

Nº PRESSUPOST: B16275
DATA: 13/09/2023

SERVEI DE SALUT DE LES ILLES BALEARS
C/ Reina Esclaramunda,9
07009 Palma de Mallorca
Illes Balears

SOBRE 3: PROPOSICIÓ AVALUABLE MITJANÇANT JUDICI DE VALOR

OBJECTE DEL CONTRACTE: Servei de Neteja de la Gerència i les bases operatives del 061 de Balears i Serveis complementaris (DDD i bugaderia). Expedient nº SSCC PA 300/23 (Lots 1 i 2)

INDEX

1. PLA DE TREBALL

- 1.1. Càlcul de mitjans
- 1.2. Protocols de l'edifici
- 1.3. Mitjans personals i materials
- 1.4. Procediments de neteja
- 1.5. Planning de freqüències
- 1.6. Pla de seguiment i supervisió del servei.
- 1.7. Atenció de queixes i reclamacions
- 1.8. Informació i valoració
- 1.9. Pla de formació
- 1.10. Sistema de Gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut en el Treball certificat
- 1.11. Pla d'igualtat
- 1.12. Millores al servei

2. ANNEX PROTOCOLS DE NETEJA

3. ANNEX PRESENTACIÓ DE BALIMSA.

4. ANNEX PRODUCTES DE NETEJA

5. ANNEX CONSUMIBLES DE BANY

6. ANNEX MAQUINÀRIA DE NETEJA

A Palma de Mallorca, a 13 de setembre de 2023.

Leonor Rosselló Mir
Apoderada
DNI 43043025C
Balears de Limpiezas, S.A.
CIF: A07204647
Telèfon i fax: 971750424
calidad@balimsa.com

1. PLA DE TREBALL

L'empresa Balears de Limpiezas S.A. està certificada del seu sistema de gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral, segons les normes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.

Aquests sistemes de gestió impliquen tenir procediments, protocols i instruccions dels principals processos de l'empresa, entre els quals es troben els processos relacionats amb l'organització del servei, el sistema d'adscripció de personal necessari a cada servei, el sistema de cobertura dels torns de treball, festius, vacances, baixes i altres eventualitats, així com la metodologia i els processos de supervisió dels serveis, la qualificació i el perfil del personal encarregat i la capacitat de reacció davant resultats negatius d'una inspecció.

El concurs al que es licita, segons els Plecs de Clàusules Administratives Particulars i de prescripcions Tècniques, necessita un profund i detallat estudi de totes les zones dels centres, del personal, torns de treball, mètodes de neteja, productes i materials de neteja a utilitzar i maquinària necessària.

BALIMSA, després d'analitzar tots i cadascun dels elements del concurs, i atenent, a les Normatives vigents i a les específiques del Plec de Condicions, establirà una metodologia i una organització de treball que garanteixi una qualitat de neteja integral idònia. A continuació es realitza una descripció dels serveis oferts.

OBJECTE DEL CONTRACTE.

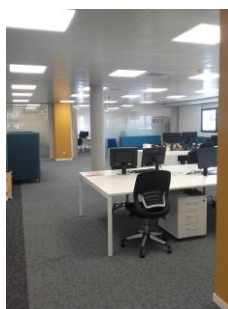
L'objecte del present contracte és la prestació del **Servei de neteja de següents dependències de la Gerència del 061 de Balears**, relacionades a continuació:

LOT 1: Illa de Mallorca

- Edifici de Gerència, C/ Calçat, 2 (Palma): neteja i bugaderia
- Base Operativa de Son Llàtzer: neteja, control de plagues i bugaderia
- Base Operativa d'Inca: neteja, control de plagues i bugaderia
- Base Operativa de Manacor: neteja i control de plagues

Lot 2: Illa de Menorca

- Base Operativa de Maó, C/ Ronda Malbuger, 1 (Maó): neteja
- Base Operativa de Ciutadella, C/ Marius Verdaguer, 2 (Ciutadella): neteja i control de plagues
- Base Operativa de Mercadal, Avda. Metge Camps, 33 (recinte firal Es Mercadal): neteja i control de plagues



L'objectiu és mantenir en perfecte estat de neteja les instal·lacions i espais, tant interiors com exteriors, dels centres especificats, que permetin un òptim funcionament en termes d'higiene i estètica.

La neteja serà considerada des dels següents aspectes:

- Neteja preventiva: actuacions encaminades a minimitzar els riscos per a la salut del personal i usuaris dels centres.
- Neteja correctiva: actuacions que es requereixen després de situacions d'urgència o de rutina no planificada, per tal que els centres es trobin en un grau de neteja òptima.
- Neteja tècnico-legal: mesures de neteja que la nostra empresa posarà en pràctica relacionades amb la nostra activitat i amb l'objectiu que el centre compleixi amb les imposicions relacionades amb el contracte.

ABAST DEL SERVEI.

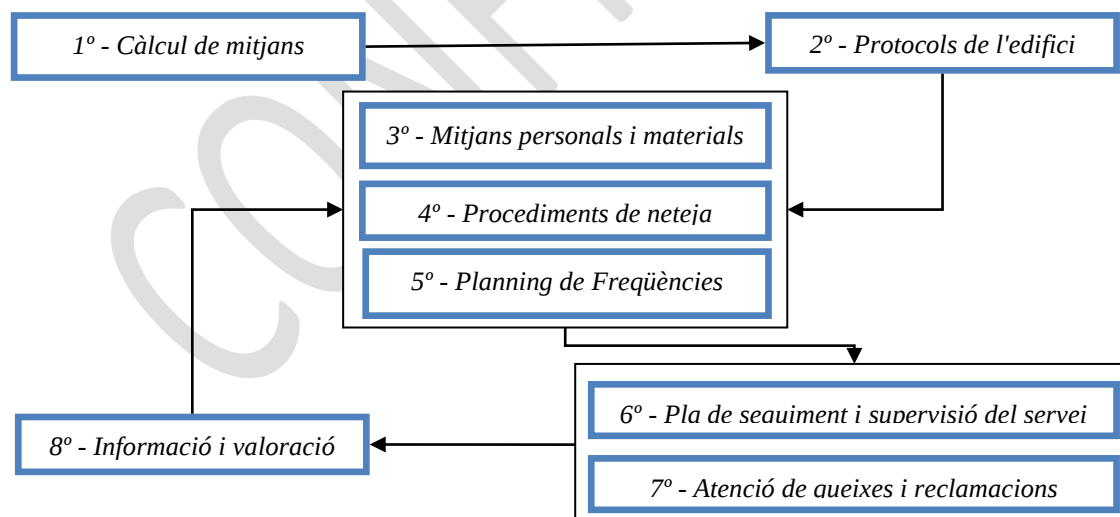
L'abast del contracte abasta els treballs de neteja destinades a la conservació en perfecte estat d'higiene i desinfecció dels immobles, les seves instal·lacions i exteriors, així com el manteniment en condicions higièniques i sanitàries adequades.

La neteja recaurà sobre trespols, parets, moquetes, llums, rajoles, mobiliari, vidres, sanitaris, cuines, equipament informàtic i tots els elements que estiguin afectats per l'ús comú i habitual.

S'inclou el servei complementari de desinfecció, desinsectació i desratització (DDD), així com la retirada de residus urbans (excepte la retirada de paper confidencial) i la recollida i devolució de bugaderia de roba blanca a les instal·lacions especificades.

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.

BALIMSA seguirà les següents fases per organitzar el treball de neteja a un centre:



1.1. CÀLCUL DE MITJANS

BALIMSA ha realitzat un estudi profund i detallat d'aquesta licitació. Per a la preparació del nostre pressupost, l'empresa ha estudiat detingudament els plecs i plànols de la licitació, amb l'objectiu de preparar una oferta adaptada al centre. Per al càlcul dels mitjans personals (hores i jornades de treball) i materials (productes i materials de neteja) s'han analitzat els rendiments estàndard de neteja publicats per l'ITEL (Instituto Técnico Español de Limpiezas) per a cada tipus de dependència.

A més, s'han analitzat els següents conceptes:

- Ús o destinació de l'espai.
- Revestiment del trespòl (terratzo, marbre, parquet, trespòl tècnic, etc.)
- Superfície en metres quadrats
- Zones de neteja: banys, hall, passadissos, despatxos (en cas d'edifici administratiu), aules, sala de reunions, sala de formació, magatzem, patis, terrasses, aparcaments, etc.
- Grau d'ús i ocupació de l'espai (mobiliari, passadissos, llocs de treball, persones (treballadors, alumnes o usuaris) que transiten l'espai, número de banys, etc.)
- Antiguitat de l'immoble
- Necessitats de servei manifestades per la persona responsable del centre
- Personal que presta el servei de neteja: horaris del personal, torns de treball, etc.
- Mètodes de neteja, freqüències, maquinària i materials a utilitzar, etc.

1.2. PROTOCOLS DE L'EDIFICI

En cas de resultar adjudicatari del servei, dissenyarem i realitzarem protocols del centre, que serà dividit en zones, per definir el protocol i les tasques de neteja a realitzar a cada zona.

En el moment de dissenyar l'organització del treball s'identificaran els riscos i les mesures de seguretat de l'edifici i que s'hauran d'aplicar en el desenvolupament del servei (per exemple, mesures de seguretat física, control d'accessos, indumentària, etc.).

Els protocols s'adequaran a la normativa vigent en matèria de Prevenció de Riscs Laborals i de protecció del Medi Ambient.

Per a una òptima organització del servei a cada centre, el coordinador general i el supervisor/a assignat al centre el visitaran abans de començar, i mantindran una reunió inicial amb la persona responsable del contracte, per tractar les necessitats i particularitats del contracte, les característiques del servei, consensuar la freqüència de supervisions del centre, consensuar la freqüència de reunions de seguiment, elaboració d'un calendari de visites i reunions, s'informarà al responsable del contracte dels procediments que segueix la nostra empresa, els informes periòdics que s'entregaran, etc.

1.3. MITJANS PERSONALS I MATERIALS

1.3.1. MITJANS PERSONALS DESTINATS A GERÈNCIA DEL 061 DE BALEARS

LOT 1 MALLORCA

EDIFICI GERÈNCIA DEL 061 (C/ CALÇAT)

CATEGORIA PROFESSIONAL	JORNADA	TASQUES ASSIGNEDES
1 Netejador/a	Dilluns a divendres, de 8.00 a 10.00 h, 2 hores diàries en horari de matí (10 hores setmanals)	Manteniment de neteja de les instal·lacions Àrea Administració i Formació 1ª planta
1 Netejador/a	Dilluns a divendres, de 7.00 a 12.30 h 5,5 hores diàries en horari de matí (27,5 hores setmanals)	Manteniment de neteja de les instal·lacions Àrea Central Coordinació, Recursos Assistencials i àrea Administració i Formació
1 Netejador/a	Dilluns a divendres, de 18.00 a 20.00 h, 2 hores diàries en horari d'horabaixa (10 hores setmanals)	Manteniment de neteja de les instal·lacions Àrea Central de Coordinació
1 Netejador/a	Dissabtes, diumenges i dies festius, 5 hores diàries en horari de matí (10 hores setmanals)	Manteniment de neteja de les instal·lacions de la Central de Coordinació d'Urgències i dels recursos assistencials de la planta baixa (cuina, banys, habitacions) i banys de la 1ª planta
1 Netejador/a	Dissabtes, diumenges i dies festius, 2 hores diàries en horari d'horabaixa (4 hores setmanals)	Manteniment de neteja de les instal·lacions de la Central de Coordinació d'Urgències
1 Especialista: 5 hores mensuals per netejar vidres interiors i exteriors accessibles des de l'interior, el dia 15 de cada mes (dia i hora a concretar amb la direcció del centre)		
1 supervisor/a per a la supervisió periòdica del servei		

BASES OPERATIVES A MALLORCA

CATEGORIA PROFESSIONAL	JORNADA	TASQUES ASSIGNEDES
1 Netejador/a	Dilluns a diumenge i festius, 2,5 hores diàries en horari de matí (a partir de les 9.30 h) Total: 17,5 hores setmanals	Manteniment de neteja de les instal·lacions Base Son Llàtzer
1 Netejador/a	Dilluns a diumenge i festius, 1,5 hores diàries en horari de matí (a partir de les 9.30 h) Total: 10,5 hores setmanals	Manteniment de neteja de les instal·lacions Base Hospital d'Inca
1 Netejador/a	Dilluns a diumenge i festius, 1,5 hores diàries en horari de matí (a partir de les 9.30 h) Total: 10,5 hores setmanals	Manteniment de neteja de les instal·lacions Base Hospital de Manacor
1 supervisor/a per a la supervisió periòdica del servei		

LOT 2 MENORCA

CATEGORIA PROFESSIONAL	JORNADA	TASQUES ASSIGNEDES
1 Netejador/a Base Operativa Ciutadella	Dilluns a diumenge, festius inclosos, a partir de les 9.30 h (2,25 hores diàries) Total: 15,75 hores setmanals	Manteniment de neteja de les instal·lacions
1 Netejador/a Base Operativa Maó	Dilluns a diumenge, festius inclosos A partir de les 9.30 h (1,5 hores diàries) Total: 10,5 hores setmanals	Manteniment de neteja de les instal·lacions
1 Netejador/a Base Operativa Mercadal	Dilluns a divendres, festius inclosos A partir de les 9.30 h (1,5 hores diàries) Total: 7,5 hores setmanals	Manteniment de neteja de les instal·lacions
1 supervisor/a per a la supervisió periòdica del servei		

L'activitat de neteja es realitzarà segons els horaris i jornades especificades al Plec de Prescripcions i les indicacions de la Direcció del Centre.

Balears de Limpiezas, S.A. 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.

CALENDARI DE NETEJA DE VIDRES

Els vidres de l'edifici de la Gerència, ubicats al C/ Calçat, 2 (vidres interiors i exteriors accessibles des de l'interior) seran netejats per personal especialista, que es desplaçarà mensualment, aproximadament el dia 15 de cada mes, per realitzar aquesta tasca, amb els utensilis necessaris. El dia i hora de realització del servei serà acordat amb la direcció del centre.

Els vidres de les Bases Operatives seran netejats pel personal de neteja assignat, ja que considerem que, per les dimensions de les finestres de les Bases, aquest personal està qualificat per realitzar aquesta neteja. La neteja es realitzarà el dia 15 de cada mes.

SISTEMA D'ADSCRIPCIÓ DE PERSONAL

El sistema d'adscripció de personal necessari a cada contracte derivat dependrà de l'existència de personal a subrogar.

Procediment de subrogació de personal

El personal de neteja serà subrogat, segons les condicions establertes en el conveni col·lectiu corresponent. El departament de Recursos Humans citarà al personal per signar el document de subrogació o si fos el cas la renovació i per lliurar la documentació de prevenció de riscos laborals, els uniformes, els EPI's, etc.

SISTEMA DE COBERTURA DE VACANCES, BAIXES I ALTRES EVENTUALITATS

BALIMSA organitzarà les vacances, festius i permisos del personal d'acord al pla de treball presentat per a cada centre.

La nostra empresa disposa d'un procediment de comunicació i substitució de les baixes per incapacitat temporal del personal i per comunicació i substitució de vacances i dies de permís o qualsevol altre eventualitat. Quan els treballadors comencen a fer feina a l'empresa, se'ls lliura un full de "Normes de l'empresa", on s'explica com han d'actuar en cas de haver de faltar al treball per incapacitat temporal o malaltia, així com demanar les vacances i dies de permís.

En cas d'existir una baixa d'alguna de les operàries del servei de neteja, BALIMSA realitzarà la substitució d'aquesta netejadora en un termini màxim d'una hora des del coneixement d'aquesta baixa, i sempre en el mateix dia.

Els treballadors contacten amb l'empresa per informar de la seva situació de baixa a través de diferents mitjans: telefonant a les oficines de l'empresa, telefonant a la seva supervisora de centre, enviant el part de baixa de la Seguretat Social per fax, per mail, etc.

Les vacances del personal de cada centre es planificaran amb antelació i s'organitzaran de forma que el servei no es vegi afectat. A principis de cada any, l'empresa consulta als treballadors de cada centre les dates estimades que agafaran vacances i/o permisos. Mensualment, el responsable de Recursos Humans elabora un calendari amb la previsió de vacances i permisos del mes següent, per a cada centre de treball, amb els noms dels treballadors que havien demanat vacances o permís. Posteriorment, es posa en contacte amb els treballadors per confirmar que efectivament s'agafaran les vacances els dies prevists. En tot cas, s'intenta que els treballadors d'un mateix centre no coincideixin en les mateixes dates de vacances, per tal de que sempre hi hagi personal de neteja habitual i coneixedor de les característiques del centre. Quan els operaris/es gaudeixin de vacances i dies personals, la nostra empresa substituirà a aquests treballadors des del mateix dia que iniciïn les mateixes sense que el servei de neteja es vegi afectat en absolut.

En tots els casos, BALIMSA buscarà entre el personal de neteja del nostre equip una persona que pugui cobrir la baixa, dia de permís, vacances, etc, en el mateix horari i la mateixa jornada que la persona que està de baixa, durant tots els dies que duri la baixa, vacances, permís o l'eventualitat.

Es prioritzarà que el substitut sigui una persona que hagi treballat en el centre anteriorment. Si no fos possible, l'empresa enviarà a la persona substituïda un dia o dos abans per què coincideixi amb el treballador que ha de substituir. Si no fos possible, la supervisora de neteja d'aquest centre acompanyarà al treballador substituït per explicar-li les tasques que ha de realitzar durant la substitució.

Una vegada que tinguem a la persona que ha de prestar servei, informarem del seu nom i les dades personals al responsable del contracte derivat. En cap cas, el servei de neteja quedarà sense realitzar.

NORMES D'ACTUACIÓ DEL PERSONAL

En el moment de la contractació o de la subrogació, l'empresa lliurarà i explicarà al personal un document de "Normes de l'empresa". En aquest document es reuneixen les normes de l'empresa en matèria d'utilització de telèfons mòbils, visites, etc.

Tot el personal de neteja disposarà de l'equip de seguretat que exigeix l'ocupació dels diferents equips i productes.

Per altra banda, el treball, puntualitat i assistència d'aquest personal seran comprovats a través dels supervisors de la nostra empresa.

Tot el personal que treballarà en el Centre, estarà subjecte a les normes de conducta, decor i comportament genèric que la resta del personal del centre.

Al personal de neteja li estarà prohibit rebre visites durant la seva jornada laboral, així mateix li estarà prohibit realitzar qualsevol altra activitat comercial o professional que no sigui pròpia de l'objecte d'aquest contracte o que no hagi estat autoritzada o ordenada per la Direcció del centre.

El personal de neteja, obligatòriament comunicarà al personal responsable, qualsevol fet que consideri anòmal o extraordinari, perquè sigui resolt, corregit o simplement conegut i advertit per dit personal.

Lliurarem a la Direcció del Centre, abans d'iniciar la prestació del servei, la relació nominal de persones que prestaran els seus serveis amb caràcter permanent, amb informació del nom, cognoms, DNI, antiguitat, horari de treball, etc...

No traslladarem cap treballador del centre a cap altre centre de treball sense l'autorització de la Direcció del Centre.

Balimsa, aportarà un sistema de seguiment de presència, compliment d'horaris, compliment de jornades, etc. Aquest sistema permetrà a la persona que designi la Direcció del Centre, 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.

Per a la coordinació de les relacions de treball entre el centre i BALIMSA, es designarà per part de la nostra empresa un encarregat del centre localitzable els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia, amb capacitat per a actuar com portaveu de la nostra empresa.

Els treballadors que realitzaran la neteja en el Centre duran l'uniforme de l'empresa.

SERVEI 24 HORES, DIUMENGES I FESTIUS, PER A COBRIR EMERGÈNCIES

Disponibilitat de l'empresa.

Posarem a la seva disposició un telèfon perquè puguin contactar amb l'empresa durant les 24 hores del dia, 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 de 2 hores.

CAPACITAT DE RESPOSTA DAVANT SUBSTITUCIÓ DE LA PLANTILLA.

Substitució en cas de baixa per IT:

En cas d'existir alguna baixa d'alguna de les operàries del servei de neteja, ens comprometem a substituir a aquesta netejadora en un termini màxim d'una hora 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.

1.3.2. MITJANS MATERIALS I TÈCNICS

MATERIALS DE NETEJA.

La nostra empresa disposa de la certificació de Qualitat ISO 9001:2015, de Medi ambient ISO 14001:2015 això és a causa de el nostre interès per donar un servei de qualitat, preservant el medi ambient i protegint la salut dels nostres treballadors.

Per a la realització del servei en les seves instal·lacions utilitzarem maquinària respectuosa amb el medi ambient i productes biodegradables específics per a cada tipus de superfície, que no perjudiquin el medi ambient, amb envasos reciclables.

Aquest productes compleixen la directiva comunitària 91/55/CEE, són portadors de la Ecoetiqueta Europea i compleixen amb el Reglament 880/92 i Distintiu de Qualitat Mediambiental.

Adjuntem la relació de materials que s'utilitzaran per a la neteja de les seves instal·lacions i les característiques i fitxes tècniques.

Les fitxes de seguretat dels productes a utilitzar es col·locaran en el local per a vestuari de personal cedit per vostès.

LLISTAT DE PRODUCTES

Productes bàsics de neteja d'ús general

Tipus de producte	Nom comercial	Nom del fabricant	Fotografia del producte
Sòls i paviments	Green Care Tanet Orange	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Superfícies generals	Green Care Tanet SR 15 2X5	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Vidres	Green Care Glass Cleaner	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Superfícies ceràmiques	Green Care Zitrotan	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	

Tots els productes de neteja disposen de etiqueta ecològica europea (ecoetiqueta).

Amb l'objectiu de reduir l'impacte ambiental del servei de neteja, la nostra empresa instal·larà un sistema de dosificació automàtica de producte de neteja. Aquest sistema de dosificació contribueix a que el consum de productes sigui l'aconsellat pel fabricant del producte i el necessari per realitzar la neteja, evitant que el personal utilitzi per error una dosi més elevada que la indicada pel fabricant. A més, aquest sistema redueix la generació de residus d'envasos de neteja, ja que els formats tenen més capacitat i duren més.

Altres productes de neteja d'us específic

Tipus de producte	Nom comercial	Nom del fabricant	Fotografia del producte
Desincrustant per a banys	Green Care Sanet Perfect	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Desgreixant per a tot tipus de residus orgànics	Ecoconpack Desengrasante	Proquimia S.A.	
Decapant per a sòls	Green Care Linax Stripper	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Netejador i abrillantador metalls	Mecano - Louis XIII	Avel	
Desinfectant	Lejía 35°	Comercial P.Q. Salmerón S.L.	
Detergent tèxtils	Green Care Activ Liquid	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Rentavaixelles manual	Ecoconpack Vajillas	Proquimia S.A.	
Protector / Abrillantador de sòls	Green Care Longlife Polish	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Netejador de parquet	Limpiador – abrillantador parquet MPL	Mediterránea Productos de Limpieza - MPL	

Tipus de producte	Nom comercial	Nom del fabricant	Fotografia del producte
Netejador sòls amb mopa	Impregnador mopas suelos V10 Limpiaplus	Vinifer Profesional	
Netejador d'ascensor i acer inoxidable	DTL – Belcris Cítrico	Detergentes y técnicas de Limpieza S.L.	
Netejador per llevar taques de tinta	Quitatintas CN-47	Clevernet, S.L.	
Detergent per sòls (amb fregadora)	Green Care Tanet Orange	Tana Chemie GMBH – W&M France Professional S.A.S.	
Amoníac perfumat	Amoníaco Perfumado Limplas	Limpieza y plástico S.A	
Alcohol de neteja	Alcohol de limpieza Kelsia	Kelsia S.L.	
Netejador general	Amoniactal Pino	Grupo Celea	
Detergent moquetes i estores (amb màquina injecció – extracció)	Floor Inject	Proder Profesional	
Desincrustant WC	Clic Pro Sanitarios	Tana Professional	
Desincrustant calcari	Desincrustante 5 usos	Kelko	
Rentavaixelles manual	K-1 (5 litres)	Kelko	

Tipus de producte	Nom comercial	Nom del fabricant	Fotografia del producte
Netejador general	Garrigue de Provence	Dinatech	

Tots els productes de neteja disposen de etiqueta ecològica europea (ecoetiqueta).

Amb l'objectiu de reduir l'impacte ambiental del servei de neteja, la nostra empresa instal·larà un sistema de dosificació automàtica de producte de neteja. Aquest sistema de dosificació contribueix a que el consum de productes sigui l'aconsellat pel fabricant del producte i el necessari per realitzar la neteja, evitant que el personal utilitzi per error una dosi més elevada que la indicada pel fabricant. A més, aquest sistema redueix la generació de residus d'envasos de neteja, ja que els formats tenen més capacitat i duren més.

CONSUMIBLES PER ALS BANYS

SABÓ RENTAMANS

Tipus de producte	Nom comercial	Nom del fabricant	Fotografia del producte
Sabó rentamans de PH neutre	Ecotech Green Care Gel Dermo	Endemic Biotech	

El sabó rentamans ofert per la nostra empresa disposa de etiqueta ecològica europea (ecoetiqueta).

Amb l'objectiu de reduir l'impacte ambiental del servei de neteja, la nostra empresa utilitzarà un sistema de dosificació automàtica del sabó de mans, sempre utilitzant els dispensadors i estris habilitats. Amb aquest sistema, el dosificador dispensa la quantitat necessària de sabó per a cada servei que fa l'usuari. Aquesta mesura implica un menor consum de sabó i una reducció en la generació de residus.

PRODUCTES DE PAPER I CEL·LULOSA

Tipus de producte	Nom comercial	Nom del fabricant	Fotografia del producte
Paper higiènic WC de doble cara	Papel higiénico Smart One	Tork	
	Papel higiénico Tork mini Jumbo	Tork	

Tipus de producte	Nom comercial	Nom del fabricant	Fotografia del producte
Paper eixugamans	Bobina Tork Matic Advanced verde	Tork	
	Toalla Tork Xpress Entreplegada	Tork	

Tots els consumibles disposen de etiqueta ecològica europea (ecoetiqueta) i estan fabricats amb 100% paper reciclat. Amb l'objectiu de reduir l'impacte ambiental del servei de neteja, la nostra empresa utilitzarà un sistema de dosificació automàtica del paper higiènic i del paper eixugamans, sempre utilitzant els dispensadors i estris habilitats.

Baleares de Limpiezas S.A. subministrarà paper higiènic especial, fi i retallable en petits trossos, per tal d'evitar obstruccions a les canonades de les seves instal·lacions.

S'utilitzarà paper higiènic i dispensadors Advanced Tork Smart-One Mini. El paper utilitzat està certificat amb Etiqueta Ecològica Europea. La seva ràpida desintegració i la reducció en el consum minimitzen el risc de costosos embussos de les canonades.



Balimsa treballarà amb dos fabricants de productes de neteja: Tana Professional - Werner & Merz Professional i Proquimia S.A.. Tots dos subministraran productes de neteja certificats amb l'Ecoetiqueta Europea i/o Cigne Nòrdic.

A més, Tana Professional - Werner & Merz Professional ÉS L'ÚNIC FABRICANT DE PRODUCTES QUÍMICS DE NETEJA DEL MÓN QUE DISPOSA DEL CERTIFICAT "CRADLE TO CRADLE", QUE GARANTITZA QUE ES SEGUEIXEN CRITERIS MEDIAMBIENTALS SOSTENIBLES DURANT TOT EL PROCÉS DE FABRICACIÓ DE CADA PRODUCTE, DES DEL SEU DISSENY FINS AL REAPROFITAMENT I REUTILITZACIÓ DE LES DEIXALLES GENERADES EN LA SEVA UTILITZACIÓ. ELS PRODUCTES D'AQUEST FABRICANT SÓN 100% SOSTENIBLES. Adjuntem el certificat "Cradle to Cradle" de Tana Professional.

BOSES D'ESCOMBRARIES

Tipus de producte	Nom comercial	Nom del fabricant	Fotografia del producte
Boses d'escombraries biodegradables de 85x105	Conda Plast	Plásticos del Condado S.A.	

Tipus de producte	Nom comercial	Nom del fabricant	Fotografia del producte
Bosses d'escombraries biodegradables de 52x60	Conda Plast	Plásticos del Condado S.A.	
Bosses d'escombraries biodegradables de colors per als contenidors de residus	Conda Plast	Plásticos del Condado S.A.	

UTILLATGE QUE S'UTILITZARÀ

La nostra empresa aportarà el següent utillatge per a la prestació del servei de neteja:

UTILLATGE	MARCA / MODEL	FOTO
Carros de neteja multifunció	Rubbermaid	
Escales de 3 graons	Rolser	
Escales de 5 graons	Rolser	
Escales de 8 graons	Rolser	
Escales telescòpiques extensibles, multifuncional	Rolser	
Cartell "Suelo mojado"	Vileda	

UTILLATGE	MARCA / MODEL	FOTO
Uniforme de treball	Trigo	

Cada carro anirà equipat amb els elements següents:

CONTINGUT DE CADA CARRO DE NETEJA

UTILLATGE	MARCA / MODEL	FOTO DE L'UTILLATGE
Mopa de microfibra amb pal d'alumini de 140 cm i bastidor de 75 cm (escombratge humit)	Taski Johnson Diversey	
Mopa de microfibra amb pal d'alumini de 140 cm i bastidor de 45 cm (escombratge humit)	Taski Johnson Diversey	
Poal de fregar (6 litres)	Pamex	
Poal de fregar (13 litres) amb escurador	SpBerner – Ulises	
Fregona de microfibra	Vileda	
Raspall per interiors amb pal	Laser	
Pal de fregona de 140 cm	Vileda	
Raspall per a moquetes amb pal	Maya	
Granera per exteriors amb pal	Maya	
Pala recollidor amb mànec	Jovasa	

UTILLATGE	MARCA / MODEL	FOTO DE L'UTILLATGE
Dos parells de guants de goma tipus domèstic, de diferents colors	Vileda	
Guants de nitril blau sense pols (capsa 100 ud)	Nitrihandschuhe	
Guants de làtex amb pols (capsa 100 ud)	Nitrihandschuhe	
Fregalls blancs	Vileda	
Llanes d'acer	Vileda	
Drap (tot ús, rotllo 8 metres)	Vileda	
Baïetes microfibra de diferents colors, per a la identificació de la zona a la qual s'empraran (blava, vermella, groga i verda)	Vileda	
Draps Gamuza	Lagis	
Rasqueta per vidres	Beter	
Espàtula	Beter	
Màscares	Velilla	
Caretes	3M	
Pinzell	Bellota	
Plomalls de estruç	Vileda	
Plomalls telescòpics multicolors	Vileda	

UTILLATGE	MARCA / MODEL	FOTO DE L'UTILLATGE
Plomalls per a neteja de persianes	Persilimp	
Poals per a la realització de dilucions de productes amb aigua	SpBerner – Ulises	
Borses d'aspirador	Kärcher	
Cartell "Suelo mojado"	Vileda	

Els elements anteriors seran entregats segons les necessitats del servei.

EQUIP ESPECIALISTA VIDRES

ÚTILS	MARCA / MODEL	FOTO
Aparell aplicador de cotó	Vileda	
Recanvi aplicador cotó	Vileda	
Rasqueta i recanvi fulles per rascar vidres	Stanley	
Aparell netejador de vidres (rasclet)	Etores	
Recanvi goma netejador de vidres	Pulex	
Drap de microfibra per assecat els perfils i superfícies annexes als vidres	Vileda	
Espàtula	Stanley	

ÚTILS	MARCA / MODEL	FOTO
Poal (8 litres)	Moerman	
Colze articulat per al tub netejavidres	Pulex	
Tub telescòpic 2,20 metres	Pulex	
Tub telescòpic 3,00 metres	Pulex	
Tub telescòpic 4,00 metres	Pulex	
Tub telescòpic 6,00 metres	Pulex	
Tub telescòpic 10,00 metres	Pulex	
Cartell "Suelo mojado"	Vileda	

Els elements anteriors seran entregats segons necessitat del servei.

RELACIÓ DE EQUIPS PROTECCIÓ INDIVIDUAL (EPI'S)

EQUIPS PROTECCIÓ	MARCA / MODEL	FOTO
Arnés anti-caiguda	Petzl – Asap'Sorber 40	
Cordes i equipament per a escalada	Petzl – Navaho Bod Fast	
Cinturó de seguretat	Petzl	
Guants	Petzl	
Senyalitzadors de zona	Vileda	
Calçat de Seguretat	Panoply	
Armillas reflectores	3M	
Màscares - Caretes	Safety Company	
Ulleres de seguretat	Safety Company	
Casc de protecció	Safety Company	

MAQUINÀRIA I UTILLATGE

La nostra empresa assignarà al contracte, de forma permanent:

- 2 aspiradors de pols i aigua de la marca Kärcher NT65 ECO a l'edifici de la Gerència 061
- 1 aspirador de pols i aigua A2701 a cada base operativa
- 3 carros per a estris de neteja a l'edifici de la Gerència i 1 carro a cada base
- 1 màquina netejadora amb vapor, "Vaporetto" Kärcher DE 4002, a la Gerència 061

A més, posarà a disposició del contracte, la següent maquinària, per a la realització dels treballs de neteja a fons

MÀQUINES / ÚTILS	MARCA / MODEL
Aspirador motxilla	Kärcher Bv5/1 Bp
Polidora rotativa	Flex
Bufador d'aire	Stihl BG86CE
Rotativa abrillantat de trespols	Numatic NPO-1425
Màquina injecció-extracció per a la neteja de moqueta	Nilfisk AX 400
Màquina barredora automàtica	OMM 500-ST
Aspiradors de pols	Kärcher A2701
Aspiradors de pols	Kärcher A2504
Hidro-netejadora a pressió	Kärcher HD 1050 B
Hidro-netejadora a pressió	Kärcher HD 6/15 C
Fregadores automàtiques	Kärcher BD45/40C
Fregadora de conductor	Tennant 7100
Escales	Rolser

S'adjunten les fitxes tècniques de la maquinària descrita, amb especificació de les característiques tècniques, els rendiments i les utilitats de cada una.



DESCRIPCIÓ DE MAQUINÀRIA I UTENSILS QUE UTILITZAREM EN LA NETEJA DEL CENTRE

Tota la maquinària que utilitzarem en el desenvolupament de les labors de neteja, estarà d'acord a la normativa actualment vigent en matèria de Salut Laboral i específicament seguirem les prescripcions de l'article 41 (obligacions dels fabricants, importadors i subministradors) de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, en la qual s'esmenta el següent:

La maquinària, equips i útils de treball no constituïran una font de perill per al treballador, sempre que siguin utilitzats en les condicions, forma i finalitats recomanades per a això.

L'empresa recaptarà dels fabricants, importadors o subministradors la informació necessària perquè la utilització i manipulació de la maquinària, equips i útils de treball es produeixi sense risc per a la seguretat i la salut dels treballadors, així com facilitar aquesta informació als treballadors en termes que resultin comprensibles per als mateixos.

Tota la maquinària que aportarem contarà a més amb el Certificat CE, així com el llistat de les revisions reglamentàries segons RD 1435/1992, RD 56/1995 i RD 1215/1997 i normativa aplicable en cada cas (O.C.A).

En qualsevol cas la maquinària tindrà els següents tipus de proteccions:

- Protecció elèctrica Classe II, amb doble aïllament
- Protecció contra humitat i pols classe IP40
- Protecció sobre sobre-escalfament
- Nivell insonor inferior a 70 dB (A)
- Mínima emissió de partícules

1.4. PROCEDIMENTS DE NETEJA

Balears de Limpiezas S.A. ajustarà l'horari, els torns i les jornades de treball per a l'execució del servei a cada contracte derivat. Aquests horaris i torns seran consensuats amb el Responsable del contracte derivat.

La planificació de la neteja de cada tipus de dependència es realitzarà per plantes o per zones, amb l'objectiu de que les necessitats d'il·luminació es concentrin i es desplacin pels diferents espais sense mantenir tot l'edifici il·luminat al mateix temps. Amb aquesta mesura es pretén que les tasques de neteja comportin el mínim consum energètic.

Les tasques i responsabilitats estaran per escrit per facilitar la seva comprensió i per ajudar a l'aprenentatge dels nous treballadors en el lloc de feina. Els procediments estaran redactats de forma clara i concreta. Els integrants de l'equip coneixeran els procediments que afecten al desenvolupament de la seva feina.

BALIMSA disposa de procediments i protocols de les activitats de manteniment de neteja d'edificis administratius i d'edificis docents. Aquests procediments seran lliurats al personal de neteja a l'inici del contracte i són revisats periòdicament i adaptats si canvien les formes de treball.

1.4.1. SERVEI DE NETEJA

Les accions del servei de neteja comprendran la totalitat dels espais i les infraestructures vinculades, incloent entre altres:

- Neteja integral de l'interior de totes les dependències dels centres incloent tots els elements d'ornamentació de les diferents dependències.
- Neteja del mobiliari: taules, taules auxiliars, d'oficines i despatxos, vitrines, llums, taquilles, armaris, contenidors i porta-contenidors d'escombraries i/o papereres, telèfons, impressores, radiadors, arxivadors, equips d'oficina, cadires, butaques, cortines, portes, marcs, lluminàries, taulells, persianes, llits, matalassos, tauletes, exteriors de neveres i interior si estan disponibles, microones, televisors, màquines expendedores i aquells altres aparells o material que així s'indiqui.
- Neteja de vidres de les instal·lacions.
- Neteja de les habitacions del personal de guàrdia, inclòs fer els llits.
- Neteja i desinfecció dels lavabos, vàters, bidets, desguassos, tasses sifòniques, portaescombreres. Neteja d'aixetes, miralls, porta-rotlles de paper i assecadors de mans.
- Neteja de les reixetes dels sistemes de climatització. Aquest treball es realitzarà conforme a les indicacions expresses que dictarà la Direcció, o les persones en qui delegui, per a cada zona o servei, com a mínim tindrà una periodicitat semestral.
- Neteja reixetes ventilació ordenadors.
- Neteja de les càmeres de vídeo vigilància.
- Neteja de canonades vistes.
- Disposar de l'estoc necessari dels consumibles habituals en cada àrea, zona o servei, que garanteixi en tot moment el subministrament adequat. Aquest es dipositarà en els magatzems de cada àrea, zona o servei, segons s'acordi amb la GAU061.
- Subministrament, instal·lació i manteniment d'unitats d'higiene femenina en tots els banys de personal de tots els centres.
- Reposició de paper higiènic, sabó, escombreres, portaescombreres, paper seca mans, contenidors d'escombraries i de les bosses d'escombraries per a grup I.
- Reposició tots els dispensadors de sabó i paper seca mans que estiguin en mal estat i instal·lació de nous si fossin necessari. La qualitat dels mateixos haurà d'obtenir el vistiplau de la GAU061.
- Neteja d'exteriors (només on es precisa)
- Neteja d'entrades i façanes d'entrades. Buidar les papereres de les entrades dels centres
- Neteja de carrers de servei i voreres de voltants dels recintes, vials (inclòs llevar xiclets pegats)
- Neteja de terrats, terrasses, patis interiors.

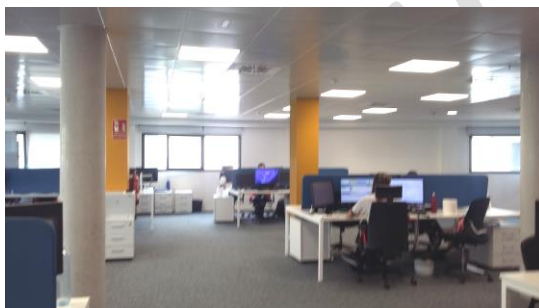
ZONES DE NETEJA

Els centres objecte del contracte se subdivideixen en zones a l'efecte d'aconseguir una neteja i desinfecció d'acord amb les prestacions sanitàries que ofereix la GAU061. Aquesta divisió implica diferents programes per a cadascuna d'elles, tant diaris com setmanals, mensuals, etc., diferents tècniques i procediments, així com la diferent aplicació de concentracions de detergents i desinfectants.

• ZONES CRÍTQUES O D'ALT RISC

Es denominen així aquelles zones que, per les seves característiques i activitat, suposen un risc d'infecció, sent necessària una neteja més meticulosa i continuada que en la resta de les àrees. En la GAU 061 de Balears es considera zona crítica, la Central de Coordinació d'Urgències Mèdiques situada en Gerència a l'Illa de Mallorca (CCUM), tant pel seu horari ininterromput com pel nombre de persones que en ella treballen.

El servei de neteja en aquesta zona tindrà un caràcter especial a causa de la singularitat de l'àrea.



• ZONES SEMICRÍTQUES O DE RISC MITJÀ

Es denominen així aquelles zones en les quals es realitzen menys procediments i/o són menys invasius, per la qual cosa suposen un risc inferior d'infecció.

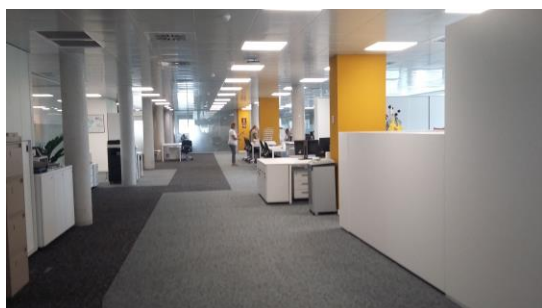
- Banys i W.C.
- Zones d'usos múltiples



• ZONES GENERALS O DE BAIX RISC

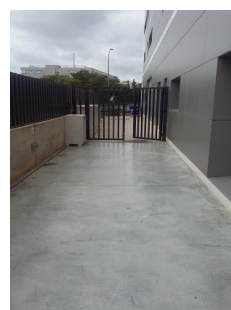
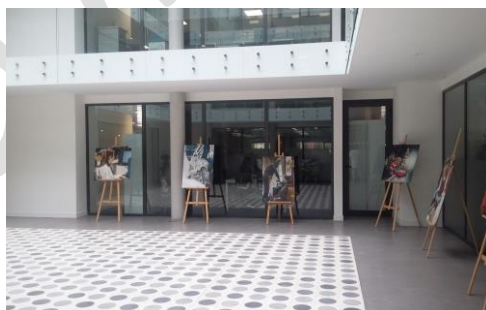
En interior:

- Registre
- Vestíbuls.
- Escales.
- Passadissos.
- Despatxos.
- Oficines administratives.
- Vestuaris.
- Arxius: Clínic i Administratiu.
- Magatzems.
- Dormitoris de metges de guàrdia.
- Sales d'actes, aules i sales de reunions.



En exterior:

- Patis.
- Façanes.
- Finestrals, zones envidrades i balcons.
- Cobertes planes i terrasses.
- Vials, aparcaments i voreres.
- Terrats, taulades, baixades i fossats.
- Embornals.
- Zones enjardinades.
- Galeries de servei.
- Mobiliari i utensilis.



S'entén per exteriors, tots aquells llocs i superfícies no coberts, excloent labors de jardineria en les zones enjardinades, respecte de les quals es retiraran els papers, plàstics, burilles, botelles o llaunes de refrescs i similars que puguin observar-se en els voltants.

NORMES GENERALS DE NETEJA

Per al desenvolupament de la prestació, es respectaran les següents normes de neteja:

Es netejarà sempre que es constati brutícia.

En cap cas, excepte de les àrees exteriors dels edificis, es podrà utilitzar graneres, plomalls ni altres utensilis o equips susceptibles de generar pols. No s'utilitzaran ambientadors polvoritzats o en esprai.

Per a les tasques de neteja, s'utilitzaran baietes i mopes humides i/o fregones amb el mètode de doble poal.

S'utilitzaran detergents i desinfectants específics per a cada àrea. El personal de neteja coneixerà les condicions tècniques d'utilització dels productes.

Al sistema de fregat amb doble poal, es seguirà el següent procediment:

- Un dels poals contindrà aigua freda, detergent i desinfectant, en les dosificacions recomanades pel fabricant i d'acord amb la Direcció de l'Àrea de Salut.
- L'altre poal contindrà aigua neta per aclarir la fregona.
- Es renovarà el contingut dels poals a cada zona o cada 70 m2 com a màxim, als espais diàfans d'alt risc.

En cas d'utilitzar la mopa humida, es seguirà el següent procediment:

- Les mopes estaran impregnades en les dosificacions recomanades pel fabricant i d'acord amb la Direcció del GAU061.
- Es renovarà la mopa a cada sala, cada 70 m2 com a màxim, als espais diàfans d'alt risc.
- La neteja i desinfecció de la mopa haurà estar garantida.
- S'implementarà un sistema de neteja de microfibres de colors, evitant contaminacions creuades. S'utilitzaran baietes diferents per mobiliari, banys i resta d'elements

Diàriament, després de cada jornada o procés de neteja, es netejarà i desinfectarà tot el material utilitzat (fregona, mopa, baieta, poals, etc.)

El material de neteja estarà col·locat als carros de neteja, per facilitar l'ordre i la neteja dels mateixos. Cada netejador/a durà el material necessari per realitzar la seva tasca.

Les tasques de neteja es realitzaran sempre amb guants i, en cas necessari, amb mascareta i/o bata. Aquests materials seran subministrats per la nostra empresa.

El personal de neteja comunicarà als responsables de GAU061 tots els desperfectes que trobi durant la seva jornada de neteja, per a la seva resolució.

TÈCNIQUES DE NETEJA

Abans de netejar el trespol, es traurà la pols, emprant mopa o raspall cobert amb una baieta humida. No s'escombrarà mai en sec, ja que amb aquest tipus d'escombrat els gèrmens que estan a terra tornen a suspendre en l'aire. L'únic sistema adequat i permès serà per tant la neteja humida.

El aigua mai es farà servir sola, ja que pot convertir-se en un cúmul de gèrmens. Sempre se li afegirà detergent més desinfectant.

Se utilitzaran diferents draps, un per al mobiliari i altre o altres per a la resta, aclarint convenientment després. Mai s'utilitzarà el mateix parell de guants per a les cambres de bany, que per altres dependències.

Tot aquest material s'esbandirà, desinfectarà i aclarirà escrupolosament al finalitzar la neteja de cada unitat, per tal d'evitar que el material de neteja sigui una font de contaminació.

Les bosses d'escombraries es tancaran abans de ser retirades de cada zona o àrea. Mai es dipositaran a terra ni arrossegaran.

Per tal de no arrossegar brutícia cap a superfícies més netes, les tasques de neteja hauran de sempre realitzar-se, de la següent manera:

- De dalt a baix.
- De dins d'un recinte cap a fora.
- De la zona més neta cap a la més bruta.
- Amb poals i baietes específiques, i de colors diferents, segons el tipus d'elements a netejar.

PROCEDIMENTS DE NETEJA

A continuació s'explicaran breument els procediments que seguirà la nostra empresa. A l'apartat següent, es detallaran més els procediments a seguir.

Se col·locarà tot el material que es necessitarà al carro, incloses les bosses d'escombraries.

Se farà servir material diferent per a despatxos, habitacions, banys, zones brutes, etc. Les baietes seran de diferent color per al seu contrast i per la seva diferent utilització.

Se utilitzaran dos parells de guants de diferent color, un per a habitacions i un altre per a cambres de bany.

El pols es traurà amb camussa humida. No haurà de passar el mateix costat de l'isard per superfícies diferents.

El fregat de sòls es farà mitjançant sistema d'escombrat humit.

Els desinfectants s'empraran en la concentració adequada, utilitzant les mesures dosificadores. A un poal s'esbandirà les baietes destinades a la neteja de la cambra de bany, aclarint a l'acabar i buidant la cubeta immediatament.

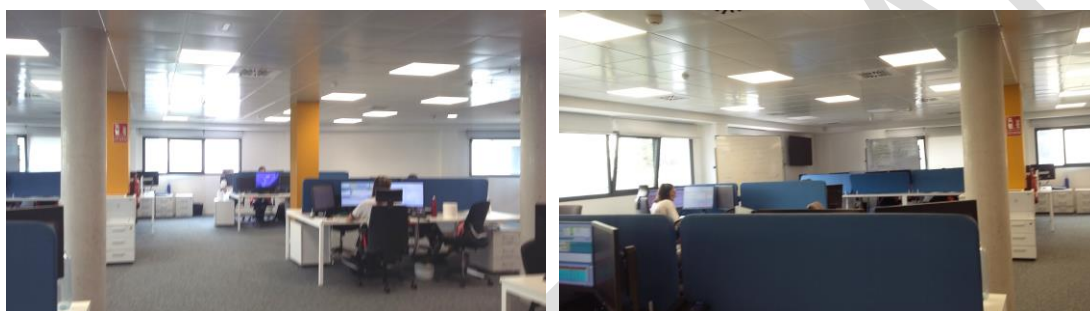
Banys: Es prestarà especial atenció a la neteja de cambres de bany, inodors, lavabos, plats de dutxa, etc., fent-ho amb cura i utilitzant els productes adequats per a cada element.

Aseos i W.C. generals: Es netejaran totes les vegades que sigui necessari per al seu manteniment en perfectes condicions higièniques i sanitàries, sent per compte de BALIMSA el subministrament del paper higiènic de tots els lavabos i serveis.

Lavabos i W.C. de públic i de personal: han d'estar dotats de recipients amb dosificador per sabó líquid de rentat de mans, així com d'aparells dispensadors de paper per a assecat de mans, sent per compte de l'adjudicatari les despeses originades per la compra, instal·lació i reposició dels referits recipients i dispensadors.

DETALL TÈCNIC DE LES TASQUES A REALITZAR ESPECÍFIQUES PER A CADA TIPUS DE SUPERFÍCIE **(ZONES CRÍTiques O DE RISC ALT)**

La neteja i desinfecció d'aquestes zones requereix una neteja especial. En el SAMU061 es considera zona crítica la Central de Coordinació d'Urgències Mèdiques (CCUM) ubicada a la Gerència (C/ Calçat, 2 Pol. Son Valentí – Palma)



Productes de neteja:

- Detergent i desinfectant
- Lleixiu
- Desincrustant diari per banys

Materials de neteja:

- Una escala
- Un aspirador de pols i aigua.
- Un carro de neteja equipat amb els següents elements:
 - o Poal de doble compartiment
 - o Haragan amb pal
 - o Poal per a mopes brutes
 - o Poal amb baietes de microfibra de colors impregnades
 - o Poal o bossa per a baietes brutes
 - o Fregalls
 - o Bosses de residus
 - o Senyalització paviment humit

Consideracions generals:

- Evitar arrossegar brutícia a superfícies netes (anar de dalt a baix, de dins a fora i de la zona més neta a la zona més bruta)
- Utilitzar material específic depenent de la zona a netejar
- Deixar actuar els productes desinfectants
- No mesclar productes de neteja
- Canviar el material de neteja sempre que sigui necessari
- Recollir restes de matèria orgànica del terra, abans de passar la mopa
- El personal haurà d'estar protegit per prevenir riscos en la manipulació dels productes de neteja (evitar la inhalació i/o esquitxos a la pell i mucoses)

NETEJA DIÀRIA

- Neteja de superfícies: taules, mostradors, part superior dels carros, prestatgeries, repeus superiors, etc
- Netejar les portes d'entrada i sortida, així com qualsevol element de contacte habitual amb les mans: interruptors, manetes dels armaris i portes.
- Recollida de residus i roba bruta
- Neteja de banys del personal i públics (peces sanitàries, rajoles, trespòl, reixes d'impulsió)
- Parets i/o separacions
- Superfícies horitzontals i verticals
- Neteja de butaques
- Neteja del trespòl: aspirat amb aspirador de pols i aigua
- Neteja i desinfecció dels materials utilitzats en la neteja

DETALL TÈCNIC DE LES TASQUES A REALITZAR ESPECÍFIQUES PER A CADA TIPUS DE SUPERFÍCIE (ZONES SEMICRÍTQUES O DE RISC MITJÀ)

Es consideren zones semicrítiques o de risc mitjà els banys, WC i zones d'usos múltiples.

Productes de neteja:

- Detergent i desinfectant
- Lleixiu
- Desincrustant per banys
- Netejador d'acer inoxidable
- Netejador multi usos per superfícies no poroses



Material de neteja:

- Una escala
- Un aspirador de pols i aigua
- Un carro de neteja equipat amb els següents elements:
 - o Poal de doble compartiment
 - o Haragan amb pal
 - o Poal per a mopes brutes
 - o Poal amb baietes de microfibra de colors impregnades
 - o Poal o bossa per a baietes brutes
 - o Fregalls
 - o Bosses de residus
 - o Senyalització paviment humit

Consideracions generals:

- Evitar arrossegar brutícia a superfícies netes (anar de dalt a baix, de dins a fora i de la zona més neta a la zona més bruta)
- Utilitzar material específic depenent de la zona a netejar
- Deixar actuar els productes desinfectants
- No mesclar productes de neteja
- Canviar el material de neteja sempre que sigui necessari
- Recollir restes de matèria orgànica del terra, abans de passar la mopa
- El personal haurà d'estar protegit per prevenir riscos en la manipulació dels productes de neteja (evitar la inhalació i/o esquitxos a la pell i mucoses)

NETEJA DIÀRIA

- Neteja de banys: aplicació de producte desincrustant al bany seguint el següent ordre:
 - o Mirall i repisa
 - o Lavabo: exterior, aixeta, interior del lavabo
 - o Dutxa: rajoles, plat, aixeta
 - o Dispensador de paper, dispensador de sabó, interruptors, poms de portes
 - o Wàter:
 - buidar la solució del suport de l'escombreta al wàter i tirar de la cadena
 - netejar i aclarir el suport de l'escombreta
 - impregnar amb desincrustant el wàter, per dedins i per defora, i les rajoles que envolten el wàter
 - netejar amb baieta vermella el WC des de l'exterior al dipòsit, fins a la tapa, damunt i davall
 - desincrustar l'interior del WC amb l'escombreta
 - omplir el suport de l'escombreta amb solució desincrustant
 - o deixar actuar el producte desincrustant
 - o aclarir el bany,
 - o neteja i desinfecció de les superfícies horitzontals i verticals
 - o neteja i desinfecció del trespòl.
 - o Reposició de consumibles de bany (paper higiènic, paper eixugamans, sabó)
- Recollida de residus i buidatge de papereres
- Neteja i desinfecció de superfícies, amb baieta impregnada
- Neteja i desinfecció del trespòl
- Neteja i desinfecció dels materials utilitzats en la neteja

DETALL TÈCNIC DE LES TASQUES A REALITZAR ESPECÍFIQUES PER A CADA TIPUS DE SUPERFÍCIE **(ZONES GENERALS O DE BAIX RISC)**

Es consideren zones generals o de baix risc les següents:

Zones interiors de baix risc:

- Registre
- Vestíbuls.
- Escales.
- Passadissos.
- Despatxos.
- Oficines administratives.
- Vestuaris.
- Arxius: Clínic i Administratiu.
- Magatzems.
- Dormitoris de metges de guàrdia.
- Sales d'actes, aules i sales de reunions.



Zones exteriors de baix risc:

- Patís.
- Façanes.
- Finestrals, zones envidrades i balcons.
- Cobertes planes i terrasses.
- Vials, aparcaments i voreres.
- Terrats, teulades, baixades i fossats.
- Embornals.
- Zones enjardinades.
- Galeries de servei.
- Mobiliari i utensilis.

A) NETEJA I TRACTAMENT DE TRESPOLS

Dintre de la correcta realització del conjunt de treballs i operacions necessàries per a la perfecta neteja i conservació de totes les dependències, i atès que els paviments recullen un alt percentatge de la brutor que penetra a un recinte, els trespols han estat objecte d'un estudi particularitzat en cada cas, per a aplicar una especial cura en el seu tractament i sistemàtica de neteja.

Trespols de terratzo

El manteniment d'aquests trespols ho realitzarem mitjançant un escombrat humit amb mopa de microfibres i un fregat amb fregona o mopa de fregar de microfibres i detergent.

Trespols de ciment (llis i rugós), fang cuit, pedra, pissarra, granit sense polir, metall antic antilliscant i ceràmica antilliscant

A aquests trespols els aplicarem una neteja a fons, amb productes desgreixadors, desincrustants i desinfectants tantes vegades com sigui necessari, no sol per a obtenir el seu aspecte de net, sinó per a aconseguir també el seu higienització, atès que aquests trespols per les seves característiques són susceptibles de transformar-se en refugi de microorganismes.

El manteniment d'aquests trespols ho realitzarem mitjançant un escombrat en humit amb mopa de microfibres i un fregat amb fregona o mopa de fregar de microfibres, sistema de doble pool i detergent.

Trespol de gres, pintura epoxi, granit polit i ceràmica llisa

En aquests trespols efectuarem un manteniment que consistirà en un escombrat humit amb mopa de microfibres i un fregat amb fregona o mopa de fregar de microfibres, sistema de doble pool i detergent desinfectant.

Trespols sintètics (llisos i rugosos)

El manteniment d'aquests trespols ho realitzarem mitjançant un escombrat humit amb mopa de microfibra i un fregat amb fregona o mopa de fregar, sistema de doble pool i detergent desinfectant.

B) NETEJA I TRACTAMENT DE PARETS

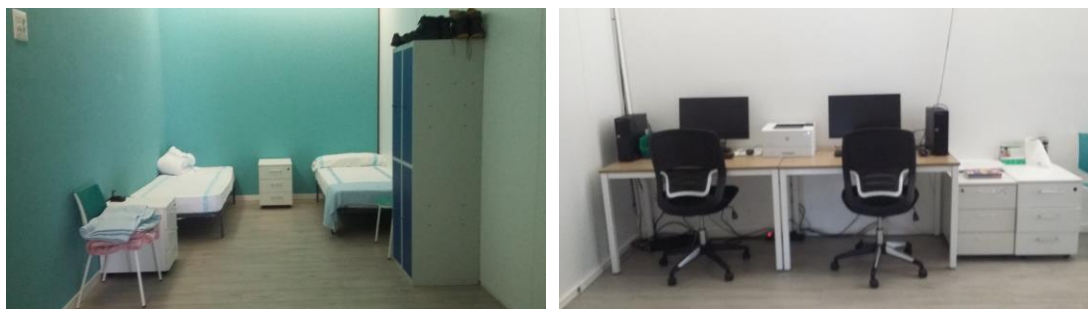
Parets de pintura no lavable

Independentment de l'eliminació permanent de les taques que es produeixen en aquestes superfícies, procedirem a la seva neteja periòdica amb productes especials, en funció del suport, pintura, etc...

Parets de pintura epoxi, pintura plàstica, enrajolats, sintètics i fusta

Aquestes parets les netejarem amb mopa de fregar de microfibres i producte detergent desinfectant i amb les freqüències establertes. En la neteja de les parets de fusta, utilitzarem la mopa de fregar de microfibres molt escorreguda per a evitar que la fusta absorbeixi molta humitat i es deteriori.

Amb les microfibres aconseguim un assecat total de les superfícies i amb això evitem la deterioració per humitat de les fustes.



Parets de vidre

Aquestes superfícies les netejarem amb productes repel·lents de la pols i productes anti-petjada amb la finalitat de perllongar la durada d'aquesta neteja.

Així mateix utilitzarem utensilis que s'adaptin a les necessitats del vidre (els mulladors i els rastells amb llavi de goma estaran dimensionaments d'acord a les característiques del vidres).

En aquesta neteja, evitarem al màxim les esquixades i assecarem tots les vores i cantons de les parets.

C) NETEJA I TRACTAMENT DE SOSTRES I CORNISES

S'eliminaran les taques. D'acord amb la periodicitat establerta, se netejaran amb raspalls i aspiradors elèctrics. De determinarà la màquina i productes en funció del suport, pintures, accessoris d'acer inoxidable, etc.

Els sostres i parets es mantindran lliures de pols. En cas de que el recobriment ho permeti, aquests paraments se fregaran periòdicament amb raspalls de suavitat adequada amb utilització de detergents neutres.

D) TRESPOLS TÈXTILS (MOQUETES I ESTORES)

El mètode de neteja serà l'adequat per a cada tipus de moqueta i estora d'acord amb les seves característiques tècniques.

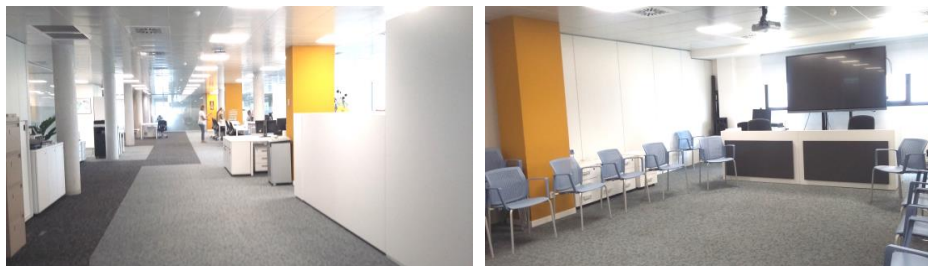
Tindrem en compte en l'elecció del procés de neteja les característiques físico-químiques de les fibres que componen dit gènere, així com el tipus de suport i característiques del mateix.

Previ a la neteja de les moquetes i estores realitzarem les corresponents proves de solidesa del color.

Les estores i moquetes les aspirarem en profunditat amb la freqüència necessària, adaptada al tràfic que rebin i amb especial cura, ja que la presència de la pols en aquests paviments és crítica.

La pols inserida dintre de les estores i moquetes actua sota l'efecte de les trepitjades com fulles d'afaitar, seccionant i desgastant des de la seva arrel, ja que al contrari de l'opinió generalitzada, no són els passos ni la intensitat del tràfic sinó la brutícia el que les deteriora, pel que utilitzarem exclusivament aspiradors batadors de filtre total per a garantir una eficaç eliminació de la pols i evitar desgastos prematurs.

Així mateix les taques les eliminarem amb regularitat i cada vegada que es produeixin, evitant que no passi molt de temps per a evitar la seva penetració en la fibra tèxtil, en aquest cas la seva neteja es faria més difícil.



DETALL TÈCNIC DE LES TASQUES A REALITZAR ESPECÍFIQUES A CADA TIPUS D'ELEMENT

NETEJA I TRACTAMENT D'EQUIPS D'OFICINA

Les màquines d'escriure, les calculadores de sobretaula, ordinadors personals, pantalles, teclats, impressores, fotocopiadores, fax, equips d'audiovisuals, projectors i retroprojectors, els mantindrem exempts de pols, netejant-los mitjançant una baieta especial de microfibra que incorpora fibra de carboni a la qual addicionarem un producte antiestàtic apropiat per a aquest ús.

Aquest mètode de neteja evita el 80% de les avaries que suporten els aparells ofimàtics. Es posarà especial cura en no projectar esprai ni líquids netejadors sobre els aparells, ja que els mateixos podrien danyar els mecanismes interns.



NETEJA I DESINFECCIÓ DE TECLATS D'ORDINADOR

Es posarà especial cura en no projectar esprai ni líquids netejadors sobre els teclats, ja que els mateixos podrien danyar els mecanismes interiors. Utilitzarem producte antiestàtic per neutralitzar l'electricitat estàtica i per eliminar la pel·lícula de greix de les tecles.

Amb el teclat desconectat, aspirarem els possibles residus. Amb una baieta tractada amb producte antiestàtic i desinfectant, es netejaran totes les parts del teclat (tecles, cable, etc.)



NETEJA I TRACTAMENT DE TELÈFONS

Tots els aparells telefònics (oficines, despatxos, etc....), els desempolsarem i fregarem diàriament, procedint a la seva desinfecció, posant especial atenció a l'auricular, per ser aquesta la part més crítica.

Per a aquesta neteja, utilitzarem baieta de microfibra i producte detergent desinfectant de amonis quaternaris.

NETEJA I TRACTAMENT DE REIXETES D'IMPULSIÓ I TORNADA DE CLIMATITZACIÓ

Les reixetes les netejarem mitjançant la utilització de l'aspirador de filtre total i mànec telescòpic repassant les parts menys accessibles amb baieta de microfibra i solució de detergent desinfectant.

Així mateix i d'acord amb les freqüències establertes les traurem i netejarem amb producte desinfectant, amb la finalitat d'evitar en les dependències les malalties pròpies de transmissió aèria.

AL finalitzar la neteja, les deixarem completament seques.

NETEJA I TRACTAMENT DE PUNTS DE LLUM, FLUORESCENTS, INDICADORS LLUMINOSOS, INTERRUPTORS, PUNTS DE MEGAFONIA, QUADRES ELÈCTRICS, Etc....

Aquestes superfícies les mantindrem lliures de pols efectuant desempolsats humits amb baieta de microfibra i solució de detergent desinfectant.

Així mateix i amb la freqüència adequada realitzarem neteges a fons amb producte dielèctric (producte no conductor de l'electricitat), evitant d'aquesta manera possibles accidents i avaries.

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 desinfectant 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 desinfectant.

AL finalitzar la neteja, els assecarem per a evitar oxidacions i deterioracions del metall.

NETEJA I TRACTAMENT DE PAPERERES

Les papereres les buidarem quantes vegades sigui necessari, netejant-les a continuació mitjançant baieta de microfibra i producte detergent desinfectant, sempre en funció de l'ús i ubicació de les mateixes.

NETEJA I TRACTAMENT D'EXTINTORS D'INCENDI/NÍNIXOLS PER A MÀNEGUES

Els netejarem en profunditat i il·lustrarem la part metàl·lica.

Els nínixols per a mànegues els higienitzarem per la part exterior, netejant-los amb baieta de microfibra i detergent.



També estendrem la neteja a la seva part interna i accessoris.

AL finalitzar la neteja deixarem les superfícies seques.

NETEJA I TRACTAMENT D'OBJECTES DE DECORACIÓ, PLANTES DECORATIVES I FIGURES

Els quadres (aquarel·les, pintures a l'oli i altres quadres originals) seran objecte de neteja, única i exclusivament els marcs, els quals els tractarem en funció de la qualitat del material, no netejant en cap concepte les teles.

En el supòsit que en el marc existeixi una placa metàl·lica amb el títol i/o nom de l'autor aquesta la netejarem amb la freqüència que sigui necessària amb un producte netejador de metalls, posant especial cura en no danyar ni tocar el marc.

Les reproduccions emmarcades sota cristall (litografies, làmines, pòsters, etc...), seran objecte de neteja tant el marc, mitjançant l'eliminació de la pols, especialment en la seva part superior, com en el cristall protector de les mateixes.

Les plantes i figures decoratives les desempolsarem amb baieta humida de microfibres.

NETEJA I TRACTAMENT DE MOBLES TAPISSATS

El mètode de neteja que aplicarem als mobles entapissats serà l'adequat d'acord amb les característiques tècniques dels mateixos.

També tindrem en compte en l'elecció del procés de neteja les característiques físic-químiques de les fibres que componen dit gènere així com el tipus de farciment i característiques del mateix.

Previ a la neteja de les tapisseries realitzarem les corresponents proves de solidesa del teixit.

Els mobles entapissats (cadires entapissades, sofàs, butaques, etc...), els mantindrem exempts de pols, utilitzant un aspirador de filtre total.



Així mateix, amb la freqüència adequada, realitzarem un tractament de neteja a fons mitjançant la utilització d'escuma seca o altre tractament idoni per al manteniment de les qualitats pròpies i aspecte físic de la tapisseria.

Amb el nostre procés de neteja garantim una eliminació total d'àcars, bacteris, gèrmens, microorganismes i amb això una eficaç acció desinfectant.

També amb el nostre procés de neteja, els mobles entapissats recobraran la seva esplendor i aspecte de nous i la seva vida s'allargarà més temps.

Una altra de les característiques del nostre procés de neteja constitueix la suavitat natural retornada a les fibres, així com els colors vius i lluminosos que li confereix un aspecte de nous.

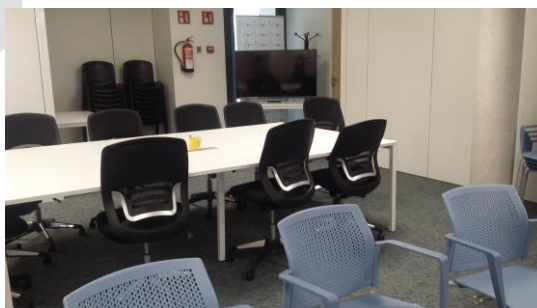
NETEJA I TRACTAMENT DEL MOBILIARI

El mobiliari ho mantindrem en condicions netes i atractives llevant escrupolosament la pols en tota la seva superfície amb baietes de microfibra humides, així com els frecs que es produeixen en l'ús diari.

Els mobles lavables, (armaris, taules, cadires, tamborets, llibreries, bancs, prestatgeries, etc...), els fregarem amb regularitat amb baietes de microfibras i producte detergent .

Els mobles de fusta els netejarem amb baieta de microfibra humida molt escorreguda per a evitar que es deteriorin.

Amb les microfibras assolim un assecat total de les superfícies i amb això evitem la deterioració per humitat de les fustes.



NETEJA I TRACTAMENT DE VIDRES EXTERIORS

Per a la neteja dels vidres exteriors utilitzarem productes de propietats repel·lents i neutres amb la finalitat de perllongar la durada d'aquesta neteja.

La neteja inclou també els marcs, els quals els netejarem amb productes de naturalesa protectora, o sigui, que eviten l'oxidació d'aquests marcs i com a conseqüència, protegeixen el valor dels mateixos.

Els utensilis que utilitzarem seran els adequats en cada cas i s'adaptaran a les necessitats existents.

Per exemple utilitzarem aparells netejavidres amb llavis de goma, mulladors, rascadores, adequadament dimensionaments a la superfície del vidre, així com barres extensibles en llocs de difícil accés, el que permetrà garantir la seguretat en el treball.

Els vidres corresponents a portes d'accés, que siguin susceptibles de ser embrutats per contacte humà: petjades, etc..., seran tractats amb productes anti-petjada.

NETEJA I TRACTAMENT DE VIDRES INTERIORS

Per a la neteja dels cristalls interiors utilitzarem els mateixos mètodes, sistemes i productes descrits que per a la neteja de vidres exteriors.

També en la neteja dels vidres interiors inclourem la neteja dels marcs.

Tots els mètodes descrits anteriorment estan pensats no solament per a la neteja aquesta, sinó per a l'allargament de l'aspecte de net, la conservació del valor constructiu i la higienització.

NETEJA I TRACTAMENT D'ELEMENTS METÀL·LICS

Els acers inoxidable i aluminis els netejarem amb baieta de microfibra i producte detergent neutre 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.

Els daurats i metalls els netejarem amb la freqüència necessària amb producte netejador de metalls adequats i si escau, aplicarem un producte protector que eviti una oxidació del metall, conservant així l'aspecte original.

NETEJA I TRACTAMENT DE PERSIANES DE LAMES TÈXTILS, PERSIANES VENECIANES METÀL·LIQUES, CORTINES I BANDERES

Les persianes les desempolsarem amb aspirador de filtre total i/o mitjançant baieta humida de microfibra i les fregarem a fons amb baieta de microfibra i producte detergent.

Així mateix i d'acord a les freqüències establertes a les persianes de lames tèxtils els efectuarem una neteja a fons in situ sense desmuntatge de les mateixes amb una màquina especial, i a les venecianes metàl·liques també els efectuarem una neteja a fons.

Amb aquestes neteges a fons aconseguirem una gran neteja i higienització contribuint a la perfecta conservació de les mateixes.

Per a les cortines i banderes, el mètode de neteja que aplicarem serà l'adequat d'acord amb les seves característiques tècniques.

Amb la freqüència establerta 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 TUBS I ORNAMENTS

Per a aquesta neteja efectuarem desempolsats, utilitzant aspiradors amb filtre total i accessoris adequats, per a garantir l'eliminació total de la pols i evitar el transvaso del mateix.

NETEJA I TRACTAMENT DE RÈTOLS DE FAÇANA

D'acord a les necessitats, netejarem els rètols de la façana utilitzant en funció dels materials que estiguin construïts, els productes i utensilis més idonis.

NETEJA I TRACTAMENT D'APARELLS-FONTS D'AIGUA

Els aparells-fonts d'aigua els netejarem amb productes detergents desinfectants de amoníac quaternaris 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.

Aplicarem un tractament anti-petjada a fi de protegir la seva superfície.

NETEJA I TRACTAMENT DE PORTA-ROTLLS DE PAPER

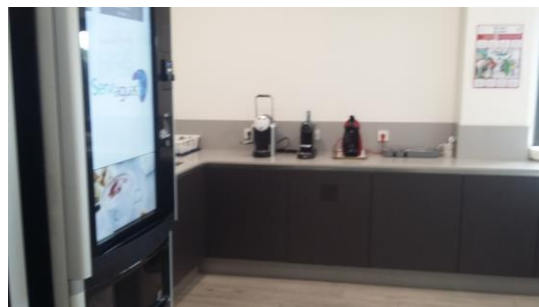
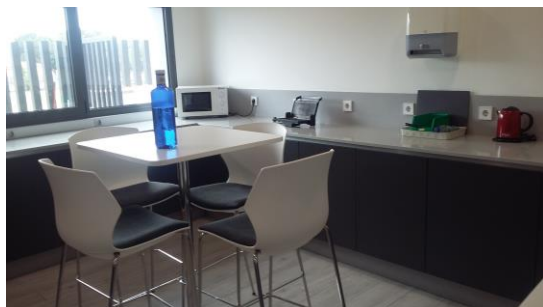
Els porta-rotllos de paper els mantindrem exempts de pols, per la qual cosa procedirem diàriament al seu repàs mitjançant baieta humida de microfibres.

Considerem inclòs dintre del servei, la reposició dels rotllos de paper.

NETEJA DE MÀQUINES DE REFRESC, AIGUA I CAFÈ, NEVERES I MICROONES

Tots aquests aparells els netejarem amb la freqüència adequada amb baieta de microfibres i producte detergent.

AL finalitzar la neteja assecarem les superfícies dels mateixos.



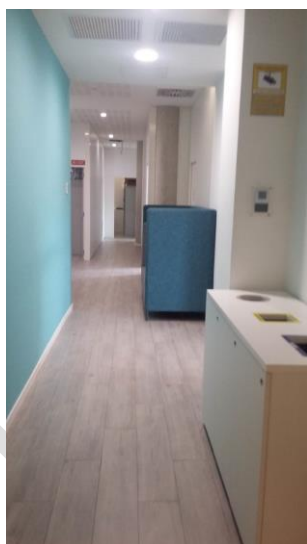
DETALL TÈCNIC DE LES TASQUES A REALITZAR ESPECÍFIQUES PER ZONES

NETEJA I TRACTAMENT DE PASSADISSOS I VESTÍBULS

Per a la neteja dels passadissos i vestíbuls realitzarem un escombrat en humit amb mopa de microfibres i un fregat amb mopa de fregar de microfibres, sistema de doble pool i detergent desinfectant, seguint les dilucions adequades per a assegurar una màxima desinfecció.

Així mateix utilitzarem la fregadora automàtica en aquells passadissos i vestíbuls que a causa de la seva extensió ho permeti.

Sempre netejarem els passadissos a parts iguals amb la finalitat de no molestar el trànsit de la gent.



NETEJA I TRACTAMENT D'ESCALES, RAMPES I BARANES

Per a la neteja de les escales interiors i rampes interiors en primer lloc realitzarem un escombrat humit amb mopa de microfibres i un fregat amb mopa de fregar de microfibres, sistema de doble pool i producte detergent a les dilucions adequades.

Al finalitzar el procés de fregat, les escales interiors i rampes interiors les deixarem completament seques.

Per a la neteja de les escales exteriors i rampes exteriors i quan amb la neteja de manteniment no aconseguim un resultat satisfactori, realitzarem una neteja fons amb productes desincrustants, desgreixadors i màquina rotativa adequada a escales, per a d'aquesta manera eliminar tota la brutícia incrustada.

Seguidament realitzarem una esbandida i aspirat de les superfícies amb aspirador d'aigua.

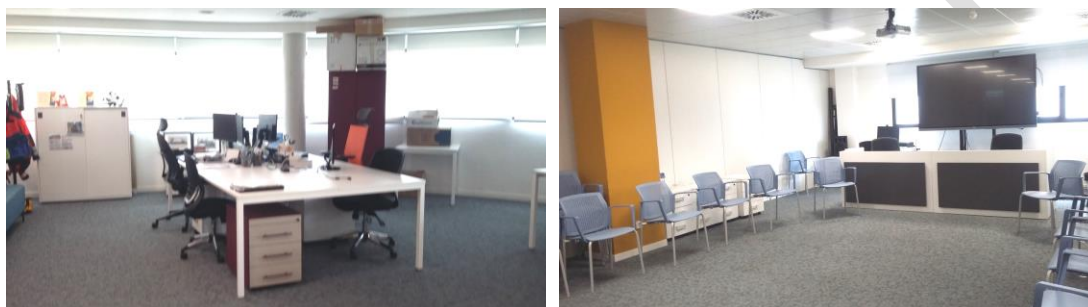
Després de la neteja a fons i d'acord a les freqüències establertes realitzarem neteges de manteniment que consistiran en escombrats i fregats amb fregona de microfibres, sistema de doble pool i detergent neutre.

Així mateix per a les baranes utilitzarem productes especials de protecció i per al seu acabat productes anti-ditades per a garantir l'aspecte permanent de neteja.

NETEJA D'OFICINES, RECEPCIONS, SALES D'ESPERA, HALLS, SALES DE REUNIONS, Etc....

Per a la neteja d'aquestes dependències, en primer lloc realitzarem un buidatge de les papereres, efectuant a continuació una neteja dels mateixos amb baieta humida de microfibres per a d'aquesta manera mantenir permanentment el seu estat de neteja.

Seguidament efectuarem una neteja del mobiliari, objectes de decoració i equipament d'oficina tal com ja hem descrit en els apartats de mobiliari, objectes de decoració i equipament d'oficina.



Finalment realitzarem un escombrat dels trespols amb mopa de microfibres humida i un fregat amb mopa de fregar de microfibres, sistema de doble pool i producte detergent. Els trespols de moqueta seran aspirats amb un aspirador de pols i aigua.

Les parets, sostres i vidres els netejarem d'acord a les freqüències establertes tal com ja s'ha comentat en els apartats de neteja de sostres, parets i vidres.

AL finalitzar la neteja, les superfícies les deixarem seques.

NETEJA DE DORMITORIS DE METGES DE GUÀRDIA

Per a la neteja d'aquestes dependències, en primer lloc obrirem les finestres per ventilar l'espai. Després realitzarem un buidatge de les papereres, efectuant a continuació una neteja dels mateixos amb baieta humida de microfibres.

Seguidament, retirarem la roba de llit usada (llençols, mantes, coixí, etc) i farem el llit amb roba neta. La roba bruta es col·locarà apart, per a la seva recollida per l'empresa de bugaderia.

Efectuarem una neteja del mobiliari, objectes de decoració i equipament del dormitori tal com ja hem descrit en els apartats de mobiliari, objectes de decoració i equipament d'oficina.

Finalment realitzarem un escombrat dels trespols amb mopa de microfibres humida i un fregat amb mopa de fregar de microfibres, sistema de doble pool i producte detergent.

Les parets, sostres i vidres els netejarem d'acord a les freqüències establertes tal com ja s'ha comentat en els apartats de neteja de sostres, parets i vidres.

AL finalitzar la neteja, les superfícies les deixarem seques.



NETEJA D'ARXIU I MAGATZEMS

Per a aquesta neteja, tindrem en compte els materials constructius, així com la importància que requereix la conservació dels exemplars emmagatzemats en aquestes dependències.

Per a la neteja d'aquestes dependències, en primer lloc efectuarem un buidatge de les papereres seguit d'un desempolsat i fregat amb baieta de microfibres i producte detergent de prestatgeries, armaris, taules, cadires, arxivadors, etc....

A continuació efectuarem un escombrat dels trespols amb mopa de microfibres humida i un fregat dels mateixos amb mopa de fregar i producte detergent .



Així mateix i d'acord a les freqüències establertes, efectuarem un desempolsat de capsas i arxius amb baieta de microfibres i/o aspirador regulador de filtre especial que permet el buit adequant-lo a l'estat de conservació dels llibres, amb aquest sistema garantim la total eliminació d'àcars.

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 amb recollidors de doble tapa i poals adequats per a això.

Així mateix, i d'acord a les freqüències establertes, efectuarem un buidatge de totes les papereres.

Les entrades exteriors als edificis i les terrasses, les escombrarem manualment d'acord a les freqüències establertes amb raspalls sintètics adequats per a exteriors, evitant al màxim l'aixecament de pols.

Així mateix, també les fregarem adequadament.



NETEJA I TRACTAMENT DELS TERRATS, CARTEL·LES I BAIXADES D'AIGUA

Aquestes zones, i d'acord amb les freqüències necessàries, les escombrarem i/o aspirarem amb aspirador i barra telescòpica per a d'aquesta manera mantenir sempre un estat permanent de neteja.

Així mateix, i sempre que sigui necessari, retirarem fulles, herbes, etc... de les baixades d'aigua per a evitar d'aquesta manera possibles obstruccions de conductes.

NETEJA I TRACTAMENT DE ZONES D'EXTERIORS

La neteja de les zones enjardinades, zones de gespa, patis exteriors de sorra i ciment, etc... la realitzarem d'acord a les freqüències establertes de la següent forma:

- Buidatge de papereres
- Retirada de brutícia (papers, plàstics, restes de menjar, cigarrets, fulles, llaunes, etc.) de totes aquestes zones amb aspirador industrial especial per a això.
- Escombrat de patis de ciment amb raspall sintètic adequat.
- Retirada d'herba dels intersticis dels paviments.
- Neteja del mobiliari exterior amb baieta de microfibres i producte detergent .

Es procedirà a la recollida diària de papers i fems que pugués haver en els patis. Per rotació es realitzarà la neteja amb màquina i productes adequats a aquest paviment. Les papereres es buidaran diàriament, setmanalment es desinfectaran amb productes bactericides. Les fonts dispensadores d'aigua també es mantindran nets i desinfectats amb productes adequats.

NETEJA I TRACTAMENT D'ASCENSORS, MUNTACÀRREGUES I ELEVADORS PER A MINUSVÀLIDS

Per a aquesta neteja, utilitzarem productes específics adequats a cadascun dels diferents tipus de materials que estan formats els ascensors, muntacàrregues i elevadors.

Per a la neteja de l'acer inoxidable, utilitzarem productes abrillantadors especials per a acer inoxidable.

D'aquesta manera obtindrem unes superfícies brillants i protegides.

Així mateix, aplicarem productes anti-petjada en totes les seves superfícies per a mantenir l'aspecte permanent de neteja.

NETEJA I TRACTAMENT DE BANYS, VESTUARIS I DUTXES

Concedirem especial atenció a la neteja dels banys, vestuaris i dutxes que són el mirall del grau de neteja que es respira en un Centre net i que, per l'ús al que van destinats, requereixen el major grau d'higiene possible.

Tots els sanitaris seran objecte d'una neteja escrupolosa i metòdica, així com els trespols i tots els accessoris.

Evitem l'ús de netejadors àcids molt forts que si bé tenen un efecte netejador immediat i espectacular sobre les incrustacions calcàries (calci i magnesi) provocades per la duresa de l'aigua, produeixen a la llarga danys irreparables en les aixetes, canonades, paviments i accessoris.



Per a la neteja de les superfícies dels sanitaris (miralls, banys, sanitaris, aixetes, rajoles) efectuarem una neteja amb baieta de microfibres i detergent desinfectant.

Per als trespols efectuarem un fregat amb fregona o mopa de microfibres, sistema de doble pool i solució de detergent desinfectant.

AL final aplicarem un producte de descomposició bioquímica en els sanitaris per a una desinfecció total.

Al finalitzar la neteja i desinfecció, les superfícies les deixarem seques.

Pel que fa als vestuaris aplicarem idèntiques precaucions, molt especialment en els plats de dutxa i en els seus propis recintes, on és freqüent la formació de fongs típics "peu d'atleta".

En aquestes zones utilitzarem productes fungicides.

Les taquilles, bancs, penja-robes, etc. rebran el mateix especial cura i també es fregaran amb baieta de microfibres i producte detergent .

Les taquilles les netejarem per fora i d'acord a les freqüències establertes també per dintre.

Les reixetes de les dutxes i vestuaris les traurem i les netejarem amb raspall i detergent desinfectant clorat, esbandint-les a continuació amb aigua a pressió.

NOTA: El personal de neteja comunicarà a manteniment les avaries detectades.

NETEJA I DESINFECCIÓ DEL DEPARTAMENT DE NETEJA

Una vegada acabada la jornada laboral, procedirem a la neteja i desinfecció del material utilitzat, així com el seu correcte emmagatzematge.

- Els poals, mopes, fregones i baietes, els rentarem enèrgicament amb un detergent aniónic i els aclarim amb una solució d'aigua i hipoclorit sòdic (lleixiu)
- Realitzarem un segon aclarit amb aigua neta sense utilitzar cap producte.
- Els escorrerem bé i els deixarem assecar a l'aire: les baietes les penjarem en els seus ganxos corresponents i les fregones les introduïrem en els seus adaptadors, mai les guardarem dintre dels poals.

RETIRADA DE RESIDUS

La nostra empresa efectuarà la retirada d'escombraries de cada edifici i/o local en borses adequades. Dipositant-les en els contenidors destinats a tal fi.

La nostra empresa, s'encarregarà de la recollida i retirada de fems així com del seu dipòsit als contenidors que es determinin complint amb les normes vigents dictades per les autoritats sanitàries i municipals.

La nostra empresa retirarà els enderrocs provocats per petites obres promogudes pel servei de manteniment dels edificis i locals.

No es considerarà fems a les grans masses d'enderrocs producte d'obres i demolicions.

La nostra empresa es farà càrrec de la recollida, transport interior en els edificis i locals i emmagatzematge en els contenidors destinats a tal fi dels:

- Paper i cartró
- Envasos
- Vidre
- Residus assimilables a urbans (grup I)

La nostra empresa complirà els següents requisits:

Les borses d'escombraries compliran la normativa vigent en quant a galga, color i sistema de tancament, romandran sempre degudament tancades i seran dipositades en els seus corresponents contenidors. La mida serà l'adequada als contenidors i papereres dels centres. Mai s'arrossegaran ni emmagatzemaran en el trespòl.

Les freqüències de realització d'aquestes tasques seran les especificades en el PPT

L'operació de retirada de fems es realitzarà després de la neteja de cada edifici o local.

La zona d'emmagatzematge de residus es netejarà diàriament.

MEMÒRIA TÈCNICA DEL SERVEI DE DESINFECCIÓ, DESRATITZACIÓ I DESINSECTACIÓ

La nostra empresa prestarà els serveis de desinfecció, desratització i desinsectació de les dependències objecte del contracte que el precisin, incloent el contingut i el continent d'aquests, i en general tot l'existent dins de la parcel·la dels centres. S'entendrà, comprès en el concepte dels edificis, qualsevol servei, habitació, dependència, habitacle, instal·lació, buit, fals sostre, baixant, conducció, passadís, clavegueram (tant fluvial com fecal), sanejament, jardins, etc., i en general tota zona, lloc o espai, ja existent, fix o mòbil, que determini la direcció de SAMU061 com a susceptible de la realització de tots o alguns dels serveis.

Es comunicaran als responsables de SAMU061 totes les evidències que indiquin la presència d'insectes o plagues, identificats mentre es realitza el servei de neteja.



Els tractaments que es realitzaran seran els següents:

Tractament de xoc

Anualment, s'efectuarà un tractament de xoc en el mes que es consideri propici per a un millor resultat.

Tractament preventiu

S'haurà de realitzar un pla de prevenció i control de plagues contra rosegadors, insectes, artròpodes, etc. encaminat a controlar o evitar l'aparició de malalties i microorganismes patògens. S'aplicaran les tècniques de control integrat necessàries per a tal fi (mètodes químics, biològics, etc.) autoritzats per a l'actuació i conforme a la reglamentació vigent i en coordinació amb el departament o àrea corresponent dels centres objecte del contracte.

Tractament no programat

S'atendran tots els brots que poguessin detectar-se pel personal dels centres fora dels períodes assenyalats i a la màxima brevetat possible. Sempre que sorgeixi alguna incidència referent al servei i el caràcter d'urgència del qual i necessitat de resolució immediata sigui evident, es respondrà entre 2 i 4 hores des que es va rebre l'avís.

Els treballs de desinsectació i desratització s'aplicaran en les hores que menys interfereixin en l'activitat.

Abans de la realització de qualsevol treball (tant de desinsectació com de desratització), l'empresa informará per escrit de les característiques del tractament, molèsties que poguessin ocasionar l'aplicació dels diferents productes valorant la necessitat d'aïllament, desallotjament, etc., de la zona si fos necessari.

Per a l'execució de les tasques s'elaborarà un calendari de visites, mínim una trimestral, de comú acord, especificant expressament els dies i horaris en què s'efectuaran.

La nostra empresa presentarà els documents dels productes que s'utilitzaran, reflectint les característiques, registre de sanitat, última revisió i composició química, a fi de ser valorat i conformat. Així mateix, abans de realitzar el tractament s'enviarà per correu electrònic un full de treball a realitzar al que es descriuran:

- Lloc on s'ha realitzat el tractament
- Tipus de tractament
- Data i hora
- Producte emprat, dosi i aplicació del tractament.
- Termini de seguretat corresponent.
- Observacions i suggeriments.
- Nom tècnic
- Conformitat dels treballs per part del responsable del lloc.
- Mesures a prendre per a una correcta aplicació

Una vegada realitzat el tractament, signarà la conformitat el personal del servei implicat i es lliurarà el document al Director de Gestió o als coordinadors.

Amb caràcter semestral, s'emetrà un informe que farà referència a tot el període d'actuació i on es reflectiran tots els llocs d'actuació, incidències ocorregudes, resultats dels tractaments, efectivitat dels productes, dificultat observada i qualsevol incidència relacionada amb el servei.

Control ambiental dels tractaments

Se substituirà, en mesura del possible, la utilització d'insecticides químics per mètodes biorracionals de prevenció o biològics, amb la finalitat de reduir al màxim la contaminació. En tot moment estaran coordinats els tractaments que es duguin a terme amb la vigilància del medi ambient i amb l'aplicació de mesures que assegurin la salut dels tècnics, de l'ambient i de les persones que seran usuàries de les zones tractades.

La nostra empresa contemplarà un estricte compliment dels requisits mediambientals legals dels diferents àmbits: europeus, estatal, autonòmic i municipal.

El servei de desinsectació s'encarregarà del control dels grups d'artròpodes següents, utilitzant els procediments que eviti l'aparició d'espècies resistents:

- Insectes vectors voladors: mosques, mosquits.
- Artròpodes vectors caminadors: paneroles, formigues.
- Artròpodes hematòlegs: xinxes, puces, polls, àcars, paparres.
- Artròpodes plagues molestes: aranyes, tijeretas, milpiés, centpeus, cochinilla de la humitat, lepismas, vespes, abelles, processonària del pi.
- Artròpodes dels productes emmagatzemats: corcs, àcars, arnes etc.



Prestacions incloses

L'assistència tècnica de la prestació del servei de desratització i desinsectació inclou:

- La mà d'obra de totes les operacions que poguessin derivar-se de la prestació dels serveis.
- Tots els materials i productes necessaris per a executar els serveis de desratització i desinsectació.

Punts d'aplicació dels tractaments

En principi, s'aplicaran els tractaments de prevenció a les següents zones:

- Zones de servei de les instal·lacions (sala de calderes, sala de màquines, etc.)
- Magatzems
- Desguassos i arquetes
- Registres de clavegueram exterior i fosses
- Zones perimetrals dels edificis

Freqüències previstes del tractament:

Els tractaments s'aplicaran amb una freqüència trimestral. A més, s'atendran les emergències per aparició d'insectes o rates entre els períodes d'aplicació dels tractaments.

Productes i formulacions que s'utilitzaran:

- Rates i ratolins: Ratonex ratas 26 , menjadors de seguretat CQM
- Paneroles: Ecorex gel one, Trampas Cuc Neo Serpa
- Formigues: Serpa Cíper 20, Nexa hormigas, Max Force Quantum

MEMÒRIA TÈCNICA DEL SERVEI DE BUGADERIA

El servei complementari de bugaderia comprèn la recollida de roba blanca bruta (llençols, fundes de coixí, tovalloles i mantes), la rentada i planxa, així com el seu lliurament en les instal·lacions de les unitats que el precisen, coordinant tot el procés amb el personal de neteja assignat en aquestes. El subministrament de bosses o altres elements per al transport de la llenceria serà a càrrec de la nostra empresa.

Les bases que requereixen d'aquest servei són les assenyalades al PPT:

- Edifici de Gerència 061 (Base Operativa i Central de Coordinació)
- Base Operativa Son Llätzer.
- Base Operativa d'Inca

La nostra empresa proposa la recollida de la roba bruta els dimarts.

En el moment de la recollida de la roba es procedirà a la devolució de la roba neta recollida el dia anterior, segons els horaris que s'acordin amb el responsable de cada centre.



PROTOCOLS DE NETEJA PER DEPARTAMENTS

Establirem per a cadascuna dels departaments i persona assignada als mateixos, els corresponents protocols de neteja que determinaran gràficament els següents paràmetres:

- Recomanacions Generals
- Zona a netejar
- Freqüències
- Producte a utilitzar
- Dosi
- Procediment
- Nom del responsable

A títol d'exemple els adjuntem el disseny d'aquests protocols que tindrem a la disposició de cadascun dels empleats i que estarà incorporat en el suport especial dels carros de neteja que utilitzarem en el servei. S'adjunta un exemple dels protocols a l'Annex 2 "Protocols de neteja"

1.5. PLANNING DE FREQÜENCIES

Una vegada definit l'equip, els procediments de neteja i els temps necessaris per a la realització del servei, es confecciona el planning de freqüències de neteja. El planning servirà de guia per realitzar el servei d'acord a l'oferta.

El treball de neteja s'efectuarà de manera tal que en cap moment es vegi pertorbat el normal funcionament del centre de treball ni el de cap de les seves dependències, àrees, departament o seccions, així com tampoc el trànsit interior d'empleats o visitants.

Les operacions que se citen s'adequaran a la infraestructura i equipament de cada centre de treball, conformement al pla i seguint les instruccions que si escau, dicti la Direcció del centre.

NETEJA NORMAL O DE RUTINA (PROGRAMADA)

Comprèn la neteja diària estandarditzada, i per tant planificada, d'espais i superfícies de manera que es generi un entorn net i ordenat, adaptant els mètodes i productes emprats a el nivell de risc de la zona. La periodicitat d'aquesta neteja estarà en funció de l'espai i l'àrea afectada. Comprèn tots els elements d'infraestructura (sòls, banys, paràmetres verticals i horitzontals)

mobiliari, portes, neteja dels poms i picaportes, televisors, equips informàtics, moquetes, armaris en general, lluminàries, reixetes d'aire condicionat, telèfons, etc.

La seva neteja serà diària. Aquesta neteja es repetirà si cal i algun moment a petició del responsable de la unitat, centre o servei sempre que aquest constati brutícia.

PROGRAMA DE TREBALL	FREQÜÈNCIES NETEJA
Neteja de taules, telèfons, armaris, butaques, televisors, protectors de paret, llum, etc., a més de sòls, superfícies, portes amb molt especial atenció als poms; mampares de vidre de separació; sortides d'aire condicionat i similars, banys i vestuaris, complements, vestíbuls, escales, ascensors, terrasses, etc.	Diàriament (en torn de matí)
Neteja de les habitacions dels metges de guàrdia, fent els llits que s'hagin utilitzat	
Neteja i desinfecció de banys (wc's i lavabos)	
Neteja de les zones de risc alt, CCUM i WC públics	
Neteja de zones administratives i de gestió	
Neteja de aules i àrea de Docència	
Neteja de zones de descans i menjador (Bases Operatives)	
Neteja d'estores i moquetes	
Sala Coordinació d'Urgències Mèdiques	Dues vegades diàries en torns diferents (matí i horabaixa)
Sala descans i cuina Àrea Central Coordinació	
Banys i vestuaris Àrea Central Coordinació	
Neteja despatx Director de Gestió	Dues vegades per setmana (buidament de papereres diari)
Neteja despatx Coordinador Central	
Sala de Junes	
Despatx Gerent	
Despatxos Direcció Assistencial	
Despatx Recursos Humans	
Aules Docents (segons calendari de cursos)	Un dia per setmana (buidament de papereres diari)
Sortides moll i llocs de pas	
Despatxos	
Neteja de magatzems	Quinzenal
Neteja de vidres	Mensual
Neteja i descalcificació dels difusors i airejadors de les aixetes dels banys	
Neteja d'embornals i retirada de fulles i residus	
Neteja a fons de l'àrea de Docència	Períodes no lectius (en coordinació amb el responsable del contracte)

NETEJA GENERAL O A FONTS (PLANIFICADA)

Es considera aquella que es realitza periòdicament i inclou els elements de neteja de rutina més aquells altres fixos o mòbils, que es poden desmuntar o desplaçar, la que suposa el moviment del mobiliari pesat o de grans dimensions i que per això es fa necessària l'ajuda d'una altra persona o una preparació prèvia (buidatge d'un prestatge, armari, frigorífics per exemple).

Aquest tipus de neteja pot respondre a una programació prèvia o bé respondre a les necessitats d'un determinat servei de manera que es generi una bona qualitat de neteja i, per tant, de l'estat higiènic-sanitari.

La nostra empresa presentarà la programació per a la realització de la neteja planificada al llarg de tot l'any, que es comunicarà en cada cas concret a el servei que correspongui amb una antelació de dos dies als responsables de les àrees i els serveis afectats.

Aquest tipus de neteja inclou: terres, parets, incloent el abrillantat i / o polit de les que ho permetin i la neteja de "pintades" de les façanes; sostres, vidres, finestres, persianes, cambres de bany (enrajolat inclòs), portes, mampares, tot el mobiliari, desplaçant el que es pugui del seu lloc habitual (no oblidant les rodes), armaris (inclòs interior si ho permet el seu contingut) , vitrines i prestatgeries (en col·laboració amb el personal de la Unitat per al seu buidatge), lluminàries, reixetes d'aire, radiadors, telèfons, televisors i qualsevol altra superfície o mobiliari, que pugui ser netejat pel personal de neteja.

Inclou a més la neteja de: patis, façanes, finestrals, zones envidrades i balcons, cobertes planes i terrasses, vials, aparcaments i voreres, terrats, teuladells, baixades i fosses, embornals, zones enjardinades, galeries de servei, mobiliari i estris.

Neteja profunda de la Central de Coordinació d'Urgències Mèdiques (CCUM): terres, parets, sostres, vidres, banys, portes, mampares, mobiliari, armaris, lluminàries, reixetes d'aire condicionat, equipament, telèfons, ordinadors, etc.	Trimestralment
Neteja profunda de la moqueta de l'edifici de la Gerència (C/ Calçat, 2) amb màquina d'injecció -extracció	Semestralment
Neteja general a fons de la resta de zones i habitacles: terres, parets, vidres, banys, portes, mampares, mobiliari, armaris, lluminàries, reixetes d'aire condicionat, equipament, telèfons, ordinadors, etc.	
Neteja de cortines, separacions tèxtils i cortines de dutxes	

PROGRAMACIÓ DE LES TASQUES

Les tasques de neteja es duren a terme dins l'horari de servei indicat, amb la següent planificació:

- Tasques de periodicitat diària: aquestes tasques seran realitzades cada dia de servei de neteja.
- Tasques de periodicitat dies alterns: seran realitzades els dimarts i dijous.
- Tasques de periodicitat setmanal: les neteges a fons seran realitzades en divendres.
- Tasques de periodicitat mensual: la neteja de vidres es realitzarà durant la primera setmana del mes. Les rajoles dels banys seran netejades la darrera setmana del mes, així com els taulons d'anuncis, quadres i directoris. La neteja a fons del mobiliari es realitzarà la tercera setmana del mes.
- Tasques de periodicitat semestral: les persianes, cortines i estors seran netejades als mesos de juny i desembre. Les portes i marcs de fusta es netejaran als mesos de maig i novembre.
- Tasques de periodicitat anual: aquestes tasques es realitzaran el mes d'agost, coincidint amb la menor ocupació dels edificis.

NETEJA CONCRETA O CORRECTIVA (NO PLANIFICADA)

La neteja concreta o correctiva és aquella no programada i que és causada per un fet accidental i fortuït a causa de el normal funcionament en qualsevol servei. Es genera davant de situacions d'urgència o de rutina no planificada (incidents imprevistos, etc.), i que obliga a el servei a respondre dins el temps de resposta establert, tornant la situació als estàndards de qualitat inicials dins el temps de rectificació assignat. Aquest tipus de neteja es realitzarà sempre per indicació de la persona responsable del servei, i es farà tantes vegades com calgui i necessari per tal de mantenir el Centre o vehicle en el major nivell d'higiene i bon aspecte.

També es considera neteja concreta:

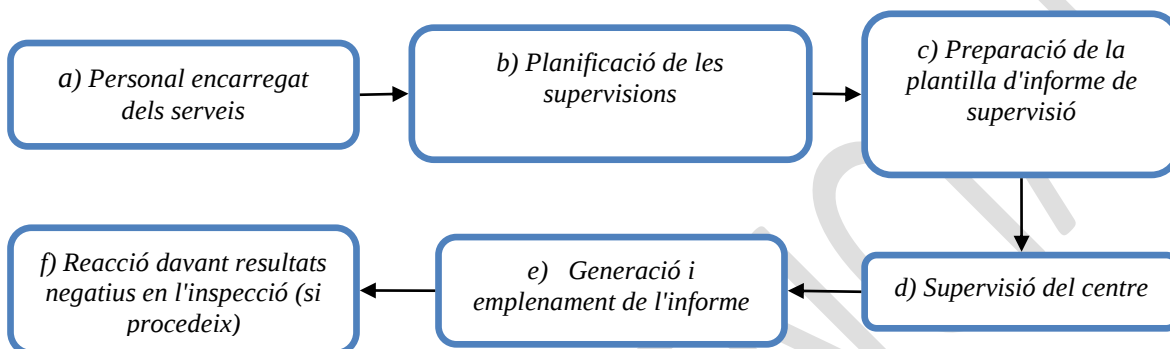
- Superfícies d'acer inoxidable i lavabos o aigüeres.
- Se estimarà així mateix, com un servei de neteja de tipus concret, no programat a aquell que ha de efectuar-se en qualsevol dia o moment, inclosos dissabtes, diumenges o dies festius, però que per necessitats específiques i per tal de mantenir un estat correcte, inexcusablement s'hagi de fer.
- Altres àrees o zones que es determinin i justifiquin per l'activitat realitzada en les mateixes, el personal del servei de neteja, netejarà aquelles superfícies que siguin pròpies de la seva competència.
- Al final de cada procés es desinfectaran amb productes adequats, tots els estris de neteja i es guardaran de manera que no afavoreixi el desenvolupament de microorganismes.

1.6. PLA DE SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DEL SERVEI

El nostre objectiu com empresa de neteja és el de l'optimització dels recursos, netejar i higienitzar, mantenir i conservar les àrees en les quals el nostre equip de serveis realitza operacions de neteja, per estètica i seguretat; però la raó que ens impulsa és, sobretot l' higiene.

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.

Les fases del procés de supervisió dels serveis seran les següents:



Com s'ha comentat anteriorment, la supervisió dels serveis és fonamental per verificar i assegurar la qualitat dels processos de neteja i el treball del personal que forma l'equip de neteja.

El número i la freqüència de les supervisions de cada edifici serà consensuat amb el responsable del contracte . Com a mínim, es farà una supervisió mensual a cada centre. 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.

La gestió, coordinació i gestió del servei de neteja es realitzarà mitjançant el programa informàtic IGM. El funcionament i les característiques del programa s'expliquen al llarg d'aquest apartat.

A) PERSONAL ENCARREGAT DELS SERVEIS (SUPERVISOR/ES DE NETEJA DELS CENTRES)

Balears de Limpiezas S.A. assignarà a cada centre una persona responsable, que serà la encarregada de l'organització, supervisió i coordinació del contracte .

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.

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

- **Supervisors de servei per a cada edifici:** BALIMSA disposa d'un equip de supervisors de neteja format per **5 persones**, que seran les encarregades de l'organització i la supervisió dels a totes les illes (Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera).

Aquests supervisors de servei o supervisors de centre realitzaran la inspecció i supervisió del servei de neteja, realitzaran inspeccions a l'efecte de comprovar el correcte funcionament del servei i

solucionaran quantes incidències sorgeixin en el mateix, organitzaran els llocs de treball, acompanyaran i informaran de les seves tasques al personal substituït del personal absent, canalitzaran les ordres transmeses per la Direcció del Centre, etc. I estaran permanentment localitzats en un telèfon mòbil el número del qual li serà facilitat als responsables de cada Centre i/o cada contracte. 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.

- **Coordinador general:** 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. 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. El coordinador general 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.

- **Auditores interna de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral:** aquesta persona és responsable dels sistemes de Gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral segons les normes ISO 9001:2015, 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 la norma OSHAS 18001. 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

Mensualment, es planificaran les supervisions que es realitzaran durant aquest mes, amb antelació suficient. Aquesta planificació serà interna o conjuntament amb l'Administració. En tot cas, el responsable de cada contracte estarà informat i haurà validat la planificació de les supervisions del centre. Les supervisions generaran un informe de supervisió.

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 a un nou centre o contracte, la responsable de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral crearà una plantilla d'informe de supervisió específic per a aquest centre al programa informàtic IGM, amb les següents dades:

- 1) Grau de neteja del centre. Grau de compliment dels requisits i condicions establerts als plecs. Elements dels quals s'ha de supervisar el seu estat de neteja, planta per planta:
 - Trespòl dels despatxos, zones comunes, aules, tallers, etc.
 - Mobiliari: prestatges, taules, equipament informàtic, telèfons, cadires, bancs, taquilles, pissarres, armaris, quadres i elements decoratius, cadires, sofàs, mampares de separació de taules, portes, fonts d'aigua, màquines de cafè i/o begudes, etc.
 - Banys: trespòls, rajoles, aixeteria, sanitaris, portes, dispensadors de paper higiènic, paper eixugamans, paperera, etc.
 - Bar, restaurant i cuina: trespòl, mobiliari, parets, portes, electrodomèstics, cambres frigorífiques, campanes extractores, etc.
 - Sala audiovisuals: trespòl, parets, portes, vidres, mobiliari, equips informàtics i audiovisuals.
 - Sala de juntes, sales de formació o sala de reunions: trespòl, mobiliari, equipament informàtic, etc.
 - Sala d'espera o d'atenció al públic: trespòl, mobiliari, cadires, sofàs, papereres, elements decoratius, etc.
 - Gimnàs: trespòls, sanitaris, miralls, papereres, mobiliari, etc.
 - Vestuari: trespòl, sanitaris, portes, rajoles, dispensadors de paper higiènic, paper eixugamans, paperera, etc.
 - Escales interiors i exteriors: trespòl, passamans, etc.
 - Passadissos: trespòls, passamans, etc.
 - Ascensor: portes, mirall, panells interiors, trespòl, panell de botons, rails, etc.
 - Quartet de neteja: trespòl, prestatgeria, ordre i estat de l'estoc de productes i consumibles, 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.
 - Aparcament interior i exterior: trespòl, papereres, etc.
 - Vidres interiors i exteriors de l'edifici, ròtols i panells indicatius, tant exteriors com interiors
 - Ordre general de les dependències i presència d'olors a les dependències
 - Estat de conservació i manteniment de la maquinària i materials de neteja assignats
 - Qualsevol element que sigui rellevant per l'Administració i/o el responsable del contracte.

- 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 mínimes establertes als plecs
- 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 al PPT:

- 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
- Absència de productes en esprai (completament prohibits per la nostra empresa)
- Sabó de mans amb etiqueta ecològica o equivalent
- Cel·lulosa de fibra reciclada o de boscs de gestió forestal sostenible
- Bosses de fems 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.)
- 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: trespòl, prestatgeria, ordre i estat de l'estoc de productes i consumibles, etc
- Qualsevol element que sigui rellevant per l'Administració i/o el responsable del contracte.

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 IGM 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.

D) SUPERVISIÓ, GENERACIÓ I EMPLENAMENT DE L'INFORME DE SUPERVISIÓ

BALIMSA utilitzarà la plantilla creada al programa informàtic IGM durant la realització de la 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 i revisarà les diferents dependències del centre. El supervisor/a comprovarà, visualment o per altres mitjans que consideri necessaris, l'estat de neteja dels diferents elements.

Cada element descrit a l'apartat anterior serà supervisat i puntuat segons l'estat de neteja de l'element i la seva comparació amb els estàndards de qualitat especificats per l'Annex III del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars de l'Acord Marc i que es detallen a l'apartat corresponent. La valoració i ponderació de cada ítem serà consensuada amb el responsable del centre.

L'informe serà emplenat com s'indica a continuació:

- VALORACIÓ: la puntuació pot oscil·lar des de 4 (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 l'estat de neteja és òptim i 1 si és pèssim.

- Puntuació 4: Perfectes condicions de neteja.
- Puntuació 3: Bones condicions de neteja.
- Puntuació 2: Condicions deficientes de neteja.
- Puntuació 1: Condicions lamentables de neteja.

- 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 persona supervisora omplirà un informe de supervisió, satisfacció del client i nivells de neteja cada vegada que visita el centre, valorant el nivell de neteja dels diferents elements, l'estat general de la instal·lació i, quan es reuneixi amb el client, els comentaris i suggeriments de millora que aquest faci sobre el servei. Una vegada finalitzada la visita de supervisió, deixarà una còpia de l'informe de supervisió al 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 Professional de Limpieza - CPL).

ESTÀNDARDS DE QUALITAT

Els estàndards de qualitat del servei que l'empresa BALIMSA comprovarà en cada supervisió dels centres són descrits a continuació, segons el tipus de dependència (edifici administratiu o edifici docent)

Sòls (superfícies dures) i moquetes: sense pols, brutícia, borrisols (pelusas), escombraries, marques, petjades, taques o líquids, incloent zones de difícil accés, com a cantonades, vores o els voltants del mobiliari. Les superfícies brillen de forma uniforme. S'utilitza senyalització i advertiments de manera apropiada per a la seguretat dels usuaris en sòls humits o zones recentment netejades.

Sostres, parets, paraments en general (frisos, sòcols, motllures, etc) i cornises. Portes, marcs de finestres, ampits exteriors: Sense pols, brutícia, teranyines, borrisols (pelusas), marques, petjades o

taques, especialment en portes de vidre i mampares, incloent els marcs i zones superiors de les portes, interruptors o endolls (enchufes).

Llums i punts de llum. Reixetes de ventilació, climatització i sortides d'aire condicionat: sense pols, sorra, brutícia, teranyines, borrisols (pelusa), escombraries, marques, taques o líquids tant per dins com per fora. Tots els conductes de ventilació estan buidats. Els aparells per matar o prevenir insectes no tenen insectes morts i estan nets i operatius.

Passadissos, zones d'accés, zones d'atenció al públic i resta de zones comunes, amb tots els seus elements. Escales, passamans i baranes. Papereres i cendrers: sense pols, sorra, brutícia, teranyines, borrisols (pelusa), escombraries, marques, petjades, taques, líquids o males olors. On correspongui, les superfícies brillen de forma uniforme. Les papereres tenen en el seu interior una borsa.

Despatxos, sales de reunions, salons d'actes, biblioteques. Mobiliari i elements de decoració, etc. Vitrines, prestatgeries, biblioteques, etc.: sense pols, sorra, brutícia, teranyines, borrisols (pelusa), marques, petjades, taques o líquids, incloent les potes o rodes del mobiliari, superfícies elevades i zones de difícil accés. El mobiliari no desprèn olors desagradables. Les prestatgeries i armaris no tenen pols, brutícia, escombraries o taques, tant per dins com per fora.

Catifes, estores i tapissos: inclou catifes i tapissos, cortines, extintors, llums de sobretaula, objectes d'oficina, cadires, retolació, equips informàtics, fotocopiadores i faxes, equips telefònics, aparells de climatització i elements fixats en les parets, com a quadres, aplicacions, etc. que estaran sense pols, marques, petjades o taques.

Aules de formació: sense pols, sorra, brutícia, teranyines, borrisols (pelusa), escombraries, marques, petjades, taques o líquids, incloent zones de difícil accés com a cantonades o vores. Les aules estan recollides i tots els seus elements nets especialment taules i cadires sense xiclets ni altres residus pegats. Els sòls i altres elements estan lliures de taques de tinta, grasses o olis.

Vidres exteriors i interiors de finestres: sense pols, marques, petjades o taques tant per dins com per fora.

Bany i vestuaris: sense pols, sorra, brutícia, teranyines, borrisols (pelusa), marques, petjades, taques, líquids, restes corporals, escuma o males olors. Inclou els elements penjats en les parets (com dispensadors de sabó, de paper, etc), aixeteria, cartel·les (repisa) o altres elements propis d'un bany, com el lavabo, les dutxes i les seves cortines o el sanitari). Les superfícies brillen de forma uniforme. Hi ha suficient quantitat de consumibles de bany, com a paper higiènic o sabó.

Cafeteries, menjadors i cuines. Parament (menaje): sense greix, pols, sorra, brutícia, teranyines, borrisols (pelusa), marques, petjades, taques, líquids i males olors. Es compleixen els estàndards higiènics quan els electrodomèstics s'utilitzen per a menjar estan nets i sense restes de menjar. Les fonts de beguda estan netes i sense taques. Els aparells per matar o prevenir insectes no tenen insectes morts i estan nets i operatius.

Garatges, magatzems, patinillos, arxius i cambres tècniques: sense pols, sorra, brutícia, teranyines, borrisols (pelusa), escombraries, marques, petjades, taques o líquids, incloent zones de difícil accés com a cantonades o vores. On correspongui, les superfícies brillen de forma uniforme. Els aparells per matar o prevenir insectes no tenen insectes morts i estan nets i operatius.

Zones exteriors, incloent aparcaments, i patis: sense pols, sorra, brutícia, teranyines, borrisols (pelusa), escombraries, marques, petjades, taques o líquids, incloent zones de difícil accés. A les zones de pas així com les arquetes, desguassos, embornals, llimes, etc, no hi ha fulles.

Ordre en general Olors: l'àrea està ordenada. Les zones d'entrada i sortida estan buidades. L'àrea fa bona olor

Recollida i tractament de residus: recollida dels residus corrents generats i dipòsit dels mateixos en els punts habilitats. Els contenidors des de recollida de residus estan nets i sense restes en el seu interior.

E) REACCIÓ DAVANT RESULTATS NEGATIUS EN L' INSPECCIÓ

Totes les supervisions dels centres generaran un informe de supervisió al programa informàtic IGM. Durant la supervisió es poden detectar incidències en qualsevol dels ítems especificats a l'apartat anterior. Totes les incidències detectades durant l' inspecció seran registrades.

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

Les incidències greus generaran un informe de No conformitat i seguiran el mateix procediment que les reclamacions, amb anàlisi de causes, proposta de resolució, implantació de les mesures correctives i comprovació de la correcta resolució de l' incidència. El procediment de atenció i gestió de reclamacions està explicat a l'apartat següent.

Les incidències lleus seran analitzades i resoltes "in situ", durant la mateixa supervisió, per part del personal supervisor del centre.

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 l'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.

Gestió d'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 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. Es tindran en compte les propostes del responsable del contracte i del personal de neteja. El termini màxim de resolució de les incidències lleus serà de tres dies.

Gestió d'incidències greus

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
- Etc.

El supervisor del servei informarà al Coordinador General de les incidències greus trobades durant la supervisió del centre. El Coordinador 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 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 24 hores.

Resolució de les incidències

La solució proposada dependrà de l'origen i la causa de la incidència.

Si la incidència està provocada per una elecció incorrecta dels 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 ocasionada pel sistema de treball, horaris, torns de treball, etc. el departament d'Operacions conjuntament amb el supervisor 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 del treballador 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.

F) UTILITZACIÓ DEL PROGRAMA INFORMÀTIC IGM PER A LA GESTIÓ DEL SERVEI

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

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

Permet l'accés del responsable del contracte, dels comandaments intermedis de l'empresa, els supervisors de centre i del personal operari.

S'hi pot accedir des de qualsevol plataforma: Windows, IOS, Android i Linux, des d'una tauleta, ordinador o telèfon mòbil smartphone.

Les característiques principals d'aquest programa són les següents:

o Gestió de personal de neteja:

- gestió documental: contractes, nòmines, control de l'absentisme (per vacances, baixes mèdiques, permisos, etc),
- centres assignats,
- consulta del calendari laboral,
- revisions mèdiques,
- gestió de cursos i formació rebuda,
- disponibilitat laboral del treballador/a,
- lliurament de material,
- lliurament d'equips de protecció individual,
- control d'horaris i
- control de presència

o Gestió operativa:

- creació i assignació de tasques puntuals i periòdiques per a cada treballador/a,
- planificació dels treballs a realitzar pel personal operari i especialista,
- 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,
- informació del consum de material utilitzat durant l'execució del servei,
- gestió de substitucions de personal,
- planificació automàtica de tasques,
- supervisió i inspecció dels serveis de neteja: mitjançant check- llistes o llistes de validació,
- gestió d'incidències,
- creació de peticions de servei,
- estadístiques i control.

o Gestió logística, aprovisionament i equipament: el programa disposa d'una completa gestió logística i aprovisionament per portar un control sobre el material utilitzat (compres, magatzem, maquinària, etc.)

1.7. ATENCIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS.

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

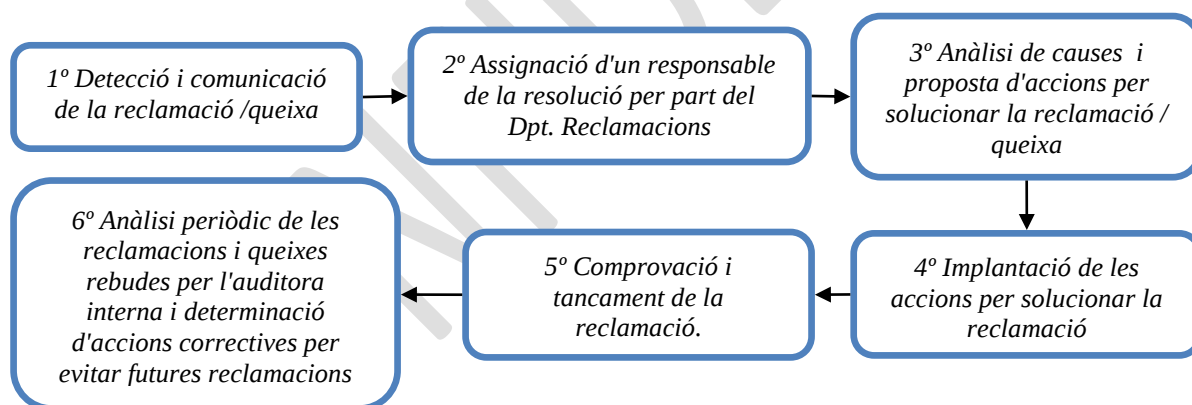
A continuació, definim els conceptes:

- Incidència: incompliment detectat de forma interna pel personal de BALIMSA, que pot ser lleu (s'analitza i es resol "in situ") o greu (en aquest cas, es gestionarà i solucionarà segons detallem a l'apartat anterior)
- Queixa: incompliment detectat per part del client, comunicat de manera informal.
- Reclamació: incompliment detectat per part del client, comunicat de manera formal.

BALIMSA intentarà evitar l'existència de queixes i reclamacions 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 quinzenals del centre a diferents hores i sense avís previ, per detectar les incidències abans de que afectin al servei i esmenar-les.

En la mateixa línia, BALIMSA ha creat un departament de Reclamacions que estarà especialitzat en la gestió, tramitació i seguiment de les reclamacions i queixes que es rebin per part del client. Aquest departament treballarà conjuntament amb el departament de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral.

El nostre procediment de gestió de queixes i reclamacions segueix les següents fases:



1. Detecció i comunicació de la reclamació o queixa

La reclamació o queixa pot ser detectada per qualsevol membre de l'organització i per part del client. Si la queixa és rebuda per personal operatiu (per comunicació directa del client), aquest la comunicarà telefònicament al departament de Reclamacions, que la registrarà al model "Hoja de Reclamaciones" i iniciarà els tràmits per a la seva resolució.

Si la reclamació és detectada pel client, aquest podrà comunicar a la nostra empresa a través de qualsevol dels canals exposats a l'apartat següent "a) Canals de comunicació de queixes i reclamacions". La reclamació arribarà al responsable del departament de Reclamacions, que la registrarà al model "Hoja de Reclamaciones" i iniciarà els tràmits per a la seva resolució.

El model "Hoja de Reclamaciones", que s'adjunta a continuació, es tramitarà amb el mateix procediment que l'informe de No Conformitat del sistema de gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral, ja que contenen la mateixa informació i la nostra empresa les considera igual d'importants.

El responsable del departament de Reclamacions emplenarà el model amb la següent informació:

- Número de reclamació: totes les reclamacions són numerades, amb un número correlatiu, per facilitar la seva gestió i identificació.
- Client que ha posat la reclamació i dades de contacte (telèfon, persona de contacte, etc.)
- Canal de recepció de la reclamació: per fax, email, telèfon, durant la visita, etc.
- Descripció de la reclamació, amb informació detallada
- Departament o departaments afectats per la reclamació
- Investigació i tractament de la reclamació: aquests apartats s'emplenaran quan s'hagi realitzat l'investigació i es disposi d'informació. A més, es detallaran les propostes de solució de la reclamació. El departament afectat signarà aquest apartat.
- Comunicació al client: una vegada que s'hagi resolt la reclamació, es contactarà amb el client i es registrarà el canal de comunicació utilitzat.
- Signatura i data del responsable del departament: quan la reclamació estigui resolta, el responsable del departament afectat signarà aquest apartat, confirmant així que les mesures correctives han estat aplicades.
- Data i Signatura de Gerència: quan la reclamació està resolta, el departament de Reclamacions informa a Gerència, qui signa aquest apartat, donant conformitat a la resolució.

Si amb les mesures correctives aplicades no quedés resolta la reclamació, s'obriria un informe d'Acció Correctiva. En aquest apartat, es registrarà si procedeix obrir un d'informe d'Acció Correctiva i el nº d'informe.

a) Canals de comunicació de queixes i reclamacions

L'Administració podrà comunicar les queixes i reclamacions en el canal que trobi oportú, dels que es detallen a continuació. Balears de Limpiezas S.A. posarà a disposició de l'Administració els següents canals per a la comunicació de les queixes i reclamacions:

Comunicació verbal:

- Telèfon de l'empresa, 971.75.04.24, de les 8.00 hores a les 19.00 hores.
- Telèfon mòbil d'atenció 24 hores, 365 dies de l'any: 605.697.469
- Telèfon mòbil del supervisor encarregat del centre

Nom del supervisor/a	Telèfon de contacte	Correu electrònic
Velitchka Dimova	667.728.224	veli@balimsa.com
Sandra Jiménez	677.568.715	supervision@balimsa.es

- Personalment, al supervisor del centre, durant la seva visita
- Personalment, a la responsable de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral, durant l'auditoria interna.

El responsable del centre o contracte podrà posar una queixa o reclamació davant qualsevol persona de l'organització, que estarà obligada a informar al departament de Reclamacions immediatament.

Comunicació escrita:

- Emplenant una incidència a través del portal de client de la nostra aplicació informàtica IGM
- Per correu electrònic, a l'adreça: reclamaciones@balimsa.com
- Per correu postal, a l'adreça Camí Vell de Bunyola, 43, local 17 - 07009 Palma de Mallorca
- Emplenant el registre "Hoja de Reclamaciones", durant la reunió mensual que manté amb el supervisor/a de centre.
- A través de l'enquesta de satisfacció que l'empresa envia anualment a tots els seus clients.

A més dels canals habituals de l'empresa, per a la coordinació de les relacions de treball entre el centre i BALIMSA, es designarà un encarregat del centre localitzable els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia, incloent diumenges i festius, per a solucionar qualsevol urgència o eventualitat que pogués ocórrer, amb capacitat per a actuar com portaveu de la nostra empresa. El termini de resposta immediata davant possibles emergències (neteja en cas d'inundacions, accidents, reparacions, etc.) serà d'un màxim de 2 hores. El telèfon mòbil d'atenció 24 hores, 365 dies de l'any és 605.697.469.

b) Atenció ràpida i adequada de queixes i reclamacions

Per garantir una ràpida atenció de les queixes i reclamacions rebudes, BALIMSA ha creat un departament de Reclamacions, especialitzat en la gestió i coordinació de les mateixes. Aquest departament disposa d'un responsable, independent dels altres departaments que organitzen els serveis als centres, per garantir l'objectivitat en la gestió i resolució de les queixes i reclamacions. El responsable del departament de Reclamacions rebrà les reclamacions i les assignarà als responsables dels departaments afectats.

El termini màxim de resolució de les reclamacions greus serà de 24 hores i per les reclamacions lleus serà de 48 hores.

Es consideraran reclamacions greus 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 del centre i d'altres empreses, treballadors, usuaris, etc.
- Aspecte deficient de l'operari/a

Es consideraran reclamacions 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
- Escoltar música amb auriculars durant l'execució dels treballs

2. Assignació d'un responsable de la resolució. Equip autònom de resolució de queixes i reclamacions

Les queixes i reclamacions són rebudes pel responsable del departament de Reclamacions, que és un departament consultiu que depèn directament de la Direcció de l'empresa. Aquesta persona deriva la reclamació al departament corresponent segons la tipologia de la reclamació i realitza el seguiment de la mateixa fins la seva resolució.

Amb la creació d'aquest departament, BALIMSA, garanteix l'objectivitat i l' independència en la comunicació, seguiment i el tancament de les reclamacions, ja que és independent dels departaments que gestionen el servei.

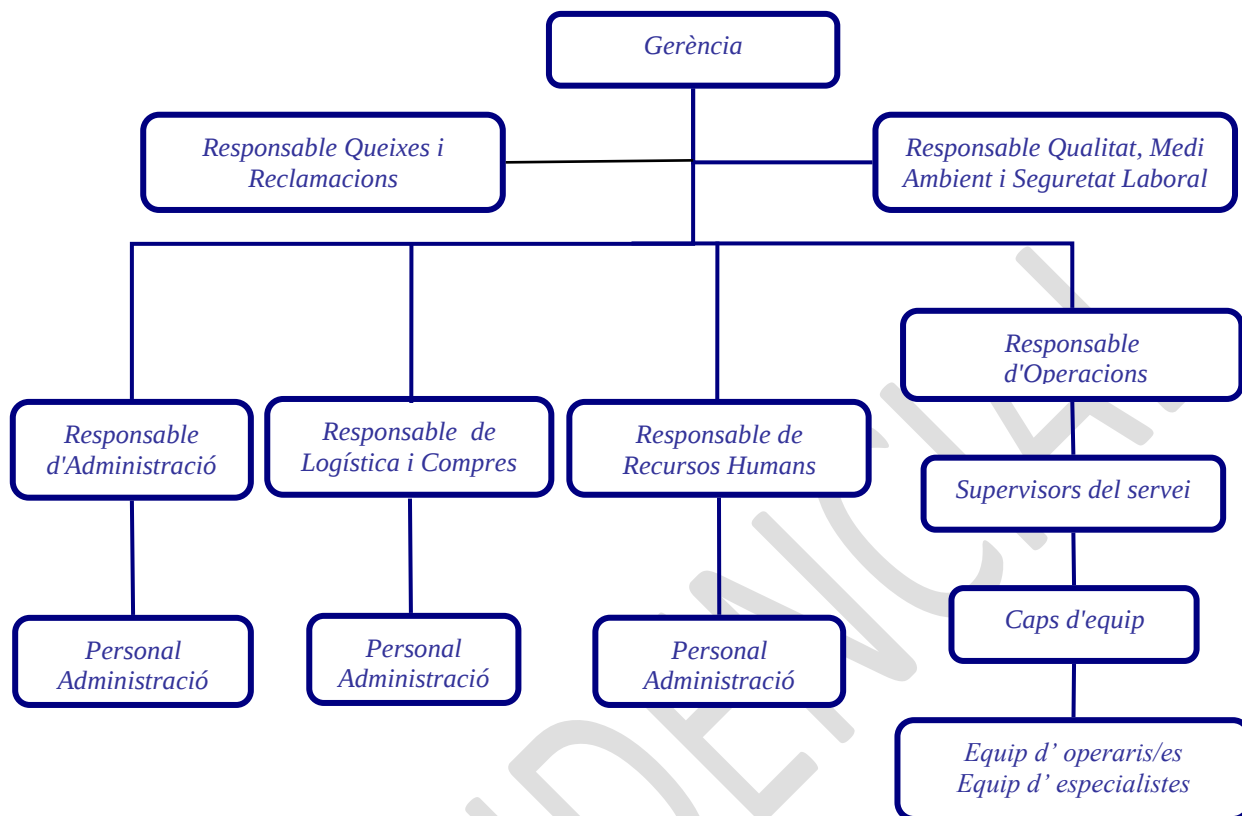
Les persones que intervenen en la resolució de les reclamacions són els responsables de cada departament, que realitzen la investigació, proposen mesures per a la resolució i posen en marxa les mesures correctives per solucionar la reclamació.

Gerència intervé en la gestió i resolució les reclamacions més crítiques, descrites als apartats anteriors, conjuntament amb el responsable del departament afectat i la responsable de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral.

La responsable de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral analitza periòdicament les reclamacions rebudes i proposa mesures per evitar la repetició de les reclamacions.

A continuació, detallem l'organigrama de l'empresa:

Organigrama de BALIMSA



A la taula següent relacionem els diferents departaments de l'empresa, les persones responsables, dades de contacte i les funcions dels departaments que gestionarà cada reclamació.

DEPARTAMENT / PERSONA	TELÈFON DE CONTACTE I CORREU ELECTRÒNIC	FUNCIONS DEL DEPARTAMENT RELACIONADES AMB LA RESOLUCIÓ DE RECLAMACIONS
Gerència: Angel Lull	971.75.04.24 607.295.650 direccion@balimsa.com	Gestió i coordinació de les reclamacions crítiques Anàlisi periòdica de les reclamacions rebudes. Determinació d'accions correctives per evitar la repetició de la reclamació.
Dpt. Qualitat, Medi Ambient i Contractació: Leonor Fernández	971.75.04.24 672.07.87.24 calidad@balimsa.com	Seguiment de les reclamacions. Anàlisi periòdica de les reclamacions rebudes. Determinació d'accions correctives per evitar la repetició de la reclamació. Auditories internes i externes del servei proporcionat a clients.
Dpt. Reclamacions: Isabel González	971.75.04.24 reclamaciones@balimsa.com	Recepció de la reclamació i assignació de responsable de la resolució. Seguiment i tancament de la reclamació.

DEPARTAMENT / PERSONA	TELÈFON DE CONTACTE I CORREU ELECTRÒNIC	FUNCIONS DEL DEPARTAMENT RELACIONADES AMB LA RESOLUCIÓ DE RECLAMACIONS
Dpt. Recursos Humans i Prevenció de Riscs Laborals: Carmen Bestard	971.75.04.24 recursoshumanos@balimsa.com	Resolució de reclamacions relacionades amb el personal de neteja (comportament dels operaris de neteja, formació) prevenció de riscos laborals, etc
Dpt. Operacions: Brizeida González	971.75.04.24 Operaciones1@balimsa.com	Resolució de reclamacions relacionades amb el servei de neteja: horaris, torns de treball, uniformitat del personal, organització de les tasques, coordinació dels centres, supervisió dels serveis, etc.
Dpt. Compres i Logística: Pedro Durán	971.75.04.24 677.568.715 pedro@balimsa.com	Resolució de reclamacions relacionades amb productes, materials, útils i maquinària.
Dpt. Administració: Antonia Morro	971.75.04.24 contabilidad@balimsa.com	Resolució de reclamacions relacionades amb facturació, tràmits administratius, contractes, etc.

3. Anàlisis de causes i proposta d'accions per solucionar la reclamació o queixa

El responsable del departament corresponent, assignat pel departament de Reclamacions, analitzarà les causes de la reclamació o queixa.

En els casos de reclamació relacionada amb el servei de neteja, la supervisora del centre es traslladarà a les instal·lacions del client en un termini màxim d'una hora per investigar la reclamació. Visitarà i comprovarà "in situ" el centre i mantindrà una reunió amb el responsable del contracte per detectar i analitzar les causes que han provocat la reclamació. En aquesta reunió, el client exposarà la situació i podrà participar a l'anàlisi de causes i suggerir propostes de resolució de la reclamació.

Per a la realització de l'anàlisi de causes s'utilitzaran els mitjans necessaris (realització de fotografies de les zones afectades, reunió amb el personal de neteja del centre, reunió amb les altres supervidores, etc.).

Proposta d'accions per solucionar la reclamació / queixa

Per a la proposta d'accions per solucionar la reclamació es tindran en compte les suggeriments del responsable del contracte, del supervisor del centre i del personal de neteja del centre.

La solució proposada dependrà de l'origen i la causa de la reclamació. En tot cas, s'intentarà eliminar la causa de la reclamació, per evitar la seva repetició en el futur.

Si la reclamació està ocasionada pel sistema de treball, descoordinació d'horaris de personal de neteja, falta d'assistència d'un treballador de neteja, substitució de personal per baixes, malaltia, accident o altres raons, el departament d'Operacions conjuntament amb el supervisor del centre, analitzaran les diferents tasques i reorganitzaran els processos, els treballs, els horaris de neteja, buscaran personal de substitució per cobrir el personal de baixa, etc.. En cas necessari, el personal de neteja rebrà formació addicional de reciclatge. El supervisor del centre farà un seguiment del centre una vegada implantats els canvis en els processos de treball.

Si la reclamació està provocada per un comportament inadequat o deixadesa del treballador de neteja, el departament de Recursos Humans prendrà les mesures necessàries, que podrien consistir en amonestar verbalment o per escrit al treballador, segons la gravetat de la situació, suspensió d'ocupació i salari o, en els casos molts greus, acomiadant al treballador.

Si la reclamació està provocada per una elecció incorrecta dels 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 està provocada per una utilització incorrecta dels productes de neteja, el Responsable del departament de Compres i Logística es desplaçarà al centre per explicar al personal de neteja com s'ha d'utilitzar correctament el producte. En cas necessari, el personal rebrà formació addicional de reciclatge.

Si la reclamació està relacionada amb la facturació dels serveis, el departament d'Administració proposarà les mesures oportunes per esmenar-la: abonament dels serveis facturats incorrectament, recuperació del servei, modificació de les factures, etc.

4. Implantació de les accions per solucionar la reclamació / queixa

Totes les propostes d'accions correctives per esmenar una reclamació seran informades i consensuades amb els responsables de l'Administració, que podran fer els suggeriments i comentaris que considerin oportuns.

Les mesures proposades per solucionar la reclamació seran validades amb el responsable del contracte. Una vegada autoritzades per l'Administració, es posaran en marxa.

L'extensió de les mesures correctives per solucionar la reclamació dependran de l'identificació de les causes. Aquestes accions podran consistir, a manera d'exemple:

Servei, sistema de treball	- Reorganització de processos de neteja
	- Reorganització d'horaris de neteja
	- Repetició de les tasques de neteja realitzades de manera insatisfactòria.
	- Substitució de personal de baixa, malaltia, etc.
Recursos Humans	- Amonestació del treballador (verbal o per escrit, segons la gravetat de l'incompliment)
	- Contractació de personal amb un perfil més adequat
	- Formació del personal de neteja
Maquinària, materials i útils de neteja	- Substitució d'útils i materials de neteja
	- Formació addicional de reciclatge del personal en matèria de tècniques i productes de neteja.
Facturació i administració del servei	- Modificació de la factura
	- Abonament dels serveis
	- Recuperació de serveis

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

Inicialment, el supervisor realitzarà visites diàries al centre per assegurar-se que l'implantació de les accions s'està realitzant de manera satisfactòria i informarà al client de l'estat de l'implantació de les mesures.

En el cas de reclamació per utilització inadequada de maquinària i/o materials de neteja, el supervisor del centre comprovarà, mitjançant supervisions setmanals després de la formació de reciclatge, que el personal està utilitzant correctament la maquinària i/o els materials.

Tant en el cas d'incidències con reclamacions, el personal supervisor comprovarà en totes les supervisions posteriors que les mesures correctives proposades es continuen realitzant correctament i que la reclamació ha estat esmenada i informarà al responsable del contracte .

5. Comprovació de la resolució i tancament de la reclamació / queixa

Una vegada implantades les accions correctives, el responsable del Departament de Reclamacions comprovarà que la reclamació ha estat resolta correctament. La comprovació es podrà fer per qualsevol mitjà que es consideri necessari: fotografies de les zones afectades, visites presencials al centre, reunió amb el responsable del contracte , comprovació dels fulls de control d'assistència del personal, etc.

En cas afirmatiu, tancarà la reclamació i deixarà constància de totes les accions al registre informàtic de reclamacions i al model "Hoja de Reclamaciones". A més, informarà a Gerència i a la responsable de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral del tancament de la reclamació.

BALIMSA informarà al responsable del contracte de l'eficàcia de les mesures correctives i de la resolució de la reclamació.

Tant en el cas d'incidències con reclamacions, el personal supervisor comprovarà en totes les supervisions posteriors que les mesures correctives proposades es continuen realitzant correctament i que la reclamació ha estat esmenada.

6. Anàlisi de les reclamacions i queixes rebudes i determinació d'accions correctives per evitar futures reclamacions.

Totes les reclamacions són registrades informàticament pel responsable del departament de Reclamacions, a la aplicació informàtica de gestió IGM, per al seu seguiment i anàlisis, amb registre de les accions correctives aplicades i els resultats obtinguts.

Aquest registre informàtic permet a la Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral analitzar periòdicament les reclamacions rebudes, les causes de les reclamacions, les mesures correctives aplicades i els resultats obtinguts. Suposa una eina de millora del sistema de gestió, ja que ens permet posar en pràctica mesures preventives per evitar la repetició de les reclamacions i per prevenir la futura aparició de reclamacions de tipologia similar.

Les reclamacions més repetitives seran analitzades amb més profunditat, per esbrinar si les causes que les han produïdes són les mateixes i, d'aquesta manera, actuar damunt l'arrel de la reclamació.

També s'analitza el termini de resolució de les reclamacions, per comprovar si se compleix el termini de resolució establert:

- Reclamacions greus: 24 hores
- Reclamacions lleus: 48 hores

Amb periodicitat semestral, la responsable de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral, revisarà i analitzarà totes les reclamacions rebudes dins el període de referència.

En aquest anàlisi, es revisaran les causes de les reclamacions, les mesures adoptades per esmenar la reclamació i l'eficàcia de les mesures aplicades, així com el resultat i la conformitat del client amb la resolució.

Per a les reclamacions repetitives, es generarà un informe de no conformitat i acció correctiva, que serà gestionant segons el nostres procediments "PG-04 Control de no conformidades" i "PG-05 Acciones correctivas y preventivas".

7. Interacció amb l'Administració

Balimsa interactuarà amb l'Administració mitjançant les següents eines:

Coordinació dels serveis	- Coordinador general del contracte, 365 dies a l'any, 24 hores
	- Telèfon d'atenció 24 hores: 605.697.469
	- Canals de comunicació a disposició de l'Administració
Reunions amb l'Administració	- Reunió inicial de coordinació del contracte
	- Reunions periòdiques de seguiment del servei
	- Reunions extraordinàries, en cas de queixa o reclamació
	- Informació i participació de l'Administració en la resolució d'incidències, queixes i reclamacions
Lliurament d'informes	- Lliurament d'informes semestrals sobre les queixes i reclamacions rebudes
	- Informes d'auditoria interna i externa a disposició de l'Administració

- L'Administració podrà realitzar qualsevol consulta, suggeriment, aclariment o comentari a través de qualsevol dels **canals de comunicació** mencionats a l'apartat "1. a) Canals de comunicació de les queixes i reclamacions".

Per a la coordinació de les relacions de treball entre el centre i BALIMSA, es designarà per part de la nostra empresa un encarregat del centre localitzable els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia, incloent diumenges i festius, per a solucionar qualsevol urgència o eventualitat que pogués ocórrer, amb capacitat per a actuar com portaveu de la nostra empresa. El termini de resposta immediata davant possibles emergències (neteja en cas d'inundacions, accidents, reparacions, etc.) serà d'un màxim de 2 hores. El telèfon mòbil d'atenció 24 hores, 365 dies de l'any és 605.697.469.

- A l'inici del servei, es realitzarà **una reunió inicial amb l'Administració** o 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, s'informarà al responsable del contracte dels procediments que segueix la nostra empresa, els informes periòdics que s'entregaran, etc.

- **Reunions periòdiques de seguiment:** en la periodicitat consensuada a l'inici del contracte amb el responsable i segons el calendari acordat, es realitzaran una reunions periòdiques del supervisor assignat amb la persona responsable del centre o contracte. 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. Durant aquesta reunió, el responsable del contracte podrà fer les propostes de millora,

suggeriments i comentaris al servei que trobi oportuns. Aquests comentaris, suggeriments i/o queixes quedaran registrades a l'informe de supervisió.

- **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 informará 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, l'Administració sempre estarà informada i validarà les mesures proposades per esmenar una incidència, queixa o reclamació.

- **Presentació d'informes semestral:** Semestralment, el Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral realitzarà un informe resum de les incidències, queixes i reclamacions que s'han produït durant el semestre i el lliurarà a l'Administració. En aquest informe es resumiran les causes de les reclamacions, les mesures correctives aplicades i els resultats i resolució de les reclamacions.

- **Informes d'auditoria interna i externa:** BALIMSA posarà a disposició de l'Administració els informes de les auditories internes i externes que es realitzin als centres durant el contracte.

1.8. INFORMACIÓ I VALORACIÓ

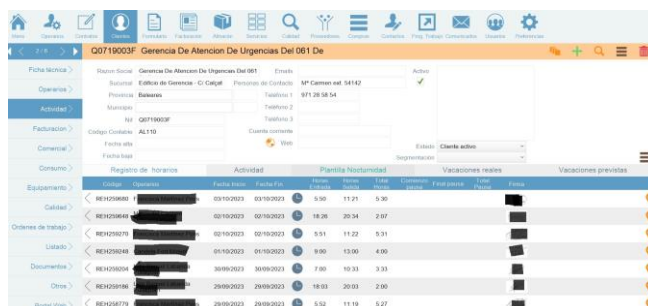
Les dades recollides durant l'execució del servei s'analitzaran per poder comunicar als diferents departaments de l'empresa i adoptar les mesures necessàries per l'optimització dels processos i la millora del servei. Una vegada obtingudes totes les dades relatives al servei, treball, processos, etc. s'analitzaran i, si és necessari, es reorganitzaran els mitjans i els processos, per tal d'aconseguir els resultats de qualitat i satisfacció del client esperats.

A) CONTROL INFORMÀTIC DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'empresa implementarà un sistema de control de presència dels treballadors de neteja als centres a través de l'aplicació informàtica de gestió del servei IGM.

Cada treballador/a haurà de fitxar diàriament. Aquest fitxatge estarà geolocalitzat i el sistema anotarà automàticament l'hora d'entrada i sortida del centre. El personal haurà de signar a l'aplicació, donant conformitat al fitxatge. La supervisor/a comprovarà periòdicament que el servei s'està executant segons les jornades especificades a la nostra oferta. Els registres d'entrada i sortida dels centres podran ser consultats pel responsable del contracte, a través de l'aplicació informàtica IGM.

Aquest sistema permetrà a la persona que designi la Direcció del Centre, 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.



B) ESTABLIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE QUALITAT DEL SERVEI

BALIMSA establirà indicadors i objectius de qualitat del servei per a la gestió i prestació satisfactòria del servei. Dels resultats dels informes de supervisió, s'obtindran uns nivells de qualitat del servei de neteja.

A continuació, exposem els indicadors i objectius proposats per la nostra empresa per a la gestió del servei de neteja:

	Objectiu	Actuació	Indicador
1	Augmentar el nivell de satisfacció del client i augmentar el nivell de qualitat del servei	Supervisió de la qualitat de la neteja per personal supervisor amb formació especialitzada en neteja	Percentatge de qualitat de la neteja obtingut a partir d'un qüestionari de supervisió
2	Augmentar el nivell de satisfacció del client	Reorganització del servei, supervisió de la qualitat del servei, reunions periòdiques amb la persona responsable del contracte de neteja de cada centre.	Percentatge de satisfacció del client obtingut a partir d'un qüestionari de satisfacció
3	Augmentar el nivell de satisfacció del client i augmentar el nivell de qualitat del servei	Auditories periòdiques de qualitat als centres, per l'auditora interna de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat amb formació especialitzada en neteja	Percentatge de qualitat de la neteja obtingut a partir d'un qüestionari d'auditoria
4	Atendre el 100 % de les urgències de neteja dels centres	Designació d'una persona responsable del contracte amb telèfon d'atenció les 24 h	Percentatge d'urgències de neteja ateses
5	Substitució de baixes per incapacitat en un termini màxim d'una hora des del coneixement de la baixa	Procediment de comunicació i substitució de les baixes per incapacitat temporal del personal	Temps màxim de substitució de les baixes per incapacitat temporal
6	Substitució de les absències del personal per vacances i dies personals el mateix dia	Procediment de comunicació i substitució de vacances i dies personals del personal de neteja	Substitució de totes les absències de personal per vacances i dies personals
7	Gestionar el servei de neteja segons el Manual i els procediments de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral	Mantenir i revisar periòdicament el Manual i els procediments de gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral per garantir la correcta prestació del servei	Auditories externes de gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat Laboral per l'organisme certificador AENOR
8	Incrementar la seguretat dels treballadors de neteja	Dotació dels medis necessaris per a garantir la seguretat dels treballadors i reduir incidents i accidents (EPI's, elements de visualització, etc.)	Percentatge d'incidents i accidents dels treballadors durant els treballs de neteja

C) 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 a tots els centres. Aquestes auditories seran realitzades per l'auditora interna de Qualitat, Medi Ambient i Salut Laboral, amb formació especialitzada en neteja.

L'auditora interna realitzarà un calendari amb la programació de les auditories, amb indicació dels centres i 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 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 del contracte i als plecs
- Utilització dels productes homologats per l'Acord Marc
- 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, Medi Ambient i Salut Laboral 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 i OHSAS 18001.

Addicionalment, es realitzaran anualment auditories externes aleatòries, per l'organisme certificador, 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, medi ambient i seguretat laboral.

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

D) ANÀLISI DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT

La mesura de la satisfacció dels clients de BALIMSA es realitza periòdicament i el procés seguit és el que a continuació es desenvolupa.

El Responsable de Qualitat i Medi ambient elabora un qüestionari per a l'obtenció de dades de satisfacció del client. Aquest qüestionari serà presentat a Gerència per a la seva aprovació. Una vegada aprovat, es distribuirà a tots els clients actius des de l'última enquesta per a la seva posada en pràctica.

Procés d'obtenció de dades.

Periòdicament, el Responsable de Qualitat i Medi Ambient estableix una campanya d'obtenció de dades; per a això disposa d'un qüestionari de satisfacció de Clients, el qual inclourà la informació de rellevància per a determinar els canvis que s'estimin oportuns en l'empresa.

L'enquesta de Satisfacció anirà acompanyada de les especificacions oportunes per a la seva correcta manipulació i lliurament. Aquesta enquesta pot ser realitzada per telèfon pel responsable de Qualitat i Medi ambient.

Tractament de les dades i realització d'informe.

El Responsable de Qualitat i Medi ambient realitzarà el tractament de les dades de les enquestes rebudes amb l'objecte de realitzar un informe de satisfacció dels clients finals.

Aquest informe haurà de desglossar els resultats i voluntàriament, el client podrà indicar les seves dades en l'enquesta de satisfacció. Es prendrà un mínim del 10% de les enquestes lliurades perquè tinguin rellevància a l'hora de confeccionar l'informe de satisfacció. L'informe de satisfacció dels clients resultat de les enquestes de satisfacció serà lliurat a Gerència per a la seva valoració i presa de decisions.

Presa d'Accions Correctives/Preventives i establiment d'Objectius de Qualitat

Gerència realitzarà una anàlisi preliminar amb els responsables de departament, proposant les accions correctores o preventives que estimin necessàries per a millorar els índexs de satisfacció segons l'estudi a nivell general.

La millora dels índexs pitjor valorats pels clients es convertiran en Objectius de Qualitat. La millora dels índexs de satisfacció del client es comprovarà a través dels estudis periòdics i mitjançant les mateixes o ampliades enquestes de satisfacció.

1.9. PLA DE FORMACIÓ

Tot el personal de BALIMSA destinat a la neteja del centre, estarà format per a resoldre els treballs tècnics de Neteja i Higienització, així com estarà format per a conèixer de forma intensa el maneig i utilització de productes, maquinària i utensilis així com tindrà formació implícita sobre la Seguretat i Higiene en el treball.

Donem especial importància a la formació, tant bàsica com contínua, del personal tant de nova incorporació com de personal ja incorporat, així com a la seva motivació; pel que la nostra empresa disposa d'un aula permanent de formació, en les nostres pròpies instal·lacions i a la disposició de tots els nostres empleats.

Hem de posar l'accent, que després de la formació, el personal aconsegueix un grau molt elevat de motivació. Aquesta fa que el treball es realitzi de forma més correcta i agradable, així com que la seva actitud sigui la més adequada per a treballar en un centre públic, i més concretament, que la relació amb els usuaris, amabilitat, simpatia, cordialitat, discreció,... sempre sigui positiva.

També es formarà a tot el personal dedicat a les labors de neteja, tant en l'aspecte tècnic com en la metodologia de treball i tracte amb l'usuari.

- En què consisteix el treball?
- Com ha de ser millorat?
- Distribució del treball
- Mètodes que han de ser seguits
- Quins són els productes que s'han d'utilitzar?

Periòdicament s'establiran cursos o xerrades dirigides al personal referides a:

- Precaucions per a evitar accidents de risc
- Residus: tipus, classificació i eliminació
- Correcta segregació de residus en origen
- Bones pràctiques en la seva manipulació
- Utilització i manteniment d'escala de mà
- Maneig de càrregues
- Fitxes de seguretat de productes químics, substàncies i preparats
- Riscs elèctrics
- Protecció contra incendis
- Tècniques de neteja

La formació continuada del personal de neteja abastarà els següents temes:

- 1 . Higiene personal.
- 2 . Rentat de mans.
- 3 . Correcta utilització de guants.
- 4 . Importància de la neteja en un centre públic
- 5 . Normes generals de neteja.
- 6 . Sistemes de neteja.
- 7 . Materials i productes.
- 8 . Periodicitats de neteja.
- 9 . Residus.
- 10 . Bones pràctiques ambientals
- 11 . Prevenció de riscos i mesures de prevenció.
- 12 . Normatives personal de neteja (confidencialitat, implicació).

L'empresa estableix diferents cursos de neteja, impartits per professionals utilitzant una metodologia activa i participativa, basant-nos en l'alta especialització en neteja convencional de manteniment, sistemes generals de neteja i conservació, productes i maquinària de neteja per proveïdors, prevenció de riscos laborals, etc.

Els cursos, dirigits al personal de neteja convencional tenen per objecte establir normes i mètodes adequats per al desenvolupament de tasques de neteja, manteniment i conservació, adaptats i aportar al seu torn, recomanacions de treball que serveixin de reflexió sobre els mètodes i practiques de neteja utilitzats en l'actualitat.

Els objectius que es pretenen aconseguir són:

- Adquirir coneixements específics del que representa la neteja en àrees administratives i sanitàries.
- Domini dels sistemes de neteja que s'han d'utilitzar.
- Freqüències de neteja requerides en els centres de treball.
- Diferenciació i utilització de productes de neteja, netejadors generals, desengreixant, antiespumants, netejadors anticorrosius, eliminadors de florescències alcalines, rovells, etc.
- Maneig de maquinària de neteja.
- Ús d'útils afins a la neteja convencional.
- Coneixements clars i específics respecte a la classificació i evacuació dels residus.
- Tractament de paviments en funció de la duresa i estat de conservació.
- Coneixements bàsics de neteja i desinfecció en àrees d'ús social.
- Cura del material i normes del comportament, fonamental per a la realització de tasques bé fetes, importància de la higiene personal, protecció d'extremitats o altres.
- Coneixements de seguretat en àrees administratives.
- Prevenció de riscos laborals.
- Bones pràctiques mediambientals

PROGRAMA ANUAL DE FORMACIÓ DE BALIMSA

- Curs de tècniques de neteja i desinfecció
- Curs de utilització dels productes de neteja, materials, equips i maquinària.
- Curs de protecció del medi ambient i sensibilització mediambiental.
- Curs de seguretat, protecció de la salut i prevenció de riscos laborals
- Curs de formació d'Especialistes (treballs en altura i vidres accessibles i de difícil accés)
- Curs de formació de Supervisor/a

CURS DE FORMACIÓ SOBRE TÈCNiques DE NETEJA I DESINFECCIÓ

Anualment, es programarà un curs de formació sobre les tècniques de neteja i desinfecció que ha de seguir el personal de neteja per millorar el servei de neteja, amb les següents característiques:

Duració: 12 hores lectives presencials i 48 hores lectives online (en total, 60 hores anuals)

Modalitat: presencial i online

Entitat que impartirà el curs: Forempresa

Lloc d'impartició: instal·lacions de Forempresa a Mallorca

Personal al que es dirigeix: personal de neteja.

Avaluació de l'aprenentatge: durant el curs i a la finalització de la formació.

Número de participants: com a màxim, 15 participants.

Objectius:

L'objectiu d'aquest curs és proporcionar als participants els coneixements necessàries per una correcta execució de les tècniques de neteja i desinfecció, per tal de millorar l'estat de neteja de les dependències, mitjançant una formació amena i senzilla.

Metodologia:

Integració completa entre teoria i pràctica, potenciant aquesta darrera, a través de l'anàlisi de situacions quotidianes i simulacions. Es simularan realitats didàctiques amb els participants al curs, creant constants possibilitats d'aplicació dels procediments i tècniques explicades. Els continguts s'adaptaran a les característiques dels centres objecte del contracte (dependències administratives, zones crítiques, semicrítiques o generals, etc.)

Continguts:

1. Productes: definició i classificació. Productes ecològics o de baix impacte ambiental.
2. Normativa d'ús dels productes de neteja. Etiquetatge. Productes de desinfecció.
3. Seguretat i higiene en la manipulació de productes químics. Etiquetatge, riscos i mesures específiques per una neteja segura i eficaç.
4. Tècniques i procediments de neteja amb maquinària. Classificació de les màquines, components i manteniment. Processos de neteja amb maquinària
5. Selecció, utilització i conservació d'estris, utilitatge i accessoris de neteja.
6. Tècniques i procediments de neteja per a sols, parets, mobiliari, vidres, entapissats, etc.
7. Tècniques de neteja i desinfecció de banys
8. Selecció, utilització i conservació d'estris, utilitatge i accessoris de neteja.

CURS DE FORMACIÓ SOBRE LA UTILITZACIÓ DE PRODUCTES DE NETEJA, MATERIALS, EQUIPS I MAQUINÀRIA

Anualment, es programarà un curs de formació sobre utilització de productes, equips i maquinària de neteja, amb les següents característiques:

Duració: 20 hores lectives

Modalitat: presencial

Entitat que impartirà el curs: Forempresa

Lloc d'impartició: instal·lacions de Forempresa a Mallorca

Personal al que es dirigeix: personal de neteja.

Avaluació de l'aprenentatge: durant el curs i a la finalització de la formació.

Número de participants: com a màxim, 15 participants.

Objectius:

L'objectiu d'aquest curs és proporcionar als participants els coneixements necessàries per una correcta utilització dels productes, estris i materials de neteja mitjançant una formació amena i senzilla.

Metodologia:

Integració completa entre teoria i pràctica, potenciant aquesta darrera, a través de l'anàlisi de situacions quotidianes i simulacions. Es simularan realitats didàctiques amb els participants al curs, creant constants possibilitats d'aplicació dels procediments i tècniques explicades.

Continguts:

1. Productes: definició i classificació. Productes ecològics o de baix impacte ambiental. Dosificació correcta dels productes.
2. Normativa d'ús dels productes de neteja. Etiquetatge. Productes de desinfecció.
3. Seguretat i higiene en la manipulació de productes químics. Etiquetatge, riscos i mesures específiques per una neteja segura i eficaç.
4. Tècniques i procediments de neteja amb maquinària. Classificació de les màquines, components i manteniment. Processos de neteja amb maquinària
5. Selecció, utilització i conservació d'estrís, utilitatge i accessoris de neteja.

CURS DE FORMACIÓ SOBRE PROTECCIÓ DEL MEDI AMBIENT I SENSIBILITZACIÓ MEDIAMBIENTAL

Anualment, es programarà un curs de formació sobre protecció del medi ambient que s'han d'aplicar durant l'execució de les tasques de neteja, amb les següents característiques:

Duració: 20 hores lectives

Modalitat: presencial

Entitat que impartirà el curs: Forempresa

Lloc d'impartició: instal·lacions de Forempresa a Mallorca

Personal al que es dirigeix: personal de neteja.

Avaluació de l'aprenentatge: durant el curs i a la finalització de la formació.

Número de participants: com a màxim, 15 participants.

Objectius:

L'objectiu d'aquest curs és proporcionar als participants els coneixements necessàries per una correcta prestació dels serveis de neteja al centre de treball, minimitzant al màxim l'impacte del servei.

Metodologia:

Integració completa entre teoria i pràctica, potenciant aquesta darrera, a través de l'anàlisi de situacions quotidianes i simulacions. Es simularan realitats didàctiques amb els participants al curs, creant constants possibilitats d'aplicació dels procediments i tècniques explicades.

Continguts:

1. Mètodes de recollida selectiva
2. Gestió de residus: dipòsit i recollida, transferència i transport, tractaments.
3. Ús racional de l'energia i estalvi energètic
4. Minimització de l'abocament de càrrega contaminant
5. Normativa i legislació

CURS DE FORMACIÓ SOBRE SEGURETAT, PROTECCIÓ DE LA SALUT I PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS

Anualment, es programarà un curs de formació sobre seguretat, protecció de la salut i prevenció de riscos laborals, amb les següents característiques:

Duració: 20 hores lectives

Modalitat: presencial

Entitat que impartirà el curs: Forempresa

Lloc d'impartició: instal·lacions de Forempresa a Mallorca

Personal al que es dirigeix: personal de neteja.

Avaluació de l'aprenentatge: durant el curs i a la finalització de la formació.

Número de participants: com a màxim, 15 participants.

Objectius:

L'objectiu d'aquest curs és proporcionar als participants els coneixements necessàries per detectar i corregir problemes que puguin suposar un perill per la salut dels treballadors, conèixer els seus drets i deures en aquesta matèria i conèixer els riscos específics de les seves tasques com a netejadors/es.

Metodologia:

Integració completa entre teoria i pràctica, potenciant aquesta darrera, a través de l'anàlisi de situacions quotidianes i simulacions. Es simularan realitats didàctiques amb els participants al curs, creant constants possibilitats d'aplicació dels procediments i tècniques explicades.

Continguts:

1. Riscos laborals: definicions, prevenció i riscos laborals, danys derivats del treball sobre les persones i sobre el medi ambient, prevenció de danys mediambientals.
2. Seguretat: llocs de treball, màquines i eines de treball, risc elèctric, incendis, senyalització
3. Riscos específics del sector de la neteja: prevenció i bones pràctiques. Primers auxilis.
4. Promoció i prevenció de la salut, millora dels hàbits, alimentació, activitat física. Promoció de la salut al centre de treball.

CURS DE FORMACIÓ D'ESPECIALISTES (TREBALLS EN ALTURA I VIDRES ACCESSIBLES I DE DIFÍCIL ACCÉS)

Anualment, es programarà un curs de formació sobre treballs en altura i neteja de vidres accessibles i de vidres de difícil accés, amb les següents característiques:

Duració: 20 hores lectives

Modalitat: presencial

Entitat que impartirà el curs: Forempresa

Lloc d'impartició: instal·lacions de Forempresa a Mallorca

Personal al que es dirigeix: personal de neteja amb categoria d'especialista.

Avaluació de l'aprenentatge: durant el curs i a la finalització de la formació.

Número de participants: com a màxim, 15 participants.

Objectius:

L'objectiu d'aquest curs és proporcionar als participants els coneixements necessàries per realitzar de forma segura i eficient les tasques de neteja de vidres, tant accessibles com de difícil accés i altres treballs en altura, les tècniques de neteja, els materials i utilitatge necessari, etc.

Metodologia:

Integració completa entre teoria i pràctica, potenciant aquesta darrera, a través de l'anàlisi de situacions quotidianes i simulacions. Es simularan realitats didàctiques amb els participants al curs, creant constants possibilitats d'aplicació dels procediments i tècniques explicades.

Continguts:

1. Equips d'accés als vidres i zones de difícil accés: tipologia d'equips d'accés, sistemes de protecció, senyalització de la zona d'accés.
2. Neteja de vidres: tipologia de brutícia, utilitatge i equips de neteja, productes, etiquetatge, dosificació correcta.
3. Tècniques i mètodes de neteja de vidres
4. Prevenció de riscos laborals dels treballs de neteja de vidres accessibles, inaccessibles i altres treballs en altura.

CURS DE FORMACIÓ DE SUPERVISOR/A

Anualment, es programarà un curs de formació de supervisor/a, amb les següents característiques:

Duració: 20 hores lectives

Modalitat: presencial

Entitat que impartirà el curs: Forempresa

Lloc d'impartició: instal·lacions de Forempresa a Mallorca

Personal al que es dirigeix: personal de neteja que vulgui promocionar a supervisor/a, reciclatge de supervisors/es, encarregat/da general.

Avaluació de l'aprenentatge: durant el curs i a la finalització de la formació.

Número de participants: com a màxim, 15 participants.

Objectius:

L'objectiu d'aquest curs és proporcionar als participants els coneixements necessàries per realitzar la supervisió, gestió i organització dels serveis de neteja i adquirir les habilitats directives i socials per tractar amb el personal de neteja al seu càrrec.

Metodologia:

Integració completa entre teoria i pràctica, potenciant aquesta darrera, a través de l'anàlisi de situacions quotidianes i simulacions. Es simularan realitats didàctiques amb els participants al curs, creant constants possibilitats d'aplicació dels procediments i tècniques explicades.

Continguts:

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

1.10. SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT, MEDI AMBIENT I SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL CERTIFICAT

El Sistema de Gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut en el Treball de BALIMSA, basat en les normes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, està certificat.

S'adjunten còpies dels certificats en el següent apartat.

La nostra empresa compta amb un Departament de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut en el Treball, en el qual treballen un Auditor General i una Auditora de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut Laboral.

Aquest departament efectua els controls de qualitat en els centres dels nostres clients, si és necessari, es realitzarà una Auditoria de Qualitat, Gestió Mediambiental i Seguretat i Salut Laboral anual. Els resultats de la mateixa estarien a la seva disposició.



GESTIÓ MEDIAMBIENTAL

BALIMSA com empresa dedicada als serveis de neteja integral, entén que un medi ambient net i sa constitueix la base dels nostres serveis.

Ens sentim directament implicats en l'esforç de fer compatible el desenvolupament econòmic propi, el de l'empresa que contracti els nostres serveis i el de la nostra comunitat, amb la protecció del medi ambient i la preservació d'un entorn saludable i pròsper a futures generacions.

Per això ens comprometem en la implantació de millores mediambientals en totes les nostres activitats, 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.

Entenem que una correcta gestió mediambiental ha d'incloure el control integral de tots els aspectes que puguin crear impactes mediambientals, en el nostre cas, especialment aquelles que afectin a la protecció de l'entorn natural pròxim i a la conservació dels recursos naturals.

Per això la Direcció general de la nostra empresa es compromet a:

- Implicar-se directament en la gestió mediambiental
- Garantir el compliment de tots els requisits normatius relacionats amb el medi ambient que afectin a la nostra activitat.
- Revisar i actualitzar periòdicament la política i els objectius del nostre sistema mediambiental.
- Revisar la pràctica mediambiental dels nostres proveïdors fomentant l'adopció de criteris mediambientals, especialment pel que fa a l'adquisició de productes i materials respectuosos amb el medi ambient.
- Implantar mesures necessàries per a evitar o reduir impactes mediambientals a l'atmosfera, aigua i sòl.
- Protegir els valors naturals i paisatgístics de l'entorn.
- Sensibilitzar al personal sobre la responsabilitat assumida en relació amb el medi ambient, proporcionant-los la formació necessària.
- Mantenir informats als nostres clients de la nostra política mediambiental.

Per a l'aplicació dels principis establerts en aquesta política, es desenvoluparan plans d'actuació, objectius i metes que permetin una millora contínua.

L'avaluació de l'efectivitat d'aquests plans se sustentarà en la realització de auditories mediambientals periòdiques.

Baleares de Limpiezas, S.A. 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.

La interacció sobre el medi ambient es pot dividir en les següents àrees:

Residus:

Procedents dels productes de neteja i substàncies químiques utilitzades en la neteja. Consisteixen en els envasos que han contingut productes de neteja i els materials de rebuig utilitzats en l'execució de la neteja (draps, baietes usades, filtres de maquinària, etc.)

Proposem les següents mesures de reducció de residus:

- Reducció, reutilització i reciclatge de tots els residus d'envasos, residus urbans, papers, cartrons, etc, de productes i materials de neteja.
- Eliminació total de productes de neteja en format aerosol o esprai.
- 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.
- Segregació dels residus en contenidors de recollida selectiva i posterior dipòsit als contenidors a peu de carrer (o al lloc d'emmagatzematge de residus de cada instal·lació).

Atmosfera:

L'impacte atmosfèric dels serveis de neteja procedeix:

- Emissions difuses de la maquinària de neteja
- Generació de CFC's d'aerosols utilitzats per a la neteja

Les mesures proposades per reduir l'impacte atmosfèric són les següents:

- Substitució de productes de neteja amb CFC's (per exemple, esprais) per altres productes ecològics, que no facin ús d'aquest gas.
- Adquisició de maquinària i vehicles amb baixes emissions de CO₂ i altres gasos de combustió.
- Planificació de les rutes dels vehicles, realitzant més visites en distàncies inferiors.

Renou:

La contaminació per renou és conseqüència de l' utilització de màquines i vehicles destinats a l'execució de neteja tant a l'interior com a l'exterior dels edificis . Els nivells màxims de renous permesos venen determinants per les directives i decrets i les ordenances municipals.

Es proposen les següents mesures:

- Utilització de maquinària 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.
- Adquisició de maquinària amb nivells de renou inferiors a 70 db(A)
- Utilització de pads de microfibra en la neteja: aquest sistema redueix el nivell de renou, en comparació amb els sistemes de raspalls estàndard.
- Adquisició de vehicles amb baixes emissions de renous.

Abocaments:

La contaminació per abocaments és importat al sector de la neteja, degut a la gran quantitat d'aigües de neteja que es generen. Els contaminants fonamentals de les aigües de neteja són els següents:

- Brutícia arrastrada per les aigües (sòlids en suspensió, elements químics, etc.)
- Substàncies químiques existents als productes de neteja

Proposem les següents mesures de reducció de l'impacte mediambiental:

- 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.
- Substitució de productes perillosos per altres productes ecològics o sense etiqueta de perillositat.

Consums d'aigua, energia, combustibles i productes químics:

Per desenvolupar un servei de neteja més respectuós amb el medi ambient, s'han d'aplicar mesures per reduir el consum, mitjançant:

- Reducció del consum de productes i aigua mitjançant l' utilització de màquina dosificadora de producte. Correcta dosificació dels productes amb sistemes precisos, per utilitzar la quantitat necessària.
- Estalvi d'aigua, utilitzant sistemes de neteja on s'utilitzi l'aigua necessària per la prestació del servei, per exemple, neteja amb microfibra. Aquest sistema permet reduir el consum d'aigua en un 80 % i garanteix els millors resultats de neteja.
- Reducció del consum d'energia, encenent els llums a les zones en les que s'està treballant, apagant la resta de llums.
- Incloure requisits mediambientals en l'adquisició de productes, maquinària i materials de neteja:
 - o exclusió de productes amb ingredients tòxics,
 - o alta biodegradabilitat, amb ingredients orgànics
 - o rendiment eficaç dels productes,
 - o possessió de certificats ambientals tipus ecoetiqueta o equivalents,
 - o formulació amb pH neutre,
 - o absència d'ingredients càustics, corrosius o derivats del petroli,
 - o mínima presència de composts volàtils (COV's),
 - o evitar tints i fragàncies sempre que sigui possible,
 - o adquisició de productes en formes concentrades, diluïbles, per evitar la generació de residus d'envasos
 - o Envasos reciclables
 - o Eliminació total de l'ús d'aerosols i esprais
- Adquisició de maquinària amb nivells baixos de consum d'aigua i energia
- Reducció del consum de combustible de la maquinària i els vehicles, utilitzant maquinària eficient i apagant la maquinària quan no està en ús, planificant les rutes dels vehicles per optimitzar el consum, realitzant el manteniment indicat pel fabricant.



Per a l'execució del contracte, s'aplicaran els següents procediments de gestió mediambiental:

- PG – 11: Gestión General de Residuos
- PG – 12: Gestión de Residuos de Clientes
- PG – 14: Control operacional: Materia, Agua y Energía
- PG – 15: Identificación y Evaluación de Aspectos Medioambientales
- PG – 16: Plan de gestión de residuos de envases de productos de limpieza en los centros de trabajo

Aquests procediments estaran a disposició de la direcció del centre per a la seva consulta.

REDUCCIÓ D'ENVASOS DE PLÀSTIC

BALIMSA planificarà el servei amb l'objectiu de reduir la producció d'envasos de plàstic. Utilitzarem el sistema de dosificació amb central mescla de producte de neteja. En cas d'adjudicació del contracte, col·locarem una central de dosificació al centre, al quartet de neteja.

Aquest sistema permet la dilució del producte de neteja concentrat amb aigua. El producte concentrat es presenta en garrafes de 5 litres. La dilució es realitza a envasos d'un litre, que són reutilitzables i més ergonòmics per al personal de neteja.

Les garrafes de 5 litres són recollides pel proveïdor cada vegada que entrega al centre nou producte concentrat. A les seves instal·lacions, el proveïdor neteja i reutilitza les garrafes, amb nou producte de neteja concentrat.

Els envasos d'un litre són netejats i reutilitzats pel nostre personal de neteja per realitzar noves dilucions de producte amb la central de dosificació.

Aquest sistema garanteix la reducció de plàstics d'envasos de neteja, vinculats al servei de neteja. A més, contribueix a que el consum de productes sigui l'aconsellat pel fabricant del producte i el necessari per realitzar la neteja, evitant que el personal utilitzi per error una dosi més elevada que la indicada pel fabricant.

PLANIFICACIÓ DE LES TASQUES EN RELACIÓ AMB EL CONSUM ENERGÈTIC

La nostra empresa s'adherirà al Pla d'Estalvi energètic implantat al centre de treball, 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 posarà en marxa les següents accions per reduir el consum energètic:

- A l'inici del contracte, programarà la neteja de l'edifici segons els horaris de treball a les diferents plantes o seccions per poder realitzar un mapa d'ocupació horària. La neteja es realitzarà per zones o plantes, de forma que les necessitats d'il·luminació es concentrin i es desplacin pels diferents espais sense necessitat de mantenir tot l'edifici il·luminat al mateix temps.
- S'intentarà realitzar la neteja aprofitant al màxim la llum natural
- Apagarem els llums i els equips quan no s'estan utilitzant. S'apagaran completament, per què el stand-by també consumeix energia.
- Utilitzarem maquinària eficient i s'incidirà en què les màquines s'han d'apagar en els moments que no s'estan utilitzant.
- Els equips de neteja s'utilitzaran en el sistema estalvi d'energia
- La neteja es realitzarà seguint les indicacions de temperatura dels espais que estableix el centre
- Tancarem portes i finestres quan el sistema de climatització estigui encès
- S'aprofitarà la ventilació natural, sempre que sigui possible

GESTIÓ DE SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL - PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS

L'empresa és conscient de la importància que una adequada prevenció de riscos laborals té en el marc de les empreses de serveis, i aposta per la plena integració de la mateixa en els principis que inspiren la nostra gestió empresarial.

Dintre de la planificació general dissenyada per l'empresa per a aquesta matèria sorgeix com objectiu específic la informació i la conscienciació dels treballadors respecte a la necessitat i responsabilitat compartida en el compliment de les Normes i mesures preventives que assegurin evitar els riscos laborals.

Amb aquest objectiu, l'empresa proporciona formació i informació a tots els treballadors de l'empresa sobre les Normes Bàsiques i mesures de seguretat, recollint els riscos i mesures preventives més habituals de l'activitat de Neteja.

Al mateix temps, pretén conscienciar a tot el personal de la necessitat d'aplicar eficaçment totes i cadascuna de les mesures que tendeixin a eliminar els riscos per a assolir millors condicions de Seguretat en el Treball.

Balimsa té concertades les quatre especialitats de Prevenció de Riscos Laborals (Seguretat, Higiene Industrial, Ergonomia i Psicosociologia i Medicina del treball) amb el Servei de Prevenció Aliè Ibermutuamur - Cualltis. Aquest organisme ens va realitzar l'Avaluació de Riscos Laborals i el Pla de Prevenció de Riscos Laborals, que inclou la planificació de l'activitat preventiva. Aquesta documentació es revisada periòdicament per garantir que continua vigent i per fer seguiment de les activitats preventives planificades.

En cas de resultar adjudicatària del servei de neteja, i abans de començar a prestar el servei, el Tècnic de Prevenció de Riscos Laborals de Balimsa elaborarà un Pla de Seguretat i Salut, adaptat a les característiques del contracte i del servei.

Les directrius per a l'elaboració del Pla de Seguretat i Salut seran les següents:

- El manteniment de l'ordre i la neteja durant la realització dels treballs.
- Les condicions d'accés als centres.

- La manipulació dels diversos materials i la utilització de la maquinària, productes i altres mitjans auxiliars.
- La recollida de materials i/o residus perillosos.
- La manipulació, segregació i dipòsit dels residus recollits al centre.
- La cooperació i comunicació entre els contractistes, subcontractistes, la direcció del centre i altres organismes que puguin estar treballant a les instal·lacions.
- Les interaccions i/o incompatibilitats amb altre tipus de treball o activitat que es realitzi a les instal·lacions o proximitats del centre.



El Pla de Seguretat i Salut seguirà el següent esquema:

- Descripció de les instal·lacions.
- Organigrama funcional
- Obligacions preventives de les empreses i treballadors que intervenen (normes d'accés, supervisió de treballs, etc.)
- Control de les mesures preventives
- Coordinació d'activitats empresarials (documentació a intercanviar, mitjans de comunicació i coordinació, actuació davant emergències, etc.)
- Nomenament de recurs preventiu i treballs en els quals serà necessària la seva presència.
- Emergències: mitjans humans i materials en matèria de primers auxilis, pautes d'actuació en cas d'accident, emergències mèdiques, pautes d'actuació en cas de risc greu i imminent.
- Informació dels centres assistencials més pròxims en cas d'accident i itineraris per arribar als centres.
- Actuacions prèvies a l'execució dels treballs
- Mesures preventives durant l'execució dels treballs: normes generals, procediments de treball, riscos durant l'execució del treball, requisits específics per realitzar certes actuacions, recursos humans i materials necessaris (mitjans auxiliars, equips de treball, eines, EPI's, etc.)
- Mesures preventives relatives a la maquinària utilitzada durant el servei (característiques de la maquinària, utilització, manteniment, etc.)
- Documentació gràfica: fitxes descriptives, plànols, fitxes de seguretat dels productes, etc.

A més de l'elaboració del Pla de Seguretat i Salut del servei de neteja, el Tècnic de Prevenció de Riscs Laborals de Balimsa té les següents funcions:

- Revisar l'Avaluació de Riscs Laborals elaborada pel Servei de Prevenció Aliè i comprovar la seva vigència.
- Formació i informació dels treballadors de l'empresa en matèria de Seguretat i Salut, Higiene Industrial i Ergonomia i Psicosociologia.
- La planificació de l'acció preventiva i seguiment de les accions preventives.
- Vigilància i control de la salut dels treballadors de l'empresa.
- Supervisió in situ dels treballs de neteja i de les instal·lacions on l'empresa presta servei de neteja.
- Realització d'informes de la supervisió realitzada a les instal·lacions de clients.

- Coordinació de l'activitat preventiva amb els diferents organismes i empreses que coincideixen en les instal·lacions on l'empresa presta servei (Coordinació Activitats Empresarials)
- Promoure, en general, la prevenció de riscos laborals a l'empresa.

MESURES ESPECÍFIQUES DE PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS AL CONTRACTE DE NETEJA

	Mesura proposada	Objectiu a aconseguir	Actuació	Indicador de control
1	Nivell de seguretat dels treballs de neteja	Incrementar la seguretat dels treballadors de neteja	Dotació dels mitjans necessaris per a garantir la seguretat dels treballadors i reduir incidents i accidents (EPI's, elements de visualització, etc.)	Percentatge d'incidents i accidents dels treballadors durant els treballs de neteja
2	Nivell de seguretat dels treballs de neteja	Incrementar la seguretat dels treballadors de neteja	Formació i informació dels treballadors assignats al servei sobre procediments segurs de treball	Percentatge de treballadors que han rebut la formació i informació en matèria de PRL
3	Nivell de seguretat dels treballs de neteja	Incrementar la seguretat dels treballadors de neteja	Realització de supervisions periòdiques del servei per l'encarregat, per comprovar que es realitza en condicions de seguretat	Resultats de les supervisions periòdiques
4	Implantació d'un sistema de gestió de la Seguretat i Salut Laboral	Incrementar la seguretat i la salut dels treballadors de neteja	Implantar i certificar el sistema de gestió de la Seguretat i Salut Laboral en la norma OHSAS 18001	Auditoria externa i certificat acreditatiu de l'implantació de OHSAS 18001
5	Supervisió i auditoria interna dels treballs de neteja pel Tècnic de Prevenció de Riscos Laborals de l'empresa	Incrementar la seguretat i la salut dels treballadors de neteja	Realització de supervisions i auditories internes periòdiques del servei pel Tècnic de PRL, detectar oportunitats de millora i no conformitats de seguretat i salut	Informes d'auditoria interna de PRL
6	Nivell de seguretat dels treballs de neteja	Reducció de la sinistralitat en el servei	Manteniment preventiu de la maquinària i dels vehicles per evitar accidents i incidents per un funcionament deficient i/o inadequat	Percentatge d'incidents i accidents dels treballadors durant els treballs de neteja
7	Nivell de seguretat dels treballs de neteja	Reducció de la sinistralitat en el servei	Formació del personal en l'utilització correcta de la maquinària i els vehicles destinats al servei	Percentatge d'incidents i accidents dels treballadors durant els treballs de neteja
8	Nivell de seguretat dels treballs de neteja	Reducció de la sinistralitat en el servei	Utilització de maquinària amb certificat CE i vehicles homologats per la UE	Percentatge d'incidents i accidents dels treballadors durant els treballs de neteja
9	Nivell de seguretat dels treballs de neteja	Reducció de la sinistralitat en el servei	Substitució de productes de neteja amb etiqueta de perillositat per altres sense etiqueta de perillositat	Percentatge d'incidents i accidents dels treballadors durant els treballs de neteja

Periòdicament s'establiran cursos o xerrades dirigides al personal referides a:

- Precaucions para evitar accidents de risc
- Bones pràctiques en la manipulació de productes de neteja
- Utilització i manteniment d'escales de mano
- Maneig de càrregues
- Fitxes de seguretat de productes químics, substàncies i preparats
- Riscos elèctrics
- Protecció contra incendis

Al pla de formació anual també s'inclourà formació específica sobre riscos laborals:

Intoxicacions:

- o No barrejar mai els productes de neteja
- o Consultar les etiquetes dels productes

- Ventilar bé els locals on es manipulin productes de neteja

Èczemes en mans:

- Evitar tocar els productes de neteja amb les mans
- Utilitzar guants
- Evitar la humitat en les mans i hidratar-les

Descàrregues elèctriques:

- Evitar netejar amb líquids qualsevol aparell connectat al corrent elèctric o cables

Caigudes:

- Utilitzar calçat antilliscant i que quedi bé subjecte als peus.
- Utilitzar elements estables per a accedir als llocs alts

Lesions de esquena:

- Utilitzar alargadores per a arribar a les superfícies altes
- Flexionar els genolls per a aixecar càrregues
- No arrossegat borses o objectes amb pes

Infeccions:

- Utilitzar guants resistents
- No comprimir mai els fems amb la mà o amb el peu
- Parar esment en la manipulació dels contenidors especials
- Seguir les pautes de vacunació
- En cas de burxada o cort, informar al responsable

1.11 PLA D'IGUALTAT

Un pla d'igualtat és un conjunt ordenat de mesures avaluable, dirigides a remoure els obstacles que impedeixen o dificulten la igualtat efectiva de dones i homes, i a eliminar la discriminació per raó de sexe en les empreses. El pla d'igualtat s'estructura després de la realització prèvia d'un diagnòstic, negociat amb la representació legal de les persones treballadores, i elaborat en la comissió negociadora d'aquest pla d'igualtat.

Els plans d'igualtat han de fixar els objectius d'igualtat a assolir, les estratègies i pràctiques a adoptar per la seva consecució. També han d'incloure l'establiment de sistemes eficaços de seguiment i avaluació dels objectius fixats.

La nostra empresa està plenament conscienciada amb la igualtat d'oportunitats. Per aquest motiu, té implantant un pla d'igualtat, adaptat als requisits establerts pel Reial Decret Llei 6/2019 d'1 de març i el Reial Decret Llei 901/2020 de 13 de octubre.



El nostre pla d'igualtat té els següents objectius:

- Garantir que el procés de selecció no vulnere el principi d'igualtat, per a aconseguir progressivament una presència de igualtat en tots els àmbits de l'empresa
- Garantir que tot el personal té una retribució ajustat a les seves capacitats i no al seu gènere. Igualtat retributiva.
- Prevenció de l'assetjament en qualsevol dels seus aspectes.
- Garantir la promoció del personal independentment del seu gènere.
- Garantir la formació de personal independentment del seu gènere.
- Garantir els drets de les víctimes de la violència de gènere
- Garantir la comunicació amb el personal en matèria d'igualtat d'oportunitats
- Garantir la igualtat en matèria de salut i prevenció



En cas de resultar adjudicatària del contracte, la nostra empresa posarà en marxa les següents mesures de caràcter social o laboral per afavorir la igualtat d'oportunitats entre homes i dones entre el personal adscrit al contracte:

- Contractació de dones per realitzar treballs i categories professionals que generalment, realitzen homes, com per exemple, la neteja de vidres, la neteja de superfícies amb maquinària, neteja de vidres i altres treballs en altura, etc.
- Afavorir la promoció interna de dones en la realització de treballs de neteja de vidres, neteja de superfícies amb maquinària, neteja de vidres i altres treballs en altura, etc.
- Organització d'activitats formatives específiques per a dones, per facilitar l'accés a categories professionals de neteja de vidres accessibles i en altura, neteja amb maquinària, etc.
- Donar publicitat a través dels mitjans de comunicació de l'empresa (tauler d'anuncis, xarxes socials, etc.) de l'existència de vacants en el lloc de treball mencionat abans, amb oferiment del lloc específicament a dones
- Garantir que les dones en situació de permís per maternitat tenen les mateixes possibilitats que la resta de personal a l'hora de participar en els processos de promoció interna d'aquests llocs de treball.



1.12. MILLORES DEL PLA DE TREBALL

1. DESTRUCCIÓ DE DOCUMENTACIÓ CONFIDENCIAL

Les companyies i organismes públics posseeixen documentació confidencial sobre els seus empleats, clients i particulars. I per descomptat, aquestes dades deuen ser destruïts després del seu ús.

Balears de Limpiezas, S. A. prenem la responsabilitat associada amb el maneig de documents i dades confidencials.

Per aquesta raó, els oferim sense cost addicional la col·locació de **1 contenidor RW70 (capacitat 70 litres) i 3 contenidors RW240 (capacitat 240 litres)** a l'edifici de la seu de Gerència del 061.

Aquest servei ho realitzarà Avanza Confidential Destruction que és l'empresa capdavantera en destrucció segura de documentació confidencial.

Aquest servei serà un **manteniment mensual** sense cap cost per a vostès. Tot el paper confidencial, una vegada destruït, es lliurat a una indústria paperera de Mallorca, per a la fabricació de paper reciclat.

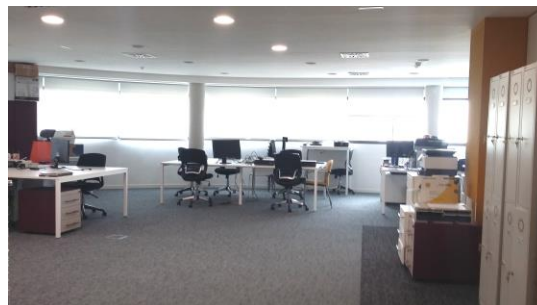
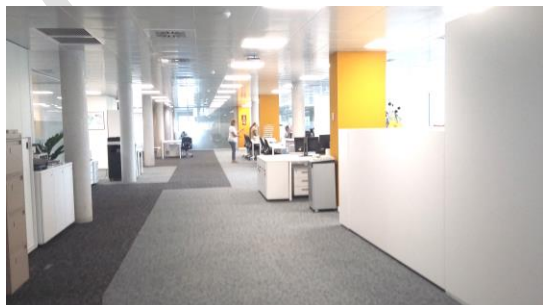
Tots els models estan assegurats contra accés no autoritzat gràcies un pany de seguretat i són summament mòbils gràcies a les seves rodes.



2. NETEJA PROFUNDA DE LA MOQUETA DE LA GERÈNCIA AMB MÀQUINA D'INJECCIÓ-EXTRACCIÓ

La nostra empresa realitzarà, semestralment, la neteja profunda de la moqueta de l'Edifici de la Gerència (ubicada al C/ Calçat, 2) amb màquina d'injecció-extracció per a la neteja de moquetes i estores i productes específics per a aquests tipus de neteja. Aquesta màquina injecta una solució d'aigua i producte detergent a les superfícies, dissolent la brutícia incrustada, i posteriorment extreu tant la solució bruta com els residus. La moqueta queda neta, desinfectada i pràcticament seca.

Aquesta neteja serà realitzada per personal especialista.



3. RECOLLIDA DE CARTUTXOS I GESTIÓ DELS RESIDUS DE TONERS D'IMPRESORA

La nostra empresa realitzarà trimestralment la recollida dels cartutxos de tòner de les impressores de la Gerència 061, ubicada al C/ Calçat, 2. Facilitarem un contenidor per al dipòsit dels cartutxos i trimestralment recollirem els cartutxos i els lliurarem a un gestor de residus autoritzat per al seu reciclatge.



4. SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DE CONTENIDORS HIGIÈNICS FEMENINS PER A LAVABOS (W.C.)

Pensant que les seves instal·lacions donin la seva millor imatge creiem que la col·locació del servei de contenidors higiènics per als lavabos femenins és indispensable tant per imatge i higiene com per a prevenir possibles embossos. Per tant, es procedirà a la **col·locació en els lavabos femenins de contenidors higiènics** i es procedirà al buidatge i manteniment dels mateixos.



Hi ha olors que donen seguretat. L'agradable aroma que desprèn el líquid bactericida proporciona confiança.

Les usuàries dels seus lavabos ho agrairan. Rendibilitat. Elimini despeses per embossos provocats pels apòsits femenins. Vostè s'evita molèsties i incomoditats al manipular aquest tipus de residus.

Els nostres contenidors higiènics eviten riscos de contagi quan s'utilitzen en serveis comuns.

Aquesta millora es realitzarà a la seu de la Gerència i a les bases operatives de Mallorca i Menorca (Lots 1, 2).

5. SUBMINISTRAMENT DE PRODUCTE INSECTICIDA

Balears de Limpiezas S.A. subministrarà producte insecticida (en format esprai i en format difusor elèctric) a les dependències de la Gerència del 061 de Balears a Mallorca (Lot 1), amb l'objectiu d'evitar la presència de mosques i mosquits.



6. SUBMINISTRAMENT DE PAPER HIGIÈNIC ESPECIAL

Balears de Limpiezas S.A. subministrarà, en cas necessari, paper higiènic especial, fi i retallable en petits trossos, per tal d'evitar obstruccions a les canonades de les seves instal·lacions.

S'utilitzarà paper higiènic i dispensadors Advanced Tork Smart-One Mini. El paper utilitzat està certificat amb Etiqueta Ecològica Europea. La seva ràpida desintegració i la reducció en el consum minimitzen el risc de costosos embussos de les canonades.



7. COL·LOCACIÓ I MANTENIMENT DE ESTORES ANTI-POLS.

Col·locarem a les portes d'accés dels edificis estores anti-pols i ens encarregarem del canvi i neteja mensual de les mateixes

L'estora anti-pols reté i amaga fins al 80 % de la pols que entra a les instal·lacions.



Manté una neta i grata aparença. Ideal per a tràfic intens.

El seu respatller antilliscant ajuda a mantenir l'estora immòbil i així retenir la pols i l'aigua, mantenint una superfície neta.

Aquesta millora es realitzarà a la seu de la Gerència i a les bases operatives de Mallorca (Lot 1).

8. SUBMINISTRAMENT I MANTENIMENT DE CONTENIDORS DE RECOLLIDA SELECTIVA

Balears de Limpiezas, S.A. com empresa dedicada als serveis de neteja integral, entén que un medi ambient net i sa constitueix la base dels nostres serveis. Per aquest motiu, **subministrarà i realitzarà el manteniment de 5 contenidors de recollida selectiva a la seu de la Gerència del 061 (Lot 1)**, per a reciclatge de paper i contenidors d'envasos. Balimsa dipositarà els residus continguts en aquests contenidors als contenidors del carrer, a l'iglu corresponent: paper, envasos, vidre, etc.



9. BLANQUEJAT DE JUNTES DE RAJOLES DELS BANYS

Balears de Limpiezas S.A. realitzarà anualment, la neteja i blanquejat de les juntes de les rajoles dels banys, amb productes i utilitatge específics, a tots els banys del lot 1.



10. NETEJA I DESCALCIFICACIÓ MENSUAL DELS DIFUSORS I AIREJADORS DE LES AIXETES DELS BANYS

Balears de Limpiezas S.A. realitzarà, amb periodicitat mensual, la neteja i descalcificació dels difusors i airejadors de les aixetes dels banys, a tots els banys dels lots 1 i 2. Aquest tractament pretén millorar l'estalvi d'aigua al centre.



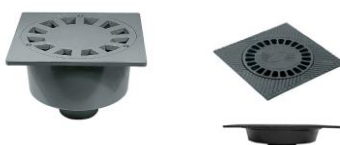
11. SUBSTITUCIÓ DE FLUORESCENTS I BOMBETES

L'especialista assignat al centre, dins la seva jornada de treball, realitzarà la substitució de fluorescents i bombetes de la seu de la Gerència del 061. No s'inclou el subministrament dels fluorescents i/o bombetes a substituir.



12. NETEJA DE DESGUASSOS I EMBORNALS

Balears de Limpiezas S.A. realitzarà, amb periodicitat mensual, la neteja dels desguassos i embornals, retirant les restes de fulles i residus, per tal d'evitar embossos.



Aquesta millora es realitzarà a la seu de la Gerència i a les bases operatives de Mallorca.

13. TRACTAMENT DE FUSTES

Realitzarem anualment un tractament amb ceres nutrients a tot el mobiliari de fusta. Aquest tractament es realitza amb la finalitat d'allargar la lluentor natural del mobiliari. Aquesta millora es realitzarà a la seu de la Gerència i a les bases operatives de Mallorca.

14. PRODUCTES DE NETEJA AMB ECOETIQUETA I MILLORA EN MATERIALS

Per a la prestació del servei s'utilitzaran sempre productes amb **ecoetiqueta europea, sense fosfats**, sense pictograma de perillositat (per tractar-se de productes que **respecten el medi ambient**) i **testats** pel departament de Qualitat i Medi ambient de BALIMSA. Les característiques d'aquests productes apareixen reflectides en l'apartat corresponent.

A més, per a la neteja de superfícies s'utilitzarà la **baieta de microfibra**, que evita la contaminació oxicelulòsica i hidrocélulòsica que es produeix en la neteja amb mopes fregones o baietes de cotó.

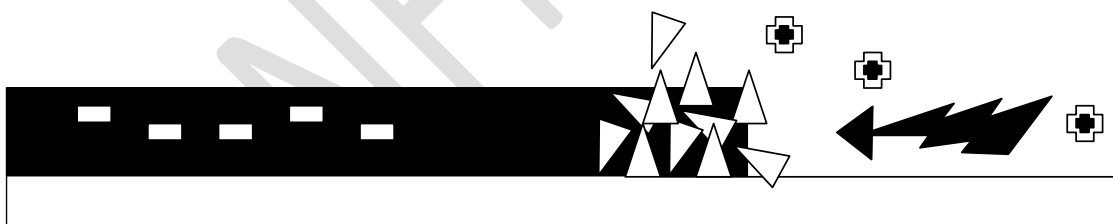
A continuació s'explica gràficament el funcionament de les microfibras:

CÒM ACTÚEN LES MICROFIBRES?

Neteja tradicional



Mètode MICRO FIBRES



Absorbeix fins 8 vegades el seu propi pes i la seva electricitat estàtica positiva atreu i reté la pols.