

MEMORIA TÉCNICA SERVICIO DE LIMPIEZA CENTRO UMIVALE ACTIVA EN PALMA

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de limpieza del centro de Umivale Activa ubicado en C/ Jesús, 14 (Palma)



1. DESCRIPCIÓN DE TAREAS, FRECUENCIA Y SUPERVISIÓN

1.1. TAREAS, FRECUENCIAS DE LOS SERVICIOS Y METODOLOGÍAS

ESTUDIO DE LAS CARACTERÍSTICAS ACTUALES DE LAS INSTALACIONES

Para el estudio de nuestra oferta y para la elaboración de la memoria técnica, hemos visitado las nuevas instalaciones hasta en tres ocasiones: antes de la finalización de las obras, antes del traslado del personal de Umivale Activa y, por última vez, cuando el personal de Umivale Activa estaba trasladado y el centro ya estaba abierto al público. Además, nos hemos basado en nuestra experiencia en la realización del servicio en las anteriores instalaciones, durante los 3 últimos años.

AVANZA FACILITY SERVICES dispone de procedimientos y protocolos de las actividades de mantenimiento de limpieza de edificios. Estos procedimientos serán entregados al personal de limpieza en el inicio del contrato y serán revisados periódicamente y adaptados si cambian las formas de trabajo. De forma muy resumida, detallamos los principales procedimientos y protocolos de limpieza que utilizaremos en el servicio de limpieza de las instalaciones de Umivale Activa en Palma, a partir de los tres tipos de zonas que se describen a continuación:

- Zona sanitaria: zonas donde se desarrollan actividades sanitarias, incluyendo consultas médicas, sala de rehabilitación, sala de rayos X, sala de curas, vestuarios, etc.
- Zona administrativa: zonas en las que se desarrollan actividades no relacionadas directamente con la asistencia sanitaria, como despachos, zonas de paso, office de personal, recepción, etc
- Otras zonas: no relacionadas con la asistencia sanitaria ni de uso administrativo, como el garaje y los patios interiores.

FRECUENCIAS DE LIMPIEZA

Tareas con frecuencia diaria:

- Barrido, limpieza y fregado de suelos y escaleras.
- Abrillantado de suelos con mopa y producto específico.
- Limpieza de huellas de contacto en puertas, barandillas y paramentos.
- Limpieza y desempolvado de interruptores, puntos de luz, extintores, luces de emergencia y objetos decorativos.
- Aspirado de felpudos.
- Fregado, limpieza y desinfección de todos los baños utilizados por el personal y usuarios de Umivale Activa. Incluyendo, grifería, espejos, elementos sanitarios y vaciado de cubos de basura y papeleras. Colocación / reposición de fungibles de aseo (papel higiénico, papel secamanos, jabón, etc que serán suministrados por Umivale Activa)
- Revisión de alicatados y/o paredes laminadas.

- Limpieza y desinfección en profundidad de despachos y áreas de trabajo, incluyendo mobiliario (mesas, sillas, armarios, asientos, tresillos...).
- Limpieza de teclados, pantallas informáticas y teléfonos con productos no abrasivos.
- Vaciado de papeleras.
- Mantenimiento de cristales, paneles, mamparas, columnas, etc.
- Limpieza y desinfección de todo el mobiliario del Centro Asistencial (camillas, sillas, lavabos, encimeras, aparatos de rehabilitación, de rayos X,...).
- Recogida de papeles y residuos de pasillos, vestíbulos, recepción...
- Limpieza general de la zona de recepción y sala de espera (cristales entrada, asientos).
- Limpieza en las salas de consulta, rehabilitación, sala de curas, enfermería, sala rayos X, etc., que será realizada siguiendo las normas y pautas marcadas por Umivale Activa.
- Limpieza de vestuarios, aseos y sala de descanso/ office (incluyendo los electrodomésticos).
- Limpieza de aceras colindantes, recintos exteriores y accesos al centro.
- Barrido de papeles y desperdicios de la zona del aparcamiento.
- Segregación entre residuos industriales y sanitarios.

Tareas con frecuencia semanal:

- Limpieza integral de asientos y tresillos (aspirado de tapizados y repaso de zonas de pie)
- Limpieza y desinfección en profundidad de despachos, áreas de trabajo, consultas, circuitos y rehabilitación.
- Limpieza en profundidad de salas de espera.
- Limpieza en profundidad de la sala de formación
- Limpieza profunda de mesas de trabajo.
- Barrido, limpieza y fregado de archivos y almacenes.
- Limpieza interior y cuidado de electrodomésticos (parte asistencial y Office).
- Limpieza de cristales de fácil acceso y desmanchado de puertas
- Limpieza y desempolvado de interruptores, puntos de luz, extintores, luces de emergencia y objetos decorativos.
- Mantenimiento de cristales interiores y exteriores.
- Limpieza de tapizado de sillas.
- Limpieza de escaleras y pasillos de acceso al aparcamiento

Tareas con frecuencia mensual:

- Desempolvado y limpieza de paredes y techos.
- Limpieza en profundidad de paredes alicatadas o paredes laminadas de los baños
- Limpieza superficial de los equipos de aire acondicionado de las zonas interiores.
- Limpieza de cristales interiores y exteriores, de fácil acceso.
- Limpieza de carteles exteriores, letreros, luminosos y marquesinas de fácil acceso
- Limpieza de patios
- Limpieza del aparcamiento con máquina barredora y fregadora, y limpieza de manchas de aceite procedentes de los vehículos con rotativa de alta velocidad y/o hidrolimpiadora de agua a presión.

Tareas con frecuencia trimestral:

- Limpieza integral de puertas.
- Limpieza de ventanas, contraventanas, persianas, etc...
- Limpieza de alfombras, estores y tapizado de sillas

Tareas con frecuencia semestral:

- Tratamiento específico de cada suelo según sus características (abrillantado, encerado, etc)
- Limpieza de luminarias y tubos de fácil acceso (inferiores a 4 metros).

- Limpieza de rótulo
- Limpieza de tubos, luminarias y canalizaciones del aparcamiento

Limpiezas extraordinarias:

Se considerarán limpiezas extraordinarias aquellas que se realicen con carácter excepcional y puntual, tales como:

- Limpieza puntual de fin de obra o reforma
- Limpieza puntual de zonas afectadas por la realización de mudanzas
- Limpieza de zonas afectadas por sucesos extraordinarios y/o meteorológicos
- Limpieza de carteles exteriores, letreros, luminosos y marquesinas de difícil acceso (a más de 4 metros de altura)
- Limpieza de fachada por grafitis o por cualquier otro tipo de incidencias

METODOLOGIA

A continuación, describimos de forma general, la metodología y los procedimientos de limpieza de los distintos elementos. El procedimiento de limpieza que seguiremos, para todas las dependencias (excepto en aseos y vestuarios), será el siguiente:

- 1º. Vaciado de papeleras
- 2º. Barrido húmedo con mopa
- 3º. Limpieza de mobiliario, equipos informáticos, aparatos y elementos varios (decoración, cuadros, extintores, etc)
- 4º. Fregado de suelos

En los aseos y vestuarios, el procedimiento a seguir será el siguiente:

- 1º. Vaciado de papeleras
- 2º. Aplicación de producto desincrustante en elementos sanitarios (lavabo, WC, duchas, etc)
- 3º. Barrido húmedo con mopa
- 4º. Aclarado de elementos sanitarios
- 5º. Reposición de consumibles de aseo (jabón de manos, papel higiénico y papel secamanos, suministrado por Umivale Activa)
- 6º. Fregado de suelos

PROGRAMACIÓN DE LOS TRABAJOS DE LIMPIEZA

Los trabajos de limpieza se realizarán siguiendo el siguiente orden, que podrá ser modificado por Umivale Activa, para adaptarlo a las necesidades de cada momento del servicio:

- 1º Limpieza de suelos de la zona sanitaria, con mopa húmeda. Después de la limpieza del mobiliario y elementos de cada zona, se fregará con producto detergente.
- 2º Limpieza de la zona de recepción (suelos, mobiliario, puertas, etc)
- 3º Limpieza completa de la zona sanitaria, en el siguiente orden:
 - a) consultas médicas 3 y 1,
 - b) sala de rehabilitación,
 - c) consulta médica 4,
 - d) sala de curas,
 - e) sala de Rayos X,
 - f) consulta médica 2
 - g) enfermería

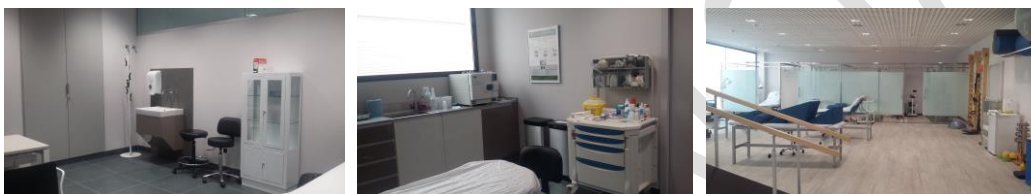
Se incluye la limpieza de los vestuarios que se encuentran dentro de estas áreas.

- 4º Limpieza completa de baños femeninos, masculinos y de personal

- 5º Limpieza de la entrada por la parte exterior e interior
- 6º Desmanchado y limpieza de cristales
- 7º Limpieza del ascensor
- 8º Limpieza del vestuario de médicos
- 9º Limpieza de la sala de descanso de personal
- 10º Limpieza de puertas de todo el edificio, con la frecuencia establecida
- 11º Limpieza de la zona de administración, con la frecuencia establecida
- 12º Limpieza de la sala de personal, con la frecuencia establecida
- 13º Limpieza de la sala de formación, después de cada uso y con la frecuencia establecida
- 14º Limpieza de pasillos y escaleras de acceso al aparcamiento, con la frecuencia establecida

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS DE LIMPIEZA

Limpieza de consultas médicas, sala de rehabilitación, sala de Rayos X, sala de curas, etc: el mobiliario se mantendrá en condiciones limpias quitando cuidadosamente el polvo en toda su superficie, con bayetas tratadas de producto limpiador y desinfectante. Los suelos serán barridos en húmedo y posteriormente, fregados con una solución de agua y producto desinfectante.



Limpieza de mobiliario: el mobiliario se mantendrá en condiciones limpias y atractivas quitando cuidadosamente el polvo en toda su superficie con bayeta humedecida. Los muebles que se puedan lavar se fregarán con regularidad aplicando una fina capa de producto protector neutro que evite que la suciedad se adhiera a ellos.



Limpieza de equipos de oficina y audiovisuales: los teléfonos, ordenadores, impresoras, etc. se mantendrán exentos de polvo. Se pondrá especial cuidado en no proyectar productos ni líquidos limpiadores sobre los teclados, puesto que los mismos podrían dañar los mecanismos interiores.



Limpieza de papeleras: las papeleras se vaciarán periódicamente, limpiándose los fondos mediante paño húmedo en producto desinfectante con la frecuencia que sea necesaria.

Limpieza de aparatos de iluminación, los puntos de luz y rejillas del aire acondicionado: se mantendrán exentos de polvo, para lo cual se procederá a diario a su repaso mediante paño húmedo.

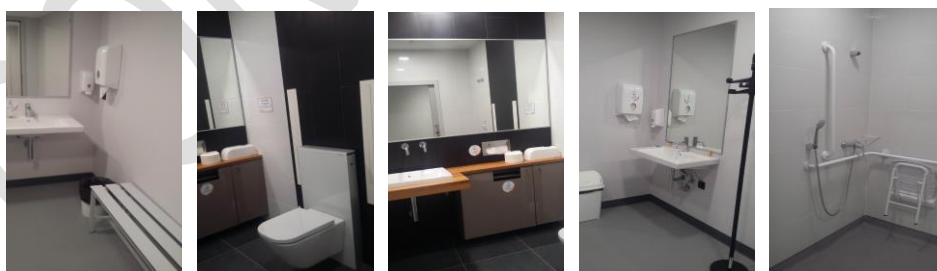
Limpieza y tratamiento de aceros inoxidables: se limpiarán con productos detergentes neutros con posterior secado y se excluirán para su limpieza todo agente abrasivo que pudiera rayar o cualquier producto con características muy ácidas que pudiera alterar sus cualidades.

Limpieza de suelos: para la limpieza del suelo se procederá a un barrido húmedo con mopa captadora de polvo y bacterias y producto específico. Posteriormente se procederá a un fregado del suelo con producto desinfectante con el fin de garantizar un perfecto lavado e higienización. Las terrazas y aceras de acceso a las instalaciones se mantendrán libres de residuos, papeles, etc. Los suelos que no permitan barrido húmedo y fregado, por sus características constructivas, serán barridos con un cepillo suave.



Limpieza de techos y cornisas: Los techos y paredes se mantendrán libres de polvo y telarañas.

Limpieza y tratamiento de baños y vestuarios: se concederá especial atención a la limpieza de los baños y vestuarios ya que, por el uso al que van destinados, requieren el mayor grado de higiene posible. Todos los sanitarios, aseos y duchas serán objeto de una limpieza escrupulosa y metódica, así como los suelos y todos los accesorios. Se usarán detergentes específicos alcalinos que en su formulación incorporen productos que eviten la formación de calcificaciones y se caractericen por sus efectos especialmente conservantes, así como bayetas no abrasivas que puedan rayar las superficies esmaltadas. Estas bayetas serán de color amarillo para diferenciarlas de las utilizadas en el resto de la limpieza. Se aplicarán en su caso, productos desinfectantes, eliminando los gérmenes y las bacterias.



En primer lugar, se realizará el vaciado de papeleras. Después, se realizará la aplicación de producto desincrustante en elementos sanitarios (lavabo, WC, duchas, etc). Posteriormente, se realizará un barrido húmedo con mopa. Se limpiará el mobiliario (bancos, taquillas, dispensadores, etc.) y se aclararán los elementos sanitarios, se repondrán los consumibles de aseo (jabón de manos, papel higiénico y papel secamanos, suministrado por Umivale Activa) y, en último lugar, se realizará el fregado de suelos, con producto desinfectante.

Limpieza y tratamiento de pasillos y escaleras: para la limpieza del suelo se procederá a un barrido con mopa captadora de polvo. Posteriormente se procederá a un fregado del suelo con producto

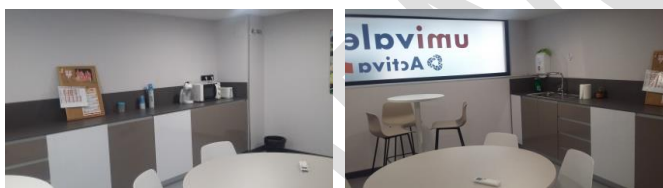
detergente con el fin de garantizar un perfecto lavado e higienización. Asimismo, para las barandillas utilizaremos productos adecuados para su protección y limpieza.

Limpieza y tratamiento de puertas: las puertas y sus elementos adyacentes (marcos, interruptores, pomos, tiradores, etc.) los limpiaremos con bayeta húmeda de microfibra y detergente con la frecuencia suficiente para que estén en todo momento en perfectas condiciones de limpieza.

Limpieza y tratamiento de extintores de incendio/nichos para mangueras: los limpiaremos en profundidad y ilustraremos la parte metálica. Los nichos para mangueras los higienizaremos por la parte exterior, limpiándolos con bayeta de microfibra y detergente.

Limpieza y tratamiento de aparatos-fuentes de agua: los aparatos-fuentes de agua los limpiaremos con productos detergentes con posterior secado y excluirémos para su limpieza todo agente abrasivo que pudiera rayarlos o cualquier producto de características muy ácidas que pudiera alterar sus cualidades.

Limpieza y tratamiento de la sala de descanso de personal (office): en primer lugar, se vaciarán las papeleras. Después, se realizará un barrido húmedo del suelo con mopa y limpieza del mobiliario y los electrodomésticos con bayeta de microfibras tratada con producto específico. En último lugar, se fregará el suelo. Con la frecuencia establecida, se descongelará la nevera y se limpiará en profundidad.



Limpieza y tratamiento de terrazas, patios interiores y entradas a edificios: los patios interiores los mantendremos limpios de papeles, etc., (suciedad voluminosa), realizando una recogida de esta suciedad y efectuaremos un vaciado de todas las papeleras. Las entradas exteriores a los edificios y terrazas, las barreremos manualmente con cepillos sintéticos adecuados para exteriores, evitando al máximo el levantamiento de polvo. Asimismo, también las fregaremos adecuadamente.



Limpieza y tratamiento de cristales interiores y exteriores: para la limpieza de los cristales interiores y exteriores se utilizará mojadador de algodón, aparato limpiador de cristales y producto específico con propiedades repelentes con el fin de prolongar la duración de esta limpieza. La limpieza incluye también los marcos y se utilizarán productos de naturaleza protectora que eviten la oxidación de estos marcos y, como consecuencia, protegen el valor constructivo del edificio.

Limpieza del aparcamiento: en primer lugar, se procederá al barrido manual o mecánico de los suelos, dependiendo de la cantidad de residuos sólidos (hojas, papeles, etc.). Después, se realizará el aspirado y fregado de los suelos, con máquina fregadora y producto específico. En caso de haber manchas de aceite en el suelo, se realizará la limpieza de las manchas con máquina rotativa de alta

velocidad, cepillos adecuados y productos desengrasantes o con la máquina hidrolimpiadora de agua a presión, con producto desengrasante.



1.2. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL CONTROL DE PRESENCIA Y SUPERVISIÓN

1.2.1. CONTROL DE PRESENCIA

Nuestra empresa utiliza un sistema informático de control de presencia de los trabajadores de limpieza en los centros, mediante el programa IGM, que permite que cada trabajador/a, desde un móvil smartphone, registre la hora de entrada y la hora de salida del centro, con la geolocalización en tiempo real.

El departamento de Operaciones de AVANZA FACILITY SERVICES comprueba periódicamente que el servicio se está ejecutando según las jornadas especificadas en nuestra oferta.

Este sistema permitirá al responsable del contrato verificar en cualquier momento el cumplimiento del contrato en cuanto a presencia de personal, puntualidad, horas de trabajo realizadas, número de jornadas realizadas, verificación de sustituciones, etc.

Además, el programa IGM permite la creación y asignación de tareas puntuales y periódicas para cada trabajador/a, la planificación de los trabajos a realizar por el personal operario y especialista y la validación de los trabajos realizados: a nivel de control de realización de tareas, éstas serán validadas por parte del responsable del contrato o por parte del supervisor/a del centro.

1.2.2. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Independientemente de los controles que la Dirección del Centro realice, y para verificar el cumplimiento del objeto de esta contratación, AVANZA FACILITY SERVICES establecerá un sistema de control de calidad para conseguir los objetivos deseados en la prestación de los servicios.

A continuación, expondremos nuestro sistema de control interno y externo e inspección sobre los resultados, calidad del servicio y cumplimiento por parte del personal de limpieza. Explicaremos el protocolo para detectar y/o evitar incidencias y deficiencias en el servicio, y para restaurarlo.

El número y frecuencia de las supervisiones será consensuado con el responsable del contrato. Como mínimo y con el fin de comprobar el cumplimiento del servicio, se realizarán visitas de inspección mensuales, con la asistencia del responsable del contrato y del supervisor/a designado por AVANZA FACILITY SERVICES. Además de las supervisiones programadas, se realizarán supervisiones extraordinarias, en caso de incidencias en el servicio o requerimiento del responsable del contrato. En la planificación de las supervisiones se tendrán en cuenta las jornadas y horarios del servicio de limpieza.

Fases del proceso de supervisión de los servicios:

a) Personal encargado de los servicios (adscrito a la ejecución del contrato). Organización, calificación y experiencia del personal adscrito a la ejecución del contrato:

Para la gestión y coordinación del servicio, AVANZA FACILITY SERVICES pondrá a disposición el siguiente equipo humano:

- Supervisor/a de servicio: AVANZA FACILITY SERVICES asignará un supervisor/a de servicio para este centro, con 19 años de experiencia en la empresa y 3 años de experiencia en la gestión del servicio de limpieza de Umivale Activa en Palma, que será el encargado/a de la organización y la supervisión de los servicios, realizará la inspección y supervisión del servicio de limpieza, asistirá a las visitas de inspección, realizará inspecciones a efectos de comprobar el correcto funcionamiento del servicio y solucionará cuantas incidencias surjan en el mismo, organizará los puestos de trabajo, acompañará e informará de sus tareas al personal sustituto del personal ausente, canalizará las órdenes transmitidas por la Dirección del Centro, etc. Será la persona responsable y estará permanentemente localizado/a en un teléfono móvil cuyo número le será facilitado a los responsables de cada Centro. Todo el personal supervisor y/o encargado del servicio dispone del Carnet Profesional de Limpieza, que certifica que el titular posee los conocimientos técnicos necesarios para la realización de tratamientos y trabajos de limpieza en todo tipo de instalaciones. Asimismo, este personal supervisor ha recibido formación en materia de calidad, atención y satisfacción del cliente, prevención de riesgos laborales y gestión medioambiental del servicio.

El personal encargado de la supervisión y auditoría dispondrá de los elementos necesarios para realizar su labor: vehículos y furgonetas, teléfonos móviles, tablets con conexión a Internet, cámara de fotos, etc.

- Asignación de un/a técnico/a en prevención de riesgos laborales: nuestra empresa asignará un/a técnico/a de prevención de riesgos laborales, con 25 años de experiencia en la empresa, con una dedicación horaria de 4 horas mensuales, para comprobar el adecuado cumplimiento de las medidas y condiciones de seguridad, salud y ergonomía de los trabajadores/as de limpieza durante la ejecución de las tareas de limpieza. Esta persona será técnico/a superior en prevención de riesgos laborales (especialidades Seguridad y Salud en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada), tendrá formación específica en prestación de servicios de limpieza y dispondrá de experiencia mínima de 10 años como técnico/a de prevención de riesgos laborales en una empresa de limpieza.

- Coordinador/a general y/o responsable del servicio: AVANZA FACILITY SERVICES asignará de un/a coordinador/a general con 16 años de experiencia en la empresa, para la organización y coordinación de todos los aspectos relacionados con ejecución del contrato que será responsable de las comunicaciones con el responsable designado por el Cliente. Será el encargado de resolver cualquier petición relativa a las necesidades del contrato y de aportar los datos que se le puedan exigir, de conformidad con las obligaciones previstas en los pliegos y en el contrato, y será la persona interlocutora con el Cliente para la resolución de cualquier incidencia surgida a lo largo de la ejecución del contrato, ya sea en cuestiones de deficiencias del servicio, facturación, cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, etc.. El coordinador/a general dispondrá del Carnet Profesional de Limpieza, que certifica que el titular posee los conocimientos técnicos necesarios para la realización de tratamientos y trabajos de limpieza en todo tipo de instalaciones.

- Auditora interna de Calidad y Medio Ambiente: esta persona, con 16 años de experiencia en la empresa, realizará auditorías internas anuales en todos los centros. Esa persona es independiente de la gestión diaria del centro. De esta forma, se garantiza la imparcialidad de sus actuaciones. La auditora interna tiene la siguiente formación: Máster en Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales en las siguientes especialidades: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología, así como formación específica en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Además, dispone del Carnet Profesional de Limpieza, que certifica que el titular posee los conocimientos técnicos necesarios para la realización de tratamientos y trabajos de limpieza en todo tipo de instalaciones.

El Carnet Profesional de Limpieza certifica que el personal supervisor dispone de los siguientes conocimientos: técnicas de limpieza: superficies, mobiliario, vidrios, utilización de productos de

limpieza, utilización de maquinaria, calidad del servicio, seguridad y salud en el trabajo: prevención de riesgos laborales, gestión medioambiental del servicio, habilidades directivas y trabajo en equipo: motivación y dirección de equipos, gestión del tiempo, organización de centros: programación de tareas, procesos, supervisión del servicio, rendimientos del servicio: mejora continua, evaluación del desempeño de los trabajadores, técnicas de supervisión de los trabajos de limpieza

b) Planificación de las supervisiones

Una vez iniciado el servicio, en el primer mes de ejecución del contrato, se realizará una visita general al centro objeto del contrato, por parte del responsable del contrato y el supervisor/a designado por AVANZA FACILITY SERVICES.

El supervisor/a designado por AVANZA FACILITY SERVICES realizará supervisiones semanales en el centro. Una de estas supervisiones se realizará junto con el responsable del contrato, si el órgano de contratación lo considera necesario. Nuestra empresa estará a disposición del responsable del contrato para la planificación de supervisiones de los centros. Las supervisiones siempre generarán un informe de supervisión en el programa informático IGM. Los informes resultantes de las supervisiones estarán a disposición del responsable del contrato mediante el acceso al programa informático Repasado con las claves de acceso correspondientes.

c) Preparación de la plantilla de informe de supervisión

Antes del inicio del servicio, la responsable de Calidad y Medio Ambiente creará una plantilla de informe de supervisión específico para este centro, ajustada a las necesidades concretas de cada servicio, con los siguientes datos:

- 1) Grado de limpieza del centro. Elementos de los que debe supervisarse su estado de limpieza:
 - Suelos de las salas, consultas médicas, zonas comunes, baños, etc.
 - Mobiliario: estantes, muebles, cuadros y elementos decorativos, sillas, puertas, etc.
 - Baños: suelos, baldosas, grifería, sanitarios, puertas, dispensadores de papel higiénico, papel secamanos, papelera, etc.
 - Escaleras interiores: suelo, pasamanos, etc.
 - Pasillos: suelos, pasamanos, etc.
 - Persianas, cortinas, estores, etc.
 - Patios y/o terrazas interiores y exteriores: suelo, mobiliario, papeleras, etc.
 - Entrada exterior e interior: suelo, mobiliario exterior, papeleras, etc.
 - Cristales interiores y exteriores del edificio, rótulos y paneles indicativos, tanto exteriores como interiores
 - Orden general y ausencia de olores en las dependencias
- 2) Cumplimiento de las condiciones de los documentos de la licitación: Cumplimiento de las previsiones específicas de los documentos de la licitación:
 - Cumplimiento del número de horas/trabajador, de los días y horarios de servicio
 - Comprobación de que el servicio no perturba el normal desarrollo de la actividad del centro
 - Cumplimiento de las frecuencias de limpieza
 - Cumplimiento de las medidas de ahorro energético
- 3) Existencia adecuada de maquinaria, materiales, productos de limpieza y consumibles de higiene y baño, que son proporcionadas en las condiciones establecidas en los pliegos, que son adecuados para la limpieza del espacio, que reúnen las características y condiciones establecidas:
 - La maquinaria es adecuada y suficiente para el servicio
 - Los productos de limpieza son adecuados y suficientes para el servicio
 - Disponibilidad de carros de limpieza adecuados y suficientes
 - Utilización de productos de limpieza con etiqueta ecológica o equivalente
 - Utilización de trapos, mopas y fregonas de microfibra
 - Utilización de sistemas de dosificación del producto (por ejemplo, central de dosificación)

- Presencia de fichas de datos de seguridad de los productos en el cuarto de limpieza
- Productos de limpieza con etiqueta legible y en buen estado
- Segregación correcta de los residuos de envases de producto de limpieza
- Ausencia de productos con etiquetado de peligrosidad y/o en spray
- Bolsas de basura de plástico reciclado en un 80%
- Maquinaria de limpieza de bajo consumo energético y de agua
- Utilización racional de la maquinaria de limpieza (apagado cuando no se está utilizando, etc.) y realización del mantenimiento preventivo de la maquinaria de limpieza (apagado cuando no se está utilizando, etc.) y realización del mantenimiento preventivo de la maquinaria
- Utilización racional del agua durante las labores de limpieza
- Utilización racional de la electricidad durante las labores de limpieza (iluminación, maquinaria)
- Estado de conservación y mantenimiento de la maquinaria y materiales de limpieza asignados
- Cuarto de limpieza: suelo, estantería, orden y estado del stock de productos, etc

4) Recursos humanos: presencia de recursos humanos, sustitución del personal adscrito al servicio por motivo de vacaciones, bajas médicas u otros permisos laborales. Cumplimiento de las condiciones de uniformidad y formación mínima:

- Sustitución adecuada del personal adscrito al servicio (por bajas médicas, vacaciones, permisos, etc)
- Predisposición y actitud del operario/a de limpieza
- Relación del personal de limpieza con personal de otras empresas, trabajadores, usuarios.
- Aspecto del operario/a: uniforme limpio y en buen estado, aspecto limpio y cuidado del operario/a
- El personal de limpieza ha recibido la formación mínima requerida (PRL, gestión medioambiental, etc.)
- Correcta utilización de los equipos de protección individual proporcionados por la empresa (EPI's) y realización de las tareas de limpieza con seguridad

d) Supervisión, generación y cumplimentación del informe de supervisión

AVANZA FACILITY SERVICES utilizará la plantilla creada en el programa informático IGM durante la realización de la supervisión. El personal supervisor utilizará una tablet para cumplimentar el informe de supervisión. La inspección se realizará de forma aleatoria en el sitio, edificio, despacho, instalación, planta, área, etc que nos indique el responsable del contrato basado.

Cada elemento descrito en el apartado anterior será supervisado y puntuado según el grado de cumplimiento de cada elemento y su comparación con los criterios especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Como ejemplo, pero ajustado a los requerimientos del pliego, el informe será cumplimentado como se indica a continuación:

- VALORACIÓN: la puntuación puede oscilar desde 4 (la nota más alta de la evaluación) hasta 1 (la nota más baja de la evaluación). El elemento se puntuará con un 4 si el criterio se cumple siempre (grado de ejecución óptimo) y 1 si el criterio nunca se cumple (grado de ejecución pésimo).

- o Puntuación 4: Cumplimiento excelente de las condiciones pactadas.
- o Puntuación 3: Cumplimiento adecuado de las condiciones pactadas.
- o Puntuación 2: Cumplimiento deficiente de las condiciones pactadas.
- o Puntuación 1: Cumplimiento muy deficiente de las condiciones pactadas.

- OBSERVACIONES DE LA EVALUACIÓN: en este apartado se recogen las notas del evaluador sobre la evaluación realizada y los comentarios resultados de la reunión con el responsable del contrato.

La supervisión de la calidad de la limpieza será realizada por personal supervisor con formación especializada en limpieza (todo el personal supervisor dispondrá del Carnet Profesional de Limpieza - CPL).

La persona supervisora rellenará un informe de supervisión, satisfacción del cliente y niveles de limpieza cada vez que visita el centro, valorando el nivel de cumplimiento de los distintos elementos, el estado general de la instalación. Una vez finalizada la visita de supervisión, enviará una copia del informe generado por la aplicación Repasado al responsable del contrato.

Además de las inspecciones indicadas en el Pliego, nuestra empresa realizará supervisiones adicionales dependiendo de la complejidad del servicio, al inicio del contrato de limpieza, si se han detectado deficiencias y/o incidencias en el servicio o situaciones extraordinarias que hagan necesaria una mayor presencia del personal supervisor en el centro, para garantizar la calidad y el buen funcionamiento del servicio de limpieza. En estos casos, el supervisor/a visitará el centro todos los días, durante una semana, hasta que compruebe personalmente que el servicio de limpieza funciona correctamente.

e) Gestión de incidencias y deficiencias del servicio

Todas las supervisiones del centro generarán un informe de supervisión en el programa informático IGM. Durante la supervisión se pueden detectar incidencias en cualquiera de los ítems especificados en el apartado c). Todas las incidencias detectadas durante la inspección serán registradas en el mismo programa Repasado y tratadas de inmediato.

La gestión de incidencias y deficiencias del servicio es un procedimiento definido en nuestro sistema de gestión. Este procedimiento garantiza que cualquier persona que detecta una incidencia, deficiencia o reclamación la comunica al departamento de Reclamaciones para su correcta gestión y resolución.

A continuación, definimos el concepto de incidencia o deficiencia del servicio:

- Incidencia: incumplimiento detectado por el personal supervisor de AVANZA FACILITY SERVICES y por el responsable del contrato durante las visitas de inspección y supervisión, detectadas por el personal de limpieza o cualquier otro trabajador/a de AVANZA FACILITY SERVICES o detectadas por parte de la Administración destinataria del servicio. El plazo de respuesta frente a posibles incidencias será de un máximo de 30 minutos.

AVANZA FACILITY SERVICES evitará la existencia de cualquier incidencia sobre el servicio de limpieza. Con este objetivo, desde la adjudicación del contrato se organizará el servicio, se formará al personal y se realizarán supervisiones del centro a diferentes horas y sin previo aviso, para detectar las incidencias antes de que afecten al servicio y subsanarlas.

e.1) Clasificación de las incidencias y deficiencias del servicio:

Las incidencias pueden ser graves o leves, en función de la gravedad y las consecuencias de la incidencia.

- Incidencias leves

Se considerarán incidencias leves las siguientes:

- Pequeñas deficiencias o deficiencias puntuales en el estado de limpieza de los distintos elementos del centro
- Estado de conservación inadecuado de la maquinaria y materiales asignados
- Incumplimiento puntual del horario
- Utilización inadecuada de productos de limpieza
- Utilización inadecuada de la maquinaria y de los materiales de limpieza

- Uniformidad inadecuada del operario/a, cuando se produce de forma puntual
- Utilización del teléfono móvil personal durante la ejecución de los trabajos de limpieza
- Escuchar música con auriculares durante la ejecución de los trabajos de limpieza. Etc.

Estas incidencias serán registradas en el informe de supervisión dentro del programa Repasado y resueltas "in situ" durante la visita, mediante comunicación directa con el personal de limpieza del centro. Se analizarán las causas de la incidencia, se reorganizarán las tareas de limpieza o los procesos que no funcionen correctamente y se propondrán medidas correctivas para subsanar la incidencia. Para la subsanación de las incidencias y/o deficiencias detectadas, se tendrán en cuenta las propuestas del responsable del contrato y del personal de limpieza.

Las incidencias leves serán analizadas y resueltas "in situ", durante la misma supervisión, por parte del personal supervisor del centro, siempre que sea posible. Si no fuera posible, serán resueltas en un plazo máximo de 24 horas.

- Incidencias graves

Las incidencias graves generarán un informe de No conformidad y seguirán un procedimiento específico, que consistirá en el análisis de las causas, propuesta de resolución, implantación de las medidas correctivas, comprobación de la correcta resolución de la incidencia, información de los resultados al responsable del contrato basado y cierre de la incidencia. Se considerarán incidencias graves y, por tanto, generarán informe de No conformidad las siguientes:

- Deficiencias graves en el estado de limpieza de los distintos elementos del centro
- Estado de conservación deficiente de la maquinaria y materiales asignados
- Incumplimiento del horario reiterado
- Predisposición y/o actitud inadecuada del operario/a de limpieza
- Relación inadecuada del personal de limpieza con personal de otras empresas, trabajadores, usuarios
- Aspecto deficiente del operario/a
- Deficiencias leves detectadas anteriormente, que se vuelven a repetir una vez subsanadas.
- Incumplimiento reiterado de las condiciones de servicio (frecuencias, horas mínimas de servicio/trabajador, resultados insatisfactorios en determinados lugares o espacios, productos de limpieza, etc.) etc.

El supervisor del servicio informará al Coordinador General de las incidencias graves encontradas durante la supervisión del centro. El Coordinador/a General generará un informe de No Conformidad, lo derivará al responsable del departamento o área afectado (departamento de Operaciones, departamento de recursos humanos, departamento de compras, etc.), se analizarán las causas de la aparición de la incidencia, se realizará una propuesta de medidas correctoras para subsanar la incidencia, que será validado por el responsable del contrato, se asignará un tiempo máximo de resolución y se comunicará al responsable del contrato las medidas adoptadas y el resultado obtenido.

Por último, el Coordinador/a General realizará un análisis de los resultados y de las acciones aplicadas para subsanar la incidencia y, una vez que el responsable del contrato dé su conformidad en la resolución, cerrará la No Conformidad. El tiempo máximo de resolución de las incidencias graves será de 12 horas

En ambos casos, para la resolución y subsanación de la incidencia se tendrán en cuenta las propuestas del responsable del contrato y del personal de limpieza del centro. El responsable del contrato estará informado, en todo momento, de las medidas correctivas aplicadas y la resolución de la incidencia.

Tanto en el caso de incidencias graves como leves, el personal supervisor comprobará en todas las supervisiones posteriores que las medidas correctivas propuestas se sigan realizando correctamente y que la incidencia ha sido subsanada.

El personal supervisor realizará cuantas supervisiones y visitas sean necesarias hasta que la incidencia esté enmendada.

e.2) Resolución de las incidencias y restauración del servicio, dependiendo del tipo de incidencia

La solución propuesta dependerá del origen, tipología y causa de la incidencia.

e.3) Cierre de la incidencia e información al responsable del contrato

El supervisor/a comprobará, en las siguientes supervisiones, que la incidencia ha quedado subsanada y que el servicio se ha restaurado correctamente. Registrará en el software IGM, la solución utilizada y los resultados obtenidos y cerrará la incidencia creada. Se informará al responsable del contrato, mediante esta aplicación informática, de las soluciones adoptadas y de los resultados obtenidos.

f. Utilización del software IGM para la gestión del servicio

Nuestra empresa utilizará un software informático para la gestión del servicio de limpieza, gestión y realización de las supervisiones e inspecciones de calidad del servicio, registro y gestión de incidencias, etc.

El software se llama IGM y está especializado en la gestión de servicios de limpieza. Se trata de un software 100% online, adaptado a las necesidades de un contrato de limpieza.

Permite el acceso del responsable del contrato, de los mandos intermedios de la empresa, los supervisores/as de centro y del personal operario. Se puede acceder desde cualquier plataforma: Windows, IOS, Android y Linux, desde una tableta, ordenador o teléfono móvil smartphone.

Las principales características de este programa son las siguientes:

- o Gestión de personal de limpieza: gestión documental: contratos, nóminas, control del absentismo (por vacaciones, bajas médicas, permisos, etc), centros asignados, consulta del calendario laboral, revisiones médicas, gestión de cursos y formación recibida, disponibilidad laboral del trabajador/a, entrega de material, entrega de equipos de protección individual, control de horarios y control de presencia
- o Gestión operativa: creación y asignación de tareas puntuales y periódicas para cada trabajador/a, planificación de los trabajos a realizar por el personal operario y especialista, validación de los trabajos realizados: a nivel de control de realización de tareas, éstas serán validadas por parte del responsable del contrato o por parte del supervisor/a del centro, información del consumo de material utilizado durante la ejecución del servicio, gestión de sustituciones de personal, planificación automática de tareas, supervisión e inspección de los servicios de limpieza: mediante check-lists o listas de validación, gestión de incidencias, creación de peticiones de servicio, estadísticas y control.
- o Gestión logística, aprovisionamiento y equipamiento: el programa dispone de una completa gestión logística y aprovisionamiento para llevar un control sobre el material utilizado (compras, almacén, maquinaria, etc.)

g) Comunicación con el responsable del contrato y emisión de informes

AVANZA FACILITY SERVICES interactuará con el Cliente mediante las siguientes herramientas:

- Al inicio del servicio, se realizará una reunión inicial con el responsable del contrato, para tratar las necesidades y particularidades del contrato, tratar las características del servicio, consensuar la

frecuencia de supervisiones del centro a realizar por nuestro personal supervisor, consensuar la frecuencia de las reuniones de seguimiento, elaboración de un calendario de visitas y reuniones, etc.

- Reuniones periódicas de seguimiento: con la periodicidad acordada al inicio del contrato, se realizarán unas reuniones periódicas del supervisor asignado con la persona responsable del centro. Al menos, se realizará una reunión mensual. En estas reuniones, el supervisor presentará al responsable del contrato los informes de las supervisiones realizadas durante el mes y le informará de las reclamaciones y quejas recibidas durante el mes anterior, el estado y situación de las mismas, las medidas correctivas aplicadas y la su resolución.

- Reuniones extraordinarias: en caso de existencia de una queja o reclamación, el supervisor del centro se trasladará a la instalación, en el plazo máximo de una hora desde el conocimiento de la queja o reclamación, para mantener una reunión con el responsable del contrato. Durante esta reunión, se investigarán las causas de la queja o reclamación y se realizará una propuesta de acciones correctivas. En posteriores visitas, el supervisor informará del estado de implantación de las acciones correctivas hasta la resolución de la reclamación. El supervisor del centro mantendrá cuantas reuniones extraordinarias con el responsable del contrato sean necesarias, hasta la completa resolución de la queja o reclamación.

- Información y participación en la resolución de incidencias, quejas y reclamaciones: como se ha mencionado en los apartados anteriores, el responsable del contrato siempre estará informado y validará las medidas propuestas para subsanar una incidencia, queja o reclamación.

1.2.3. PROCEDIMIENTO DE SUSTITUCIÓN DE PERSONAL ANTE INCIDENCIAS

En caso de existir alguna baja de alguna de las operarias del servicio de limpieza, nos comprometemos a sustituir a dicha limpiadora en un plazo máximo de una hora desde el conocimiento de dicha baja, y siempre en el mismo día. Cuando las operarias disfruten de vacaciones y días personales, nuestra empresa sustituirá a dichas limpiadoras el mismo día que inicien las mismas sin que el servicio de limpieza se vea afectado en absoluto.



1.2.4. DISPONIBILIDAD EMAIL / TELÉFONO 24 HORAS PARA INCIDENCIAS

Pondremos a su disposición un teléfono para que puedan contactar con la empresa durante las 24 horas del día, incluyendo domingos y festivos, para solventar cualquier urgencia o eventualidad que pudiera ocurrir. El teléfono de atención 24 horas/365 días al año es el siguiente: 605.697.469.

2. PRODUCTOS UTILIZADOS, MAQUINARIA PUESTA A DISPOSICIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ASÍ COMO SU CALIDAD


















2.1. UTENSILIOS Y MAQUINARIA FIJA Y OCASIONAL PROPUESTA







Nuestra empresa aportará el siguiente utillaje para la prestación del servicio en el centro Umivale Activa de Palma, de forma fija:

UTILLAJE	MARCA	FOTO
Carro de limpieza multifunción	Rubbermaid	
Escalera de 3 escalones	Rolser	

Cartel "Suelo mojado"	Vileda	
Uniforme de trabajo	Trigo	

El carro irá equipado con los elementos siguientes:


UTILLAJE	MARCA / MODELO	FOTO
Mopa de microfibra con palo de aluminio de 140 cm y bastidor de 75 cm (para barrido húmedo)	Taski Johnson Diversey	
Mopa de microfibra con palo de aluminio de 140 cm y bastidor de 45 cm (para barrido húmedo)	Taski Johnson Diversey	
Cubo de fregar (6 litros)	Pamex	
Cubo de fregar (13 litros) con escurridor	SpBerner – Ulises	
Fregona de microfibra	Vileda	
Palo de fregona de 140 cm	Vileda	
Cepillo para interiores con palo	Laser	
Escoba para exteriores con palo	Maya	
Pala recogedor con mango	Jovasa	
Dos pares de guantes de goma tipo doméstico, de diferentes colores	Vileda	
Guante de nitrilo azul sin polvo (caja 100 ud)	Nitrihandschuhe	
Guante de látex con polvo (caja 100 ud)	Nitrihandschuhe	
Estropajos blancos	Vileda	
Estropajo de acero	Vileda	
Trapo (todo uso, rollo 8 metros)	Vileda	
Bayetas microfibra de diferentes colores, para la identificación de la zona en la cual se emplearán (azul, roja, amarilla y verde)	Vileda	
Tropos Gamuza	Lagis	

Rasqueta para vidrios	Beter	
Gafas de seguridad	3M	
Pincel	Bellota	
Plumero de avestruz	Vileda	
Plumero telescópico multicolor	Vileda	
Bolsas de aspirador	Kärcher	

Los elementos anteriores serán entregados según las necesidades del Servicio.


MAQUINARIA A UTILIZAR

Nuestra empresa entregará en el centro un aspirador de polvo y agua Kärcher NT65 ECO o similar de las siguientes características, de forma fija:

Aspirador marca Kärcher NT65 ECO Caudal de aire (l/s) 2 x 74 Vacío (mbar) 254 / 25.4 Capacidad del depósito (l) 65 Máx. potencia de absorción (W) máx. 2760 Ancho nominal estándar 40	Longitud del cable (m) 10 Nivel de presión acústica (dB/A) 73 Número de fases de electricidad (Ph) 1 Frecuencia (Hz) 50 – 60 Tensión (V) 220 – 240 Peso (kg) 20	
---	--	---

Para la limpieza mensual del aparcamiento se utilizará la siguiente maquinaria:

Fregadora Aspiradora Kärcher BD/55W Classic B Tipo de accionamiento: Batería Tracción: Motor de propulsión Ancho útil al aspirar. (mm): 850 Depósito de agua limpia/sucia (l): 55 / 55 Rendimiento en superficie teórico (m ² /h): máx. 2550 Batería (V): 24 Velocidad de marcha (km/h): máx. 6	Velocidad de rotación de cepillos. (rpm): 180 Presión de apriete de cepillos. (kg): 27 Ancho de giro del pasillo (mm): 1400 Consumo de agua (l/min): máx. 2,6 Nivel de presión acústica (dB/A): 65,2 Peso total permitido (kg): 240 Peso sin accesorios (kg): 103 Dimensiones (mm): 1328 x 610 x 1073	
Barredora OMM 500-ST Rendimiento: 2.600 m ² /h Ancho de barrido cepillo central: 50 cm Ancho de barrido cepillo lateral: 62 cm Motor: Honda GX 120 (2,4 Hp)	Limpieza filtro: Manual Tracción: Mecánica Capacidad contenedor: 40 lts Autonomía: Ilimitada Peso: 77 kgr. Medidas: 128 x 62 x 95 cm	
Hidrolimpiadora de agua a presión Kärcher HD 6/15 C Tipo de corriente Ph / V / Hz 1 / 230 / 50 Caudal l/h 230–560 Presión de trabajo bar / MPa 30–150 / 3–15 Presión máx. bar / MPa 190 / 19 Temperatura de entrada máx. °C bis zu 60	Pistola pulverizadora Pistola Easy Press Pistola pulverizadora con revestimiento suave de la empuñadura Manguera de alta presión m 10 / Calidad Premium Lanza pulverizadora mm 850	




Potencia absorbida kW 3,1 Peso kg 23 Dimensiones (la. × an. × al.) mm 360 × 375 × 925	Boquilla triple (0°/25°/40°) manual Sistema antirotaciones (AVS) Desconexión de presión Servo Control – Incluido		
Rotativa de alta velocidad Numatic NPO21			
Características			
Tipos Suelo:	Tipo 5 - Aplicaciones especiales		
Tipos Suciedad:	Tipo 0 - Aplicaciones especiales		
Áreas Limpieza:	Tipo 0 - Entre 1 m2 y 400 m2		
Periodicidades Limpieza:	Tipo 0 - Cualquier periodicidad		
Dimensiones máquina:	Lxhxl mm		600x1250x540
Largo del cable:	m		10
Peso:	kg		60
Potencia Motor:	W		1200
Tensión alimentación:	de V/Hz	230 / 50-60	
Velocidad:	rpm	150/230/300	


Además, pondrá a disposición del cliente la siguiente maquinaria, para su uso de forma ocasional:

MÁQUINAS	MARCA / MODELO
Limpiadora de vapor (vaporeto)	Kärcher DE 4002
Rotativa abrillantado de suelos	Numatic NPO-1425
Fregadora automática de conductor sentado	Tennant T-300
Aspiradores de polvo	Kärcher A2701
Hidro-limpiadora a presión (gasoil)	Kärcher HD 1050 B













3.2. PRODUCTOS DE LIMPIEZA UTILIZADOS, ESPECIFICANDO CALIDAD Y RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE

Productos básicos de limpieza de uso general

Tipo de producto	Nombre comercial	Nombre del fabricante	Fotografía del producto
Suelos y pavimentos	Green Care Tanet Orange	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Superficies generales	Green Care Tanet SR 15 2X5	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Cristales	Green Care Glass Cleaner	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	

Superficies cerámicas	Green Care Zitrotan	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
----------------------------------	---------------------	---	---




Otros productos de limpieza de uso específico

Tipo de producto	Nombre comercial	Nombre del fabricante	Fotografía del producto
Desincrustante para baños	Green Care Sanet Perfect	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Desengrasante para todo tipo de residuos orgánicos	Ecoconpack Desengrasante	Proquimia S.A.	
Desinfectante general	Lejía 35°	Comercial P.Q. Salmerón S.L.	
Limpiador desinfectante (bactericida y viricida)	Bactine	Brecamp S.A.	
Lavavajillas manual	Green Care Manudish Original	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Limpiador suelos con mopa (con pistola)	Impregnador mopas suelos Stel Mopas	Proquimia	
Limpiador de aceros inoxidable	DTL – Belcris Cítrico	Detergentes y técnicas de Limpieza S.L.	
Limpiador quitatintas	Quitatintas CN-47	Clevernet, S.L.	
Amoniaco perfumado	Amoniaco Perfumado Limplas	Limpieza y plástico S.A	
Alcohol de limpieza	Alcohol de limpieza Kelsia	Kelsia S.L.	
Limpiador general amoniacal	Amoniacal Pino	Grupo Celea	
Limpiador suelos aparcamiento con máquina fregadora	Triple Desengrasante	Desimper	

Todos los productos de limpieza disponen de etiqueta ecológica europea (ecoetiqueta)

Con el objetivo de reducir el impacto ambiental del servicio de limpieza, nuestra empresa instalará un sistema de dosificación automática de producto de limpieza. Este sistema de dosificación contribuye a que el consumo de productos sea el aconsejado por el fabricante del producto y el necesario para realizar la limpieza, evitando que el personal utilice por error una mayor dosis que la indicada por el fabricante. Además, este sistema reduce la generación de residuos de envases de limpieza, ya que los formatos tienen mayor capacidad y duran más.

BOLSAS DE BASURA

Tipo de producto	Nombre comercial	Nombre del fabricante	Fotografía del producto
Bolsas de basura biodegradables de 85x105	Conda Plast	Plásticos del Condado S.A.	
Bolsas de basura biodegradables de 52x60	Conda Plast	Plásticos del Condado S.A.	
Bolsas de basura biodegradables de colores per los contenedores de residuos	Conda Plast	Plásticos del Condado S.A.	

Las bolsas de basura están compuestas de un 95 % de plástico reciclado. Estos consumibles serán suministrados en las cantidades necesarias.

3.3. GESTIÓN DE STOCK

Nuestra empresa dispone de un plan o procedimiento de gestión de compras y control de almacén, con el fin de garantizar que ningún centro quede sin stock de productos, materiales y elementos de aseo básicos, así como papel higiénico y otros productos de celulosa. Nuestro objetivo es mantener un stock adecuado de materiales y productos en cada centro. El proceso para la determinación de stocks, almacenamiento, frecuencias de suministro y reposiciones de productos se realizará siguiendo los pasos que se detallan a continuación:

Determinación del stock del centro de trabajo

Antes del inicio del contrato, la supervisor/a de zona visitará el centro y elaborará un listado de stock mínimo de productos y materiales que debe haber en cada cuarto de limpieza.

El stock mínimo dependerá, entre otros, de las siguientes circunstancias:

- Superficie del centro, en metros cuadrados
- Características constructivas de cada centro: tipos de suelo, etc
- Uso al que está destinado
- El número de personas que trabajan en el centro
- El número de usuarios que utilizan las instalaciones a diario
- Jornada horaria semanal del servicio de limpieza

Realización del pedido inicial

Antes del inicio del servicio, la supervisora de zona realizará un pedido a nuestro proveedor, con todos los productos y materiales necesarios para tener un stock mínimo en el centro. En los siguientes

apartados, explicaremos el proceso de compra de productos y materiales, el proceso de recepción y verificación de mercancías y su almacenamiento.

Realización periódica del pedido

Mensualmente, el operario/a revisa el material disponible en stock en el centro y realiza un pedido de productos a través de la aplicación móvil IGM, teniendo en cuenta el stock mínimo y el pedido estándar a realizar, así como las necesidades concretas del centro.

Proceso de Compras.

Las compras se realizarán exclusivamente a los proveedores aprobados o en proceso de aprobación incluidos en el listado de proveedores de Balimsa. El responsable de compras revisa los pedidos recibidos de cada centro a través de la aplicación IGM y realiza pedido al proveedor, indicando los requisitos de compra (cualidades, cantidades, especificaciones de productos y materiales, etc.) Los proveedores de productos y materiales de limpieza se encuentran en Palma. La entrega de productos y materiales se produce el mismo día o día siguiente.

Verificación y recepción de mercancías.

Durante la entrega de los productos y materiales, el operario/a del centro verificará los productos antes de la cesión, siendo el objetivo final asegurar al cliente que los productos y materiales han superado todas las inspecciones requeridas por la empresa.

En la recepción de los productos se verificará que el material recibido coincide con el solicitado (cantidad, calidad, referencias, etc.) y que el embalaje del material no presenta ningún daño, dejando reflejado en el documento de recepción (albarán) cualquier incidencia que hubiera.

Si los productos recibidos no coinciden con los solicitados, en cantidad o referencia, o se detecta que algún producto no es apto para la prestación del servicio, el responsable de compras anotará en el albarán la incidencia detectada y abrirá una Incidencia al Proveedor anotando los datos del proveedor, del producto o material en cuestión, el nº de pedido, albarán o factura, el tipo de incidencia, descripción y causa de la incidencia. Se devolverán al proveedor todos los productos y/o materiales incorrectos. Una vez resuelta y supervisada por el Responsable de Compras, se procederá al cierre de la incidencia y se archivará.

Almacenamiento.

Los productos entregados por el proveedor serán situados en el cuarto de limpieza de cada centro o en el almacén central de la empresa, situado en Palma, en zonas específicas y claramente identificadas y según las instrucciones de almacenamiento de productos (ficha de almacenamiento seguro de productos químicos, que se adjunta).

Rotura de stock o necesidades especiales de productos

Si, a pesar del estricto seguimiento del procedimiento de compras, se produjera una ruptura de stock de un producto o surgieran necesidades especiales de productos que normalmente no se utilizan en este centro, la supervisora de zona podría recurrir al almacén central de la empresa, situado en Palma. La entrega del producto solicitado en el centro de trabajo sería inmediata, el mismo día.

En Palma de Mallorca, a 19 de septiembre de 2024

Angel Lull
Apoderado