

Adjunto #4

PLAN DE VIGILANCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PARA LOS

SERVICIOS DE LIMPIEZA

INTRODUCCIÓN

Este Plan de Vigilancia de Aseguramiento de Calidad (PVAC) ha sido desarrollado para evaluar las acciones del contratista mientras implementa esta Declaración de Servicios a realizar (DDS). El plan está diseñado para proveer un método efectivo de vigilancia, monitoreando el desempeño del contratista para cada objetivo listado en la Declaración de Servicios a realizar (DDS) en el presente contrato.

El Plan de Vigilancia de Aseguramiento de Calidad (PVAC) provee un método sistemático para evaluar los servicios que se requiere que el contratista realice.

Este PVAC está basado en la premisa de que el gobierno desea mantener una calidad estándar en la operación, mantenimiento y reparación de las instalaciones y que el contrato de servicio para proveer este servicio sea la mejor forma para lograr el objetivo.

El contratista y no el gobierno es responsable de la administración y de las acciones de control de calidad para cumplir los términos del contrato. El papel del gobierno es el aseguramiento de calidad para asegurar que el estándar del contrato se logre.

En este contrato el programa de control de calidad es la guía para la calidad del producto. El contratista debe desarrollar un programa completo de inspecciones y acciones de monitoreo. El primer paso más importante para asegurar un contrato de “auto-corrección” es asegurar que el programa de control de calidad aprobado al inicio del contrato, provea las medidas necesarias para conducir al contratista al éxito.

Una vez que el programa de control de calidad sea aprobado, una aplicación cuidadosa del proceso y los estándares presentados en las demás partes de este documento asegurarán un programa consistente de aseguramiento de calidad.

**PLAN DE VIGILANCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
PARA LOS
SERVICIOS DE LIMPIEZA**

Objetivo de Desempeño	Sección DDS Declaración de Servicios	Parámetro de Desempeño
<p><u>Servicios Básicos de Limpieza</u> Los pisos, zócalos, esquinas y bordes de la pared están sin suciedad, polvo o basuras. El basurero está vacío. Los forros de plástico están en buenas condiciones. Los contenedores de basura están sin olores ni suciedad visible. Los basureros son vaciados en contenedores externos de recolección de basura. Los ceniceros están vacíos, sin cenizas, olores ni manchas. Los vidrios y espejos no tienen rastros de empañamientos, suciedad, manchas o agua. Los bebederos están desinfectados, sin rayas, manchas, motas, mugre, placas y otros tipos de depósito. Las escaleras están sin suciedad, basura, marcas, mugre, raspaduras y otros materiales externos. Las alfombras están sin suciedad, basura, desechos y otros materiales externos. No hay polvo visible.</p>	<p>1.3.1.1 hasta 1.3.1.9</p>	<p>El 95% de todas las instalaciones no tienen quejas de los clientes durante el mes.</p>
<p><u>Servicios de limpieza básicos en baños</u> Los baños están desinfectados y sin suciedad, depósitos, manchas ni olores. Las duchas están desinfectadas y sin capas de jabón, espumas y otros depósitos. Los inodoros y mingitorios, están desinfectados y sin placas, manchas, espumas y otros depósitos. Los pisos están sin basuras, suciedades, polvo ni desechos. Los suministros son adecuados y suficientes en cantidad hasta el próximo servicio.</p>	<p>1.3.1.4</p>	<p>El 95% de todas las instalaciones en los baños/vestuarios con gabinetes no registran quejas de los clientes durante el mes.</p>
<p><u>Servicios de Limpieza Periódica</u> Los pisos tienen una apariencia reluciente uniforme, sin lugares descuidados, marcas de tacos, cera acumulada y otras manchas o decoloraciones. Las ventanas están sin capas, suciedad, manchas, agua ni otros materiales externos. Las alfombras están sin manchas ni decoloraciones.</p>	<p>1.3.2</p>	<p>El 95% de todas las instalaciones que recibe servicios periódicos no registra quejas de clientes durante el periodo de informe.</p>

VIGILANCIA: El encargado de aseguramiento de calidad (AC) del gobierno recibirá las quejas del personal base y las pasará al inspector de control de calidad (ICC) del contratista para su corrección.

ESTÁNDAR: El 95% de todas las instalaciones sin quejas de los clientes por el mes del periodo de servicio. Por ejemplo, si existen 20 instalaciones que reciben servicio durante el mes, el AC no debería recibir más de 1 queja de clientes durante el periodo de servicio. Para el propósito de estos servicios, una instalación nunca puede tener más de una queja de los clientes. El AC notificará al funcionario contratante, para realizar la acción apropiada de acuerdo a los Términos y Condiciones del Contrato actual o la cláusula apropiada de Inspección de Servicios, si cualquiera de las áreas de servicio mencionadas anteriormente exceden de una queja de los clientes.

PROCEDIMIENTOS: Cualquier empleado de la Embajada de Estados Unidos que observe servicios inaceptables, ya sean incompletos o no realizados para cualquiera de los objetivos de desempeño mencionados anteriormente, debería contactar inmediatamente al AC y el AC completará la documentación apropiada para registrar la queja. El AC considerará la queja del cliente válida luego de recibirla del cliente. El AC debería informar al cliente la hora aproximada en que el desempeño inaceptable será corregido y avisará al cliente para que contacte con el AC en caso de que no sea corregido.

El AC considerará las quejas de los clientes como resueltas a menos que sea notificado de otra manera por el cliente. El AC notificará verbalmente al Inspector de Control de Calidad (ICC) del Contratista para obtener la queja escrita del cliente. El ICC tendrá dos horas luego de la notificación verbal para corregir el desempeño inaceptable. Si el ICC está en desacuerdo con la queja, luego de la investigación del sitio y desafía la validez de la queja, el ICC notificará al AC. El AC conducirá una investigación para determinar la validez de la queja. Si el AC determina que la queja es inválida, el documentará la queja escrita sobre con los hallazgos y notificará al cliente.

El AC retendrá la copia anotada de la queja escrita para sus archivos. Si luego de la investigación el AC determina que la queja es válida, el AC informará al CCI y al CCI se le dará una hora adicional para corregir el defecto. El defecto no será registrado si la corrección correcta y oportuna de la condición/es inaceptables es cumplida. El CCI devolverá el documento escrito de la queja del cliente, debidamente completada con las acciones tomadas al AC, quien archivará la queja para monitorear futuros desempeños recurrentes. Las quejas recurrentes del cliente no están permitidas para ninguno de los ítems de servicios mencionados más arriba. Si una queja repetida de un cliente es recibida indicando la misma deficiencia durante el periodo de servicio (mes, trimestre, etc.), el AC debería contactar al Funcionario Contratante para realizar la acción apropiada.

Objetivo de Desempeño	DDS Declaración de Servicios	Parámetro de Desempeño
<p><u>Servicios de Limpieza en Emergencias o Eventos Especiales (Servicios Temporales Adicionales)</u></p> <p>Los servicios solicitados cumplen los Requerimientos de los párrafos 1.2.4 según sea apropiado.</p>	1.2.4	100% del tiempo

VIGILANCIA: El AC del gobierno evaluará los servicios requeridos por cada orden de entrega para asegurar el cumplimiento.

ESTÁNDAR: El contratista realizará todo el trabajo requerido por la tarea o la orden de servicio de una manera satisfactoria, de acuerdo con el párrafo apropiado de la Declaración de Servicios a realizar (DDS). El AC no considerará la tarea o la orden de servicio completa hasta que todas las deficiencias hayan sido corregidas.

PROCEDIMIENTOS: El AC del gobierno inspeccionará todas las tareas de trabajo requeridas por la tarea o la orden de entrega, para asegurar el cumplimiento del contratista de acuerdo a los párrafos apropiados 1.2.4 de la Declaración de Servicios a realizar (DDS) cada vez que el servicio/s es realizado. Registrará los resultados de la inspección, anotando la fecha y hora de la inspección. Si la inspección indica que el desempeño fue inaceptable, notificará al administrador del contrato o al ICC de las deficiencias, para su corrección. Al Contratista se le dará dos horas luego de la notificación, para corregir el desempeño inaceptable.