



# ***MANUAL DE PROCEDIMIENTO***

## **AGRUPAMIENTO**

## **SERVICIOS GENERALES**



## Indice General

<b>Presentación</b>	<b>1</b>
<b>Objetivos</b>	<b>2</b>
<b>Alcance</b>	<b>3</b>
<b>Puesto Auxiliar de Limpieza</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos</b>	<b>4-1</b>
<b>Funciones</b>	<b>4-2</b>
<b>Proceso de Limpieza</b>	<b>4-3</b>
<b>Identificación de los productos</b>	<b>4-4</b>
<b>Técnicas de Limpieza</b>	<b>4-5</b>
<b>Cómo pueden alojarse las bacterias</b>	<b>4-6</b>
<b>Importancia del Puesto</b>	<b>4-7</b>
<b>Puesto Auxiliar de Cafetería</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos</b>	<b>8-1</b>
<b>Funciones</b>	<b>8-2</b>
<b>Prácticas para la manipulación de alimentos</b>	<b>8-3</b>
<b>Importancia del Puesto</b>	<b>8-4</b>
<b>Marco Legal</b>	<b>9</b>
<b>Ley 24557 Ley de Riesgo de Trabajo</b>	<b>10</b>
<b>Principales características de la Ley</b>	<b>10-1</b>
<b>Procedimiento para denuncias de Accidentes de Trabajo</b>	<b>10-2</b>
<b>Ley N°19587 de Higiene y Seguridad</b>	<b>11</b>
<b>Normas de Cortesía</b>	<b>12</b>



## 1- Presentación

El Manual de Procedimientos es un instrumento en el que se establece los pasos o fases que han de realizarse, para dar seguimiento y correcto manejo a las acciones que un área debe cumplir.

Para el caso específico de este Manual de Procedimientos aplicable al agrupamiento de Servicios Generales, se diseñó el presente documento, por lo que su uso y aplicación es de carácter obligatoria conforme a los parámetros, alcances y áreas que se determinen.

Este instrumento tiene la condición de ser dinámico ya que permite corroborar su viabilidad de aplicación, teniendo en cuenta los mecanismos empleados que determinarán su correcta aplicación o no, de lo contrario las desviaciones que presente el mismo en su ejecución, darán lugar a modificaciones y permanentes actualizaciones en virtud de la demanda que el contexto requiera de éste Agrupamiento.

Cabe destacar que este manual debe ser un complemento que regule la tarea a desarrollar en función de las Leyes que rigen las relaciones de todas las personas que presten servicios en la jurisdicción del Poder Ejecutivo.



## 2- Objetivos

Los objetivos que persigue este Manual de Procedimientos son:

1. Definir con claridad la integración y funcionamiento del Agrupamiento de Servicios Generales.
2. Proporcionar un instrumento en el que se precisan los procedimientos a seguir en relación a las funciones que tienen encomendadas, con el fin de que se cumplan con eficacia y eficiencia
3. Establecer y definir los procedimientos necesarios que deberán llevarse a cabo para brindar los mejores servicios.
4. Suministrar una herramienta que le permita al agente estandarizar el desempeño de sus acciones con el fin de garantizar la uniformidad del servicio dado.

## 3 - Alcance

En virtud del Escalafón para el Personal de la Administración Pública Provincial Ley N° 9361 , su alcance estará dado por el tramo del Personal de Ejecución, Agrupamiento Servicios Generales que desempeñe tareas de vigilancia, custodia, limpieza y protección de bienes muebles e inmuebles. (Art. 8° Ley 9361)



## **4- Servicio Auxiliar de Limpieza**

### **4-1 Objetivo del Puesto**

Mantener en condiciones de aseo e higiene todos los ámbitos y espacios físicos que se designe dentro del APP, mediante la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas con el fin de contribuir al bienestar de las personas que conviven en un determinado espacio ambiental.

Cumplir con las normas de manipulación de elementos de limpieza y criterios de seguridad

### **4-2 Funciones del Puesto**

1. Ordenar, limpiar y desinfectar los espacios físicos que se le designe.
2. Asear las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y/o agentes y vigilar que se mantengan en perfecto estado de higiene
3. Mantener las instalaciones de baños en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.
4. Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas.
5. Responder por los elementos a su cargo e informar sobre cualquier anomalía o deterioro que ellos presenten y solicitar su reposición o reparación si es del caso. Mantener limpios los muebles y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas
6. Proponer, preparar e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a cargo de la entidad.



### **4 - 3 Proceso de Limpieza**

Que es la limpieza? Es un conjunto de prácticas que eliminan la suciedad, y ayudan a la conservación y buen estado de los materiales

El procedimiento general para la limpieza de cualquier área es el siguiente:

Preparación:

- Protección personal: se recomienda el uso de ropa cómoda y guantes
- Revisión del lugar que se va a limpiar.
- Selección de insumos o productos de limpieza adecuados para ellugar.

### **4 – 4 Identificación de los Productos (insumos) de limpieza**

Existe una gran variedad de productosde limpieza, que podemos clasificar de la siguiente forma:

- Productos para lavar: quitan la suciedad, manchas, polvo,mugre, grasa; pueden ser líquidos, polvos o pastas. Losdetergentes, jabones, limpiadores y desengrasantes.
- Productos para pulir y abrillantar: dejan una capa que evita quepisos y muebles se ensucien más rápido, además les dan unaaapariencia brillante.
- Productos para desinfectar; evitan gérmenes. Por ejemplo: el cloro, sarricidas, líquidospara limpieza de baños.
- Productos de uso diverso: productos con diversasfunciones, aromatizantes, raticidas, insecticidas.



#### **4 – 5 Técnicas de limpieza**

Ésta actividad requiere, más que fuerza, de habilidades y destrezas que les permitan realizarlo de manera rápida y eficiente, aplicando las técnica de limpieza correcta. Las mismas se dividen en:

Seca, en la que no usamos agua, como cuando barremos.

Húmeda, en la que se usa agua para recoger polvo; por ejemplo, cuando se utiliza elemento de trapo de piso

Mojada, en la que se usa más agua que después es necesario secar.

#### **4 – 6 Cómo pueden alojarse las bacterias?**

Al no cambiar el agua frecuentemente para realizar la limpieza en los diferentes lugares asignados.

Al no emplear productos desinfectantes en las superficies como piezas sanitarias, objetos, pisos, etc.

Al no emplear guantes en el momento de la limpieza, higienización de las superficies y recoger basuras.

Al no emplear paños limpios para la limpieza en muebles, equipos, etc.

Al no mantener la higiene en los útiles de limpieza.

Al no limpiar periódicamente los grifos.

#### **4 – 7 Importancia del Puesto**

La limpieza y la higiene en los espacios donde se vive y trabaja, requiere una atención especial, debe ser exigente, eficaz, y de calidad logrando así, un ambiente óptimo, más atractivo, confortable y saludable para los agentes como ciudadanos que acceden a edificios públicos, además de los criterios que pueden



formular sobre la calidad de la limpieza y el estado funcional de un edificio público, un lugar limpio proporcionará bienestar y mayor calidad de vida.

Como resultado de un eficiente desarrollo del Puesto, el Auxiliar de Limpieza brindará salud, comodidad, seguridad, belleza, orden, imagen, ambiente limpio e higiénico, por lo que evitará enfermedades, esto incidirá en personas más productivas, se descansará mejor, aportando mayor satisfacción en el lugar de trabajo.

## **8 - Auxiliar de Cafetería**

### **8 – 1 Objetivo del Puesto**

Brindar, ofrecer, y facilitar diariamente el servicio de cafetería, administrando de manera eficiente los insumos destinados a tal fin, para una dotación de agentes definidos según espacio físico designado.

Cumplir con las normas de manejo de alimentos y criterios de seguridad.

### **8 – 2 Funciones del Puesto**

1. Atender las reuniones que se lleven a cabo en las oficinas de su área de trabajo
2. Brindar un servicio de preparación y suministro de cafetería con calidad
3. Utilizar y manipular adecuadamente los elementos de trabajo: máquina de café, utensilios de cocina, mobiliario.
4. Llevar un control de los ingresos de insumos: café, te , leche, azúcar, servilletas, etc.
5. Intervenir en el proceso de distribución a los agentes designados, de alimentos según Programa Entorno Laboral Saludable.





6. Mantener de forma aseada el espacio físico designado para el desarrollo de la tarea.
7. Responder por los elementos a su cargo e informar sobre cualquier anomalía o deterioro que ellos presenten y solicitar su reposición o reparación si es del caso.

### **8 – 3 Prácticas para la manipulación de alimentos**

No manipular los alimentos con las manos sucias

No manejar dinero y alimentos al mismo tiempo.

No estornudar ni toser sobre los alimentos.

No fumar ni comer chicle.

No manipular alimentos con heridas, que maduras o llagas en las manos.

No probar los alimentos con los dedos.

No usar anillos, cadenas, pulseras ni reloj cuando manipule alimentos.

No guardar alimentos donde se almacenan detergentes, insecticidas, etc.

No permitir la acumulación de desperdicios.

No lavar los utensilios con aguas contaminadas.

Mantener siempre limpio y completo el uniforme de trabajo.

Mantener limpios y secos los equipos, mesas, utensilios.

Lavarse las manos a conciencia cada vez que sea necesario.

Mantener limpias y despejadas las áreas de trabajo.

Lavar y desinfectar el equipo y utensilios después de cada proceso.

Mantener el pelo corto o recogido, limpio y bien cubierto.

Mantener una higiene personal y buena presencia

Depositar la basura en recipientes cerrados y alejados de los lugares de almacenamiento, proceso y consumo de alimentos.

Para la basura, usar bolsas plásticas y mantenerlas cerradas.



## **8 – 4 Importancia del Puesto**

El compromiso y la responsabilidad que debe asumir el Auxiliar de cafetería es fundamental, este factor tiene una incidencia directa, al manipular alimentos.

De su correcta administración tanto de alimentos como de los bienes de uso empleados hará de éste servicio un aporte saludable a la alimentación de manera segura para los agentes que soliciten de su labor.

## **9 - Marco Legal que regula la actividad y su importancia**

Ley 7233 – Estatuto para el Personal de la Administración Pública Provincial

- ✓ Deberes, derechos y obligaciones de los agentes

Ley 9361- Escalafón para el Personal de la Administración Pública Provincial

- ✓ Establece la carrera administrativa de los agentes en la APP

Ley 24557 de Riesgos de Trabajo y Ley 19587 de Higiene y Seguridad Laboral

- ✓ Se detallan a continuación

## **10 -Ley 24557 Ley de Riesgo de Trabajo**

### **Según texto normativo**

Objetivos y ámbito de aplicación. Prevención de los riesgos del trabajo. Contingencias y situaciones cubiertas. Prestaciones dinerarias y en especie. Determinación y revisión de las incapacidades. Régimen financiero. Gestión de las prestaciones. Derechos, deberes y prohibiciones. Fondos de Garantía y de Reserva. Entes de Regulación y Supervisión. Responsabilidad Civil del Empleador. Órgano Tripartito de Participación. Normas Generales y Complementarias. Disposiciones Finales.



La finalidad que persigue la Cobertura de ART es la de reducir;

La siniestralidad laboral a través de la prevención

Reparar los daños causados por los accidentes de trabajo y enfermedades Profesionales.

Rehabilitar, recalificar y recolocar al trabajador accidentado.

Promover la negociación colectiva laboral para la mejora de las medidas de prevención y de las prestaciones reparadoras.

### **10 – 1 Principales características de ésta Ley**

Es obligatorio para los trabajadores en relación de dependencia del sector público y privado.

Se permite el autoseguro para empresas con solvencia económica / financiera y para la administración pública.

El poder ejecutivo se encuentra facultado para incluir en el futuro a los trabajadores autónomos, doméstico y bomberos voluntarios.

El empleador abona una cotización a una Aseguradora de Riesgo del Trabajo (ART), quién brinda las prestaciones y establece las medidas de prevención.

El sistema abona prestaciones sanitarias y económicas (indemnizaciones y pensiones).

Las A.R.T. pueden o no tener fines de lucro, y estar constituidas por asociaciones de trabajadores o empresarios.

A partir de la promulgación de la ley 24.557 (Ley de Riesgos del Trabajo LRT) y el conjunto de normas que la reglamentan, todos los trabajadores en relación de dependencia del territorio de la República Argentina tienen derecho a contar con la cobertura ante Riesgos del Trabajo.



Esta cobertura se encuentra reglamentada por un conjunto de normas emitidas por las autoridades competentes en la materia, como lo son: La Superintendencia de Seguros de la Nación, La Superintendencia de Riesgos del Trabajo, El Comité Consultivo y otros organismos oficiales vinculantes.

Los objetivos fundamentales que persigue la Ley 24.557 son aquellos vinculados a:

- ✓ La reducción de la Siniestralidad a través de la prevención de accidentes laborales.
- ✓ La reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluyendo la rehabilitación del trabajador damnificado

Los colaboradores del Estado Provincial de Córdoba, cuentan con la cobertura de Riesgos del Trabajo a partir de la modalidad de la **Oficina de Accidentes de Trabajo**. Es decir, que es el mismo estado provincial quien ejerce la función y la responsabilidad de asegurar a sus colaboradores y procurar para ellos la cobertura completa que la ley 24.557 LRT exige.

Actualmente, esta función se encuentra delegada en ASECOR SA, quien es responsable por organizar y coordinar las prestaciones inherentes a la Ley Riesgos del Trabajo.

### **Que es un accidente de trabajo?**

Accidente de trabajo: definido como todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo, siempre y cuando el damnificado no hubiere interrumpido o alterado dicho trayecto por causas ajenas al trabajo



### **Qué es un accidente in-itinere?**

Es un accidente ocurrido en el trayecto situado entre el domicilio declarado del trabajador y el lugar de trabajo. También son aquellos ocurridos en los trayectos excepcionales contemplados por la Ley, previamente informados por el empleador.

Los accidentes ocurridos en otros trayectos no son considerados in-itinere, por tanto se encuentran fuera de la cobertura.

### **Que es una enfermedad profesional?**

Enfermedades profesionales: la ley no brinda una definición acerca de qué se considera como enfermedad, sino que aclara que se considerarán enfermedades profesionales, a aquéllas que se encuentran incluidas en el listado de enfermedades profesionales que elaborará y revisará el Poder Ejecutivo anualmente, conforme al procedimiento previsto en la Ley. Asimismo, el artículo 6.2 , establece que las enfermedades no incluidas en el listado como sus consecuencias, en ningún caso serán resarcibles

## **10 – 2 Guía de procedimiento en caso de Accidente de Trabajo o Enfermedad Profesional**

Denuncias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Las dependencias pertenecientes al Gobierno de la Provincia de Córdoba, (el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo y el Poder Judicial), están obligadas a denunciar, inmediatamente de conocido, todo Accidente de Trabajo o Enfermedad Profesional que sufran sus trabajadores.



Las denuncias deberán realizarse en cumplimiento de los pasos que a continuación se detallan:

- Notificación telefónica inmediata al centro de denuncias 0800-888-1848.
- Presentación de denuncia escrita mediante el Formulario de Denuncia, dentro de las 48 Hs de acaecido el siniestro o detectada la enfermedad, debidamente firmado y completado por el Departamento de Recursos Humano/Personal o superior inmediato, en Oficinas de Accidentes Laborales Y Enfermedades profesionales de la Prov. De Córdoba, sito en Av. NoresMartínez 2649, Barrio Jardín, Ciudad de Córdoba

### **Datos a proporcionar para la confección de la denuncia**

Todos los datos personales completos, incluyendo el último domicilio declarado. Información correspondiente a *que, cómo, cuándo y dónde* sucedió el accidente o se manifestó la enfermedad. Existencia de materiales o situaciones peligrosas vinculadas al hecho. Datos de testigos que hubieran presenciado el accidente. Certificaciones de la atención médica recibida con anterioridad a la denuncia y en relación a la enfermedad profesional o accidente laboral (constancia de atención médica). Además exposición policial realizada, en caso de accidentes in-itinere. Y toda otra información que pueda contribuir con la descripción de lo sucedido.

### **Obtención de formularios para la denuncia**

Oficinas: Av. NoresMartínez N°2649, B° Jardín, Ciudad de Córdoba

Oficinas de Recursos Humanos

<http://www.asecor.com.ar/accidentes/index.php/capacitacion/nuevo-formulario-de-denuncia>



## Lugar de atención Médica

Con el formulario debidamente cumplimentado y el número de siniestro, deberá concurrir al prestador médico que le corresponda a su zona:

- ✓ En la Ciudad de Córdoba, Sanatorio Aconcagua , calle Rondeau N° 455 , B° Nueva Córdoba
- ✓ Si se encuentra en el interior, al momento de la denuncia le informarán el prestador a concurrir.
- ✓ Todas las atenciones médicas emitidas hasta la obtención del alta, deberán ser enviadas por Fax al 0800-555-0848

## 11 - Ley N° 19587 de Higiene y Seguridad

La Ley 19587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo, y sus decretos Reglamentarios 351/79 y 1338/96 determinan las condiciones de seguridad que debe cumplir cualquier actividad a nivel nacional.

Esta ley, a su vez, establece la obligación de contar con un Servicio de Higiene, Seguridad y Medicina Laboral, a través de profesionales competentes en Seguridad y Medicina del Trabajo.

En líneas generales las condiciones de seguridad que se deben cumplimentar, y que el servicio de Seguridad, Higiene y Medicina Laboral, a través de su asesoramiento, debe controlar con visitas periódicas y mediciones en planta, se encuentran relacionadas básicamente con:

- Características constructivas
- Provisión de agua potable
- Control de carga térmica
- Contaminantes químicos en ambiente de trabajo
- Control de radiaciones



- Ventilación
- Iluminación
- Ruidos y vibraciones
- Señalización
- Instalaciones eléctricas
- Máquinas y herramientas
- Aparatos para izar
- Aparatos que puedan desarrollar presión interna
- Protección contra incendios
- Equipos de protección personal
- Capacitación del personal
- Investigación de accidentes

¿Qué es la Prevención de Riesgo?

Es la técnica que permite el reconocimiento, evaluación y control de los riesgos ambientales que puedan causar accidentes y/o enfermedades profesionales

¿Cómo actúa?

Actúa en forma coordinada para el control de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, a través de disciplinas como la **seguridad laboral y la higiene laboral**.

¿Qué es la seguridad laboral?

Conjunto de **medidas técnicas, educacionales**, médicas y psicológicas empleadas para **prevenir accidentes**, tendientes a **eliminar las condiciones inseguras del ambiente y a instruir** o convencer a las personas acerca de la **necesidad de implementación de prácticas preventivas**





¿Qué es la higiene laboral?

Conjunto de normas y procedimientos tendientes a la **protección de la integridad física y mental del trabajador**, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

## 12 - Normas de cortesía a considerar

Las normas de cortesía pueden abarcar o se las puede traducir también en cierto modo como todo el aspecto institucional de la vida social, las reglas existentes para el arreglo de los vínculos sociales principales.

Las fórmulas de cortesía son pequeñas frases hechas utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria. Aunque son muy variadas y algunas muy localistas o influenciadas por costumbres locales, vamos a indicar las más utilizadas y comunes que todos solemos utilizar a diario en nuestra vida tanto laboral, como social o familiar.

Las mismas pueden ir acompañadas en algunos casos por gestos como una sonrisa, una leve inclinación de cabeza, un saludo con la palma de la mano, entre otras.

La cortesía es una cualidad y característica de las personas que establecen relaciones sociales cordiales. Las personas que son afables son bien recibidas en todas partes y dejan una muy buena impresión respecto de ellos mismos y de la institución u organización a la cual representan.

Debemos tratar con respeto a las personas, así podemos hablar con mayor claridad y también nos respetarán.



Las normas de cortesía son frases que utilizamos en la conversación para expresar nuestro agradecimiento.

- Buen día
- Buenas noches
- Buenas tardes
- Gracias
- Con permiso
- Disculpe
- Muy amable
- Pase usted
- Le ofrezco mi puesto
- Por favor
- No volverá a suceder