INDICE

1. OBJETIVO 1
2. ALCANCE / APLICACIÓN: 2
3. RESPONSABLES: 2
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 3
5. REFERENCIAS: 8
6. DEFINICIONES: 8
7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA: 8
8. ANEXOS: 9
9. CONTROL DE CAMBIOS 9

R E G I S T R O D E F I R M A S			
Elaborado	**:**	Ing. Smari Franco Chonillo **Analista de Procesos**	Firmado electrónicamente por: **SMARI ISBETH FRANCO CHONILLO**
Revisado	**:**	Ing. Federico Avilés Muñoz **Director de Procesos y Medio Ambiente**	Firmado electrónicamente por: **FEDERICO GUSTAVO AVILES MUÑOZ**
		Ing. Ricardo Ambrosini Bruckner **Director de Servicios Institucionales**	Firmado electrónicamente por: **RICARDO JUAN AMBROSINI BRUCKNER**
Aprobado	**:**	Abg. Jorge Pinto Aveiga **Sub-Gerente General** **(Delegado del Gerente General)**	Firmado electrónicamente por: **JORGE ANDRES PINTO AVEIGA**

1. OBJETIVO

1.1. Establecer la metodología en que se debe realizar la limpieza en las instalaciones de la TTG y las Terminales Satélites.

2. ALCANCE / APLICACIÓN:

Todas las instalaciones, internas y externas de la TTG y las Terminales Satélites.

3. RESPONSABLES:

3.1. Director de Servicios Institucionales

3.1.1. Velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

3.1.2. Revisar informes de Coordinadores y aprobar pago a Contratistas.

3.2. Coordinador de Mantenimiento.

3.2.1. Elaborar los Términos de Referencia, Especificaciones Técnicas y Estudio de Mercado, remitir al Director de Servicios Institucionales para su revisión.

3.2.2. Realizar las inspecciones diarias del Mantenimiento de Limpieza ejecutado, en las instalaciones de la TTG y las Terminales Satélites.

3.2.3. Elaborar el cronograma de las actividades de los Contratistas, cuando se presenten situaciones imprevistas.

3.2.4. Elaborar el informe de conformidad de los trabajos realizados por el Contratista, donde detallará las novedades o multas según sea el caso, remite a la Analista de Servicios Institucionales.

3.3. Coordinador Técnico de Limpieza/Coordinador de Servicios Institucionales/Coordinador Técnico de Mantenimiento.

3.3.1. Supervisar las tareas de mantenimiento y tomar las medidas correctivas.

3.4. Coordinador de Mantenimiento Sanitario/Supervisores de Mantenimiento.

3.4.1. Realizar inspecciones diarias de los trabajos realizados por Contratistas.

3.5. Dirección Jurídica

3.5.1. Revisar documentación e ingreso de los procesos en el portal de Compras Públicas.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Coordinador de Mantenimiento	01	Elabora los Términos de Referencia, Especificaciones Técnicas y Estudio de Mercado, remite al Director de Servicios Institucionales para su revisión.	Términos de referencia (F.4B2.01) Especificaciones técnicas (F.4B2.08). Estudio de mercado (F.4B2.09)
Director de Servicios Institucionales	02	Recepta y revisa la documentación, de no encontrar novedades, remitirá la información simultáneamente a la Dirección de Control de Gestión y Dirección Jurídica. Procederá con la aplicación del Procedimiento de Validación de Cumplimiento de Resoluciones del SERCOP (P.4B2.02) y luego el Procedimiento Para Procesos de Contratación Pública y Compras por Catálogo (P.4B2.01).	Memorando Términos de referencia (F.4B2.01) Especificaciones técnicas (F.4B2.08). Estudio de mercado (F.4B2.09)
Coordinador Mantenimiento	03	Una vez adjudicado el Contrato, se contacta con el proveedor para coordinar la fecha de inicio del Contrato.	N/A
Coordinador Técnico de Limpieza.	04	Revisa el cronograma de actividades establecidos en los Términos de Referencia y comunica a los Supervisores de Mantenimiento.	Cronograma en Términos de Referencia (F.3B3.01)
Contratista	05	Realiza las actividades de mantenimiento de acuerdo al cronograma pre-establecido en los Términos de Referencia.	N/A
Supervisor de Mantenimiento	06	Realiza la supervisión de los trabajos de mantenimiento de los Contratistas y emite el respectivo informe.	Correo electrónico (informe diario). Registro por zonas de intervención (Documento Externo - Contratista) Registro de distribución de personal por turnos (Documento

			Externo - Contratista) Registro de asistencia de personal por turno (Documento Externo - Contratista).
Coordinador de Mantenimiento	07	Realiza las inspecciones diarias del Mantenimiento de Limpieza ejecutado, en las instalaciones de la TTG y las Terminales Satélites.	N/A
Coordinador de Mantenimiento Sanitario	08	Comunican al Contratista cuando se presenten eventualidades emergentes, para darles solución en el menor tiempo posible.	N/A
Coordinador de Mantenimiento	09	Elabora el cronograma de las actividades de los Contratistas, cuando se presenten situaciones imprevistas.	Correo electrónico Cronograma de las actividades de los Contratistas (Documento Externo - Contratista)
Contratista.	10	Emite su informe con las actividades realizadas y detalla cualquier novedad encontrada durante la ejecución del trabajo.	Informe del Contratista.
Coordinador de Mantenimiento	11	Elabora el informe de conformidad de los trabajos realizados por el Contratista, donde detallará las novedades o multas según sea el caso, remite a la Analista de Servicios Institucionales.	Informe del Contratista Informe fotográfico (F.3B3.05) Informe de conformidad (F.3B1.01). Evaluación y reevaluación de proveedores (F.3B1.05). Control de asistencia (F.3B4.01) Cuadro de evaluación, cuantificación y calificación (F.3B4.03)

			Control de asistencia de personal de limpieza (F.3B3.06) Cuadro de evaluación de plan operativo de limpieza (F.3B3.07) Cuadro de registro promedio de calidad de la limpieza general (F.3B3.08) Cuadro de evaluación, cuantificación y calificación de las actividades de limpieza interior - periodos mensuales (F.3B3.09) Registro de las calificaciones diarias anotadas en el check-list de las actividades de limpieza interior - periodos mensuales (F.3B3.10) Cuadro de evaluación, cuantificación y calificación de las actividades de limpieza exterior - periodos mensuales (F.3B3.11) Registro de las calificaciones diarias anotadas en el check-list de las actividades de limpieza exterior - periodos mensuales (F.3B3.12) Cuadro de promedio de

			asistencia trabajadores de limpieza por turno (F.3B3.13)
Analista de Servicios Institucionales	12	Recepta y revisa el informe emitido por el Contratista y el Coordinador de Mantenimiento, de no encontrar novedades, elaborará el memorando y adjuntará los documentos que serán remitidos al Director de Servicios Institucionales para su aprobación.	Memorando Informe del Contratista Informe fotográfico (F.3B3.05) Informe de conformidad (F.3B1.01). Evaluación y reevaluación de proveedores (F.3B1.05). Control de asistencia (F.3B4.01) Cuadro de evaluación, cuantificación y calificación (F.3B4.03) Control de asistencia de personal de limpieza (F.3B3.06) Cuadro de evaluación de plan operativo de limpieza (F.3B3.07) Cuadro de registro promedio de calidad de la limpieza general (F.3B3.08) Cuadro de evaluación, cuantificación y calificación de las actividades de limpieza interior - periodos mensuales (F.3B3.09) Registro de las calificaciones

			diarias anotadas en el check-list de las actividades de limpieza interior - periodos mensuales (F.3B3.10) Cuadro de evaluación, cuantificación y calificación de las actividades de limpieza exterior - periodos mensuales (F.3B3.11) Registro de las calificaciones diarias anotadas en el check-list de las actividades de limpieza exterior - periodos mensuales (F.3B3.12) Cuadro de promedio de asistencia trabajadores de limpieza por turno (F.3B3.13) Informe del Contratista
Director de Servicios Institucionales	13	Revisa el memorando con los adjuntos y aprueba el pago al Contratista.	Memorando.
Analista de Servicios Institucionales	14	Recepta documentos firmados y remite a la Dirección Financiera para el pago respectivo.	Memorando.
Coordinador de Servicios Institucionales	15	Cuando se detecte suciedad y desaseo en los locales arrendados, se notificará a la Dirección Comercial y/o Dirección de Terminales Terrestres según corresponda, para que comuniquen el particular a los arrendatarios. **Nota:** El concesionario es responsable de la limpieza interna del local comercial o las cooperativas respectivamente.	Correo electrónico

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 7.1.3
- Términos de referencia para la compra del Servicio de Limpieza General en la TTG
- Reglamento Interno (Reglamento General del Centro Comercial de la TTG)
- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas (LOSNC)
- Procedimiento de Validación de Cumplimiento de Resoluciones del SERCOP (P.4B2.02).
- Procedimiento Para Procesos de Contratación Pública y Compras por Catálogo (P.4B2.01).

6. DEFINICIONES:

FTTG : *Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.*
TTG : *Terminal Terrestre de Guayaquil.*
DSI : *Dirección de Servicios Institucionales.*
TDR : *Términos de Referencia.*

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

- Correo electrónico
- Memorando.
- Cronograma en Términos de Referencia (F.3B3.01)
- Cuadro de evaluación, cuantificación y calificación (F.3B4.03)
- Cuadro de promedio de asistencia trabajadores de limpieza por turno (F.3B3.13)
- Especificaciones técnicas (F.4B2.08).
- Estudio de mercado (F.4B2.09)
- Evaluación y reevaluación de proveedores (F.3B1.05).
- Informe de conformidad (F.3B1.01).
- Informe fotográfico (F.3B3.05)
- Términos de referencia (F.4B2.01)
- Control de asistencia de personal de limpieza (F.3B3.06)
- Cuadro de evaluación de plan operativo de limpieza (F.3B3.07)
- Cuadro de registro promedio de calidad de la limpieza general (F.3B3.08)

- Cuadro de evaluación, cuantificación y calificación de las actividades de limpieza interior - periodos mensuales (F.3B3.09)
- Registro de las calificaciones diarias anotadas en el check-list de las actividades de limpieza interior - periodos mensuales (F.3B3.10)
- Cuadro de evaluación, cuantificación y calificación de las actividades de limpieza exterior - periodos mensuales (F.3B3.11)
- Registro de las calificaciones diarias anotadas en el check-list de las actividades de limpieza exterior - periodos mensuales (F.3B3.12)
- Cronograma de las actividades de los Contratistas (Documento Externo - Contratista)
- Informe del Contratista. (Documento Externo)
- Registro de asistencia de personal por turno (Documento Externo - Contratista).
- Registro de distribución de personal por turnos (Documento Externo - Contratista)
- Registro por zonas de intervención (Documento Externo - Contratista)

8. ANEXOS:

- A1: Ficha de procesos de Limpieza (FP.3B3.02)
- A2: Diagrama de Limpieza (DP.3B3.02).

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Creación e ingreso al SGC se separó el proceso de Limpieza del Procedimiento P.3B3.01 por solicitud del Director de Servicios Institucionales (Ing. Ricardo Ambrosini Bruckner), se realizó codificación de información documentada (formatos).	2020-06-09	Ing. Smari Franco Ch. Analista de Procesos	Ing. Ricardo Ambrosini B. Director Servicios Institucionales Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)

A1: Ficha de procesos de Limpieza (FP.3B3.02)

TerminalTerrestreGuayaquil	FICHA DE PROCESO SERVICIOS INSTITUCIONALES – DE LIMPIEZA	CÓDIGO :	FP.3B3.02
		REVISIÓN :	0
		FECHA :	09-jun-2020

MISIÓN :	ESTABLECER LA METODOLOGÍA EN QUE SE DEBE REALIZAR LA LIMPIEZA EN LAS INSTALACIONES DE LA TTG Y LAS TERMINALES SATÉLITES.
PROPIETARIO :	DIRECTOR DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – COORDINADOR TÉCNICO DE LIMPIEZA
PROCESO SUPERIOR :	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES
NORMA / CLÁUSULA :	NORMA ISO 9001:2015 – CLÁUSULA: 7.1.3

CONTROLES

DOCUMENTOS QUE RIGEN EL PROCESO	REGISTROS GENERADOS DEL PROCESO
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA (P.3B3.02)	CORREO ELECTRÓNICO
DIAGRAMA DE PROCESOS DE LIMPIEZA (DP.3B3.02)	MEMORANDO.
	CRONOGRAMA EN TÉRMINOS DE REFERENCIA (F.3B3.01)
	CUADRO DE EVALUACIÓN, CUANTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN (F.3B4.03)
	CUADRO DE PROMEDIO DE ASISTENCIA TRABAJADORES DE LIMPIEZA POR TURNO (F.3B3.13)
	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (F.4B2.08).
	ESTUDIO DE MERCADO (F.4B2.09)
	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES (F.3B1.05).
	INFORME DE CONFORMIDAD (F.3B1.01).
	INFORME FOTOGRÁFICO (F.3B3.05)
	TÉRMINOS DE REFERENCIA (F.4B2.01)
	CONTROL DE ASISTENCIA DE PERSONAL DE LIMPIEZA (F.3B3.06)
	CUADRO DE EVALUACIÓN DE PLAN OPERATIVO DE LIMPIEZA (F.3B3.07)
	CUADRO DE REGISTRO PROMEDIO DE CALIDAD DE LA LIMPIEZA GENERAL (F.3B3.08)
	CUADRO DE EVALUACIÓN, CUANTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA INTERIOR - PERIODOS MENSUALES (F.3B3.09)
	REGISTRO DE LAS CALIFICACIONES DIARIAS ANOTADAS EN EL CHECK-LIST DE LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA INTERIOR - PERIODOS MENSUALES (F.3B3.10)
	CUADRO DE EVALUACIÓN, CUANTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA EXTERIOR - PERIODOS MENSUALES (F.3B3.11)
	REGISTRO DE LAS CALIFICACIONES DIARIAS ANOTADAS EN EL CHECK-LIST DE LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA EXTERIOR - PERIODOS MENSUALES (F.3B3.12)
	CRONOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES DE LOS CONTRATISTAS (DOCUMENTO EXTERNO - CONTRATISTA)
	INFORME DEL CONTRATISTA. (DOCUMENTO EXTERNO)
	REGISTRO DE ASISTENCIA DE PERSONAL POR TURNO (DOCUMENTO EXTERNO - CONTRATISTA).
	REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL POR TURNOS (DOCUMENTO EXTERNO - CONTRATISTA)
	REGISTRO POR ZONAS DE INTERVENCIÓN (DOCUMENTO EXTERNO - CONTRATISTA)

MARCO REFERENCIAL

NORMA ISO 9001:2015
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA COMPRA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA GENERAL EN LA FTTG.
REGLAMENTO GENERAL DEL CENTRO COMERCIAL DE LA FTTG.
REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – LOSNCP.
PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES DEL SERCOP (P.4B2.02).
PROCEDIMIENTO PARA PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y COMPRAS POR CATÁLOGO (P.4B2.01).

DESDE	ENTRADA	N°.
TODOS LOS PROCESOS.	INSTALACIONES DE LA FTTG CON NECESIDAD DE LIMPIEZA.	1
TODOS LOS PROCESOS.	INSTALACIONES HIDROSANITARIO DE LA FTTG CON NECESIDAD DE MANTENIMIENTO.	2
TODOS LOS PROCESOS.	NECESIDAD DE MANTENIMINENTOS GENERALES EN LA FTTG.	3

MANTENIMIENTO HIDROSANITARIO, GENERAL Y DE LIMPIEZA

N°.	SALIDAS	HACIA
1	INSTALACIONES DE LA FTTG EN "ESTADO DE LIMPIEZA" PARA LA OPERACIÓN.	TODOS LOS PROCESOS.
2	INSTALACIONES HIDROSANITARIO DE LA FTTG EN ESTADO OPERATIVO.	TODOS LOS PROCESOS.
3	MANTENIMIENTOS GENERALES EJECUTADOS DE ACUERDO A REQUERIMIENTO.	TODOS LOS PROCESOS.

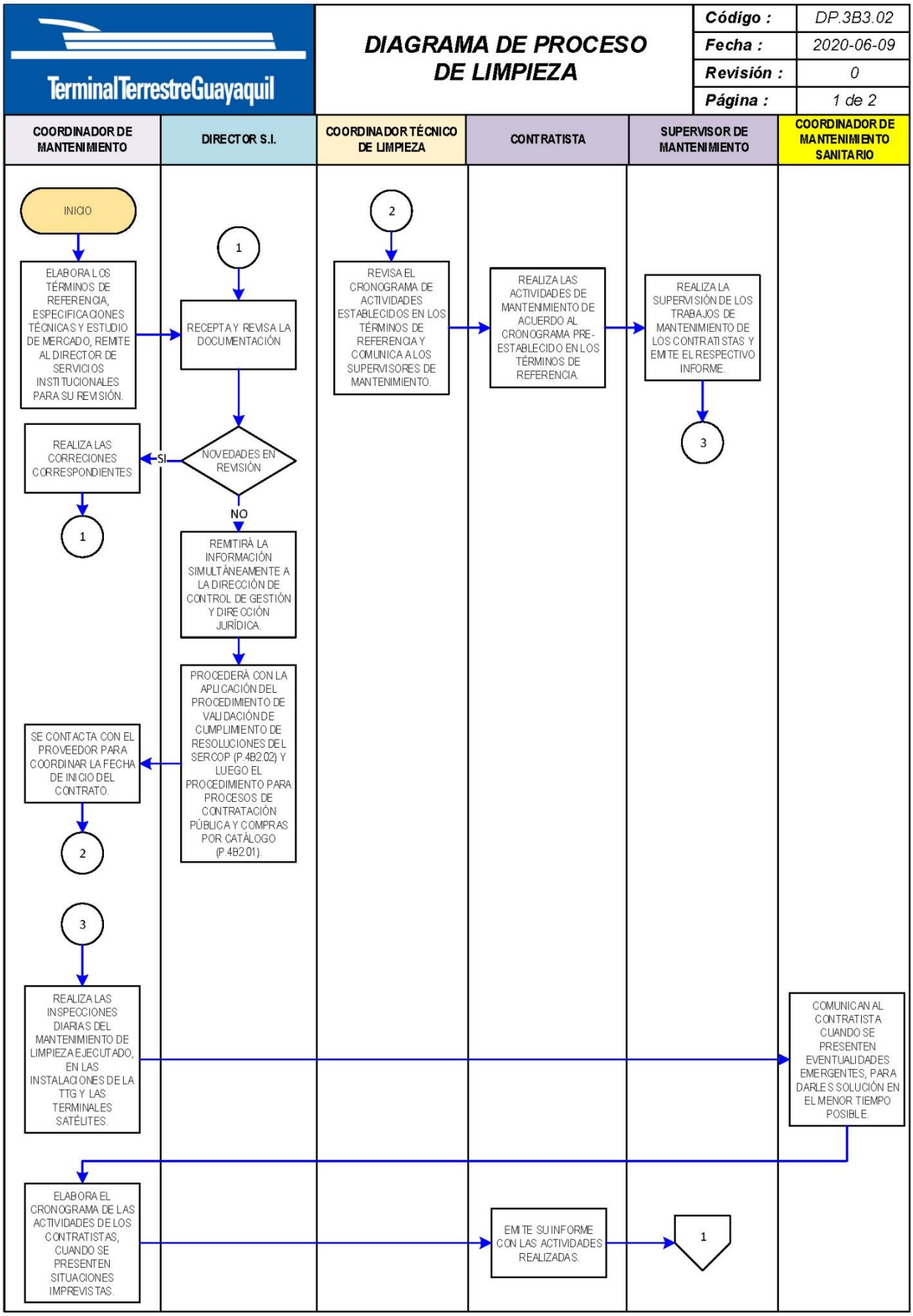
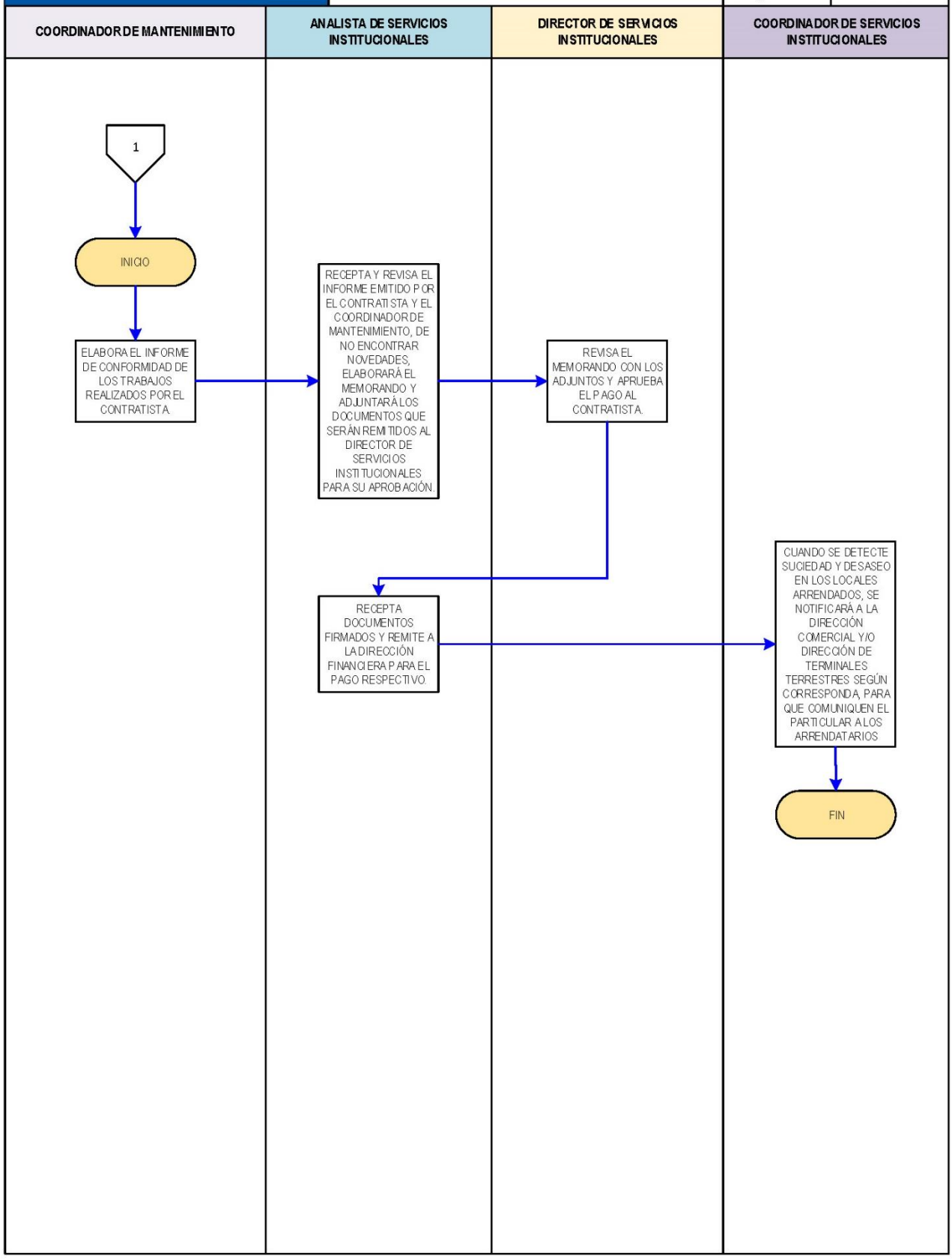
RECURSOS

FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
INFRAESTRUCTURA	PC'S	DIRECTOR DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	PARTIDA PRESUPUESTARIA
MOBILIARIO	CORREO ELECTRÓNICO (ZIMBRA)	COORDINADOR DE MANTENIMIENTO	
	UTILITARIOS: MS-OFFICE	COORDINADOR DE MANTENIMIENTO SANITA	
	IMPRESORA	COORDINADOR DE SERVICIOS INSTITUCION	
	TELÉFONO	COORDINADOR TECNICO DE LIMPIEZA	
	ACCESO A INTERNET	ANALISTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	
	ANTIVIRUS	SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO	
	HERRAMIENTAS VARIAS.		
	RADIO		

INDICADORES DE CONTROL

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	FORMULA	META	FRECUENCIA
FRECUENCIA DE LA SUPERVISIÓN	LOGRAR EL 90% DE CUMPLIMIENTO EN LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA.	SUMA DE PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LIMPIEZA EN EL PERIODO DE REVISIÓN / NÚMERO DE MESES DEL PERIODO DE REVISIÓN	≥ 90 %	TRIMESTRAL

A2: Diagrama de Limpieza (DP.3B3.02).



TerminalTerrestreGuayaquil	**DIAGRAMA DE PROCESO DE LIMPIEZA**	**Código :**	DP.3B3.02
		Fecha :	2020-06-09
		Revisión :	0
		Página :	2 de 2