario y enseres exteriores
		2.4 Muro cortina y paramentos verticales
3	Halls	3.1 Mobiliario, papeleras y ceniceros
		3.2 Suelos, felpudos y alfombras
		3.3 Techos y luminarias
		3.4 Paredes y elementos decorativos y de Protección Contra Incendios
		3.5 Cristales interiores
		3.6 Aseos y accesorios (cocinas, comedores, etc.)
4	Plantas de oficina	4.1 Vestíbulos, escaleras y pasillos
		4.2 Suelos, paredes y techos
		4.3 Aseos y accesorios (cocinas, comedores, etc.)
		4.4 Cristales interiores y exteriores
		4.5 Macetas
		4.6 Puertas de paso
		4.7 Escaleras de emergencia
		4.8 Luminarias
		4.9 Mobiliario
		4.10 Equipos de aire acondicionado y rejillas
5	Sótanos y garajes	5.1 Rampas de acceso y escaleras
		5.2 Rejillas y sumideros
		5.3 Viales y plazas de aparcamiento
		5.4 Elementos de Protección Contra Incendios
		5.5 Paredes, techos y escaleras de emergencia
6	Cuartos técnicos	6.1 Limpieza general

Áreas	Variables	Características inspeccionadas a controlar
1	1.1 – 1.2	1. Presencia del personal. Disponibilidad de útiles y herramientas de trabajo.
		2. Uniformidad y medios de seguridad del personal. Estado de conservación y funcionamiento de útiles y herramientas de trabajo.
		3. Disponibilidad, etiquetado y adecuación de artículos de limpieza.
		4. Cualificación y experiencia de operarios especialistas.
		5. Control y documentación de tareas
2 - 6	2.1 – 2.4, 3.1 – 3.5, 4.1 – 4.2, 4.4, 4.8, 4.10, 5.1 – 5.5, 6.1	1. Presencia de residuos sólidos sueltos o adheridos en activos a limpiar.
		2. Presencia de manchas y huellas de fácil eliminación.
		3. Presencia de polvo acumulado.
		4. Presencia de manchas de difícil eliminación (grafitis, grasas, etc.)
		5. Falta de brillo en activos pulidos.
3 - 5	3.6, 4.3	1. Presencia de residuos sólidos sueltos o adheridos en activos a limpiar.
		2. Falta de limpieza desinfectante. Artículos de higiene. Olores.
		3. Presencia de manchas o huellas de fácil eliminación.
		4. Falta de brillo en activos pulidos, esmaltados, griferías, etc.
		5. Presencia de manchas de difícil eliminación.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PE.06-A.03/Ed.1
	Procedimiento: PE.06 – Inspección de servicios auxiliares (vigilancia, seguridad, limpieza y jardinería) Anexo: Características tipo de servicios de jardinería	Edición: 1 Página 1 de 1

INSPECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES		
Nº	Área	Variable inspeccionada
1	Jardinería exterior	1.1 Sistema de riego: aspersores, sistemas de goteo, etc.
		1.2 Aspecto general y limpieza (papeles, residuos, maleza, etc.)
		1.3 Laboreo del terreno y soporte de plantaciones
		1.4 Reposición de árboles y plantas perdidas y corte de césped
		1.5 Limpieza y retirada de hojas y ramas secas
		1.6 Utilización de plaguicidas y abonos
2	Jardinería interior	2.1 Aspecto general de plantas de interior
		2.2 Limpieza de las plantas naturales
		2.3 Limpieza y regeneración de jardineras y macetas
		2.4 Limpieza de plantas secas y artificiales y sus elementos de soporte

CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR (para todas las áreas o variables):

- Disponibilidad, estado de conservación y funcionamiento de útiles, herramientas y maquinaria, así como infraestructura de riego.
- Buen aspecto general de jardines, zonas ajardinadas y plantaciones, y soporte de las mismas.
- Correcto laboreo y abonado del terreno según época, tipo de plantación etc. Cavas, entrecavas, escarda, escarificado, césped, remoción superficial, etc. Mantillo y otros abonos.
- Limpieza de plantaciones (rama secas, plantas perdidas, etc.) y malas hierbas. Limpieza del entorno de las zonas ajardinadas y uso de plaguicidas.
- Conformación vegetal (reposición de plantación, resiembra de césped, podas, siegas, recortes, etc.) según época y con protección de las reposiciones (estacas, apoyos, etc.).