

PROCESO DE COMPRA N° 382-0856-LPU26
CONSIDERACIONES SOBRE PLANILLA INFORMATIVA DE SERVICIO

1. FINALIDAD

Se establecen los lineamientos a seguir para informar el incumplimiento de la prestación del servicio de limpieza de cada dependencia de esta Agencia a efectos de determinar los coeficientes para el pago y evaluar la aplicación de sanciones por incumplimientos que pudieran corresponder, impulsando una mejora continua en los servicios que se reciben en ARBA.

2. ALCANCE

Será de aplicación obligatoria para los responsables de todas las áreas del Organismo que sean receptoras del servicio de limpieza, desde Gerentes Generales, Gerentes, Subgerentes y Jefes de Departamento hasta Responsables de las Dependencias.

3. PLANILLA INFORMATIVA DEL SERVICIO

- **ACLARACION SOBRE SU USO:** Esta planilla deberá confeccionarse y remitirse al correo electrónico de limpieza.gga@arba.gov.ar **UNICAMENTE** en caso de que **EL SERVICIO NO HAYA SIDO PRESTADO** conforme lo establecido en la contratación. Es decir, cuando se tenga un incumplimiento en la prestación y se deba marcar en **NO CUMPLE**, o bien cuando en el transcurso del mes, exista algún día en el que el servicio **NO** se haya prestado, indicando la/s observación/es pertinente/s. **TODO ELLO A EFECTOS DE DETERMINAR LOS COEFICIENTES PARA EL PAGO Y EVALUAR LA POSIBLE APLICACIÓN DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS QUE PUDIERAN CORRESPONDER.**

La "Planilla Informativa de Servicio" se encontrará a disposición de las áreas receptoras del servicio de limpieza contratado en la página web de ARBA, accediendo a <http://intranet.arba.gov.ar/IntranetArba/Apartados/gga.asp>, a efectos de completarla y remitirla en caso de corresponder, según el siguiente procedimiento:

- Al finalizar el mes calendario, cada dependencia deberá proceder a completar la "Planilla Informativa de Servicio" **SOLO** si hubiera algo que informar en cuanto al incumplimiento de los días laborables, entrega de utensilios, equipamiento e insumos y ejecución de trabajos.
- Realizar el guardado de la misma en formato PDF, conformar por responsable de la

Corresponde al Expediente N° EX-2026-18588248-GDEBA-DPTAAARBA

Dependencia y enviarlas vía email a limpieza.gga@arba.gov.ar dentro de los 10 días corridos del mes siguiente a la prestación del servicio, para la intervención del Departamento Órdenes de Compra y Facturación de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones.

- El Departamento Órdenes de Compra y Facturación remitirá esta planilla informativa de servicio al proveedor para recepción y notificación de la misma. En caso de objetar lo informado en dicha planilla se dará traslado a la dependencia usuaria. Asimismo, se dará traslado a la contraparte contractual a efectos de su conocimiento e intervención en caso de corresponder.

Instrucciones para el llenado de la “Planilla Informativa de Servicio”:

- 1- Campo “**Área Responsable**”: deberá desplegar el listado de valores e indicar la dependencia a su cargo donde será brindado el servicio de limpieza.
- 2- Campo “**Año y Mes**”: deberá desplegar el listado de valores e indicar año y mes al que se referirá la prestación del servicio a evaluar.
- 3- Recuadro “**Días no laborables**”: En caso que, por situaciones no imputables al adjudicatario, no resultara posible prestar efectivamente el servicio, se marcará la opción que corresponda aclarando en observaciones cual es el día en particular. En estos casos no se aplicará multas ni se facturará el mismo.

Tener en cuenta que los feriados y asuetos nacionales de público conocimiento no deben ser informados a través de esta planilla, es solo para casos particulares de cada localidad/dependencia.

- 4- Recuadro “**Utensilio y Equipamiento**” e “**Insumos**”: Especificar seleccionando la opción desplegable que represente el incumplimiento, pudiendo ampliar/detallar en “Motivo/Especifique” cualquier otro dato de interés que considere relevante para merituar el incumplimiento.
- 5- Recuadro “**Ejecución de los trabajos**”: Especificar seleccionando la opción desplegable que represente el incumplimiento, pudiendo ampliar/detallar en “Motivo/Especifique” cualquier otro dato de interés que considere relevante para merituar el incumplimiento.
- 6- Campo “**Firma del Superior Jerárquico**”: Deberá firmar de forma digital o manual por responsable de la dependencia o el Superior Jerárquico.

Cabe aclarar que, la implementación de este mecanismo informativo consiste en un registro histórico de lo acontecido en el mes, no permitiendo una acción correctiva en la prestación del servicio deficiente durante el transcurso del mismo, por lo que se sugiere a los destinatarios del servicio de limpieza lo

Corresponde al Expediente N° EX-2026-18588248-GDEBA-DPTAAARBA

siguiente:

- a) Comunicar en una primera instancia telefónicamente, al supervisor/apoderado de la empresa prestataria del servicio en el momento que se registra una disconformidad en cualquiera de los aspectos a evaluar, a fin de informar lo acontecido e inicie acción correctiva en la prestación deficiente.
- b) Notificar fehacientemente al supervisor/proveedor del servicio por cédula de notificación, email, o Libro/Registro de Novedades, consignando en forma clara y precisa la disconformidad, e intimándolo en plazo perentorio a ajustar la prestación del servicio acorde a Pliego.
- c) En caso de persistir el incumplimiento en el tiempo y/o en la forma, dar intervención a la Gerencia de Logística y Servicios Generales, quien actúa como contraparte contractual.

Nota: Serán realizadas inspecciones oculares llevadas a cabo por personal de la Gerencia de Logística y Servicios Generales, en los lugares donde el servicio de limpieza fuere contratado, a fin de corroborar de manera complementaria a los controles que realizarán los usuarios, la efectiva prestación del servicio en tiempo y forma.