

MANUAL DE SERVICIOS GENERALES

INTRODUCCIÓN

Cada servicio que integra el conjunto de la municipalidad de Córdoba, en el cumplimiento adecuado de sus funciones, aseguran el logro de los objetivos de la organización.

Los servicios generales, tanto en el nivel operativo como en el de supervisión, forman parte del equipo que trabaja para el bienestar de la comunidad.

Su tarea entonces, está dirigida a asegurar un ambiente limpio, seguro, y prevenir las posibles contingencias que pueden llevar a un inadecuado funcionamiento del rol de los trabajadores.

El presente modulo nos proporciona algunas de las tareas que se realizan en algunos de los servicios que conforman esta organización.

Temario

- **Cadetería**
 - Concepto
 - Requisitos básicos
 - Principales tareas

- **Portería**
 - Función de Mantenimiento básico del portero
 - Actividades del servicio de portería

- **Limpieza**
 - Pautas generales
 - Equipamiento

- **Mantenimiento general**
 - Clasificación
 - defectos críticos
 - comprobaciones de las instalaciones

Servicio de Cadetería



Concepto:

Se considera como servicio de Cadetería aquel que a pedido de un tercero se realiza el traslado o distribución de correspondencia, notas, expedientes y otros dentro del edificio (palacio municipal) y/o institución municipal. Por ejemplo entre los CPC y el palacio municipal.



Es un servicio de gestión que le permite realizar cualquier tipo de trámites, como por ejemplo: Cobranzas, Pagos, gestiones bancarias, trámites en A.F.I.P, Legalizaciones de títulos, Certificaciones, Trámites en organismos públicos y privados, etc.

Dichos trámites esta supeditados a la autoridad municipal y los movimientos de dichos trámites se realicen en general dentro de los edificios municipales.

CPC: descentralización en la ciudad

La descentralización se inscribe como un programa sustantivo de la impostergable tarea iniciada por el municipio de Córdoba referida a la modernización del Estado y su aparato administrativo.

Actualmente la ciudad cuenta con 11 Centros de Participación Comunal: Argüello, Centro América, Pueyrredón, Villa el Libertador, Empalme, Avenida Colón, Ruta 20, Monseñor Pablo Cabrera, Rancagua, Mercado de la Ciudad, y CPC Guiñazú.

En todos ellos los vecinos pueden realizar los trámites administrativos que antes se encontraban centralizados, además de participar en actividades culturales, sociales, deportivas y vecinales.

Requisitos básicos del servicio de cadetería:

1. Conocimiento de la ubicación de todas las dependencias que se encuentran en el lugar donde desarrolla la tarea de su responsabilidad.

El conocimiento le va a permitir el traslado eficiente y eficaz de la documentación interna, como también la del ciudadano que presenta notas y/o genera expedientes.

Esto será a través de planos indicativos con la ubicación de cada dependencia. También es necesario estar informado de todo cambio que se produjera en la misma.

Secretarías y organismos de directa dependencia del departamento ejecutivo

- Secretaría de Gobierno Participación Ciudadana y Desarrollo Social
- Secretaría General
- Secretaría de Economía y Finanzas

- Secretaría de Salud
- Secretaría de Ambiente
- Secretaría de Desarrollo Urbano
- Secretaría de Transporte
- Secretaría de Cultura
- Secretaría de Educación
- Secretaría Privada
- Subsecretaría Legal y Técnica
- Subsecretaría de Tecnologías de Información y Comunicaciones
- Asesoría Letrada

Tribunales municipales

- Administración General de la Justicia Administrativa Municipal de Faltas
- Tribunal de Cuentas Municipal

2. Deberá conocer el horario de Atención al público de las dependencias que tengan esa función, en general las actividades se realizan de 7 hs. a 14 hs.

En la actualidad hay varias dependencias con distintos horarios y días de atención, dependiendo de las necesidades de la comunidad.

3. Deberá conocer las distintas modalidades de trámites, tanto dentro de la institución, como el uso del recurso web. En los siguientes gráficos encontramos los distintos tipos de trámites que se pueden realizar desde la página de la Municipalidad de Córdoba.



Bienvenidos al servicio de e-trámites de la Municipalidad de Córdoba.
Haga clic en el servicio que desea utilizar. Muchas gracias.

-  **Cedulones Municipales**
-  **Declaraciones Juradas**
Comercio e Industria
- MULTAS MUNICIPALES**
-  **RP**
Registro de PROVEEDORES
-  **REGISTRO CIVIL**
-  **HABILITACIÓN DE NEGOCIOS**
-  **CALENDARIO DE VENCIMIENTOS**
-  **WEB Mail**
-  **Padrón**
taxis y remises
-  **CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN**
-  **TRAMITES DE OBRAS PRIVADAS**
- Dirección Evaluación de Impacto Ambiental**

- Impresión de Cedulones
-  Emisión de Tasas
-  Licencia de Conductor
-  Registro Civil
-  Acceso con Clave Fiscal
-  Digesto Municipal
-  Habilitación de Negocios
-  Listado de Morosos
-  Multas Municipales
-  Calendario de Vencimientos
-  Obras Privadas
-  Registro de Proveedores
-  Web Mail

4. Conocer los movimientos internos de la documentación, dirección, repartición y/o dependencia municipal a la cual puede pertenecer cada sobre, notas y/o tramites y reclamos.

Es habitual que las notas y los expedientes ingresen por Mesa de Entradas General, que se encuentra en el palacio municipal y a partir de allí se genera la distribución según el tipo de trámite y que corresponda con la repartición a la cual es de su incumbencia.



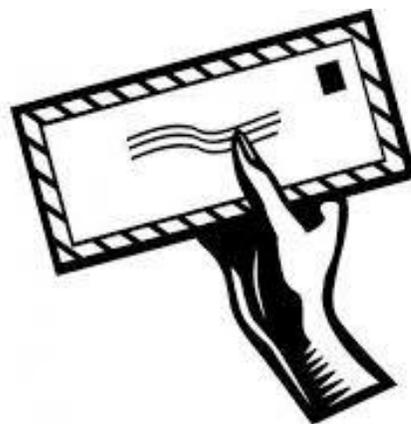
También debe contar con:

1. Buena presencia
2. Buenas relaciones interpersonales
3. Poseer dominio de paquete office: es decir manejo básico de programas como el Word, Excel y Power Point.



Serán sus principales tareas:

1. Realizar la distribución de la correspondencia interna. Por ejemplo, dentro del palacio municipal. de mesa de entradas a la secretaria de gobierno.
 2. Realizar trámites en general. Cabe aclarar que, si bien realizan trámites bancarios, no transportan dinero en efectivo. Por lo general los trámites se realizan dentro de la misma institución y/o dependencias municipales.
 3. Gestiones ante organismos tales como: Anses, AFIP, Colegio de Abogados, Consejo Profesional de Ciencias Económicas, Cancillería, etc.
 4. Llevar registro del control de trámites, el mismo se deberá ajustar a las normas de la institución.
 5. Clasificación de los archivos, notas, expedientes, etc. en la sede de ubicación del servicio y /o dependencia. Por ejemplo, clasificar todas las notas que provienen del CPC de Argüello.
 6. Reparto y recogida de la comunicación (sobres, cajas, etc.)
 7. Conducción del vehículo asignado.
 8. Atención primaria o seguimiento del estado de los vehículos a su cargo, tendente a su óptima conservación.
- Esto es para el caso en que se designe algún vehículo para realizar las tareas vinculadas al trabajo municipal.



Estas funciones serán revisadas con carácter anual en función de los cambios producidos como consecuencia de la utilización de las nuevas tecnologías de la

comunicación y recursos materiales y actualización en la capacitación del personal.



El personal de reparto de mensajería dispondrá de un libro donde registrara la entrega de certificados, notas, expedientes, etc. en el cual debe hacer firmar a la persona que recibe y colocar la fecha y hora de la entrega.



Servicio de Portería



El portero es la pieza clave para que funcione correctamente el engranaje del edificio. Dentro de sus funciones está el recibir toda la correspondencia de los residentes, verificar la entrada y salida de las empresas que prestan servicios a la comunidad (por ejemplo, mantención de ascensores o de bombas de agua) y

también es el encargado de contactar a las empresas de emergencia de ocurrir algún problema.

Él, tiene que saber todo lo inherente al edificio y su estructura, tiene que tener conocimiento pleno de las cosas que suceden dentro del edificio”.



Cómo trabajen el personal de limpieza y los conserjes va a influir mucho en la calidad de vida de una comunidad. “Un buen portero es el que te entrega la forma de solucionar rápido un problema”.

En cuanto a la función de Mantenimiento básico del portero

1. Conocimiento de la ubicación de las llaves de corte de Agua y Gas, para poder acceder a cortarlas o cerrarlas en caso de necesidad. En cada piso del palacio Municipal se encuentra un tablero General de electricidad de corte del piso, como también existe una llave de paso de agua ubicadas en los baños que corta solamente ese piso, la llave de paso General se encuentra en el colector del tanque de agua ubicado en la terraza del edificio.
2. Conocimiento de la ubicación de los tableros seccionadores de electricidad por piso y Generales para un corte de energía total o parcial

según la gravedad del caso o la necesidad. El tablero seccionador General de electricidad del palacio municipal se encuentra en el subsuelo del edificio.

3. Conocimiento básico del manejo mínimo de los ascensores si los hubiera en su lugar de trabajo, esto es para saber evacuar la gente que accidentalmente pudiere haber quedado en entre pisos por un corte de electricidad. Existen dos salas de máquinas una para el ala pública ubicada en el décimo piso por sobre la terraza, y otra en la terraza del ala ejecutiva.

Maniobras básicas para evacuación de personas en caso que se pare el ascensor:

- Acción del freno para mover el coche hasta ponerlo a nivel.
 - Proceder a abrir la puerta del coche bajando al piso donde este quedó.
4. Deberá saber a quién acudir en casos de emergencias edilicias o de accidentes con el público en Gral.
 5. Manejos de los Vehículos oficiales: deberá contar con carnet oficial, conocer de confección de una hoja de ruta autorizada por un superior a cargo de él, presentación de esa hoja de ruta ante la guardia de salida-Entrada, autorizaciones para la carga del combustible, etc...
 6. Conocimiento de intercomunicación entre las dependencias internas y externas ubicadas en edificios Anexos.
 7. Conocimientos de medidas mínimas de seguridad, para evacuación en caso de siniestro, deberá saber las instrucciones mínimas:
 - ubicación de escaleras de emergencias
 - localización de los matafuegos
 - Localización de los elementos de seguridad.
 - Números de emergencias (bomberos, policía, servicio emergencias, ect)

También es necesario que controle el estado de esos elementos que proveen seguridad como por ser: fecha de vencimiento de los matafuegos, estado de las escaleras, etc.

8. Control de salida mediante memorándum de todo elemento perteneciente a la municipalidad, computadoras, impresoras, proyectores, sillas, mesas, etc, el guardia debe controlar ese Memo debe estar firmado por el director del área.
9. Encendido y Apagado de luces según lo acordado con cada dirección. Acudir a los tableros de piso (que están ubicados en cada piso)

Actividades del servicio de portería

1. Avisar de inmediato, toda novedad que ocurra en el inmueble.
2. Tratar correctamente a todos los trabajadores y ocupantes del edificio.
3. Entregar sin dilación, la correspondencia a cada destinatario.
4. Cuando se produzcan emergencias o situaciones de urgencia, les prestará colaboración.



5. Controlar el funcionamiento de las máquinas e instalaciones del edificio. Existe una cisterna ubicada en el subsuelo del palacio, que provee de agua al tanque General, mediante una bomba que funciona con un automático que se activa cuando se queda sin agua el tanque reserva. También existe

una bomba extractora de líquidos cloacales ubicada en el subsuelo que funciona con otro automático distinto al de la cisterna y en distinta ubicación.

6. Cuidar los elementos confiados a su custodia.
7. Efectuar sus tareas con diligencia y honestidad.
8. Avisar al Administrador de todo impedimento para realizarlas.
9. Será responsable de todo daño que cause por dolo o culpa.
10. Mantener actualizada la información correspondiente a su función, y proporcionarla a quién lo reemplace.
11. Tener en su poder las llaves del sótano y controles del edificio.
12. Vigilar la entrada y salida de personas del edificio, impidiendo sin excepción alguna la entrada de vendedores ambulantes y el estacionamiento de personas en las puertas de acceso.
13. Impedir la entrada al edificio de proveedores, fuera del horario que al efecto fije el Administrador.
14. Poner en funcionamiento y asegurar la protección de los servicios generales del edificio, en las oportunidades que fije el Administrador dentro del horario habitual de tareas.

Presentación personal

Usar la ropa y equipamiento de trabajo suministrado; observando un correcto aseo e higiene personal y de su vestimenta, durante la jornada laboral.



Servicio de Limpieza



Es importante contar con un ambiente de trabajo limpio y ordenado, por lo tanto un aspecto a considerarse es la limpieza de las instituciones donde se desempeñan los compañeros trabajadores, este proceso, parte desde la ventilación del lugar, hasta el tratamiento de suelos, requiere un papel clave para alcanzar su objetivo: un entorno de trabajo limpio y saludable.

Pautas generales a tener en cuenta:

1-. Retire todos los papeles de las mesas de trabajo y tire a la basura los deshechos que queden en la oficina o sala.



2-. Cambie todas las bolsas de basura utilizadas, por unas nuevas.

3-. Limpie con un trapo el mobiliario en general. Recuerde que dependiendo del tipo de material de la superficie, deberá utilizar un producto de limpieza específico para madera, metal... uno en cada caso. El uso del plumero le servirá en determinadas ocasiones si existe algún objeto delicado por limpiar.

4-. Limpie las huellas y el polvo de las pantallas del ordenador.

5-. Pase a limpiar los asientos de la oficina con un producto poco agresivo para no estropear el material de la silla o sillón.

6-. Es el turno de persianas y cristales (siempre con el producto adecuado). Es importante no olvidar que cuando se limpian los cristales se deben de limpiar los

marcos y las persianas. El orden de la limpieza es importante: lo primero debe de ser la persiana, posteriormente el marco y finalmente los cristales, en caso contrario dejaremos manchas en los marcos, si limpiamos primero los cristales.



7-. Si el lugar cuenta con cocina, limpie la mesada, cocina y retire los restos que hayan podido quedar del día. Es importante considerar que este lugar debe permanecer en óptimas condiciones.



8-. Limpie y desinfecte el baño. Es muy importante su desinfección, ya que se acumulan en él gran cantidad de bacterias.



9-. Por último, proceda a limpiar el suelo. El tratamiento de suelos es uno de los pasos más importantes a la hora de tratar la limpieza. Las superficies y materiales deben ser tratados con especial atención y dedicación para evitar su desgaste y acumulación de suciedad que le perjudicará a largo plazo. El profesional de la limpieza sabrá identificar el tipo de suelo que es y la limpieza que requiera, sin poner en peligro la calidad del material.



IMPLEMENTOS BASICO DE TRABAJO:

El equipo de limpieza es de uso de todos los funcionarios del servicio por lo que es imprescindible cuidar su manejo y entregarlo limpio.



Equipamiento:

- 1 balde para lavar
- 1 balde para enjuagar
- 1 recipiente con bolsa para residuos
- 1 lampazo para piso
- 1 escoba plástica
- 1 escobilla
- 1 sopapa
- 1 pala

Suministros:

- 1 par de guantes
- 2 paños de piso

paños rejilla

detergente

hipoclorito de sodio

esponja verde

bolsas de residuos negras, rojas y precintos.

lampazo o paño para la limpieza de vidrio

Servicio Mantenimiento General



Mantenimiento general: Abarca todo el trabajo de mantenimiento rutinario que se aplica a las instalaciones, edificios y estructuras.

Planificar el mantenimiento general permite estimar las actividades que estarán sujetas a la cantidad y calidad de mano de obra necesaria, los materiales y

refacciones que se deberán emplear, así como el equipo y el tiempo probables en el trabajo que se pretende desarrollar.



Es importante que aquellos defectos que se encuentran en los edificios e instalaciones sean clasificados de forma tal que se pueda priorizar cuales necesitan atención más rápida.

A continuación se ofrece un ejemplo de clasificación:

Defecto. Se considera como defecto a todo desperfecto que se relacione con la constitución, acabado, apariencia, estética, función, rendimiento, comportamiento, eficiencia, etc.

Defecto crítico. Se teme que pueda constituir un perjuicio para las personas que tengan que utilizar o conservar el producto.

Defecto mayor. No es crítico pero que puede ocasionar una falla o merma en la aptitud del artículo o sistema.

Todos los defectos críticos deben documentarse y observar de cerca su solución hasta su erradicación, incluyendo medidas preventivas que deberán seguirse.

Entre los **defectos críticos** de seguridad más comunes están:

- Elementos estructurales del edificio mal construido o diseñado.
- Escape de gases o humos tóxicos o explosivos.
- Salidas o equipos de emergencia inoperantes.
- Infiltraciones contaminantes al agua potable.
- Instalaciones eléctricas en condiciones críticas.



En el mantenimiento es muy valioso usar todos los sentidos para detectar anomalías o potenciales puntos de problema. Un buen mantenista tiene ventajas en su trabajo si sabe observar, escuchar, oler, degustar y palpar las instalaciones y equipos.

Un ejemplo entre miles nos ayudará a entender esto:

- La coloración que adquieren algunos componentes eléctricos indica su estado.
- El olor y el sabor del agua dicen mucho de sus características.
- El ruido de los motores indica su comportamiento.
- Con el tacto se capta la vibración de un equipo.



Recordar que es de vital importancia realizar comprobaciones de las instalaciones

- **Red de Electricidad**



La instalación eléctrica de cada vivienda o de los elementos comunes del edificio está formada por el interruptor diferencial (ID) protege contra las fugas accidentales de corriente como, por ejemplo, las que se producen cuando se toca con el dedo un enchufe o cuando un hilo eléctrico toca un tubo de agua o el armazón de la lavadora. El interruptor diferencial (ID) es indispensable para evitar accidentes. Siempre que se produce una fuga salta el interruptor.

Aunque la instalación eléctrica sufre desgastes muy pequeños, difíciles de apreciar, es conveniente realizar revisiones periódicas para comprobar el buen funcionamiento de los mecanismos y el estado del cableado, de las conexiones y del aislamiento. En la revisión general de la instalación eléctrica hay que verificar la canalización de las derivaciones individuales comprobando el estado de los conductos, fijaciones, aislamiento y tapas de registro, y verificar la ausencia de humedad.

- Red de Plomería



En la revisión general debe comprobarse el estado del aislamiento y señalización de la red de agua, la estanquidad de las uniones y juntas, y el correcto funcionamiento de las llaves de paso y válvulas, verificando la posibilidad de cierre total o parcial de la red.

Hay que intentar que el grupo de presión no trabaje en ningún momento sin agua ya que puede quemarse. De faltar agua, se procederá al vaciado total del depósito de presión y al reglaje del aire y puesta a punto.

En caso de reparación, en las tuberías no se puede empalmar el acero galvanizado con el cobre, ya que se producen problemas de corrosión de los tubos.

- **Red de Gas**



Los tubos de gas no han de utilizarse como tomas de tierra de aparatos eléctricos ni tampoco para colgar objetos.

Los tubos flexibles de conexión del gas a los aparatos deben llevar impreso el período de su vigencia, el cual no deberá haber caducado. Es importante asegurarse de que el tubo flexible y las conexiones del aparato estén acopladas directamente y no bailen. Deben sujetarse los extremos mediante unas abrazaderas. No debe estar en contacto con ninguna superficie caliente, por ejemplo cerca del horno.

Si se detecta una fuga de gas, deberá cerrarse la llave de paso general de la instalación del piso o local, ventilar el espacio, no encender fósforos, no pulsar timbres ni conmutadores eléctricos y evitar las chispas.

Deben leerse atentamente las instrucciones de los aparatos de gas, proporcionadas por los fabricantes, antes de utilizarlos por primera vez.

El grado de peligrosidad de esta instalación es superior a las demás, razón por la cual se extremarán las medidas de seguridad.