



Creado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Asesor del área de calidad.	Jefe de operaciones	Gerente general
Daniela Samper	Juliana Herrera	Lorena Fortin

Tabla de contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Documentos Relacionados	3
4. Definiciones	3
5. Descripción de la Actividad	4
5.1 Flujo grama	4
5.2 Descripción.....	5
6. Tabla de Cambios.....	6

1. Objetivo

Establecer los requerimientos adecuados para la elaboración y control del procedimiento; servicio de limpieza de vidrio y aseo especializado para las empresas, cumpliendo lo pactado con el cliente y partes interesadas.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos asociados para planificar, ejecutar, controlar y mejorar el servicio de limpieza de vidrio y aseo especializada a las empresas.

3. Documentos Relacionados

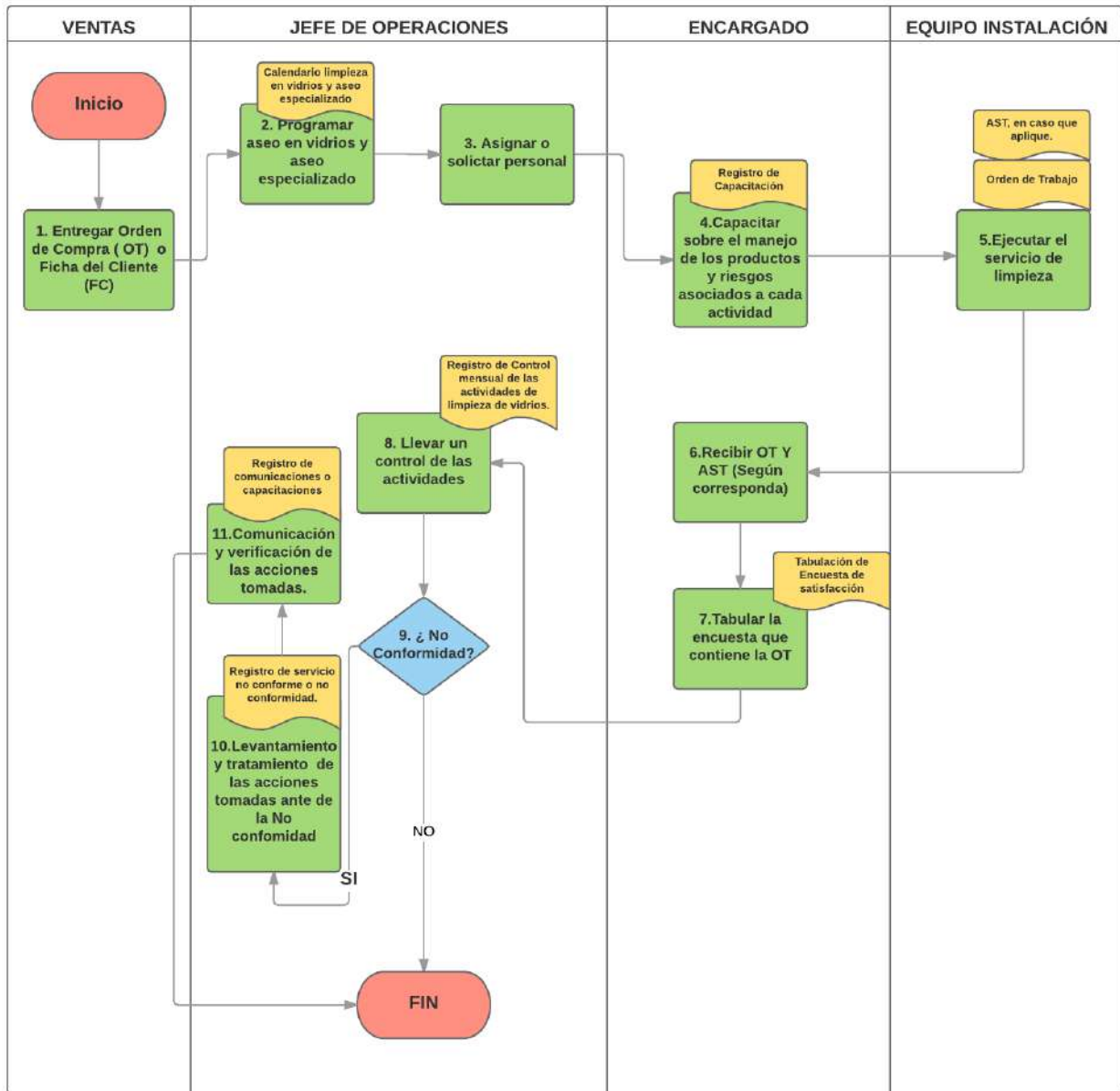
- Norma ISO 9000:2015 fundamentos y vocabularios.
- Norma ISO 9001:2015 (4.4,8 (8.1, 8,2, 8,3, 8.4,8.5, 8.6,8.7,)), 9 y 10).
- Manual de Calidad (SC-ML-01).
- Procedimiento de Servicio No conforme (VS-PR-01).
- Plan de emergencias (PR-DI-01).
- Matriz de Prevención de Riesgos (PR-RG-01).
- Procedimiento de trabajo en altura (PR-PR-01).
- AST (PR-RG-02).
- Listado Maestro de Información Documentada interno (0P-LI-01).

4. Definiciones

Concepto	Definición
Sistema de Gestión	Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
Operación	Ejecución del servicio o servicios que ofrece una empresa.
Limpieza Programada	Es uno de los servicios que ofrece Clean Expert, el cual el cliente contrata el aseo ya aseo diario y/o profundo para sus instalaciones.
Diseño del servicio	Es la actividad de planificar y organizar: personas, infraestructura, comunicación y materiales que componen un servicio , para mejorar su calidad, la interacción entre el proveedor y las personas usuarias y la experiencia de las mismas.
Proceso	Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Procedimiento	Describe de forma clara e inconfundible los pasos para iniciar, desarrollar y concluir una serie de actividades secuencialmente establecidas en un proceso que da como resultado final un producto o un servicio.
Instructivo	Manera específica de realizar una actividad. Su objetivo es complementar los pasos de un procedimiento, detallando más claramente los caminos a seguir para que se cumpla con la calidad esperada.

5. Descripción de la Actividad

5.1 Flujo grama



5.2 Descripción

ID	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Entrega ficha de cliente u OT.	La persona encargada de ventas, debe entregar la ficha del cliente, la cual se basa en el contrato o la OT realizada por una venta telefónica o por correo.	Encargada de Ventas y Servicio al Cliente.	Ficha del cliente (VS-RG-01). Contrato del cliente. OT (OP-RG-09)
2	Programar limpieza de vidrios y/o limpieza especializada	Una vez recepcionada la ficha del cliente, se procede a programar las actividades para el cumplimiento del servicio contratado.	Jefe de Operaciones.	Calendario de limpieza de vidrios y limpieza especializada. (OP-RG-05)
3	Asignar o solicitar personal	Según los requerimientos del servicio contratado, se analiza si se cuenta con personal y a quien asignar para el trabajo, si falta personal competente se debe solicitar a RRHH personal.	Jefe de Operaciones.	
4	Capacitar sobre el manejo de los productos y riesgos asociados a la actividad.	Se debe capacitar al personal sobre la actividad y riesgos asociados.	Prevención de riesgos, Encargada de vidrios y casa.	Registro de Capacitaciones.
5	Ejecutar el servicio.	Una vez capacitado el personal se procede a ejecutar el servicio, y deben completar las AST y la OT.	Personal.	OT AST, según corresponda.
6	Recibir OT Y AST (trabajos en altura de más de 1,80 mts)	Se recibe las OTs y ASTs, se debe asegurar que todo esté completo, las OT se entregan a finanzas, cuando son servicios que no son por contrato, y si son por contrato se entregan al jefe de operaciones, para que sean almacenadas en las respectivas carpetas de los clientes.	Prevención de riesgos, supervisoras. Jefe de operaciones.	
7	Tabular las encuesta de satisfacción de la OT.	En la OT, se encuentra unas preguntas que hacen referencia a la satisfacción del cliente, esas respuestas se deben tabular.	Prevención de riesgos, Encargada de vidrios y casa	Encuesta de satisfacción de la OT.
8	Control de las actividades de aseo de vidrios y	Se debe llevar un control del cumplimiento de las actividades	Jefe de Operaciones	Control de la Programación

	especializada.	programadas, utilizando como evidencia las OTs o un correo de respaldo. * La OT, puede ser firmada por cualquier persona de la empresa, en caso que no se encuentre el encargado, igualmente esa OT el jefe de operaciones debe enviarla por correo al cliente.		del servicio vidrios y aseo especializado. (OP-RG-06)				
9	¿ Existe No Conformidad?	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>Pasa actividad 9</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>Fin.</td> </tr> </table>	SI	Pasa actividad 9	NO	Fin.		
SI	Pasa actividad 9							
NO	Fin.							
10	Levantamiento de No Conformidad	Una vez realizada la verificación, si hay una No Conformidad, se deberá levantar como servicio no conforme.	Jefe de operaciones.	Informe de Servicio No Conforme.				
11	Comunicación y Verificación de las acciones tomadas	Al momento de tratar los servicios no conformes, se deben tomar acciones de acuerdo al análisis de causa, estas acciones se deben informar y verificar. FIN.	Jefe de operaciones.	Registro de comunicaciones y/o capacitación. Informe de Servicio No Conforme.				

6. Tabla de Cambios

Fecha	Versión	Cambios
06/03/17	0.0	Creación y creación
22/03/17	0.1	Capítulo 5 :5.2 (Punto 8): Escanear la OT , en caso que el indicado para la firma no las haya podido firmar.
16/05/2017	0.2	Se reemplaza la supervisora por encargada.