

PROJECTE DE REALITZACIÓ DEL SERVEI

1. PLANIFICACIÓ DEL SERVEI

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis de neteja i recollida selectiva al següent edifici dependent del Consell de Mallorca:

- Secció Etnològica del Museu de Mallorca a Muro, C/ Major, 15 (Muro).



1.1. METODOLOGIA I PLANIFICACIÓ DEL TREBALL

A continuació, descrivim breument la metodologia i planificació que proposa la nostra empresa per a l'execució del servei, així com el personal encarregat de la seva prestació.

BALIMSA disposa de procediments i protocols de les activitats de manteniment de neteja d'edificis. Aquests procediments seran lliurats al personal de neteja a l'inici del contracte i seran revisats periòdicament i adaptats si canvien les formes de treball. De forma molt resumida, detallem els principals procediments i protocols de neteja que utilitzarem en el servei de neteja de les instal·lacions de la Secció Etnològica del Museu de Mallorca a Muro:

Tasques de neteja ordinària:

A continuació descrivim, de manera general, la metodologia i els procediments de neteja dels diferents elements. Donades les característiques de la instal·lació i l'antiguitat dels materials i les superfícies, qualsevol procediment de neteja serà realitzat amb l'autorització de la tècnica responsable del Museu.

Neteja de mobiliari: el mobiliari es mantindrà en condicions netes i atractives llevant acuradament la pols en tota la seva superfície amb plomall i, si fos necessari i el moble ho permet, amb baietes tractades. Els mobles que es puguin rentar, es fregaran amb regularitat aplicant una fina capa de producte protector neutre que eviti que la brutícia s'adhereixi a ells.

Neteja de vitrines: les vitrines es netejaran exteriorment amb baieta humida amb producte específic per a la neteja de vidres. Es netejaran acuradament les taques i ditades. Els perfils de fusta seran netejats amb una baieta lleugerament tractada. L'interior de les vitrines serà netejat quan la tècnica responsable del Museu ho indiqui. La neteja serà realitzada seguint el protocol indicat per la tècnica i amb la seva supervisió.

Neteja de cadires i mobles entapissats: les cadires i altres mobles entapissats tindran el mateix tractament que l'apuntat anteriorment per al mobiliari, excepte en aquell mobiliari que sigui entapissat, que es mantindrà net de pols amb plomall o, si fos necessari, amb un raspall suau.

Neteja d'equips d'oficina i audiovisuals: els telèfons, ordinadors, impressores, etc., es mantindran exempts de pols. Es posarà especial cura en no projectar productes ni líquids netejadors sobre els teclats, ja que els mateixos podrien danyar els mecanismes interiors.

Neteja d'elements de l'exposició i/o decoratius: els elements de l'exposició i/o decoratius seran objecte de neteja mitjançant drap o plomall, depenent de les característiques i l'estat de conservació dels materials.

Neteja de papereres: les papereres es buidaran periòdicament, netejant-se els fons mitjançant drap humit amb la freqüència que sigui necessària.

Neteja d'aparells d'il·luminació, els punts de llum i reixetes de l'aire condicionat: es mantindran exempts de pols, per a això es procedirà diàriament al seu repàs mitjançant drap humit.

Neteja i tractament d'acers i daurats: es netejaran amb productes detergents neutres amb posterior assecat i s'exclouran per a la seva neteja tot agent abrasiu que pogués ratllar o qualsevol producte amb característiques molt àcides que pogués alterar les seves qualitats.

Neteja de trespols: per a la neteja del trespòl es procedirà a un escombratge amb mopa captadora de pols i bacteris. Posteriorment es procedirà a un fregat del trespòl amb producte amb la finalitat de garantir un perfecte rentat i higienització dels mateixos. Les terrasses i les voreres d'accés a les instal·lacions es mantindran lliures de residus, papers, etc. Els trespols que no permetin escombratge humit i fregat, per les seves característiques constructives, seran escombrats amb un raspall suau.

Neteja de sostres i cornises: Els sostres i parets es mantindran lliures de pols i teranyines.

Neteja i tractament de banys i vestuaris: es concedirà especial atenció a la neteja dels banys i dels vestuaris ja que, per l'ús al que van destinats, requereixen el major grau d'higiene possible. Tots els sanitaris, lavabos i dutxes seran objecte d'una neteja escurpolsa i metòdica així com els sòls i tots els accessoris. S'usaran detergents específics alcalins que en la seva formulació incorporen productes que eviten la formació de calcificacions i es caracteritzen pels seus efectes especialment conservants així com baietes no abrasives que puguin ratllar les superfícies esmaltades. Aquestes baietes seran de color groc per diferenciar-les de les utilitzades en la resta de la neteja. S'aplicaran si escau, productes desinfectants, eliminant els gèrmens i els bacteris.

Neteja i tractament de passadissos i escales: per a la neteja del trespòl es procedirà a un escombratge amb mopa captadora de pols. Posteriorment es procedirà a un fregat del trespòl amb producte detergent amb la finalitat de garantir un perfecte rentat i higienització dels mateixos. Així mateix per a les baranes utilitzarem productes adequats per a la seva protecció i neteja.

Neteja i tractament de portes i radiadors: les portes i els seus elements adjacents (marcs, interruptors, poms, tiradors, etc.) els netejarem amb baieta humida de microfibra i detergent amb la freqüència suficient perquè estiguin en tot moment en perfectes condicions de neteja. Els radiadors els mantindrem exempts de pols i amb la freqüència establerta efectuarem fregats a fons fins i tot per l'interior dels perfils amb accessori específic de microfibra i detergent.

Neteja i tractament d'extintors d'incendi/nínxols per a mànegues: els netejarem en profunditat i il·lustrarem la part metàl·lica. Els nínxols per a mànegues els higienitzarem per la part exterior, netejant-los amb baieta de microfibra i detergent.

Neteja i tractament d'aparells-fonts d'aigua: els aparells-fonts d'aigua els netejarem amb productes detergents amb posterior assecat i exclourem per a la seva neteja tot agent abrasiu que els pogués ratllar o qualsevol producte de característiques molt àcides que pogués alterar les seves qualitats.

Neteja i tractament de persianes de lames tèxtils, persianes venecianes metàl·liques, cortines i banderes: les persianes les desempolsarem amb aspirador i/o mitjançant baieta humida de microfibra i les fregarem a fons amb baieta de microfibra i detergent. Les venecianes metàl·liques seran netejades amb baieta de microfibra humida amb producte detergent. Per a les cortines i banderes, el mètode de neteja que aplicarem serà l'adequat d'acord amb les seves característiques tècniques. Trimestralment, despenjarem les cortines i banderes i les rentarem amb detergent neutre i programa adequat al tipus de fibra, evitant d'aquesta manera alteracions del teixit.

Neteja i tractament de rètols de façana : trimestralment, netejarem els rètols de la façana utilitzant en funció dels materials que estiguin construïts, els productes i utensilis més idonis (baieta de microfibra humida amb producte detergent o baieta seca amb netejador de metalls).

Neteja i tractament de terrasses, patis interiors i entrades a edificis: els patis interiors els mantindrem nets de papers, etc., (brutícia voluminosa), realitzant una recollida d'aquesta brutícia i efectuarem un buidatge de totes les papereres. Les entrades exteriors als edificis i les terrasses, les escombrarem manualment amb raspalls sintètics adequats per a exteriors, evitant al màxim l'aixecament de pols. Així mateix, també les fregarem adequadament.

Neteja de prestatgeries amb elements d'exposició: per a aquesta neteja, tindrem en compte els materials constructius, així com la importància que requereix la conservació dels exemplars dipositats. Per a la neteja d'aquestes superfícies, en primer lloc efectuarem un buidatge de prestatges i un posterior fregat amb baieta de microfibras i detergent (depenent dels materials constructius dels prestatges). A continuació, netejarem els exemplars dipositats i els tornarem a col·locar al mateix lloc on estaven. Aquesta tasca serà realitzada amb l'autorització i supervisió de la tècnica responsable del Museu.

Neteja i tractament de vidres interiors i exteriors: per a la neteja dels vidres interiors i exteriors s'utilitzarà mullador de cotó, aparell netejador de vidres i producte específic amb propietats repel·lents amb la finalitat de perllongar la durada d'aquesta neteja. La neteja

inclou també els marcs i s'utilitzaran productes de naturalesa protectora que evitin l'oxidació d'aquests marcs i com a conseqüència protegeixen el valor constructiu de l'edifici.

Tasques de neteja per especialista

Neteja de làmpades i aplics en altura: un especialista realitzarà anualment la neteja dels llums de vidre que són de difícil accés per a l'operària del centre. Aquesta neteja serà realitzada en coordinació amb el Servei d'Eficiència Energètica i Manteniment del Consell.

Neteja i tractament del trespòl de la sala dels "vàters" antics: un especialista realitzarà, a l'inici del contracte, la neteja del trespòl de la sala dels vàters antics, per llevar el salitre que s'ha acumulat damunt les rajoles. Després, aplicarà una fina capa de producte hidrofugant, per evitar que torni a sortir el salitre.

Planificació de les tasques

Les freqüències de neteja seran les indicades al PPT. A l'inici del contracte, presentarem un calendari detallat amb la planificació de les tasques de neteja i tractaments per part d'especialista, especificant les dates exactes de realització dels diferents serveis:

- Tasques de periodicitat diària: aquestes tasques seran realitzades cada dia de servei de neteja.
- Tasques de periodicitat setmanal: les neteges a fons seran realitzades en divendres. El buidatge dels contenidors de recollida selectiva coincidirà amb el dia de retirada de cada fracció de residu per part de l'Ajuntament de Muro:
 - o El contenidor de residus orgànics serà retirat els dimarts i dijous
 - o El contenidor de rebuig serà retirat els dimecres
 - o El contenidor d'envasos de plàstic serà retirat els dilluns i els divendres
 - o El contenidor de paper serà retirat els dimarts, dijous i dissabtes
- Tasques de periodicitat mensual:
 - o La neteja de vidres es realitzarà durant la primera setmana del mes.
 - o Les rajoles dels banys seran netejades la darrera setmana del mes,
 - o Els taulons d'anuncis, quadres i directoris seran netejats la segona setmana del mes.
 - o La neteja a fons del mobiliari es realitzarà la tercera setmana del mes.
 - o La desinfecció dels contenidors femenins es realitzarà la tercera setmana del mes.
- Tasques de periodicitat semestral:
 - o Les persianes, cortines i estors seran netejades als mesos de juny i desembre.
 - o Les portes i marcs de fusta es netejaran als mesos de maig i novembre.
 - o La neteja profunda de paviments exteriors es realitzarà als mesos d'abril i octubre.

- Tasques de periodicitat anual:
 - o La neteja de les làmpades i aplics es realitzarà el mes de novembre.
 - o La neteja dels entapissats de cadires es realitzarà el mes de juliol.
 - o L'enllustrat de terres es realitzarà el mes d'agost, coincidint amb la menor ocupació de l'edifici.
 - o El tractament de fustes de finestres i portes es realitzarà el mes de juny.
- Neteja de façanes i eliminació de pintades: segons indicació dels responsables del contracte.

Gestió mediambiental del servei

BALIMSA disposa de les certificacions de gestió de Qualitat i Medi Ambient, segons les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015. Per això ens comprometem a la implantació de millores mediambientals en totes les nostres tasques, especialment aquelles que repercuteixen en cura de l'entorn, eficàcia en l'ús dels recursos i l'energia, control i substitució de productes i reciclatge dels mateixos. BALIMSA aplicarà a l'execució del contracte les mesures mediambientals següents, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte del servei de neteja sobre el medi ambient.

- Residus: Reducció, reutilització i reciclatge de tots els residus d'envasos, residus urbans, papers, cartrons, etc. Utilització de productes de neteja ecològics, per minimitzar la producció de residus perillosos. Modificació de la metodologia de treball, amb l'objectiu de minimitzar els consums i la producció de residus.
- Atmosfera: Substitució de productes de neteja amb CFC's (per exemple, esprais) per altres productes ecològics, que no facin ús d'aquest gas.
- Renou: Utilització de maquinària i vehicles amb Certificat CE, així com les revisions reglamentàries segons RD 1435/1995, RD 56/1995 i RD 1215/1997, per evitar que els nivells sonors superin la normativa vigent. Realització de manteniment preventiu a totes les màquines i vehicles.
- Abocaments: Evitar la contaminació per abocaments d'aigua. Les aigües utilitzades per a la neteja ordinària seran abocades a la xarxa municipal de clavegueram. No s'abocaran a la xarxa municipal aigües industrials contaminades ni amb elevades concentracions de productes químics.
- Consums d'aigua, energia, combustibles i productes químics: Reducció del consum de productes i aigua mitjançant l' utilització de màquina dosificadora de producte. Estalvi d'aigua, utilitzant sistemes de neteja on s'utilitzi l'aigua necessària per la prestació del servei.
- Reducció del consum d'energia i combustible mitjançant l' utilització responsable de màquines i vehicles, utilitzant maquinària eficient i apagant la maquinària quan no està en ús.

Estalvi energètic

La nostra empresa s'adherirà al Pla d'Estalvi energètic implantat al centre, en cas d'existir. Les tasques de neteja es planificaran, amb l'objectiu de que comportin el mínim consum energètic addicional. Amb aquesta finalitat, BALIMSA programarà la neteja durant l'horari diürn, a les hores que hagi llum natural. A més, s'utilitzarà maquinària eficient i s'incidirà en què les màquines s'han d'apagar en els moments que no s'estan utilitzant.

Recollida selectiva de residus

BALIMSA subministrarà i realitzarà el manteniment de contenidors de recollida selectiva dels següents residus, sense cost addicional pel Consell de Mallorca: paper i cartró, plàstic i orgànic. BALIMSA farà el transport dels residus generats als equipaments exteriors de les instal·lacions fins al lloc que estigui designat en funció del tipus de residu. No es considerarà fems a les grans masses d'enderrocs producte d'obres i demolicions.

BALIMSA gestionarà adequadament els residus dels envasos de productes de neteja. Els productes de neteja oferts per la nostra empresa són portadors de l'etiqueta ecològica europea i/o etiqueta Cigne Nòrdic (Nordic Ecolabel). Per tant, cap d'aquest productes du pictograma de perillositat/toxicitat i, els seus envasos, poden ser gestionats com residus sòlids urbans (es poden dipositar al contenidor de plàstics).

MITJANS PERSONALS

La nostra empresa designarà el següent personal a la Secció Etnològica del Museu de Mallorca a Muro:

PERSONAL ASSIGNAT	JORNADA (excepte festius)	TASQUES ASSIGNEDES
1 Netejador/a	De dimarts a dissabte, 9 hores setmanals (o les hores que sol·liciti el responsable del contracte)	Manteniment de neteja de les instal·lacions
1 Especialista	En dia i hora a concretar amb la Direcció del centre	Neteja de làmpades
1 supervisor/a	Supervisió setmanal del centre	Coordinació i planificació del servei; comunicació amb la Direcció de cada centre; resolució d'incidències del servei, etc

L'activitat de neteja es realitzarà segons els horaris i jornades especificades al Plec de Prescripcions i les indicacions de la Direcció del Centre. BALIMSA té una plantilla mitjana de 350 treballadors, així com un equip per la realització de treballs de urgència compost per 10 operaris. La nostra empresa garantirà una plantilla fixa, a excepció de les substitucions que es puguin produir per vacances, permisos, baixes, etc.

1.2. RECOMANACIONS INDIVIDUALITZADES

La nostra empresa recomana dur a terme les següents actuacions, amb l'objectiu de millorar el servei de neteja i la salubritat de l'edifici objecte del contracte, a més de incrementar la eficàcia i l'eficiència del servei.

- Neteja profunda i tractament del trespòl de la sala dels "vàters" antics: durant la visita a les instal·lacions del Museu, hem vist que el trespòl d'aquesta sala està en mal estat, degut a la filtració de salitre des del subsol, amb la posterior acumulació sobre les rajoles. La

nostra empresa proposa la realització d'una neteja profunda del trespol a l'inici del contracte. Després, aplicarà una fina capa de producte hidrofugant, per evitar que torni a sortir el salitre.



- Neteja de làmpades i aplics en altura: un especialista realitzarà anualment la neteja dels llums de vidre que són de difícil accés per a l'operària del centre. Aquesta neteja serà realitzada en coordinació amb el Servei d'Eficiència Energètica i Manteniment del Consell.



- Neteja i descalcificació mensual dels difusors i airejadors de les aixetes dels banys: BALIMSA realitzarà, amb periodicitat mensual, la neteja i descalcificació dels difusors i airejadors de les aixetes dels banys. Aquest tractament pretén millorar l'estalvi d'aigua al centre.
- Tractament i neteja de daurats: BALIMSA realitzarà, amb periodicitat trimestral, el tractament i neteja dels daurats, amb producte protector específic. Aquest tractament pretén millorar la imatge, evitar l'oxidació dels metalls i contribuir a la preservació dels daurats.
- Estudi detallat de les tasques i realització de fitxes de treball: la nostra empresa realitzarà un estudi, dins el primer mes del contracte, i analitzarà la càrrega de treball de la persona adscrita al servei. A partir d'aquest estudi, realitzarem unes fitxes amb les rutes de treball, on es detallaran les zones i les tasques que realitza el treballador/a, els horaris de realització de les tasques, maquinària, materials i productes que ha d'utilitzar, etc. Aquest estudi ens servirà per distribuir les càrregues de treball entre els dies de servei identificar possibles carències en la formació del personal de neteja, una utilització inadequada de maquinària, dosificacions incorrectes de productes de neteja, falta de materials idonis per executar les tasques, etc. Les possibles carències detectades seran esmenades mitjançant formació del personal de neteja, dotació de mitjans adequats, etc.

2. DISPONIBILITAT I ATENCIÓ

La nostra empresa posarà a disposició del contracte, les següents eines i serveis, per garantir una adequada atenció i execució del servei:

- *Servei 24 hores, diumenges i festius, per a cobrir emergències:* la nostra empresa disposa d'un telèfon perquè puguin contactar amb l'empresa durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, incloent diumenges i festius, per a solucionar qualsevol urgència o eventualitat que pogués ocórrer. El termini de resposta immediata davant possibles emergències (neteja en cas d'inundacions, accidents, reparacions, etc.) serà d'un màxim d'una hora. El telèfon és 605.69.74.69.
- *Sistema de comunicació telefònica i escrita:* la nostra empresa posarà a disposició del contracte els següents mitjans de comunicació:
 - Comunicació telefònica: telèfon de l'empresa 971.75.04.24 entre les 8.00 i les 18.00 hores i telèfon mòbil 605.69.74.69 les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
 - Comunicació escrita: per WhatsApp al 605.69.74.69 i per correu electrònic a l'email del supervisor del servei, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
- *Substitució d'absències no programades (baixa per incapacitat temporal, malaltia, etc.) del personal de neteja:* en cas d'existir una absència d'alguna dels/les operaris/es del servei de neteja, ens comprometem a substituir a aquest/a netejador/a en un termini màxim de 30 minuts des del coneixement d'aquesta baixa, i sempre en el mateix dia.
- *Substitució en cas de vacances:* quan les operàries gaudeixin de vacances i dies personals, la nostra empresa substituirà a aquestes netejadores el mateix dia que iniciïn les mateixes sense que el servei de neteja es vegi afectat en absolut.
- *Realització de supervisions de l'execució del servei:* BALIMSA assignarà una persona responsable, que serà la encarregada de l'organització, supervisió i coordinació del contracte. El perfil d'aquesta persona s'explica detalladament a l'apartat següent.
- *Assignació d'un/a tècnic/a en prevenció de riscos laborals,* 4 hores mensuals, per comprovar el compliment adequat de les mesures i les condicions de seguretat, salut i ergonomia dels treballadors/es de neteja durant l'execució de les tasques de neteja. El perfil d'aquesta persona s'explica
- *Coordinació i gestió del contracte:* BALIMSA disposa d'un coordinador general per a l'organització i coordinació de tots els aspectes relacionats amb l'execució del contracte que serà responsable de les comunicacions amb el responsable del Centre designat per l'Administració. El perfil d'aquesta persona s'explica a l'apartat següent.
- *Auditoria interna de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral:* BALIMSA disposa d'una auditora interna, és responsable dels sistemes de Gestió de Qualitat i Medi Ambient segons les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 que té implantades l'empresa. L'auditora interna realitzarà auditories internes anuals a tots els centres. El perfil d'aquesta persona s'explica a l'apartat següent.

FORMES I SISTEMES DE CONTROL INTERN I EXTERN

Independentment dels controls que la Direcció del Centre realitzi, i per a verificar el compliment de l'objecte d'aquesta contractació, BALIMSA establirà un sistema de control de qualitat per a aconseguir els objectius desitjats en la prestació dels serveis.

A continuació, exposarem el nostre sistema de control intern i extern i inspecció sobre els resultats, la qualitat del servei i el compliment per part del personal de neteja. Explicarem el protocol per detectar i/o evitar incidències i deficiències al servei, i per restaurar-ho.

El número i la freqüència de les supervisions de cada edifici serà consensuat amb el responsable del contracte. Com a mínim i amb la finalitat de comprovar el compliment del servei, es realitzaran visites d'inspecció setmanals, amb l'assistència del responsable del contracte i del supervisor/a designat per BALIMSA. A més de les supervisions programades, es realitzaran supervisions extraordinàries, en cas d'incidències en el servei o a requeriment de l'administració. En la planificació de les supervisions es tindran en compte les jornades i horaris del servei de neteja.

Fases del procés de supervisió dels serveis

a) Personal encarregat dels serveis (supervisor/es de neteja dels centres)

Per a la gestió i coordinació del servei, BALIMSA posarà a disposició el següent equip humà:

- **Supervisor/a de servei:** BALIMSA disposa d'un equip de supervisors de neteja format per **4 persones**. D'aquest equip, la nostra empresa assignarà un supervisor/a de servei per a aquest centre, que serà l'encarregat/da de l'organització i la supervisió dels serveis.

Aquest supervisor/a de servei o supervisor/a de centre realitzarà la inspecció i supervisió del servei de neteja, assistirà a les visites d'inspecció, realitzarà inspeccions a l'efecte de comprovar el correcte funcionament del servei i solucionarà quantes incidències sorgeixin en el mateix, organitzarà els llocs de treball, acompanyarà i informarà de les seves tasques al personal substitut del personal absent, canalitzarà les ordres transmeses per la Direcció del Centre, etc. Serà la persona responsable i estarà permanentment localitzat/da en un telèfon mòbil el número del qual li serà facilitat als responsables de cada Centre. Tot el personal supervisor i/o encarregat del servei disposa del Carnet Professional de Neteja, que certifica que el titular posseeix els coneixements tècnics necessaris per a la realització de tractaments i treballs de neteja a tot tipus d'instal·lacions. A més, aquest personal supervisor ha rebut formació en matèria de qualitat, atenció i satisfacció del client, prevenció de riscos laborals i gestió mediambiental del servei.

El personal encarregat de la supervisió i auditoria disposarà dels elements necessaris per realitzar la seva tasca: vehicles i furgonetes, telèfons mòbils, tablets amb connexió a internet, càmera de fotos, etc.

- **Assignació d'un/a tècnic/a en prevenció de riscos laborals:** la nostra empresa assignarà un/a tècnic/a de prevenció de riscos laborals, amb una dedicació horària de 4 hores

mensuals, per comprovar el compliment adequat de les mesures i les condicions de seguretat, salut i ergonomia dels treballadors/es de neteja durant l'execució de les tasques de neteja. Aquesta persona serà tècnic/a superior en prevenció de riscos laborals (especialitats Seguretat i Salut en el Treball, Higiene Industrial, Ergonomia i Psicosociologia Aplicada), tindrà formació específica en prestació de serveis de neteja i disposarà d'experiència mínima de 10 anys com a tècnic/a de prevenció de riscos laborals a una empresa de neteja.

- **Coordinador/a general i/o responsable del servei:** BALIMSA assignarà d'un/a coordinador/a general per a l'organització i coordinació de tots els aspectes relacionats amb l'execució del contracte que serà responsable de les comunicacions amb el responsable designat per l'Administració. Serà l'encarregat de resoldre qualsevol petició relativa a les necessitats del contracte i d'aportar les dades que se li puguin exigir, de conformitat amb les obligacions previstes als plecs i al contracte, i serà la persona interlocutora amb l'Administració contractant per a la resolució de qualsevol incidència sorgida al llarg de l'execució del contracte, ja sigui en qüestions de deficiències del servei, facturació, compliment de les condicions especials d'execució, etc.. El coordinador/a general disposarà del Carnet Professional de Neteja, que certifica que el titular posseeix els coneixements tècnics necessaris per a la realització de tractaments i treballs de neteja a tot tipus d'instal·lacions.

- **Auditora interna de Qualitat i Medi Ambient:** aquesta persona és responsable dels sistemes de Gestió de Qualitat i Medi Ambient segons les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 que té implantades l'empresa. L'auditora interna realitzarà auditories internes anuals a tots els centres. Aquesta persona és independent de la gestió diària del centre. D'aquesta forma, es garanteix la imparcialitat de les seves actuacions. L'auditora interna té la següent formació: Màster en Gestió de Qualitat i Medi Ambient, Tècnic Superior en Prevenció de Riscos Laborals en les següents especialitats: Seguretat en el Treball, Higiene Industrial i Ergonomia i Psicosociologia, així com formació específica en les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015. A més, disposa del Carnet Professional de Neteja, que certifica que el titular posseeix els coneixements tècnics necessaris per a la realització de tractaments i treballs de neteja a tot tipus d'instal·lacions.

El Carnet Professional de Neteja certifica que el personal supervisor disposa dels següents coneixements:

- Tècniques de neteja: superfícies, mobiliari, vidres,
- Utilització de productes de neteja
- Utilització de maquinària
- Qualitat del servei
- Seguretat i salut en el treball: prevenció de riscos laborals
- Gestió mediambiental del servei
- Habilitats directives i treball en equip: motivació i direcció d'equips.
- Gestió del temps
- Les responsabilitats del supervisor: clients, proveïdors, personal, etc.
- Organització de centres: programació de tasques, processos, supervisió del servei
- Rendiments del servei: millora continua, avaluació de l'acompliment dels treballadors,
- Tècniques de supervisió dels treballs de neteja

b) Planificació de les supervisions

Una vegada iniciat el servei, dins el primer mes d'execució del contracte, es realitzarà una visita general al centre objecte del contracte, per part del responsable del contracte i el supervisor/a designat per BALIMSA.

El supervisor/a designat per BALIMSA realitzarà supervisions setmanals al centre. Una d'aquestes supervisions es realitzaran juntament amb el responsable del contracte, si l'òrgan de contractació ho considera necessari. La nostra empresa estarà a disposició del responsable del contracte per a la planificació de les supervisions dels centres. Les supervisions sempre generaran un informe de supervisió dins el programa informàtic Repasat. Els informes resultants de les supervisions estaran a disposició del responsable del contracte, mitjançant l'accés al programa informàtic Repasat amb les claus d'accés corresponents.

Per altra banda, la persona encarregada general assignada al contracte, realitzarà supervisions diàries de la qualitat del servei i estarà contínuament en contacte amb el supervisor/a de BALIMSA, per tractar qüestions relacionades amb la qualitat i el seguiment del servei.

Totes les supervisions que es realitzaran als centres seran sense coneixement del personal de neteja, per què no pugui ser preparada.

c) Preparació de la plantilla d'informe de supervisió

Abans de l'inici del servei, la responsable de Qualitat i Medi Ambient crearà una plantilla d'informe de supervisió específic per a aquest centre, ajustada a les necessitats concretes de cada servei, amb les següents dades:

1) Grau de neteja del centre. Elements dels quals s'ha de supervisar el seu estat de neteja, planta per planta:

- Trespòl de les sales, zones comunes, banys, etc.
- Mobiliari: prestatges, mobles, quadres i elements decoratius, cadires, portes, etc.
- Banys: trespòls, rajoles, aixeteria, sanitaris, portes, dispensadors de paper higiènic, paper eixugamans, paperera, etc.
- Escales interiors i exteriors: trespòl, passamans, etc.
- Passadissos: trespòls, passamans, etc
- Persianes, cortines, estors, etc.
- Patis i/o terrasses interiors i exteriors: trespòl, mobiliari, papereres, etc.
- Entrada exterior i interior: trespòl, mobiliari exterior, papereres, etc.
- Vidres interiors i exteriors de l'edifici, ròtols i panells indicatius, tant exteriors com interiors
- Ordre general i absència d'olors a les dependències
- Retirada de residus del centre i transport al lloc habilitat per a la seva recollida pels serveis municipals o punts de reciclatge habilitats al municipi corresponent.

2) Compliment de les condicions dels documents de la licitació: Compliment de les previsions específiques dels documents de la licitació:

- Compliment del número d'hores/treballador
- Compliment dels dies i horaris de servei
- Comprovació de què el servei no pertorba el normal desenvolupament de l'activitat del centre
- Compliment de les freqüències de neteja
- Compliment de les mesures d'estalvi energètic

3) Existència adequada de maquinària, materials, productes de neteja i consumibles d'higiene i bany, que són proporcionades en les condicions establertes als plecs, que són adequats per a la neteja de l'espai, que reuneixen les característiques i condicions establertes:

- La maquinària és adequada i suficient per al servei
- Els productes de neteja són adequats i suficients per al servei
- Els consumibles d'higiene són adequats i suficients per al servei
- Disponibilitat de carros de neteja adequats i suficients
- Utilització de productes de neteja amb etiqueta ecològica o equivalent
- Utilització de draps, mopes i fregones de microfibra
- Utilització de sistemes de dosificació del producte (per exemple, central de dosificació, etc.)
- Presència de fitxes de dades de seguretat dels productes al quart de neteja
- Productes de neteja amb etiqueta llegible i en bon estat
- Segregació correcta dels residus de envasos de producte de neteja
- Absència de productes amb etiquetat de perillositat i/o en esprai
- Sabó de mans amb etiqueta ecològica o equivalent
- Cel·lulosa de fibra reciclada o de boscs de gestió forestal sostenible
- Bosses de fons de plàstic reciclat en un 80 %
- Maquinària de neteja de baix consum energètic i d'aigua, amb nivells de renou baixos i amb marcat CE
- Utilització racional de la maquinària de neteja (apagada quan no s'està utilitzant, etc.) i realització del manteniment preventiu de la maquinària
- Utilització racional de l'aigua durant les tasques de neteja
- Utilització racional de l'electricitat durant les tasques de neteja (en il·luminació, maquinària, etc.)
- Estat de conservació i manteniment de la maquinària i materials de neteja assignats
- Quartet de neteja: trespol, prestatgeria, ordre i estat de l'estoc de productes i consumibles, etc

4) Recursos humans: presència de recursos humans, substitució del personal adscrit al servei per motiu de vacances, baixes mèdiques o altres permisos laborals. Compliment de les condicions d'uniformitat i formació mínima:

- Substitució adequada del personal adscrit al servei (per baixes mèdiques, vacances, permisos, etc)
- Predisposició i actitud de l'operari/a de neteja
- Relació del personal de neteja amb personal d'altres empreses, treballadors, usuaris, etc.
- Aspecte de l'operari/a: uniforme net i en bon estat, aspecte net i cuidat de l'operari/a
- El personal de neteja ha rebut la formació mínima requerida (PRL, gestió mediambiental, etc.)
- Correcta utilització dels equips de protecció individual proporcionats per l'empresa (EPI's)
- Realització de les tasques de neteja amb seguretat

Aquesta plantilla estarà incorporada al software Repasat i serà utilitzada pel personal supervisor durant les supervisions i inspeccions del servei. Serà emplenada, durant la supervisió pel personal supervisor o pel responsable del contracte basat.

A continuació, facilitem un exemple de plantilla d'informe de supervisió:

ELEMENTOS A SUPERVISAR	K	VALORACIÓN					TOTAL	TOTAL
		5	4	3	2	1		
SUELOS (zonas comunes)	10						50	
MOBILIARIO (estanterías, altos, mesas, sillas...)	10						50	
OFICINAS PROFESORADO (suelos, mobiliario...)	10						50	
ASEOS (suelos, azulejos, sanitarios...)	10						50	
VESTUARIOS	10						50	
BAR, RESTAURANTE, COCINA	10						50	
SALA AUDIOVISUALES	10						50	
BIBLIOTECA	10						50	
SALA DE JUNTAS / SALA DE REUNIONES	10						50	
SALA DE ESPERA / SALA ATENCIÓN AL PÚBLICO	10						50	
GIMNASIO / PABELLÓN DEPORTIVO	10						50	
PASILLOS Y ZONAS COMUNES	5						25	
ESCALERAS (interiores/exteriores)	5						25	
PATIOS / TERRAZAS (interiores/exteriores)	5						25	
AIRES ACONDICIONADOS Y PUNTOS DE LUZ	5						25	
ASCENSOR	5						25	
PERSIANAS, CORTINAS, ESTORES	5						25	
TECHOS Y PAREDES	5						25	
CRISTALES Y RÓTULOS	5						25	
ORDEN GENERAL DEPENDENCIAS	5						25	
CONSERVACIÓN MAQUINARIA Y MATERIAL	5						25	
CUMPLIMIENTO HORARIO LIMPIEZA	5						25	
ASPECTO OPERARIA	5						25	
CUARTO LIMPIEZA	5						25	
ETC.								
TOTALES								
NIVEL CALIDAD LIMPIEZA (EN %)								

DATOS SUPERVISIÓN Y SATISFACCIÓN CLIENTE	
Nombre y firma supervisora	Nombre y firma del cliente

d) Supervisió, generació i emplenament de l'informe de supervisió

BALIMSA utilitzarà la plantilla creada dins el programa informàtic Repasat durant la realització de la supervisió. El personal supervisor utilitzarà una tablet per emplenar l'informe de supervisió.

Segons la planificació, el supervisor/a visitarà el centre, s'identificarà al personal del control d'accessos i informarà al responsable del contracte de la seva presència. Una vegada autoritzat el seu accés, visitarà el centre juntament amb el responsable del contracte i revisarà les diferents dependències. El supervisor/a i el responsable del contracte comprovaran, visualment o per altres mitjans que consideri necessaris, l'estat de neteja dels diferents elements.

La inspecció es realitzarà de forma aleatòria al lloc, edifici, despatx, instal·lació, planta, àrea, etc que ens indiqui el responsable del contracte basat.

Cada element descrit a l'apartat anterior serà supervisat i puntuat segons el grau de compliment de cada element i la seva comparació amb els criteris especificats al Plec de Prescripcions Tècniques. La valoració de cada element serà realitzada pel responsable del contracte basat.

Com a exemple, però ajustat als requeriments del plec de cada centre, l'informe serà emplenat com s'indica a continuació:

- VALORACIÓ: la puntuació pot oscil·lar des de 5 (la nota més alta de l'avaluació) fins a 1 (la nota més baixa de l'avaluació). L'element es puntuarà amb un 5 si el criteri es compleix sempre (grau d'execució òptim) i 1 si el criteri no es compleix mai (grau d'execució pèssim).

- Puntuació 5: Compliment excel·lent de les condicions pactades.
- Puntuació 4: Compliment adequat de les condicions pactades.
- Puntuació 3: Compliment acceptable de les condicions pactades.
- Puntuació 2: Compliment deficient de les condicions pactades.
- Puntuació 1: Compliment molt deficient de les condicions pactades.

-PONDERACIÓ K: Importància relativa de la pregunta. És un valor subjectiu que serà establert per cada local o superfície, segons la importància relativa que atorgui a cada pregunta. Aquesta ponderació serà consensuada amb el responsable del centre. K pot prendre dos valors:

K = 5 si la importància de la informació que proporciona la pregunta és relativament escassa. La puntuació obtinguda es multiplicarà per 5.

K = 10 si se li considera que la importància de la pregunta és alta. Per això es multiplicarà la puntuació obtinguda per deu.

- NIVELL DE COMPLIMENT %: correspon a la valoració mitjana del qüestionari i s'obté dividint el total general per la suma de totes les "K" i multiplicant per 100.

- OBSERVACIONS DE L'AVALUACIÓ: en aquest apartat es recullen les notes de l'avaluador sobre l'avaluació realitzada i els comentaris resultats de la reunió amb la persona responsable del contracte.

La supervisió de la qualitat de la neteja serà realitzada per personal supervisor amb formació especialitzada en neteja (tot el personal supervisor disposarà del Carnet Profesional de Limpieza - CPL).

La persona supervisora omplirà un informe de supervisió, satisfacció del client i nivells de neteja cada vegada que visita el centre, valorant el nivell de compliment dels diferents elements, l'estat general de la instal·lació. Una vegada finalitzada la visita de supervisió, enviarà una còpia de l'informe generat per l'aplicació Repasat al responsable del contracte.

A més de les inspeccions indicades al Plec de Prescripcions Tècniques, la nostra empresa realitzarà supervisions addicionals als centres, depenent de la complexitat del servei, a l'inici del contracte de neteja, si s'han detectat deficiències i/o incidències en el servei o situacions extraordinàries que facin necessària una major presència del personal supervisor al centre, per garantir la qualitat i el bon funcionament del servei de neteja. En aquests casos, el

supervisor/a visitarà el centre cada dia, durant una setmana, fins que comprovi personalment que el servei de neteja funciona correctament.

e) Gestió d'incidències i deficiències del servei

Totes les supervisions del centre generaran un informe de supervisió dins el programa informàtic Repasat. Durant la supervisió es poden detectar incidències en qualsevol dels ítems especificats a l'apartat c). Totes les incidències detectades durant l'inspecció seran registrades al mateix programa Repasat i tractades immediatament.

La gestió d'incidències i deficiències del servei és un procediment definit al nostre sistema de gestió. Aquest procediment garanteix que qualsevol persona que detecta una incidència, deficiència o reclamació la comunica al departament de Reclamacions per a la seva correcta gestió i resolució.

A continuació, definim el concepte d'incidència o deficiència del servei:

- Incidència: incompliment detectat pel personal supervisor de BALIMSA i pel responsable del contracte durant les visites d'inspecció i supervisió, detectades pel personal de neteja o qualsevol altre treballador/a de BALIMSA o detectades per part de l'Administració destinatària del servei.

El termini de resposta davant possibles incidències serà d'un màxim de 30 minuts.

BALIMSA evitarà l'existència de qualsevol incidència sobre el servei de neteja. Amb aquest objectiu, des de l'adjudicació del contracte s'organitzarà el servei, es formarà al personal i es realitzaran supervisions del centre a diferents hores i sense avís previ, per detectar les incidències abans de que afectin al servei i esmenar-les. Als centres en els quals hi hagi més de cinc persones de neteja, s'assignarà un cap d'equip per millorar l'organització interna del centre i per optimitzar la coordinació i la comunicació amb l'empresa. A més, es realitzaran auditories internes del servei, per part de l'auditora interna de Qualitat i Medi Ambient, així com auditories externes per part de l'organisme de certificació AENOR.

e.1) Classificació de les incidències i deficiències del servei:

Les incidències poden ser greus o lleus, segons la gravetat i les conseqüències de la incidència.

- Incidències lleus

Es consideraran incidències lleus les següents:

- Petites deficiències o deficiències puntuals en l'estat de neteja dels diferents elements del centre
- Estat de conservació inadequat de la maquinària i materials assignats
- Incompliment puntual de l'horari
- Utilització inadequada de productes de neteja
- Utilització inadequada de la maquinària i dels materials de neteja

- Uniformitat inadequada de l'operari/a, quan es produeix de manera puntual
- Utilització del telèfon mòbil personal durant l'execució dels treballs de neteja
- Escoltar música amb auriculars durant l'execució dels treballs de neteja.
- Etc.

Aquestes incidències seran registrades a l'informe de supervisió dins el programa Repasat i resoltes "in situ" durant la visita, mitjançant comunicació directa amb el personal de neteja del centre. S'analitzaran les causes de la incidència, es reorganitzaran les tasques de neteja o els processos que no funcionen correctament i es proposaran mesures correctives per esmenar la incidència. Per a l'esmena de les incidències i/o deficiències detectades, es tindran en compte les propostes del responsable del contracte i del personal de neteja.

Les incidències lleus seran analitzades i resoltes "in situ", durant la mateixa supervisió, per part del personal supervisor del centre, sempre que sigui possible. Si no fos possible, serien resoltes dins un termini màxim de 24 hores.

- Incidències greus

Les incidències greus generaran un informe de No conformitat i seguiran un procediment específic, que consistirà en l'anàlisi de les causes, proposta de resolució, implantació de les mesures correctives, comprovació de la correcta resolució de l' incidència, informació dels resultats al responsable del contracte basat i tancament de la incidència.

Es consideraran incidències greus i, per tant, generaran informe de No conformitat les següents:

- Deficiències greus en l'estat de neteja dels diferents elements del centre
- Estat de conservació deficient de la maquinària i materials assignats
- Incompliment de l'horari reiterat
- Predisposició i/o actitud inadequada de l'operari/a de neteja
- Relació inadequada del personal de neteja amb personal d'altres empreses, treballadors, usuaris, etc.
- Aspecte deficient de l'operari/a
- El perjudici i les conseqüències i resultats negatius causats per la deficiència en la prestació, tant estètics com higiènics.
- Si les deficiències afecten a espais o elements crítics, sigui per la seva visibilitat de cara al ciutadà, per estètica, per la seva ubicació, per la seva importància, per mantenir el nivell de salubritat adequat, etc.
- Deficiències lleus detectades anteriorment, que es tornen a repetir una vegada esmenades.
- Incompliment reiterat de les condicions de servei (freqüències, hores mínimes de servei/treballador, resultats insatisfactoris a determinats llocs o espais, productes de neteja, etc.)
- Etc.

El supervisor del servei informará al Coordinador/a General de les incidències greus trobades durant la supervisió del centre. El Coordinador/a General generarà un informe de No Conformitat, el derivarà al responsable del departament o àrea afectat (departament d'Operacions, departament de recursos humans, departament de compres, etc.),

s'analitzaran les causes de l'aparició de la incidència, es realitzarà una proposta de mesures correctores per esmenar la incidència, que serà validat pel responsable del contracte, s'assignarà un temps màxim de resolució i es comunicarà al responsable del contracte les mesures adoptades i el resultat obtingut.

Finalment, el Coordinador/a General farà un anàlisi dels resultats i de les accions aplicades per esmenar la incidència i, una vegada que el responsable del contracte doni la seva conformitat en la resolució, tancarà la No Conformitat. El temps màxim de resolució de les incidències greus serà de 12 hores

En ambdós casos, per a la resolució i esmena de l' incidència es tindran en compte les propostes del responsable del contracte i del personal de neteja del centre. El responsable del contracte estarà informat, en tot moment, de les mesures correctives aplicades i de la resolució de la incidència.

Tant en el cas d'incidències greus com lleus, el personal supervisor comprovarà en totes les supervisions posteriors que les mesures correctives proposades es continuen realitzant correctament i que l' incidència ha estat esmenada.

El personal supervisor realitzarà totes les supervisions i visites que siguin necessàries fins que l' incidència estigui esmenada.

e.2) Resolució de les incidències i restauració del servei, depenent del tipus d'incidència

La solució proposada dependrà de l'origen, la tipologia i la causa de la incidència. Per exemple, durant la prestació del servei es podrien produir les següents incidències:

- Si la incidència està ocasionada pel sistema de treball, horaris, torns de treball, etc. el departament d'Operacions conjuntament amb el supervisor/a del centre, analitzaran les diferents tasques i reorganitzaran els processos i els treballs. Si fos necessari, el personal de neteja rebria formació addicional.
- Si la incidència està provocada per deixadesa, mala actitud o absències injustificades i sense avís per part del treballador/a de neteja, el departament de Recursos Humans prendria les mesures necessàries, que podrien consistir en amonestar verbalment o per escrit al treballador, segons la gravetat de la incidència detectada.
- Si la incidència està ocasionada per un servei complementari com bugaderia, col·locació i retirada de contenidors higiènics i/o serveis de desinfecció, desratització i desinsectació, donaríem avís al proveïdor que presta el servei, perquè procedeixi a la prestació del servei complementari en les condicions pactades (que seran les requerides als plecs de cada licitació).
- Si la incidència està provocada per una elecció incorrecta dels productes de neteja, útils i la maquinària de neteja, el departament de Compres i Logística prendrà les mesures necessàries per substituir els útils i la maquinària que està funcionant de manera inadequada.

- Si la incidència està provocada pel subministrament incorrecte de comandes de materials, productes i utilitatge de neteja a un centre, el departament de Compres i Logística exigirà al proveïdor corresponent l'entrega dels materials sol·licitats en les condicions pactades, de forma immediata.

El termini de resposta davant possibles incidències lleus o greus serà d'un màxim de 30 minuts. El temps màxim de resolució de les incidències lleus serà de 24 hores i el de les incidències greus serà de 12 hores

e.5) Tancament de la incidència i informació al responsable del contracte basat

El supervisor/a comprovarà, a les següents supervisions, que la incidència ha quedat esmenada i que el servei s'ha restaurat correctament. Registrarà al software Repasat, la solució utilitzada i els resultats obtinguts i tancarà la incidència creada.

S'informarà al responsable del contracte, mitjançant aquesta aplicació informàtica, de les solucions adoptades i dels resultats obtinguts.

f) Control d'execució del servei

L'empresa implementarà un sistema de control de presència dels treballadors de neteja als centres, mitjançant el programa informàtic Repasat, que permet que cada treballador/a, des d'un mòbil smartphone, registri l'hora d'entrada i l'hora de sortida del centre, amb la geolocalització en temps real del treballador/a.

El departament d'Operacions de BALIMSA comprovarà periòdicament que el servei s'està executant segons les jornades especificades a la nostra oferta.

Aquest sistema permetrà al responsable del contracte, verificar en qualsevol moment el compliment del contracte quant a presència de personal, puntualitat, hores de treball realitzades, nombre de jornades realitzades, verificació de substitucions, etc.

A més, el programa Repasat permet la creació i assignació de tasques puntuals i periòdiques per a cada treballador/a, la planificació dels treballs a realitzar pel personal operari i especialista i la validació dels treballs realitzats: a nivell de control de realització de tasques, aquestes seran validades per part del responsable del contracte o per part del supervisor/a del centre.

g) Realització d'auditories del servei de neteja

Per augmentar el nivell de satisfacció del client i el nivell de qualitat del servei, a més de les supervisions periòdiques realitzades per personal supervisor de neteja, la nostra empresa realitzarà, anualment, auditories internes al centre objecte del contracte. Aquestes auditories seran realitzades per l'auditora interna de Qualitat i Medi Ambient, amb formació especialitzada en neteja.

L'auditora interna realitzarà un calendari amb la programació de les auditories, amb indicació de la data de l'auditoria. Durant l'auditoria, s'auditaran els següents conceptes:

- Auditoria de l'estat de neteja i la qualitat del servei de la dependència, revisant els diferents elements que la componen (trespol, mobiliari, banys, vidres, quartet de neteja, exteriors, etc.)
- Estoc de productes de neteja i consumibles adequat, per garantir que el servei es pugui realitzar en tot moment.
- Compliment de la freqüència de visites del supervisor/a de centre
- Grau de satisfacció del responsable del contracte
- Termini adequat de resolució d'incidències al centre
- Compliment dels requisits legals mediambientals, de prevenció de riscos laborals, protecció de dades, etc.
- Compliment dels requisits exigits als plecs
- Utilització dels productes homologats
- Utilització dels equips de protecció individual (EPI's)
- Realització dels treballs de neteja en condicions de seguretat, ergonomia, etc.
- Maquinària: disposició de la maquinària necessària, estat de manteniment i utilització racional de les màquines (desconnectant quan no s'utilitzen, etc.)
- Residus: separació, gestió i dipòsit als contenidors adequats.
- Consum d'aigua: utilització racional de l'aigua durant les activitats de neteja.
- S'auditarà també qualsevol altre aspecte que el responsable del contracte consideri rellevant.

L'auditora interna de Qualitat i Medi Ambient és independent de la gestió diària del centre. D'aquesta forma, es garanteix la imparcialitat de les seves actuacions. L'auditora interna té la següent formació: Màster en Gestió de Qualitat i Medi Ambient, Tècnic Superior en Prevenció de Riscos Laborals en les següents especialitats: Seguretat en el Treball, Higiene Industrial i Ergonomia i Psicosociologia, així com formació específica en les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015.

Adicionalment, es realitzaran anualment auditories externes aleatòries, per l'organisme certificador AENOR, que auditarà el servei de neteja dels centres de manera independent, segons la seva pròpia metodologia i utilitzant mitjans propis (mitjançant qüestionaris, check-lists, informes d'auditoria, etc.). Aquestes auditories externes es troben incloses en el nostre pla anual d'auditories per al manteniment dels sistemes de gestió de la Qualitat i Medi Ambient.

Els informes d'auditoria interna i externa estaran a disposició de l'Administració.

h) Sistema de Gestió de Qualitat i Medi Ambient certificat segons les normes ISO 9001:2015, i ISO 14001:2015

La nostra empresa està certificada dels seus sistemes de Gestió de Qualitat i Medi Ambient, segons les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015. Aquesta certificació implica mantenir i revisar periòdicament el Manual, els procediments de gestió de Qualitat i Medi Ambient i les instruccions tècniques de treball, per garantir la correcta prestació del servei

La darrera auditoria externa del sistema de Qualitat i Medi Ambient es va realitzar el mes de març de 2019 per la certificadora AENOR. Els certificats de gestió de Qualitat i Medi Ambient segons les normes ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 foren renovats després d'aquesta auditoria.

i) Utilització del software Repasat per a la gestió del servei

La nostra empresa utilitzarà un software informàtic per a la gestió del servei de neteja, gestió i realització de les supervisions i inspeccions de qualitat del servei, registre i gestió d'incidències, etc.

El software es diu Repasat i està especialitzat en la gestió de serveis de neteja. Es tracta d'un software 100 % online, adaptat a les necessitats d'un contracte de neteja.

Permet l'accés del responsable del contracte basat, dels comandaments intermedis de l'empresa, els supervisors/es de centre i del personal operari. Es pot accedir des de qualsevol plataforma: Windows, IOS, Android i Linux, des d'una tableta, ordinador o telèfon mòbil smartphone.

Els usuaris (el responsable del contracte basat, supervisor/a de centre, comandaments intermedis de BALIMSA i personal de neteja) disposaran d'unes claus d'accés personalitzades que li permetran consultar i afegir informació als diferents apartats del programa. L'accés de cada usuari estarà restringit a les àrees que necessiti per a l'execució de les seves tasques i funcions.

Les principals característiques d'aquest programa són les següents:

- Gestió de personal de neteja:
 - o Gestió documental: contractes, nòmines, etc
 - o Control de l'absentisme (per vacances, baixes mèdiques, permisos, etc),
 - o Centres assignats
 - o Consulta del calendari laboral
 - o Revisions mèdiques
 - o Gestió de cursos i formació rebuda
 - o Disponibilitat laboral del treballador/a
 - o Entrega de material
 - o Entrega d'equips de protecció individual
 - o Control d'horaris i control de presència
 - o Etc.
- Gestió operativa:
 - o Creació i assignació de tasques puntuals i periòdiques per a cada treballador/a
 - o Planificació dels treballs a realitzar pel personal operari i especialista.
 - o Validació dels treballs realitzats: a nivell de control de realització de tasques, aquestes seran validades per part del responsable del contracte o per part del supervisor/a del centre.

- El treballador/a pot informar mitjançant l'aplicació de qualsevol incidència que hagi detectat durant el servei.
- Informació del consum de material utilitzat durant l'execució del servei
- Gestió de substitucions de personal: el programa Repasat permet una eficaç gestió de substitucions i reassignació de tasques. La reassignació i notificació automàtica als treballadors/es permet una agilitat i reducció de temps i incidències.
- Planificació automàtica de tasques: el programa Repasat permet, en base a la definició de tasques periòdiques, realitzar una planificació automàtica del personal de neteja.
- Supervisió i inspecció dels serveis de neteja: mitjançant check-lists o llistes de validació. Es crearà una plantilla d'informe de supervisió, basada en els requeriments específics del Plec de Prescripcions Tècniques. Aquesta plantilla estarà incorporada al software Repasat i serà utilitzada pel personal supervisor durant les supervisions i inspeccions del servei. Cada element serà valorat segons un sistema de puntuacions, indicat i explicat al llarg d'aquesta memòria.
- Gestió d'incidències: el programa incorpora una eina de creació i gestió d'incidències per part del responsable del contracte basat, per part del supervisor/a del centre o per part del personal operari. Aquesta eina implica una comunicació directa i formal entre el client i BALIMSA, que facilitarà la gestió de les incidències i la possibilitat de donar una resposta ràpida.
- Creació de peticions de servei: el responsable del contracte basat podrà crear peticions de servei a través del programa informàtic. Per exemple, podrà sol·licitar la realització de tasques, podrà sol·licitar personal de reforç davant situacions extraordinàries (tant esdeveniments programats, jornades de portes obertes, com situacions imprevisibles, inundacions, etc.)
- Estadístiques i control: el programa permet un complet control estadístic per analitzar els diferents aspectes de la gestió operativa del contracte, com per exemple:
 - Anàlisis de les tasques realitzades
 - Tasques amb incidències
 - Consum de materials
 - Control de tasques per treballador/a
 - Control de les hores planificades i realitzades
 - Resultats de les supervisions realitzades
 - Incidències detectades durant les supervisions
 - Índex de repetició de les incidències
 - Etc.
- Gestió logística, aprovisionament i equipament: el programa disposa d'una completa gestió logística i aprovisionament per dur un control sobre el material utilitzat a cada centre.
 - Circuit de compres: amb el software Repasat, podem dur una gestió d'aprovisionament amb la gestió de comandes de compra de material, amb la possibilitat d'imputar els productes comprats als diferents centres de treball o contractes. També es poden realitzar comandes de material.
 - Gestió de magatzem: el programa permet dur un control de estocs, així com adjuntar les fitxes tècniques i de seguretat de tots els productes. A nivell estadístic, podem conèixer les ventes, compres i consum dels productes.

- Gestió de maquinària i vehicles: amb aquesta eina, la nostra empresa pot dur un control de les eines, utilitatge, maquinària i vehicles. Podem indicar a quin centre està assignada cada màquina i/o vehicle i dur un control exhaustiu de les tasques de manteniment de les diferents màquines i vehicles.

j) Comunicació amb el responsable del contracte i emissió d'informes

Balimsa interactuarà amb el MUSEU DE MALLORCA mitjançant les següents eines:

- A l'inici del servei, es realitzarà una **reunió inicial amb el responsable del contracte**, per tractar les necessitats i particularitats del contracte, tractar les característiques del servei, consensuar la freqüència de supervisions del centre a realitzar pel nostre personal supervisor, consensuar la freqüència de les reunions de seguiment, elaboració d'un calendari de visites i reunions, etc.
- **Reunions periòdiques de seguiment**: amb la periodicitat acordada a l'inici del contracte, es realitzaran una reunions periòdiques del supervisor assignat amb la persona responsable del centre. Com a mínim, es realitzarà una reunió mensual. En aquestes reunions, el supervisor presentarà al responsable del contracte els informes de les supervisions realitzades durant el mes i l'informarà de les reclamacions i queixes rebudes durant el mes anterior, l'estat i situació de les mateixes, les mesures correctives aplicades i la seva resolució.
- **Reunions extraordinàries**: en cas d'existència d'una queixa o una reclamació, el supervisor del centre es traslladarà a l'instal·lació, en el termini màxim d'una hora des del coneixement de la queixa o reclamació, per mantenir una reunió amb el responsable del contracte. Durant aquesta reunió, s'investigaran les causes de la queixa o reclamació i es farà una proposta de accions correctives. En visites posteriors, el supervisor informarà de l'estat d'implantació de les accions correctives fins a la resolució de la reclamació. El supervisor del centre mantindrà totes les reunions extraordinàries amb el responsable del contracte que siguin necessàries, fins a la completa resolució de la queixa o reclamació.
- **Informació i participació en la resolució d'incidències**, queixes i reclamacions: com s'ha mencionat als apartats anteriors, el responsable del contracte sempre estarà informat i validarà les mesures proposades per esmenar una incidència, queixa o reclamació.
- **Presentació d'informes semestrals**: Semestralment, el Responsable de Qualitat i Medi Ambient realitzarà un informe resum de les incidències, queixes i reclamacions que s'han produït durant el semestre i el lliurarà al responsable del contracte. Aquest informe resumirà les causes de les reclamacions, les mesures correctives aplicades i els resultats i resolució de les reclamacions. També emetrà un informe de presentació de resultats dels controls realitzats durant la prestació del servei, amb indicadors de qualitat del servei, resultats de les visites de supervisió realitzades, etc.
- **Informes d'auditoria interna i externa**: BALIMSA posarà a disposició del responsable del contracte els informes de les auditories internes i externes que es realitzin als centres.

3. MILLORES SENSE COST

En cas de resultar adjudicatària, la nostra empresa subministrarà la següent maquinària de neteja, com a millora i/o recolzament del servei, sense cost addicional:

- 1 Aspiradors de pols i aigua, marca Kärcher mod. WD6-P. Potència aspiració real: 260 W; energia: 1300 W; capacitat dipòsit: 30 litres; tipus de corrent: 220 V; pes: 9,1 kg; mides: 418x382x694 mm. Està valorat en 230,00 €/unitat, IVA inclòs.

Adjuntem la fitxa tècnica de l'aspirador:



WD 6 P Premium

Potencia de aspiración ultra potente y con una alta eficiencia energética: el aspirador multiuso. Con depósito de acero inoxidable, enchufe, tecnología de extracción del filtro innovadora, limpieza del filtro y regulación de la potencia.

Características técnicas

Código EAN 4039784916579

Tipo de corriente. V / Hz 220 – 240 / 50 – 60

Potencia de aspiración real* Air Watt 260

Energía usada W 1300

Capacidad del contenedor l 30

Material del contenedor Acero inoxidable

Diámetro nominal de los accesorios mm 35

Cable de conexión. m 6

Peso. kg 9,48

Dimensiones (la. × an. × al.). mm 418 × 382 × 694

Manguera de aspiración m 2,2

Tubos de aspiración unidades / m / mm 2 × 0,5 / 35 / Acero inoxidable

Boquilla para aspiración de suciedad seca y húmeda Conmutables con dos tiras de goma y dos cepillos

Protección de circulación resistente a los golpes

Filtro plegado plano en cartucho filtrante extraíble

Bolsa de filtro de fieltro unidades 1

Cómoda asa de transporte 3 en 1

A Palma, 20 d'octubre de 2020

Leonor Rosselló Mir
Apoderada