GESTIÓN DE SERVICIO INTEGRAL DE LIMPIEZA

1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para la planificación, contratación, coordinación, supervisión y control de la prestación del servicio integral de limpieza de edificios, instalaciones y áreas libres de la ANDE, a fin de garantizar condiciones adecuadas de higiene, salubridad, seguridad, conservación y presentación de los inmuebles institucionales.

2. ALCANCE

2.1. Comprende las actividades relacionadas con la planificación, contratación, coordinación, supervisión, control y evaluación de la prestación del servicio integral de limpieza en edificios, instalaciones, estaciones, subestaciones, áreas libres, patios de maniobras y demás bienes inmuebles de propiedad o bajo la administración de la ANDE, conforme a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones, las Especificaciones Técnicas y los contratos respectivos.

2.2. La prestación del servicio comprende la ejecución de las actividades de limpieza, mantenimiento de áreas verdes, fumigación, recolección de residuos y demás actividades previstas en las Especificaciones Técnicas de cada contratación, las cuales determinarán el alcance específico, la frecuencia, los recursos requeridos y los inmuebles afectados al servicio.

3. CONCEPTOS

3.1. Servicio de Limpieza: Prestación contratada por la ANDE que comprende la ejecución de actividades de limpieza, mantenimiento de áreas verdes, fumigación, recolección de residuos y demás servicios previstos en las Especificaciones Técnicas correspondientes.

3.2. Limpieza y Mantenimiento de áreas verdes: Actividades de limpieza, corte de césped, eliminación de malezas, recolección de hojas, residuos vegetales y demás trabajos destinados a conservar las áreas verdes en condiciones adecuadas.

3.3. Especificaciones Técnicas: Documento integrante del Pliego de Bases y Condiciones que establece el alcance del servicio, las actividades a ejecutar, las frecuencias, los niveles de servicio, los recursos requeridos y las demás condiciones técnicas para la prestación del servicio integral de limpieza.

3.4. Áreas Cubiertas: Superficies construidas destinadas al funcionamiento institucional, tales como edificios, oficinas, depósitos, talleres, galpones, corredores, pasillos, escaleras, terrazas, sanitarios y demás ambientes interiores comprendidos en el servicio.

3.5. Áreas Libres: Espacios exteriores de los inmuebles afectados al servicio, tales como estacionamientos, accesos, calles y veredas internas, patios, jardines, áreas verdes, canaletas, desagües pluviales, canteros y demás superficies exteriores comprendidas en las Especificaciones Técnicas.

3.6. Patios de Maniobras: Áreas operativas de estaciones y subestaciones donde se encuentran instalados equipos eléctricos de potencia y circuitos eléctricos, cuya limpieza deberá ejecutarse conforme a las condiciones de seguridad y procedimientos establecidos por la ANDE.

3.7. Bienes inmuebles en desuso: Edificios, instalaciones o predios de propiedad de la ANDE que no se encuentran afectados temporal o permanentemente al desarrollo de actividades administrativas, operativas, técnicas o de prestación del servicio de energía eléctrica, pero que requieren acciones de limpieza, conservación o mantenimiento conforme a las necesidades institucionales.

3.8. Unidad Administrativa afectada al servicio: Dependencia responsable del inmueble donde se presta el servicio, encargada de verificar su ejecución e informar a la Unidad Administradora del Contrato las observaciones e incumplimientos detectados.

3.9. Unidad Administradora del Contrato: Es la Unidad Administrativa con Nivel Jerárquico "E", como mínimo, designada para administrar el contrato, desde la suscripción del mismo hasta el cumplimiento total de las obligaciones.

4. CONDICIONES

4.1. El servicio integral de limpieza será prestado conforme al Pliego de Bases y Condiciones, las Especificaciones Técnicas, el contrato suscrito y las disposiciones del presente procedimiento.

4.2. El Proveedor deberá dirigir y controlar la ejecución de del servicio, incluyendo la provisión y administración del personal, materiales, equipos, herramientas, insumos y elementos de protección personal requeridos para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

4.3. El Proveedor deberá mantener el registro de asistencia del personal asignado al servicio y remitir mensualmente la documentación de respaldo al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), en carácter de Unidad Administradora del Contrato, a través de la Sección Servicios Auxiliares (DSA/DSG5), como requisito para la verificación de la prestación del servicio y la tramitación del pago correspondiente.

4.4. El personal del proveedor deberá utilizar el uniforme institucional de la empresa contratista y los equipos de protección personal exigidos por la normativa vigente y las Especificaciones Técnicas.

4.5. Los residuos generados durante la prestación del servicio deberán ser segregados, manipulados y dispuestos conforme al Manual de Gestión de Residuos de la ANDE y demás disposiciones ambientales aplicables..

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. El servicio integral de limpieza deberá ejecutarse de conformidad con las Especificaciones Técnicas, el contrato suscrito y las disposiciones establecidas en el presente procedimiento, garantizando la continuidad, calidad y oportunidad de la prestación del servicio.

5.2. Los trabajos de limpieza y mantenimiento deberán ser ejecutados por el personal debidamente capacitado, utilizando los procedimientos, equipos, herramientas, materiales e insumos adecuados para cada actividad, conforme a las Especificaciones Técnicas y a las normas de seguridad aplicables.

5.3. Las actividades de fumigación programadas deberán ser comunicadas previamente a las Unidades Administrativas afectadas, a fin de adoptar las medidas preventivas y de seguridad que correspondan.

5.4. Las modificaciones en la cobertura del servicio deberán ser previamente evaluadas por el Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), en carácter de Unidad Administradora del Contrato, considerando la disponibilidad presupuestaria y las condiciones contractuales vigentes.

6. NORMATIVA APLICADA

6.1. Ley N.º 7021/2022 “De Suministro y Contrataciones Públicas”.

6.2. Ley N.° 213/1992 “Que establece el Código del Trabajo”.

6.3. Decreto N.° 2264/2024 “Por la cual se reglamenta la Ley N.° 7021/22 del 9 de diciembre de 2022, «De Suministro y Contrataciones Públicas»”.

6.4. Decreto N.° 1411/2019 “Por el cual se declara de interés nacional, se aprueba la "Guía para el manejo de los residuos sólidos urbanos en instituciones" y se dispone su uso en la gestión pública”

6.5. Resolución P/N.° 46339/2022 “Por la cual se aprueba el Manual de Gestión de Residuos de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE)”.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG):

7.1.1. Planificar y dimensionar las necesidades de cobertura del servicio de limpieza, considerando las características, uso, superficie y condiciones de los inmuebles objeto del servicio.

7.1.2. Gestionar las previsiones presupuestarias y tramitar los procedimientos de contratación correspondientes.

7.1.3. Ejercer la administración del contrato del servicio integral de limpieza, verificando el cumplimiento de las obligaciones contractuales, las Especificaciones Técnicas, los niveles de servicio y demás condiciones establecidas en el contrato.

7.1.4. Coordinar con las Unidades Administrativas afectadas el seguimiento de la prestación del servicio, consolidar las observaciones e informes mensuales de cumplimiento y evaluar los niveles de servicio establecidos en el contrato.

7.1.5. Asimismo, del 01 al 10 de cada mes, recibir los Informes Mensuales remitidos por las Unidades Administrativas. En caso de no recibir el informe dentro de dicho plazo, la Unidad Administradora del Contrato validará la prestación del servicio como satisfactoria para el período correspondiente.

7.1.6. Suscribir con las Unidades Administrativas afectadas un Acta de Compromiso en la que se establezcan las responsabilidades para el seguimiento, control y evaluación de la prestación del Servicio Integral de Limpieza en los inmuebles bajo su administración.

7.1.7. Gestionar ante el proveedor la corrección de las observaciones e incumplimientos detectados y, cuando corresponda, promover la aplicación de las medidas contractuales previstas.

7.1.8. Emitir los informes de cumplimiento de la prestación del servicio y gestionar la conformidad para la tramitación del pago correspondiente.

7.1.9. Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

7.2. Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), a través de la Sección Servicios Auxiliares (DSG/DSG5) remitir al Departamento de Seguridad y Vigilancia (DSA/DSE) y a las Unidades Administrativas afectadas al servicio la nómina del personal permanente de limpieza y del personal sustituto autorizado para la ejecución del contrato. Asimismo, comunicar oportunamente toda alta, baja, sustitución o modificación

del personal autorizado, a fin de mantener actualizados los registros de control de acceso y facilitar el seguimiento de la prestación del servicio

7.3. Es responsabilidad de las Unidades Administrativas afectadas al servicio integral de limpieza suscribir el Acta de Compromiso y verificar diariamente la prestación del servicio, registrar observaciones, informar incumplimientos, remitir Informes Mensuales y colaborar con el Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), en carácter de Unidad Administradora del Contrato.

7.4. Es responsabilidad del Departamento de Seguridad y Vigilancia (DSA/DSE):

7.4.1. Controlar el ingreso, permanencia y salida del personal del proveedor que presta el servicio integral de limpieza en las dependencias de la ANDE, verificando el cumplimiento de las disposiciones de seguridad y control de acceso institucional.

7.4.2. Autorizar el ingreso únicamente del personal previamente comunicado por el Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), conforme a las nóminas vigentes remitidas por el Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), en carácter de Unidad Administradora del Contrato.

7.4.3. Informar oportunamente al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) sobre cualquier novedad relacionada con el ingreso, permanencia o incumplimiento de las normas de seguridad por parte del personal del proveedor.

7.4.4. Proporcionar, cuando sea requerido por el Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), los registros de ingreso y salida del personal de limpieza para apoyar las actividades de verificación de la prestación del servicio.

7.5. Es responsabilidad del Departamento de Administración de Propiedades (DSA/DAP) informar al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) la disponibilidad, incorporación, desocupación, cambio de uso o cualquier otra situación de los inmuebles bajo su administración que requiera la prestación o adecuación del servicio de limpieza.

7.6. Las Unidades Administrativas que requieran la incorporación o ampliación del servicio de limpieza, como consecuencia de la habilitación de nuevas infraestructuras, ampliaciones, traslados de oficinas u otras modificaciones que generen la necesidad de dicho servicio, deberán comunicar esta situación al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) con la debida antelación, a fin de posibilitar la planificación de la contratación y la previsión de los recursos necesarios.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Interno Mód. Gestión Documental (OpenText) Formulario de Informe mensual Correo electrónico corporativo	Unidades Administrativas encargadas de la supervisión y control de los trabajos de limpieza	Informe Mensual de Cumplimiento de Servicio Integral de Limpieza	Dirección Nacional de Contrataciones Públicas Dirección de Servicios Administrativos Gerencia Financiera

9. INDICADORES

9.1. Cantidad de solicitudes de cobertura del servicio de limpieza recibidas.

9.2. Cantidad de solicitudes de cobertura del servicio de limpieza atendidas.

9.3. Número de Informes de Cumplimiento de Servicio Integral de Limpieza emitidos.

9.4. Porcentaje de cobertura efectiva del Servicio de Limpieza respecto de las necesidades identificadas.

9.5. Porcentaje de incumplimientos u observaciones detectadas durante la prestación del servicio.

9.6. Porcentaje de observaciones subsanadas dentro del plazo establecido.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N.°	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de servicios de limpieza y otros	Relevamiento de datos y dimensiones de locales para servicios de limpieza	**10.1.1.** La Unidad Administrativa que requiera la incorporación o ampliación del servicio de limpieza elabora un Interno que deberá contener, como mínimo, la descripción de las dependencias, la superficie del local (m²), la cantidad de sanitarios, la concurrencia estimada de clientes, la cantidad de personas que ocuparán las instalaciones y cualquier otra información relevante para la determinación del alcance del servicio; registra y remite el requerimiento, vía jerárquica, al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG).	Interno Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.1.	Gestión de servicios de limpieza y otros	Relevamiento de datos y dimensiones de locales para servicios de limpieza	**10.1.2.** El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) recepciona y registra los Internos, verifica las informaciones proporcionadas y consolida los requerimientos presentados por las diferentes Unidades Administrativas. Sobre la base de antecedentes contractuales, niveles de servicio requeridos y disponibilidad presupuestaria, efectúa la estimación o previsión presupuestaria para el siguiente ejercicio.	Interno Mód. Gestión Documental (OpenText)	PDC-08 “Interno y Memorándum”

N.°	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de servicios de limpieza y otros	Elaboración de pedido para nuevo llamado de contratación para servicios de limpieza y fumigación	**10.1.3.** El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) gestiona la incorporación del requerimiento de servicio de limpieza en el Programa Anual de Contrataciones (PAC) institucional y aguarda su aprobación, conforme con lo establecido en procedimiento denominado "Elaboración de Plan Anual de Contrataciones"	Programa Anual de Contrataciones (PAC)	"Elaboración de Plan Anual de Contrataciones"
10.1.	Gestión de servicios de limpieza y otros	Elaboración de pedido para nuevo llamado de contratación para servicios de limpieza y fumigación	**10.1.4.** El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) genera la Solicitud de Pedido (SOLPED), a fin de iniciar los trámites para la contratación del servicio integral de limpieza y gestionar el llamado respectivo, conforme con la Ley N° 7021/2022 "De Suministro y Contrataciones Públicas" y la estrategia de liberación correspondiente.	Solicitud de Pedido (SOLPED) Mód. Gestión de Materiales, Sub-Mód. Compras (MM PUR)	PCP-01 "Preparación de Solicitud de Pedido, Elaboración y Aprobación de Pliegos de Bases y Condiciones"
10.1.	Gestión de servicios de limpieza y otros	Elaboración de Especificaciones Técnicas y planilla de costos para el servicio de limpieza	**10.1.5.** El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) participa en la revisión técnica del Pliego de Bases y Condiciones (PBC), propone los ajustes que correspondan y elabora las Especificaciones Técnicas inherentes al servicio integral de limpieza, considerando antecedentes contractuales, relevamiento de costos, condiciones operativas del servicio y posibles variaciones futuras, conforme con el procedimiento correspondiente.	Pliego de Bases y Condiciones Especificaciones Técnicas	PCP-01 "Preparación de Solicitud de Pedido, Elaboración y Aprobación de Pliegos de Bases y Condiciones"

N.°	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de servicios de limpieza y otros	Coordinación y supervisión de servicios de limpieza y fumigación	**10.1.6.** El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) en coordinación con la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), comunica vía correo electrónico corporativo, el inicio de vigencia de los contratos respectivos, detallando la Lista de Servicios con la identificación de proveedores, lotes, ítems, descripción del servicio, lugares de prestación y fecha de inicio.	Correo electrónico corporativo	---
10.1.	Gestión de servicios de limpieza y otros	Coordinación y supervisión de servicios de limpieza y fumigación	**10.1.7.** El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) remite, vía correo electrónico corporativo a las Unidades Administrativas afectadas el Acta de Compromiso y el formulario "Informe Mensual", acompañados de las orientaciones correspondientes para su llenado correcto y remisión posterior de los mismos.	Acta de Compromiso Informe Mensual Correo electrónico corporativo	---
10.1.	Gestión de servicios de limpieza y otros	Coordinación y supervisión de servicios de limpieza y fumigación	**10.1.8.** Las Unidades Administrativas afectadas, realizan la verificación periódica de la prestación del servicio integral de limpieza en sus respectivas dependencias, registran las incidencias identificadas en los Informes Mensuales y remiten dicha información, vía correo electrónico corporativo, al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG).	Informes Mensuales Correo electrónico corporativo	---

N.°	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de servicios de limpieza y otros	Elaboración de informes y tramitación de facturas para pagos a proveedores del servicio de limpieza	**10.1.9.** El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) recibe los Informes Mensuales, analiza y consolida la información, evalúa el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y elabora el Informe de Cumplimiento del Servicio Integral de Limpieza con las recomendaciones correspondientes, incluyendo, cuando corresponda, acciones derivadas de incumplimientos contractuales. En caso que una Unidad Administrativa no remita el Informe Mensual dentro del plazo establecido, el DSA/DSG, en su calidad de Unidad Administradora del Contrato, evalúa la prestación del servicio como satisfactoria para el período correspondiente.	Informes Mensuales Informe de Cumplimiento	---
10.1.	Gestión de servicios de limpieza y otros	Elaboración de informes y tramitación de facturas para pagos a proveedores del servicio de limpieza	**10.1.10.** El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), en carácter de responsable de la administración y seguimiento del servicio, registra y carga en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), el Informe Mensual de Cumplimiento del Servicio Integral de Limpieza, conforme con las disposiciones aplicables.	Informe Mensual Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP)	---

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
DP/DOM: LMVA-5129; GRSS-12069