1. OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de las obligaciones descritas en la promesa de servicio, la trazabilidad del sistema de gestión integral y la evaluación constante de todos los servicios de Facilities Services prestados, fomentando el cumplimiento de los procedimientos e instructivos para asegurar que las actividades desarrolladas se lleven a cabo bajo condiciones de seguras.

2. ALCANCE

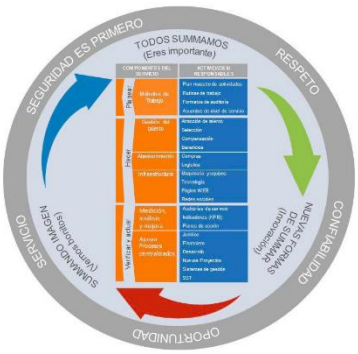
Aplica para todos los servicios de Facilities Services de Summar Procesos S.A.S y/o frentes de trabajo de las empresas clientes donde se presta el servicio de aseo, jardinería, conserjería y/o mantenimiento locativo menor en los sectores industrial, comercial, financiero, educación y salud.

3. CONTENIDO

La prestación del servicio se divide en dos momentos; el primero es desarrollado por el equipo de Operaciones bajo el liderazgo del área de Ingeniería y corresponde a la planeación del servicio. Este momento contempla 6 etapas y empieza cuando el proceso comercial hace el contacto con el cliente para conocer las necesidades y expectativas del nuevo servicio y termina cuando el nuevo servicio es instalado en el frente de trabajo con todo el equipo humano, maquinaria, insumos, información y documentación necesarios para cumplir los requisitos establecidos en el alcance de la prestación del servicio. Las estepas mencionadas están descritas en el procedimiento Planeación del Servicio P-MTO-016.

El segundo momento es posterior, y corresponde a la gestión diaria de la operación bajo responsabilidad de la Gerencia de Operaciones de Facilities Services y la estructura operacional que el servicio tenga definido, en la cual están interrelacionados seis componentes; método de trabajo, gestión del talento, abastecimiento, infraestructura, medición, análisis y mejora y por último procesos centralizados. La gestión de estos seis componentes busca garantizar el cumplimiento de las especificaciones dadas para la prestación de cada uno de los servicios incluidos en el alcance de cada contrato.

La prestación del servicio en los dos momentos enunciados está amparada en los cinco valores de la compañía; seguridad es lo primero, respeto, confiabilidad, oportunidad y servicio y apoyada en tres principios; todos summamos: eres importante, nuevas formas de summar: innovación y summando imagen: vernos bonitos.



A continuación, se describe cada componente de la prestación del servicio y las actividades desarrolladas

3.1. COMPONENTES DEL SERVICIO

3.1.1. COMPONENTE DE MÉTODO DE TRABAJO

3.1.1.1. Tipos de servicios

- **Aseo**

Aseo involucra diferentes tipos de limpieza y/o desinfección que se realizan de acuerdo al sector y el propósito de la actividad.

Limpieza: Actividades de remoción de residuos indeseables (suciedad, polvo, restos de alimentos, partículas extrañas, grasa) que pueden descomponerse y favorecer el crecimiento de microorganismos en pisos, baños, paredes, estructura, oficinas, puertas y demás áreas de acuerdo al sector de alcance y características propias de cada sitio.

Desinfección: Tratamiento ya sea físico, químico o biológico aplicado a las superficies limpias, que tiene como propósito destruir los microorganismos que puedan ocasionar riesgos para la salud, aplicado en superficies, maquinas, equipos y utensilios.
Todas las actividades de aseo se planean, ejecutan y verifican de acuerdo a los lineamientos del Plan Maestro de Limpieza el cual esta descrito a detalle en el instructivo “Documentación del Plan Maestro de Limpieza”.
Dentro de las actividades de aseo también se ejecutan tareas de mantenimiento de pisos como:
Diamantado: Es un pulido muy fino del piso para eliminar rayones y desperfectos. Es utilizado para recuperar pisos desgastados y para dar un “brillo espejo”. El procedimiento se puede utilizar en pisos de alto tráfico una vez al año o cuando la inspección visual lo determine.

Cristalizado: Consiste en la aplicación de un producto químico que al contacto con el calor que produce el equipo rotativo (Brilladora), hace que el calcio del piso brille (en forma de cristales en el piso), para producir un "efecto
Sellado: Procedimiento que consiste en aplicar capas de un producto a base de polímeros, que le dan un aspecto de piso húmedo, además de una protección contra el desgate y derrame de sustancias. El sellado se puede realizar en madera, vinilo, terrazos, mármol, granito y baldosa.

Encerado: Es el método básico para la conservación de todas las superficies, consiste en la aplicación de cera pulido para obtener brillo. El objetivo es dar a la superficie una capa de cera para abrillantarlo y conservarlo.

- **Jardinería**

Mantenimiento de jardines, plantas ornamentales, corte de prado, fumigación, abono, riego. Se divide en dos tipos de servicios:

Mantenimiento de zonas verdes: Corte de prado, control de maleza, mantenimiento de árboles y palmeras, fumigación, instalación de plantas y riego.

Mantenimiento de jardines: Incluye poda, riego, limpieza fitosanitaria, aplicación de insecticidas, abono y demás actividades propias para el sostenimiento de jardines y plantas ornamentales.

Para la ejecución de las actividades de jardinería no se desarrollan rutinas de trabajo sino cronogramas de actividades especiales ya que el comportamiento de los jardines y plantas se ve influenciado durante el año por las fluctuaciones en el clima y las temporadas de lluvias, lo que hace que cada temporada del año tenga un comportamiento diferente.

- **Conserjería**

Las actividades de conserjería involucran preparación de bebidas; Café, aromáticas, agua, servicio de atención en oficinas a usuarios, empleados y clientes y además atención a eventos: Servicio de mesa y asistencia de cafetería de las empresas clientes.

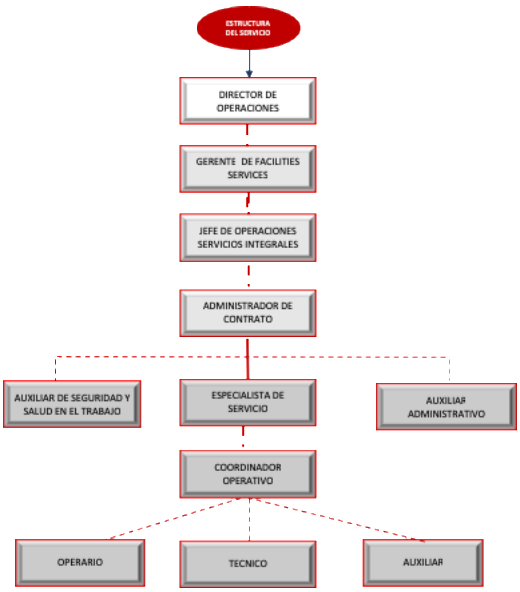
- **Mantenimiento Locativo menor**

Involucra actividades de mantenimiento rutinario a instalaciones tales como; cambio de grifería, lubricación de puertas y ventanas, cambio de bombillas, arreglo básico de sanitarios, lavamanos y lavaplatos, instalación de dispensadores de papel, toalla, y jabón, asegurar y ajuste de muebles, cambio de cordón telefónico, sondeo de sanitarios, lavamanos, lavaplatos y sifones, ajuste de rejillas de sifones.

- **Generalidades**

Este componente presenta las actividades a desarrollar para la ejecución del “HACER” en la prestación del servicio según los requisitos establecidos en el sistema de gestión integral de la compañía y el alcance del contrato.

Para lograr la ejecución de las actividades correspondientes a este componente se hace necesaria una estructura jerárquica piramidal en el frente de trabajo que de acuerdo a la complejidad del servicio prestado y la cantidad de recursos asignados puede tener igual o menos elementos de los que se describen a continuación:



En cada frente de trabajo el personal operativo trabaja bajo la dirección de un Especialista de Servicio o administrador de contrato; este líder puede estar inhouse o tener bajo su cargo varios frentes de trabajo que operaran bajo responsabilidad de un coordinador operativo.

Para el desarrollo de este componente es vital asegurar que el entrenamiento descrito en procedimiento Planeación del Servicio P-MTO-016 sobre la asignación y particularidades de las actividades se desarrolla apropiadamente y que el empleado tiene todo el conocimiento y habilidades necesarias para desempeñarse en el puesto de trabajo cumpliendo con los requisitos establecidos.

Como parte del desarrollo de la prestación del servicio es importante mantener los espacios Como parte del desarrollo de la prestación del servicio es importante mantener los espacios ordenados y organizados, cumplir con los lineamientos de gestión ambiental sobre uso racional del agua, separación de residuos, manejo de sustancias químicas, entre otros y de seguridad en el trabajo asegurando siempre la integridad de la persona. De igual manera en la entrega del turno cada día el empleado debe velar porque el área quede completamente limpia, en orden, con los elementos propios del oficio debidamente aseados y realizar entrega del área al compañero o encargado del establecimiento.

Las actividades de conserjería y mantenimiento locativo operan generalmente por demanda por lo tanto no aplica planificación de actividades diarias ni especiales.
Las actividades de aseo, jardinería y mantenimiento menor anteriormente mencionadas independiente del sector deben realizarse bajo los estándares de seguridad y salud en el trabajo velando por la integridad de cada uno de los colaboradores.

Dentro de las condiciones negociadas con el cliente se establece si la documentación que soporta la evidencia de unas o todas las actividades desarrolladas serán documentadas bajo el SGC de calidad de Summar o bajo el modelo del cliente, por lo tanto, es probable que no todos los documentos relacionados en la tabla apliquen al frente de trabajo o se cree información documentada específica para los clientes y esta aparecerá referenciada en la matriz de administración de la información documental.

Existen casos donde el cliente solicita la prestación de un servicio ocasional o adicional relacionado con aseo, jardinería y/o mantenimiento menor; en este caso, el Administrador o Especialista de Servicio solicita al área de Ingeniería cotización del servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente. Una vez aprobada la cotización el Administrador o Especialista de Servicio solicita al coordinador administrativo el personal y al departamento de compras los recursos para cubrir el servicio en caso que no cuente con ellos en el frente de trabajo. Una vez finalizada la actividad se procede a facturar el servicio con los soportes definidos por cada cliente.

En la tabla adjunta se relacionan los documentos asociados a los servicios de aseo, jardinería y mantenimiento menor.

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO-INSTRUCTIVO / FORMATO	SECTORES				
		INDUSTRIAL	COMERCIAL	FINANCIERO	SALUD	EDUCACION
Rutinas de trabajo y lista de chequeo	Plan Anual de Saneamiento F-MTO-086	X	X	X	X	X
	Rutinas de trabajo F-MTO-084	X	X	X	X	X
	Lista de chequeo rutinas de limpieza y desinfección F-MTO-037 Lista de chequeo Limpieza y Desinfección de baños F-MTO-080	X	X	X	X	X
Procedimiento Operacional Estándar de Saneamiento (POES)	Consulta y descarga Summar.red: Soporte/ sistemas de gestiòn/ informaciòn documentada/ tipo/ registros/ servicios de outsourcing	X	X	X	X	X
	Procedimiento Operacional Estándar de Saneamiento F-MTO-082	X	X	X	X	X
Cronograma de actividades especiales	Cronograma de actividades Especiales F-MTO-083	X	X	X	X	X
control limpieza y desinfeccion tanque de agua potable	Control limpieza y desinfeccion tanque de almacenamiento de agua potable F-MTO-079	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
Documentación de Plan de acción	Plan de acción F-MTO-018	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
Reporte de condiciones y/o actos inseguros	Reporte de Seguridad y Salud en el Trabajo y/o Ambiente F-STA-006	X	X	X	X	X
Trabajo en alturas	Programa de protección contra caidas PRO-STA-006 Permiso para trabajo seguro en alturas F-STA–003 Lista de chequeo trabajo seguro en alturas F-STA-050 Formato inspección de andamios F-STA-075 Formato de inspeccion preoperacional de manlift F-STA-074 Hoja de vida equipos para trabajo seguro en alturas F-STA-037 Inspeccion de equipos para trabajo en alturas F-STA-038	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS
Trabajo en espacios confinados	Procedimiento para trabajo en espacios confnados P-STA-013	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS
	Permiso trabajo en espacios confinados F-STA-049					
Trabajo con soldadura	Procedimiento de trabajo en caliente P-STA-015 Lista de chequeo para equipos de soldadura y oxicorte con botellas individuales de oxígeno y acetileno F-STA-052 Lista chequeo equipos soldadura por arco electrico F-STA-053 Permiso de trabajo en caliente F-STA-051	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS
inspeccion de motos	Plan estreategico de seguridad vial PRO-STA-009	X	X	X	X	X
	inspeccion preoperacional de motos F-STA-056	X	X	X	X	X
Nota: Como parte de la estrategia "Nuevas formas de Summar" en algunos clientes ya se ha implementado la verificacion de actividades diarias y auditoria de limpieza a traves del modulo "AUDITORIA" en summar.red; esta opcion reemplaza los documentos; Auditoria de Servicio F-MTO-014 y Lista de chequeo rutinas de limpieza y desinfección F-MTO-037						

Para el sector de alimentos y farmacéutico es obligatorio asegurar la trazabilidad de las actividades de limpieza y desinfección y los documentos que soportan este requisito están relacionados en la imagen adjunta.



3.1.2. COMPONENTE DE GESTIÓN DEL TALENTO

El servicio puede ser suministrado por personal de servicio permanente o personal por demanda.

El personal de servicio permanente está bajo responsabilidad del Administrador y/o Especialista de servicio y es contratado para una actividad y un frente de trabajo específico bajo el modelo de obra o labor contratada por un periodo menor o igual a un año; en la medida que este personal deba ser incorporado al frente de trabajo se emite solicitud a Talento Humano.

El personal de servicios por demanda (ocasionales) está bajo responsabilidad del Coordinador Administrativo, el rol de este personal es dar apoyo en los frentes de trabajo en caso de ausentismo o actividades específicas y esporádicas solicitadas por los clientes.

En los dos casos el proceso de selección e inducción institucional se desarrolla de la misma manera; cuando este personal (servicio permanente o por demanda) ha cumplido su periodo de trabajo y de acuerdo a su desempeño se decide que continúa vinculado a la Compañía deben cumplir el procedimiento de Reingreso antes de ser nuevamente incorporado a la operación.

Reporte de nómina: Esta bajo responsabilidad del Administrador o Especialista de Servicio; en el caso de personal permanente se reporta a través de Summar.RED las novedades cada quincena de acuerdo a las fechas establecidas y para el personal por demanda se reporta al coordinador administrativo los días laborados en el frente de trabajo.

Competencias y habilidades: Con el propósito de fortalecer las habilidades y competencias del personal cada año debe desarrollarse un plan de formación y bienestar de acuerdo a los lineamientos descritos en el Plan de Bienestar básico (documento entregado por Gestión humana) y las necesidades identificadas en su equipo de trabajo y evaluarse también cada año su desempeño teniendo en cuenta los criterios de educación, formación, habilidades.

Reporte de incapacidades: Para el reporte de incapacidades se debe adjuntar los soportes físicos del evento y el formato donde se consolida la información F-NOM-001 y enviarse al área de seguridad social. Este reporte debe realizarse inmediatamente el colaborador se presenta con los documentos físicos. Esta tarea estará a cargo del auxiliar SISO donde se cuente con este apoyo inhouse

Reporte de ausentismos y gestión de reemplazos: En la medida que se presenten casos de ausentismo de personal, deben ser reportados al Coordinador administrativo, para que se cubra esta ausencia en un periodo no mayor a 4 horas o según los acuerdos establecidos con el cliente.

Gestión de dotación y EPP: Es responsabilidad del líder del frente de trabajo gestionar el suministro y reposición de dotación para todo el personal en la cantidad definida por ley y las especificaciones definidas en Summar.RED.

Terminación de contrato: Se reporta a través de Summar.RED la terminación de contrato en el frente de trabajo de acuerdo a las fechas de reporte de novedades. Si la persona continúa se programa reinducción de acuerdo a la fecha de terminación de contrato de cada operario y se envía listado al auxiliar administrativo del personal que asistirá a la reinducción. En caso de renuncia individual o masiva se solicita una orden de servicio para gestionar este trámite.

A continuación, se relaciona el listado de documentos que aplican a las actividades enunciadas anteriormente y las demás que están relacionadas con el personal:

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO-INSTRUCTIVO / FORMATO	SECTORES				
		INDUSTRIAL	COMERCIAL	FINANCIERO	SALUD	EDUCACION
Entrenamiento del personal	Lista de chequeo - ruta de entrenamiento F-STA-062	X	X	X	X	X
Evaluación de competencias y habilidades para pesonal operativo	Evaluación de responsabilidades y funciones F-MTO-058 Matriz de evaluación de desempeño personal operativo Summar Procesos S.A.S. F-MTO-057 Evaluacion de personal Summar Procesos SAS (Servicios Integrales) F-MTO-059	X	X	X	X	X
Formación y bienestar	Plan de formación y bienestar anual Control de asistencia F-SGI-029 Evaluación Super Ser F-MTO-096 Formato dia de la familia F-JUR-009	X	X	X	X	X
Perfil de cargo	Perfiles de Cargo F-MTO-061	X	X	X	X	X
Pausas activas	Seguimiento a ejecución de pausas activas F-STA-033	X	X	X	X	X
Reporte de novedades de nomina	Horas adicionales por Cliente para cobro F-MTO-030 Autorizacion de descuento por nomina F-TES- 006	X	X	X	X	X
Anticipo de cesantias	Autorizacion anticipo de cesantias F-TES-007	X	X	X	X	X
Relacion de gastos	Relacion de gastos Summar Productividad	X	X	X	X	X
Queja comité de convivencia	Formato queja comité de convivencia F-JUR-001	X	X	X	X	X
Reporte de incapacidades	Entrega de incapacidades F-NOM-001 *adjuntar los soportes fisicos del evento y enviarse al dpto de seguridad social.*	X	X	X	X	X
Gestión de EPP	Matriz de Elementos de Protección Personal (EPP) F-STA-046 Entrega de Elementos de Protección Personal (EPP) F-STA-001 Inspección uso de Elementos de Protección Personal F-STA-005	X	X	X	X	X
Investigaciones de Accidentes e Incidentes de Trabajo	Instructivo de investigación de accidentes e incidentes de trabajo I-STA-002 Investigaciones de Accidentes e Incidentes de Trabajo F-STA-008	X	X	X	X	X
Inspecciones a los extintores y botiquin propiedad de la Compañía	Manual de emergencias MAN-STA-003	X	X	X	X	X
	Inspección de extintores F-STA-017 Inspección botiquín primeros auxilios F- STA–019	X si aplica	X si aplica	X si aplica	X si aplica	X si aplica
Retiro del personal	Encuesta de retiro F-MTO-076	X	X	X	X	X
Re-inducción	Matriz de control de reingreso de personal Summar Procesos F-MTO-075	X	X	X	X	X
Renuncia individual o masiva	Solicitud de órdenes de servicio F-SEL-015	X	X	X	X	X

3.1.3. COMPONENTE DE ABASTECIMIENTO

Establece el almacenamiento, manejo, dosificación, uso adecuado, riesgos asociados e impactos ambientales de los insumos químicos usados en el frente de trabajo y establece los procedimientos para la solicitud interna de los mismos, la entrega y el transporte de acuerdo al Procedimiento de gestión de compras P-BOD-001

Las sustancias químicas se manipulan, dosifican y se usan según las directrices establecidas en la matriz de insumos F-MTO-032, las fichas técnicas y hojas de seguridad y a los criterios consignados en los instructivos sobre dosificación de jabones y desinfectantes y el manejo de sustancias químicas I-STA-003 donde se establecen las condiciones de seguridad y almacenamiento y debe ser tenido en cuenta por los Especialistas del servicio al momento de definir la ubicación de los insumos químicos dentro de la bodega de almacenamiento según la matriz de compatibilidad F-STA-063.

La matriz de insumos debe estar disponible en los frentes de trabajo con la información de las sustancias químicas que se manipulen en cada frente de trabajo junto con las fichas técnicas y hojas de seguridad y es responsabilidad del Administrador o Especialista de Servicio el entrenamiento a cada operario en los temas relacionados en la matriz (uso, manipulación, riesgos asociados e impactos ambientales) y la dosificación de los insumos.

El documento Matriz de Elementos de Protección Personal (EPP) F-STA-046 indica según la tarea o área de uso los EPP que debe utilizar para asegurar que las actividades se realizan de forma segura.

Todos los recipientes donde se dosifiquen las sustancias químicas deben estar rotulados, ser de primer uso, estar identificados con el rombo de seguridad NFPA o pictograma SGA y los demás criterios establecidos en el instructivo para el manejo de sustancias químicas I-STA-003

La matriz de insumos debe ser actualizada por SGI cada vez que ingrese un insumo químico nuevo o se hagan modificaciones a los existentes de acuerdo a la ficha técnica y hoja de seguridad (MSDS) suministrada por el proveedor a través del departamento de Compras.

El reabastecimiento de los insumos y dotación es solicitado al área de Compras, a través de Summar.RED siguiendo los pasos que detalla el Instructivo Control de insumos I-BOD-003 y el Instructivo control de inventarios de dotación I-BOD-004, la entrega por parte del proveedor y el transporte están consignados en el procedimiento de gestión de compras P-BOD-001

En la lista adjunta se relacionan los documentos y formatos que debe tener cada frente de trabajo para almacenar y manipular adecuadamente los insumos de aseo y/o jardinería

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO-INSTRUCTIVO / FORMATO	SECTORES				
		INDUSTRIAL	COMERCIAL	FINANCIERO	SALUD	EDUCACION
Manejo de sustancias quimicas	Manejo de sustancias químicas I-STA-003 Matriz de insumos F- MTO-032 Matriz de compatibilidad F-STA-063	X	X	X	X	X
	Inspección de Productos Químicos F-STA-040	X	X	X	X	X
	Carpeta de Fichas Tecnicas Carpeta de hojas de seguridad (MSDS) Rombo de seguridad NFPA o Pictograma SGA para cada recipiente de insumos	X	X	X	X	X

3.1.4. COMPONENTE DE INFRAESTRUCTURA

Este componente se apoya en los lineamientos y definiciones descritas en el Procedimiento para la gestión de mantenimientos P-MPC-001 e inicia con la entrega al Especialista y/o Administrador de Servicio de los equipos y herramientas y termina cuando se dan de baja, por tanto, este componente se ocupa de definir los procedimientos para la administración, manejo, control y los riesgos asociados a la operación de cada equipo y/o herramienta.

Bajo este componente también esta la administración del programa de mantenimiento preventivo y correctivo, el seguimiento y disposición final de todos los equipos en cada frente de trabajo

Las herramientas usadas en la prestación de servicio de aseo y conserjería usualmente son de corta duración; tales como, cepillos, baldes, recogedores, por lo que no son tenidas en cuenta en la recolección de información para los planes de mantenimiento.

La tabla adjunta lista los documentos relacionados con el seguimiento al desempeño y estado de los equipos y herramientas

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO-INSTRUCTIVO / FORMATO	SECTORES				
		INDUSTRIAL	COMERCIAL	FINANCIERO	SALUD	EDUCACION
Entrega de los equipos al frente de trabajo	Procedimiento para la gestión de mantenimientos P-MPC-001 Ficha Tecnica del equipo Inventario de activos fijos F-MPC-007 Hoja de vida del equipo F-MPC-001 Control de asistencia F-SGI-029 *(evidencia del entrenamiento al especialista y operadores de las maquinas)*	X	X	X	X	X
	Acta de entrega y recepción de activos fijos de maquinaria y equipos F-MPC-003	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
Seguimiento al desempeño de los equipos	Inspecciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente I-STA-006 Inventario de activos fijos F-MPC-007 Cronograma de mantenimiento preventivo F-MPC-008 Inspeccion pre operacional y tiempo de operación por equipo F-MPC-002 Formato inspecciones pre operacionales para herramientas F-MTO-043	X	X	X	X	X
Traslado de maquinaria	Solicitud de traslado de maquinaria F-MPC-005	X	X	X	X	X
En caso de daño de los equipos	Solicitud de mantenimiento correctivo F-MPC-004	X	X	X	X	X

3.1.5. COMPONENTE DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

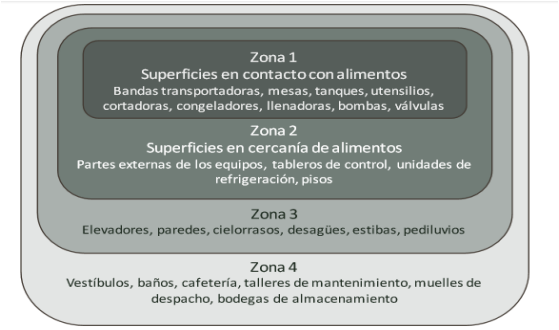
El resultado de la gestión de los componentes de gestión del talento, abastecimiento, infraestructura y método de trabajo se determinan mediante diferentes herramientas de medición aplicadas en el frente de trabajo. Los resultados de estas mediciones son revisados por el Jefe de operaciones para verificar el cumplimiento de requisitos, la satisfacción del cliente y para analizar la pertinencia de los planes de acción en los casos que aplique.

De acuerdo a las definiciones de los contratos de prestación de servicios con los distintos clientes pueden aplicar todas o algunas de las herramientas de medición mencionadas a continuación, lo necesario en este caso es establecer claramente los mecanismos de medición.

3.1.5.1. Inspección visual

La inspección visual es una operación rutinaria realizada por el especialista de servicio o una persona entrenada en inspección en busca de residuos, trazas de suciedad, residuos de detergentes, jabones y similares y se ha dispuesto como el mecanismo de *verificación en sitio* del cumplimiento del estándar de limpieza. Para el sector de alimentos la inspección visual es una herramienta muy importante, sobre todo cuando dentro del alcance del contrato están incluidas superficies clasificadas como zona 1; a esta categoría corresponden recipientes/maquinas/herramientas que están en contacto directo con el alimento, por ej. recipientes para almacenamiento de materias primas. En este caso el especialista de servicio o a quien él delegue con nivel de autoridad y entrenamiento en inspección, deberá chequear visualmente estos materiales una vez son

intervenidos para asegurar que no se conviertan en fuentes de re-contaminación para los materiales que entraran en contacto. Para las superficies clasificadas en las zonas 2, 3 y 4 la inspección se realiza a través de la lista de chequeo donde queda evidencia que la tarea fue ejecutada según la frecuencia establecida; esta premisa aplica para los demás sectores.



.

3.1.5.2. Auditoria de Servicio

Esta actividad tiene como propósito establecer el cumplimiento de los requisitos de limpieza y desinfección en todas las áreas y superficies que hacen parte del alcance del contrato. Como parte del arranque de la operación el Administrador y/o Especialista de Servicio teniendo en cuenta la información recolectada en la actividad 3.1.4.1 migra las superficies que son críticas para la inocuidad y/o para la prestación del servicio al formato Registro de Auditorias F-MTO-014 o a la APP Summar.RED.

La auditoría de servicio en plantas de alimentos y sector farmacéutico se realiza mensualmente debido a la criticidad del segmento; en los otros sectores puede realizarse con una frecuencia más prolongada; ya sea bimestral o trimestral o bien puede ser una frecuencia diferente según los ANS establecidos con el cliente.

Para realizar la evaluación se programa recorrido por las diferentes áreas en compañía de un representante del área (cliente), y el operario a cargo en cada área, para calificar cero (0), o uno (1) el estado de limpieza de las superficies listadas en el formato o en la APP; siendo cero cuando no se cumplen las especificaciones de limpieza, y uno cuando se cumple satisfactoriamente con las especificaciones de limpieza.

3.1.5.3. Percepción de la satisfacción del cliente F-MTO-053

Cada cuatro meses o según la frecuencia definida por el cliente y Summar como parte de los acuerdos de prestación del servicio, se realiza en conjunto la evaluación a los aspectos más importantes del contrato, como puntualidad para el inicio de las actividades, comunicación cortes y efectiva, conocimiento y experiencia en el desarrollo de la tarea, cumplimiento en la realización de las ordenes de trabajo (OT), respuesta oportuna a los requerimientos, implementos utilizados, presentación personal, atención del coordinador operativo y/o supervisor a sus solicitudes, cumplimiento en el uso de los EPP, las normas de SST y las ambientales, gestión del especialista de servicio y cumplimiento como Empresa, calificando cada ítem en la escala cero (0), uno (1) o dos (2) siendo 2 cuando cumple satisfactoriamente y cero cuando no cumple.

Es recomendable acompañar esta evaluación con hechos y datos que permitan mostrar las fortalezas del contrato y las acciones desarrolladas durante el periodo de tiempo evaluado ante las desviaciones que haya tenido el contrato en cualquiera de los componentes; gestión del talento, abastecimiento, infraestructura y/o método de trabajo.

3.1.5.4. Cumplimiento al cronograma de capacitaciones y/o Reconocimiento de Super Ser

Se realiza con una frecuencia mensual bajo responsabilidad del auxiliar SISO en los frentes de trabajo que cuentan con este apoyo.

En el caso del cronograma de capacitaciones se tiene en cuenta el programa de capacitación anual y se cuantifica de la siguiente manera: Noº total de actividades realizadas en el mes/Noº total de actividades programadas en el mes

El reconocimiento de Super Ser evalúa cumplimiento y aplicación de los valores de la compañía, el uso de los EPP, el reporte de condiciones y actos inseguros, el cuidado del medio ambiente y la seguridad en la cadena de suministro, asignando puntaje de tres (3) cuando el trabajador cumple con el requisito, dos (2) el trabajador cumple parcialmente y uno (1) corresponde a la calificación más baja es decir el trabajador no cumple.

3.1.5.5. Accidentalidad

Este indicador mide la frecuencia y severidad de los accidentes de trabajo (AT), entendiendo severidad como los días perdidos por AT y enfermedad general en el mes/días laborados mes y el indicador de frecuencia mide el número de accidentes de trabajo mes/Número de trabajadores vinculados durante el mes.

A continuación, se relacionan las correspondientes fichas de los indicadores:

	INDICADOR	FUENTE	MEDIDA	FRECUENCIA
1	Auditoria de Servicio	Formato de auditoria mensual	∑ de calificación ontenida por areas/ ∑ de calificacion total por areas	Mensual
2	Percepcion del cliente / Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción trImestral	∑ de calificación ontenida / ∑ de calificacion total	Trimestral
3	Accidentalidad: Severidad	Area de SST	Dias perdidos por AT y EG (LM-LP) mes/ Dias laborados mes	Mensual
4	Accidentalidad: Frecuencia	Area de SST	No de accidentes trabajo mes / No de trabajadores vinculados durante un mes	Mensual
5	• Cumplimiento cronograma de capacitaciones • Reconocimiento de Super Ser	Programa de capacitacion anual de cada frente de trabajo Formato Evaluacion Super Ser F-MTO-096	No total de actividades realizadas en el mes / No de actividades programadas en el mes ∑ de calificación ontenida / ∑ de calificacion total	Mensual

3.1.5.6. Medición de la eficacia de las actividades

Cuando exista la necesidad de medir la eficacia de las actividades de sostenimiento (frecuencia diaria); esta información se tomará del formato Lista de chequeo rutinas de limpieza y desinfección, el cual establece la medición diaria y semanal de las tareas ejecutadas con respecto a las programadas

En el caso de las actividades especiales la medición se realiza semanal y mensualmente basado en la programación establecida en el Plan Anual de Saneamiento, la cual migra cada semana al cronograma de actividades especiales y allí queda evidencia de las actividades ejecutadas frente a las programadas.

3.1.5.7. Visitas e inspecciones en los frentes de trabajo

Cada vez que el Especialista de servicio y/o administrador del contrato realice una visita al Cliente debe diligenciar el formato Inspección en los frentes de trabajo F-MTO-050 o en su defecto el formato Registro de auditoria de servicio F-MTO-014. El formato de inspección en los frentes de trabajo deja evidencia de la atención a los trabajadores, seguimiento a los servicios prestados en el frente de trabajo, uso de EPP, identificación de factores de riesgo, comentarios del cliente y seguimiento a planes de acción.

3.1.5.8. Análisis de Causas y Planes de acción

Todos los análisis y planes de acción, se deberán documentar en la matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

3.1.6. COMPONENTE DE PROCESOS CENTRALIZADOS

Determina las áreas de apoyo que interactúan con los frentes de trabajo para garantizar el cumplimiento de las especificaciones dadas para la prestación de cada uno de los servicios.

A continuación, se listan los documentos emitidos por estas áreas y que tienen relación directa con la prestación del servicio en el frente de trabajo:

3.1.6.1. Área de apoyo Jurídico:

Esta área vela por el cumplimiento de los requisitos legales, el buen proceder legal y el buen proceder disciplinario entre otros aspectos y se da a través de tres instructivos:

I-JUR-001 Instructivo para realizar proceso disciplinario; cuyo objeto es establecer las actividades a realizar en el evento que se deba investigar la comisión de un hecho a un

trabajador para determinar la existencia o no de una falta a las obligaciones, deberes y prohibiciones que requiera una acción correctiva, establecidos en el contrato de trabajo, en el reglamento interno de trabajo, en el código ético o en la ley. Para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de orden legal al trabajador se debe realizar una apertura de investigación a fin de garantizar el cumplimiento del debido proceso.

I-JUR-002 Instructivo para la terminación de contrato de trabajo; cuyo propósito es establecer el procedimiento a seguir para la terminación del contrato laboral de trabajo de un trabajador.

I-MTO-017 Instructivo para la gestión de otrosíes Summar Procesos, cuyo objeto es establecer a nivel nacional, los parámetros y reglamentos que se deben tener en cuenta para gestionar los otrosíes y ejercer su vigencia respectiva.

3.1.6.2. Área de apoyo Financiera:

Esta área está vinculada con la operación a través de varias líneas como la seguridad social, nomina, contabilidad y tesorería a través de los instructivos:

P-NOM-001 Procedimiento para procesar nomina cuyo propósito es establecer las actividades para generar y proveer el reporte de nómina de los trabajadores de Summar Procesos S.A.S.

P-FAC-001 Procedimiento de facturación el cual establece las actividades del procedimiento de facturación con el fin de realizar de manera clara y verídica el cobro por servicios prestados al Cliente

P-TES-002 Procedimiento para la gestión de anticipos reintegros, legalización de gastos y caja menor cuyo objetivo es brindar de manera oportuna los recursos económicos necesarios para la prestación del servicio de la empresa

3.1.6.3. Área de apoyo Desarrollo:

El vínculo con la operación en el frente de trabajo se da a través del continuo desarrollo y mejoramiento de aplicaciones que hacen la gestión diaria más fácil y eficiente desde el módulo de selección, contratación, gestión de incapacidades, nómina, datos de los trabajadores, ausentismo, gestión de clientes, PQRs y solicitudes de clientes, auditorias de servicio, información documentada para la prestación del servicio (manuales, programas, procedimientos, protocolos, instructivos, formatos), procesos contables, entre otros.

3.1.6.4. Área de apoyo SST

Esta área de apoyo tiene un vínculo estrecho y diario con la gestión en el frente de trabajo a través de la aplicación de procedimientos que buscan proteger la integridad del personal, a saber:

PRO-STA-011 Programa de Promoción y Prevención cuyo propósito es establecer acciones para la conservación de la salud y el bienestar de los empleados frente a los factores de riesgo identificados en la población vulnerable o Pareto.

PRO-STA-006 Programa de prevención y protección contra caída de alturas donde establece los lineamientos para la gestión y el control de riesgos asociados a las actividades de trabajo en alturas, desarrolladas en la gestión interna de la empresa y en la prestación de servicios de las empresas cliente de Summar Procesos. Orientar a los trabajadores al desarrollo seguro de las actividades que impliquen alturas de más de 1.50 m sobre un nivel superior o inferior, realizando eficazmente la identificación de peligros, la valoración de los riesgos asociados, las medidas de control referentes a la protección personal y las condiciones de seguridad para la ejecución del mismo.

PRO-STA-014 Programa de gestión para monitoreo de seguridad cuyo objetivo es generar controles y herramientas que involucren todas las partes de la organización y que se sumen al sueño de que cada trabajador llegue a su casa sano como salió.

I-STA-003 Instructivo para el manejo de sustancias químicas cuyo objetivo es establecer un procedimiento de manejo y almacenamiento seguro de sustancias químicas con el fin de garantizar las condiciones de seguridad y prevenir los riesgos asociados en las personas y el ambiente

P-STA-012 Procedimiento de auto reporte condiciones de salud y de trabajo, reporte e investigación de incidentes, accidentes de trabajo y/o enfermedad laboral cuyo objetivo es establecer las actividades para el reporte oportuno e los auto reportes de condiciones de salud, reportes de condiciones de trabajo, incidentes, accidentes de trabajo, enfermedad laboral y la realización de los mismos de manera efectiva

PT-STA-004 Protocolo de P y P para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por Covid-19 cuyo objetivo es establecer acciones de control para la promoción y prevención para la preparación respuesta y atención de casos de enfermedad por Covid-19 o SARS COV-2. Este protocolo aplica para los trabajadores de Summar Productividad expuestos a agentes biológicos en el desarrollo de sus actividades

I-STA-006 Inspecciones de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente cuyo objetivo es establecer un programa de inspecciones de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente que permita hacer seguimiento a las acciones correctivas y preventivas de las condiciones subestándar

3.1.6.5. Área de apoyo Sistemas de Gestión:

Esta área al igual que SST tiene un vínculo estrecho y diario con la gestión en el frente de trabajo a través de la aplicación de procedimientos que buscan velan por el cumplimiento de los requisitos y la sostenibilidad de la compañía, a saber:

P-SGI-011 Procedimiento para medir la satisfacción del cliente cuyo objetivo es medir el grado de satisfacción de las partes interesadas a través de su percepción, con el propósito de plantear acciones de mejoramiento en nuestros servicios en el área operaciones de Summar

P-SGI-014 Procedimiento para la gestión de Riesgos cuyo objetivo es establecer un procedimiento que permita la identificación, valoración, control y reevaluación de los riesgos cada vez que sea necesario.

P-SGI-013 Procedimiento para el reporte de incidentes sospechosos cuyo objetivo es establecer un documento que les permita a los trabajadores identificar actividades sospechosas por parte de las personas que se encuentran en las instalaciones de Summar Procesos S.A.S (empleados y/o visitantes) y las transacciones inusuales u operaciones sospechosas, de igual forma la actuación cuando se presenta algún evento.

4. CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha de Vigencia	Razón del cambio
1.6	Junio 01 de 2020	Se actualizan los nombres de los componentes del servicio, de acuerdo al modelo estratégico Se incluye el término “pictograma SGA” para la rotulación de los recipientes de sustancias químicas Se actualiza el listado de formatos aplicables a Facilites Services Se asocia el procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo y los formatos vinculados
1.7	Julio 01 de 2022	Se incluye el numeral 3.1.5.8 Análisis de Causas y Planes de acción

Revisado por:	**Aprobado por:**
Firma: _____ Gerente de Operaciones Facilities Services	Firma: _____ Director de Operaciones

ANEXO 01

Listado de documentos aplicables a los frentes de trabajo de Facilities Services que son administrados de forma exclusiva por el Administrador o Especialista de Servicio y auxiliar SISO inhouse

	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO/ INSTRUCTIVO	FORMATO	SECTORES				
				INDUSTRIAL	COMERCIAL	FINANCIERO	SALUD	EDUCACION
GESTION DEL TALENTO	Entrenamiento del personal	N.A.	Lista de chequeo - ruta de entrenamiento F-STA-062	X	X	X	X	X
	Evaluación de competencias y habilidades para pesonal operativo	N.A.	Evaluación de responsabilidades y funciones F-MTO-058 Matriz de evaluación de desempeño personal operativo Summar Procesos S.A.S. F-MTO-057	X	X	X	X	X
	Formación y bienestar	Plan de formación y bienestar anual	Control de asistencia F-SGI-029 Evaluación Super Ser F-MTO-096	X	X	X	X	X
		N.A.	Formato dia de la familia F-JUR-009	X	X	X	X	X
	Pausas activas	N.A.	Seguimiento a ejecución de pausas activas F-STA-033	X	X	X	X	X
	Reporte de novedades de nomina	N.A.	Horas adicionales por Cliente para cobro F-MTO-030	X	X	X	X	X
		N.A.	Autorizacion de descuento por nomina F-TES- 006	X	X	X	X	X
	Anticipo de cesantias	N.A.	Autorizacion anticipo de cesantias F-TES-007	X	X	X	X	X
	Relacion de gastos	N.A.	Relacion de gastos Summar Productividad	X	X	X	X	X
	Queja comité de convivencia	N.A.	Formato queja comité de convivencia F-JUR-001	X	X	X	X	X
	Reporte de incapacidades	N.A.	Entrega de incapacidades F-NOM-001	X	X	X	X	X
	Gestión de EPP	Matriz de Elementos de Protección Personal (EPP) F-STA-046	Entrega de Elementos de Protección Personal (EPP) F-STA-001 Inspección uso de Elementos de Protección Personal F-STA-004	X	X	X	X	X
	Investigaciones de Accidentes e Incidentes de Trabajo	Instructivo de investigación de accidentes e incidentes de trabajo I-STA-001	Investigaciones de Accidentes e Incidentes de Trabajo F-STA-008	X	X	X	X	X
	inspecciones a extintores y botiquin propiedad de la Compañía	Manual de emergencias MAN-STA-002	Inspección de extintores F-STA-017 Inspección botiquín primeros auxilios F- STA–018	X si aplica	X si aplica	X si aplica	X si aplica	X si aplica
	Retiro del personal	N.A.	Encuesta de retiro F-MTO-076	X	X	X	X	X
	Re-inducción	N.A.	Matriz de control de reingreso de personal Summar Procesos F-MTO-075	X	X	X	X	X
	Renuncia individual o masiva	N.A.	Solicitud de órdenes de servicio F-SEL-015	X	X	X	X	X
ABASTECIMIENTO	Manejo de sustancias quimicas	Manejo de sustancias químicas I-STA-003 Matriz de insumos F- MTO-032	Inspección de Productos Químicos F-STA-040	X	X	X	X	X
		Matriz de compatibilidad F-STA-063		X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
		Carpeta de Fichas Tecnicas Carpeta de hojas de seguridad (MSDS) Rombo de seguridad NFPA o pictograma SGA para cada recipiente de insumos dosificados		X	X	X	X	X
INFRAESTRUCTURA	Entrega de los equipos al frente de trabajo	Procedimiento para la gestión de mantenimientos P-MPC-001	Ficha Tecnica del equipo Inventario de activos fijos F-MPC-007 Hoja de vida del equipo F-MPC-001 Control de asistencia F-SGI-029 *(evidencia del entrenamiento al especialista y operadores de las maquinas)*	X	X	X	X	X
			Acta de entrega y recepción de activos fijos de maquinaria y equipos F-MPC-003	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
	Seguimiento al desempeño de los equipos	Inspecciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente I-STA-006	Cronograma de mantenimiento preventivo F-MPC-008 Inspeccion pre operacional y tiempo de actividad por equipo F-MPC-002	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
	En caso de daño de los equipos	Procedimiento para la gestión de mantenimientos P-MPC-001	Solicitud de mantenimiento correctivo F-MPC-004	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
METODO DE TRABAJO	Rutinas de trabajo y lista de chequeo *(aplica para aseo)*	N.A.	Plan Anual de Saneamiento F-MTO-086	X	X	X	X	X
		N.A.	Rutinas de trabajo F-MTO-084	X	X	X	X	X
		N.A.	Lista de chequeo rutinas de limpieza y desinfección F-MTO-037 Lista de chequeo Limpieza y Desinfección de baños F-MTO-080	X	X	X	X	X
	Procedimiento Operacional Estándar de Saneamiento (POES) *(aplica para aseo)*	Cconsulta y descarga; SUMMAR.Red: Soporte/ sistemas de gestiòn/ informaciòn documentada/ tipo/ registros/ servicios de outsourcing	Procedimiento Operacional Estándar de Saneamiento F-MTO-082	X	X	X	X	X
	Cronograma de actividades especiales *(aplica para aseo)*		Cronograma de actividades Especiales F-MTO-083	X	X	X	X	X
	control limpieza y desinfeccion tanque de agua potable		Control limpieza y desinfeccion tanque de almacenamiento de agua potable F-MTO-079	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
	Documentación de Plan de acción		Plan de acción F-MTO-018	X	X	X	X	X
	Trabajo en alturas	Programa de protección contra caidas PRO-STA-006	Permiso para trabajo seguro en alturas F-STA–003 Lista de chequeo trabajo seguro en alturas F-STA-050 Formato inspección de andamios F-STA-075 Formato de inspeccion preoperacional de manlift F-STA-074 Hoja de vida equipos para trabajo seguro en alturas F-STA-037 Inspeccion de equipos para trabajo en alturas F-STA-038	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
	Trabajo en espacios confinados	Procedimiento para trabajo en espacios confnados P-STA-013	Permiso trabajo en espacios confinados F-STA-049	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
	Trabajo con soldadura	Procedimiento de trabajo en caliente P-STA-015	Lista de chequeo para equipos de soldadura y oxicorte con botellas individuales de oxígeno y acetileno F-STA-052 Lista chequeo equipos soldadura por arco electrico F-STA-053 Permiso de trabajo en caliente F-STA-051	X Según ANS	X Según ANS	N/A	N/A	N/A
	inspeccion de motos	Plan estreategico de seguridad vial PRO-STA-009	inspeccion preoperacional de motos F-STA-055	X	X	X	X	X
Nota: Dentro de la estrategia "Nuevas formas de Summar" en algunos clientes ya se ha implementado la verificacion de actividades diarias y auditoria de limpieza a traves del modulo "AUDITORIA" en summar.red; esta opcion reemplaza los documentos; Auditoria de Servicio F-MTO-014 y Lista de chequeo rutinas de limpieza y desinfección F-MTO-037								
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Auditoria de Servicio		Auditoria de Servicio F-MTO-014	X	X	X	X	X
	Evaluacion de Percepción del cliente		Percepción del cliente F-MTO-053	X	X	X	X	X
	Inspección en el frente de trabajo		Inspecciones en los frentes de trabajo F-MTO-050	X	X	X	X	X
	Indicadores		Auditoria de Servicio Percepción del cliente Cumplimiento al cronograma de capacitaciones y/o Reconocimiento de Super Ser Accidentalidad: frecuencia Accidentalidad: severidad	X	X	X	X	X