

Corresponde al Expediente N° EX-2024-25380410-GDEBA-DPTAAARBA

## PROCESO DE COMPRA Nº 382-0917-LPU24

### PROCEDIMIENTO DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

#### 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo definir las pautas a observar para dar conformidad a la prestación del servicio de limpieza que se brinde en el Centro de Servicios Local de Los Hornos perteneciente a esta Agencia.

#### 2. ALCANCE

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

#### 3. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La “Planilla de Conformidad 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/gqa.asp>, a efectos que puedan evaluar a la finalización de cada mes calendario si el servicio fue brindado satisfactoriamente, o existen deficiencias y/o incumplimientos en la prestación. De este modo permite tomar conocimiento de las deficiencias por parte de las empresas prestatarias y la consecuente evaluación de la aplicación de sanciones que pudieran corresponder, lo que impulsaría una acción de mejora continua en los servicios que se reciben en Arba.

Al finalizar el mes calendario, cada dependencia deberá proceder a completar la planilla de conformidad según se detalla en “Instrucciones para el llenado de la planilla”, realizar el guardado de la misma en formato PDF, y enviar la misma vía email a su Superior Jerárquico inmediato con rango no inferior a Subgerente, dentro de los 3 días hábiles del mes siguiente. Al recepcionar el Superior Jerárquico la **totalidad** de las planillas de las dependencias a su cargo, deberá refrendar con su firma digital las mismas, y enviarlas vía email a [limpieza.gqa@arba.gov.ar](mailto:limpieza.gqa@arba.gov.ar) para la intervención del Departamento Órdenes de Compra y Facturación de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones.

El Departamento Órdenes de Compra y Facturación se comunicará con el proveedor para que el representante legal o apoderado de la empresa prestataria del servicio se notifique fehacientemente en las “Planillas de conformidad del Servicio” sobre la recepción satisfactoria del servicio por parte de cada una de las dependencias usuarias, o los incumplimientos en caso que hubiere. Entregará en ese acto un ejemplar de igual tenor al proveedor.

La empresa prestataria del servicio de limpieza deberá presentar las facturas por mes calendario vencido por la prestación del servicio dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización del mes, en el Departamento Órdenes de Compra y Facturación de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones, acompañadas de las respectivas copias de las “Planillas de Conformidad de Servicio” entregadas oportunamente, y cumplir con las exigencias previstas en la normativa fiscal, tanto Nacional como Provincial. El pago se efectuará conforme lo estipulado en el artículo 31 del Pliego de Bases y Condiciones Generales.

En todos los casos el servicio deberá coincidir con lo estipulado en la respectiva **Orden de Compra**, así como en lo previsto en el Pliego de Bases y Condiciones Generales y Pliego Tipo de Bases y Condiciones Particulares para el Servicio de Limpieza Integral, demás instrumentos que integran la presente contratación. En caso de existir deficiencias o incumplimientos en la prestación del servicio deberán ser informadas en la referida “Planilla de Conformidad de Servicio” a efectos de evaluar la aplicación de sanciones por incumplimientos que pudieran corresponder, así como calcular la solicitud de notas de crédito que permitan ajustar la facturación al servicio efectivamente prestado.

#### **Instrucciones para el llenado de la “Planilla de Conformidad de Servicio”:**

- 1- 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.
- 2- Campo “**Área Responsable**”: deberá desplegar el listado de valores e indicar la dependencia a su cargo donde será brindado el servicio de limpieza.
- 3- Campo “**Superior Jerárquico**”: deberá desplegar el listado de valores e indicar superior inmediato del cual dependen (Gerencia General, Gerencia o Subgerencia), y a quien será remitida la presente planilla una vez completada.

Corresponde al Expediente N° EX-2024-25380410-GDEBA-DPTAAARBA

- 4- Campo “**Personal afectado**”: Deberá completarse la **cantidad teórica** de personal de limpieza afectado a la dependencia a su cargo, así como la cantidad de horas diarias según lo previsto en el “Anexo -Detalle de Superficies, Frecuencias y Personal del Pliego Tipo de Bases y Condiciones Particulares para el Servicio de Limpieza Integral”. Asimismo, deberá indicarse los refuerzos previstos para trabajos específicos (ej. cortes de pasto y mantenimiento, vidrios, etc.).
- 5- Campo “**Registro de Asistencia**”: Deberá completarse cada día del mes en cuestión con el detalle de la **cantidad real** del personal de limpieza que asistió a la dependencia a su cargo, así como los refuerzos en caso que se encuentren previstos, debiendo coincidir con el reporte de Control Biométrico. Dicho reporte deberá conservarlo la dependencia certificante del servicio.
- En caso que, por situaciones no imputables al adjudicatario, no resultara posible prestar efectivamente el servicio, se dejará constancia en el campo observaciones. En estos casos no se aplicará multas ni se facturará el mismo.
- 6- Campos “**Utensillo y Equipamiento**” e “**Insumos**”: Deberá marcar ambos campos indicando en una primera instancia si “Cumple” o “No Cumple” con lo previsto en el “Pliego de Especificaciones Técnicas Básicas- Puntos 2.2.1 y 2.2.2 respectivamente del Pliego Tipo de Bases y Condiciones Particulares para el Servicio de Limpieza Integral”. En caso de haber indicado “No Cumple”, deberá 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.
- 7- Campo “**Ejecución de los trabajos**”: Deberá marcar indicando en una primera instancia si “Cumple” o “No Cumple” satisfactoriamente con la prestación del servicio de limpieza según lo previsto en el Pliego de Especificaciones Técnicas Básicas y Anexo-Detalle de Superficies Frecuencia y Personal del Pliego Tipo de Bases y Condiciones Particulares para el Servicio de Limpieza Integral. En caso de haber indicado “No Cumple” deberá especificar la cantidad de días en los que persistió el incumplimiento, pudiendo ampliar/detallar en “Detalle” cualquier otro dato de interés que considere relevante para merituar el incumplimiento.

Para el caso específico de limpieza de áreas exteriores, sistemas pluviales y tanques de agua, cuando se marque “Cumple” se deberá detallar la tarea realizada y los días en que se realizó la misma.

8- Campo “**Firma del Superior Jerárquico**”: Deberá firmar digitalmente el Superior Jerárquico de la dependencia a su cargo, que deberá coincidir con el indicado en el campo “Superior Jerárquico”.

9- Campo “**Firma Representante de la Empresa**”: El representante legal o apoderado de la empresa prestataria del servicio consignará personalmente su firma en dos (2) ejemplares de igual tenor para cada una de las dependencias en las que se preste el servicio, en el “Departamento Órdenes de Compra y Facturación” notificándose fehacientemente en esa instancia sobre la conformidad en la recepción del servicio por parte del usuario, o los incumplimientos en caso que los hubiere.

Cabe aclarar que, la implementación de este mecanismo de conformidad 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 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

**Corresponde al Expediente N° EX-2024-25380410-GDEBA-DPTAAARBA**

contratado, a fin de corroborar de manera complementaria a los controles que realizarán los usuarios, la efectiva prestación del servicio en tiempo y forma.