

Lote 1

Campus Universitario de El Ejido

Programa de trabajo Universidad de Málaga



serveo

Índice

0.	PROGRAMA DE TRABAJO.....	3
1.	RELACIÓN NOMINAL DEL PERSONAL DESTINADO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	3
2.	PLANIFICACION DE JORNADAS POR CENTRO	4
3.	DATOS DE LOS ENCARGADOS DE LA SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO	6
4.	DATOS DE LOS RESPONSABLES DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	7
5.	DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES.....	8
6.	RELACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS.....	20
7.	PROGRAMACIÓN DE FRECUENCIAS DIARIAS Y PERIÓDICAS DE LIMPIEZA, LIMPIADOR Y ESPECIALISTA	21
8.	PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES A REALIZAR(FRECUENCIAS)	26
9.	PLANIFICACIÓN SOBRE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	38
10.	EMPRESAS SUBCONTRATISTAS.....	69
11.	ESTUDIO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DESINSECTACIÓN, DESINFECCIÓN, Y DESRATIZACIÓN.¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
12.	PLANIFICACIÓN SOBRE EL ALMACENAJE Y SUMINISTRO DE PRODUCTOS.....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	

0. PROGRAMA DE TRABAJO

Serán de interés en el presente documento los centros relativos al Lote 1 del Servicio de limpieza de los centros/edificios de la Universidad de Málaga, los cuales se presentan a continuación:

- // Edificio Servicios Múltiples
- // Facultad de Bellas Artes
- // Complejo Arquitectura/Bellas Artes
- // E.T.S. Arquitectura
- // Pabellón del Gobierno Adjunto
- // Aula Magna Facultad de Económicas
- // Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- // Paraninfo Universitario
- // Pabellón del Gobierno
- // Centro Internacional de español
- // Edificio Rectorado

1. RELACIÓN NOMINAL DEL PERSONAL DESTINADO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

CATEGORIA	CENTRO	HORARIO
LIMPIADOR	COMPARTIDO	MAÑANA
LIMPIADOR	COMPARTIDO- BELLAS ARTES - ARQUITECTURA	TARDE
LIMPIADOR	E.T.S ARQUITECTURA	MAÑANA
LIMPIADOR	E.T.S ARQUITECTURA	MAÑANA
ESPECIALISTA	E.T.S ARQUITECTURA	MAÑANA
LIMPIADOR	E.T.S ARQUITECTURA	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE BELLAS ARTES	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE BELLAS ARTES	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE BELLAS ARTES	MAÑANA
ESPECIALISTA	FACULTAD DE BELLAS ARTES	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE BELLAS ARTES	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE BELLAS ARTES	MAÑANA
LIMPIADOR	EDIFICIO SERVICIOS MULTIPLES	MAÑANA
ESPECIALISTA	EDIFICIO SERVICIOS MULTIPLES	MAÑANA
LIMPIADOR	EDIFICIO SERVICIOS MULTIPLES	MAÑANA
LIMPIADOR	EDIFICIO SERVICIOS MULTIPLES	MAÑANA
LIMPIADOR	EDIFICIO SERVICIOS MULTIPLES	MAÑANA
LIMPIADOR	EDIFICIO SERVICIOS MULTIPLES	TARDE

LIMPIADOR	EDIFICIO SERVICIOS MULTIPLES	MAÑANA
LIMPIADOR	CURSO DE EXTRANJEROS (EL PALO)	MAÑANA
LIMPIADOR	CURSO DE EXTRANJEROS (EL PALO)	MAÑANA
ESPECIALISTA	CURSO DE EXTRANJEROS (EL PALO)	MAÑANA
LIMPIADOR	EDIFICIO RECTORADO	TARDE
LIMPIADOR	EDIFICIO RECTORADO	TARDE
LIMPIADOR	EDIFICIO RECTORADO	MAÑANA
LIMPIADOR	EDIFICIO RECTORADO	MAÑANA
ESPECIALISTA	CURSO DE EXTRANJEROS (EL PALO)	MAÑANA
LIMPIADOR	EDIFICIO RECTORADO	TARDE
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
ESPECIALISTA	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	PABELLON ADJUNTO (ANTIGUA GUARDERIA)	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	TARDE
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	MAÑANA
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	TARDE
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	TARDE
LIMPIADOR	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	TARDE
ESPECIALISTA	PABELLÓN DE GOBIERNO	MAÑANA
LIMPIADOR	PABELLÓN DE GOBIERNO	MAÑANA
LIMPIADOR	PABELLÓN DE GOBIERNO	TARDE
LIMPIADOR	PABELLÓN DE GOBIERNO	MAÑANA
LIMPIADOR	PABELLÓN DE GOBIERNO	TARDE
ENCARGADO	ENCARGADO	MAÑANA

El personal de la tabla anterior es el personal con contrato indefinido y fijo discontinuo, ya que el resto de personal que ahora mismo es eventual, puede variar en el tiempo.

2. PLANIFICACION DE JORNADAS POR CENTRO

A continuación, se describe la distribución de recursos humanos que se plantea para cumplir con las horas requeridas por facultad. La distribución del personal propuesta se ha realizado con el objetivo de afectar lo menos posible a la actividad cotidiana que se lleva a cabo en el edificio. En ningún caso la plantilla de cada Centro será inamovible dependiendo ésta de las necesidades que en cada momento se planteen. Tras un estudio exhaustivo de los puestos de trabajo, y de los edificios se han distribuido a las personas de la forma más eficiente que Serveo dada su experiencia ha creído conveniente. Siempre estaremos sujetos a cambios por la mejora continua del servicio.

Id	Edificio	Encargado/a		Limpiador/a		Especialista		Total plantilla
		TM	TT	TM	TT	TM	TT	
1	Edificio Servicios Múltiples (*)			3	1	1		5
2	Facultad de Bellas Artes			5	0,33	0,5		5,83
3	Complejo Arquitectura/Bellas Artes			5	0,33	0,5		5,83
4	E.T.S. Arquitectura			4	0,33	1		5,33
5	Pabellón del Gobierno Adjunto/ Archivo			1		1		2
6	Aula Magna Facultad de Económicas (**)							
7	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (*)	1		16	2	1		20
8	Parainfo Universitario (***)							
9	Pabellón del Gobierno			1	2	1		4
10	Centro Internacional de Español			3			1	4
11	Edificio Rectorado (****)			1	3		1	5
		1	0	39	9,0	6	1	57

(*): Encargador/a compartido/a con el resto de centros

()** **(***):** Edificios compartidos con personal de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

(**)** Trabajos de especialistas empresa externa

3. DATOS DE LOS ENCARGADOS DE LA SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- /// **Director regional:** José Cámara Fontanet, no presencial.
- /// **Delegado de área:** Sergio Francisco Rodríguez García, no presencial.
- /// **Gerente del servicio:** Estefanía Jimenez Pastor, presencial. Ingeniera Industrial, desempeña sus labores en la compañía desde 1999 y será la responsable de la gestión directa del contrato de este servicio. Será la interlocutora válida con la UMA en todos los aspectos referentes tanto a la puesta en marcha como al desarrollo del servicio, por lo que tendrá capacidad y poderes suficientes para tomar las decisiones que exige su prestación, sin que estos puedan verse afectados por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal. Además, será responsable de todas las decisiones técnicas que tengan que tomarse en la prestación de los servicios. En cuanto a su localización, la gerente del servicio estará permanentemente localizada., por teléfono móvil, y acudirá, además de a las visitas periódicas, a todas las reuniones a las cuales sea invitada para tratar asuntos relativos al servicio. La gerente del servicio será la responsable última de la consecución de los niveles de calidad y satisfacción requeridos por la UMA en los servicios que controle. Sus funciones serán:
 - Supervisar el proceso de implantación del servicio.
 - Supervisar la implantación y seguimiento del sistema interno de trabajo.
 - Supervisar la gestión económica del contrato.
 - Supervisar la gestión y operación del servicio.
 - Apoyar a la gestora técnica del servicio.
- /// **Gestora del servicio:** Lara Arcos, presencial. Lara gestiona contratos de limpieza desde 2012 y será la persona responsable de la puesta en marcha del servicio y de la realización de las labores propias del día a día en la posterior gestión del contrato. La gestora del servicio dispondrá de una oficina técnica con todos los medios necesarios para el desarrollo de sus funciones (equipos informáticos, tabletas, conexiones *online*, sistemas de comunicación, etc.). Dispondrá también de apoyo administrativo. Estará localizable las 24 horas del día, así como los fines de semana, por medio de un teléfono móvil. Sus principales funciones pueden resumirse en las siguientes:
 - Coordinar y organizar todo el servicio de mantenimiento de limpieza a través del encargado general.
 - Supervisar la calidad de los servicios prestados y ocuparse de que las certificaciones de trabajos periódicos queden debidamente documentadas en los partes de trabajo correspondientes.
 - Detectar posibles necesidades de limpieza e higiene en los centros.
 - Preparar los programas de trabajo de actividades periódicas de limpieza y mantenerlos actualizados permanentemente mediante la evaluación de los resultados obtenidos y la elaboración de las propuestas de cambio que estime convenientes.
 - Realizar el control de calidad de los servicios prestados de acuerdo con los procedimientos de calidad de **Serveo**.
 - Participar en las auditorías efectuadas por el personal responsable de la **UMA** para evaluar los diferentes aspectos de los servicios de limpieza.
 - Redactar informes periódicos sobre la marcha del servicio y remitirlos al responsable del servicio de la **UMA**.

- Detectar las necesidades de formación del personal que no estén cubiertas con el plan de formación periódico y organizar los cursos de formación y/o reciclaje que sean necesarios.
- Evaluar permanentemente al personal a su cargo, y modificar si es preciso su cometido y el área en el que prestan sus servicios.
- Ser la interlocutora válida con la UMA en todo lo referente al servicio de limpieza.

Encargado/a general: Se trata de una profesional con experiencia contrastada en la gestión de servicios de limpieza, y que dispone de las siguientes aptitudes y actitudes:

- Don de gentes y capacidad comunicativa.
- Conocimientos de normativa laboral.
- Amplios conocimientos en técnicas de limpieza y uso de maquinaria industrial.
- Formación en Prevención de Riesgos Laborales.
- Formación Medioambiental.
- Uso a nivel de usuario de herramientas informáticas.

Las funciones generales que ha venido desarrollando son:

- Llevar la dirección de los equipos de trabajo según las instrucciones recibidas de la Gestora, interviniendo en tareas burocráticas cuando así se determine.
- Asumir la toma de decisiones cuando la urgencia y la buena marcha del servicio lo requieran, dando cuenta a la Gestora de estas con carácter previo.
- Planificar las limpiezas periódicas.
- Informar de los rendimientos de personal, de los rendimientos de productividad y del control de personal y otras incidencias.
- Realizar o autorizar los pedidos de maquinaria y/o materiales.
- Comunicar con los servicios técnicos de la maquinaria (comprobación de partes de trabajo, avisos, verificación de mantenimientos correctivos-preventivos).
- Reportar de información en relación con las actuaciones de los servicios técnicos de la maquinaria.
- Realizar o acompañar a los responsables del Centro por delegación del Gestor en los controles de calidad periódicos.
- Emitir los informes correspondientes para su traslado al Gestor sobre las anomalías observadas y buen rendimiento de trabajo.
- Distribuir el trabajo o indicar la manera de realizarlo, teniendo a su cargo, además, la buena administración del material y útiles de limpieza y la buena utilización de estos.
- Asumir la corrección de anomalías e incidencias que se produzcan.

4. DATOS DE LOS RESPONSABLES DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Jefe del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Mancomunado. Javier Fernandez Torres

Técnico en Prevención de Riesgos Laborales: Irene Méniz Sánchez conscientes de la importancia que tiene en todos los sectores la prevención de riesgos laborales, **Serveo** cuenta con los medios humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades preventivas a realizar en las diferentes instalaciones. Por lo que dispondrá de un Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales que, al inicio del servicio y posteriormente,

siempre que se produzca cualquier modificación, supervisará todas las instalaciones con el fin de prever y solucionar todas las incidencias que se puedan producir emitiendo un informe donde quedarán recogidos todos los estudios realizados con sus posibles soluciones. Este técnico formará parte del Servicio de Prevención que el **Serveo** tiene constituido. Además, colaborará en las medidas de seguridad y planes de emergencia previstos en el centro, e informará, dentro del ámbito de la coordinación de las actividades empresariales recogidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, a cualquier empresa subcontratada por **Serveo**, de los posibles riesgos y las medidas necesarias para su prevención, en base a la propia información facilitada por la **UMA**.

- /// **Responsable de Calidad:** **Serveo** pone a disposición del Servicio de limpieza, gestión interna de residuos, suministro y reposición del material de higiene consumible y otros servicios complementarios, un Responsable de Calidad que, con una periodicidad no superior a 30 días, realizará una supervisión general del estado de las instalaciones, realizando los respectivos controles de calidad según el protocolo de evaluación de las instalaciones. De cada una de las visitas elaborará un Informe del Estado General de los Centros.

*Además, el responsable de Calidad nombrado por **Serveo**, colaborará activamente con la dirección del servicio, en el diseño y planificación de nuevos controles de calidad y la actualización de los cuales se vayan realizando.*

- /// **Responsable de Formación:** resultado de un proceso de detección de necesidades, **Serveo** dispondrá de un Responsable de Formación perteneciente al Departamento de Recursos Humanos, con conocimientos técnicos en limpieza e higiene suficientes para adaptar el Plan de Formación General de **Serveo** en función de las necesidades específicas que requiera el servicio y, además, impartir las acciones formativas con éxito.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES

En este apartado, además de los productos y consumibles, se define toda la maquinaria y equipos que **Serveo** pondrá a disposición de la limpieza de la **UMA**. Dicha maquinaria será la necesaria para el perfecto desarrollo del servicio, y se incorporará a esta dotación los medios más ecológicos disponibles en el mercado.

El servicio contará con maquinaria y equipos de última generación y con un alto contenido tecnológico que ayudará en gran medida a mejorar las condiciones de trabajo del personal de limpieza y a alcanzar mayores niveles de calidad.

Esta mayor mecanización del servicio ayudará a que los operarios puedan incrementar la eficiencia de los trabajos de limpieza y reducir los tiempos de ejecución, de manera que se dispondrá de más tiempo para realizar, por ejemplo, un mayor número de limpiezas a fondo.

La maquinaria que **Serveo** dispondrá para la realización del servicio será la más idónea de la actualmente existente en el mercado, y cumplirá la normativa europea más exigente en materia medioambiental. En las tablas adjuntas en los siguientes apartados se indica la relación de la maquinaria que se pondrá a disposición del servicio, si bien dicha relación no es limitativa, ya que la compañía se compromete a desarrollar al máximo la mecanización del servicio, mediante una oferta **viva** y **dinámica**, que actualice constantemente las mejores y más modernas tecnologías,

incorporándolas al servicio a lo largo de la vida del contrato. **Serveo** se compromete a cumplir con los mínimos exigidos en el PPT y, de no ser la misma maquinaria, será similar siempre dentro de las características mínimas exigidas.

Con la presente propuesta, se busca alcanzar un alto nivel de **mecanización** mediante la incorporación de maquinaria con la más avanzada tecnología logrando, de la misma forma, alcanzar los siguientes aspectos:

Disminución de la emisión sonora y de la contaminación atmosférica.

Fiabilidad de la marca.

Experiencia para trabajos futuros similares.

Rendimiento y adaptación a la labor designada.

Facilidad de repuestos y mantenimiento.

En estos momentos, **Serveo** se encuentra en proceso de obtención de la **certificación ECO LABEL en contratos de limpieza de interiores**. Esta etiqueta certifica que los servicios de limpieza en interiores prestados por la empresa son respetuosos con el medio ambiente, de buena calidad y con metas ambiciosas en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, al tiempo que emplea productos y accesorios de limpieza de bajo impacto ambiental. Además, certifica que se cuenta con personal capacitado en materia ambiental y con conocimiento de una correcta clasificación y recirculación de los residuos como materia prima.

RELACIÓN DE MAQUINARIA

Serveo pondrá a disposición del presente contrato la siguiente maquinaria de limpieza, que será de **uso exclusivo para el servicio de limpieza de la UMA**, y que se encontrará permanentemente en el almacén destinado al servicio de limpieza. La cantidad total se adaptará a las necesidades concretas de cada centro, una vez iniciado el servicio.

Tipo de máquina	Fabricante	Modelo	Uds.
Carro de limpieza	TTS System	Magic Line 350B	36
Aspirador profesional de polvo	IPC O SIMILAR	YP 1/6 ECO B	6
Fregadoras hombre acompañante	Tennant	500-300	3
Rotativa IPC	IPC O SIMILAR	SD 17	2
Hidro-limpiadora KRÜGER	KARCHER		1
Sopladora			2
Aspiradora de polvo y líquidos RCM	RCM O SIMILAR	WET 802	2

A continuación, se detallan las características más relevantes de la maquinaria reseñada en la tabla anterior, indicando su dotación por centro:

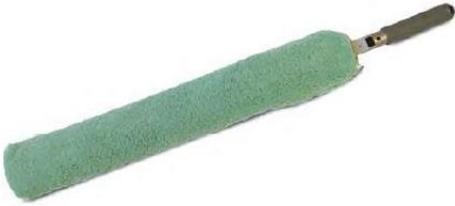
ÚTILES

Serveo se compromete a que la mayoría de los accesorios textiles de limpieza, como bayetas, cabezas de fregona o mopas, cumplan los requisitos exigidos para la concesión de la etiqueta ecológica de la UE a los productos textiles, según los distintos tipos de fibras textiles, y también con los criterios establecidos en relación con los procesos y productos químicos utilizados en su producción, dispuestos en la Decisión de la Comisión 2014/350/UE, de 5 de junio de 2014, por la que se establecen los criterios ecológicos para la concesión de la etiqueta ecológica de la UE a los productos textiles, o que hayan obtenido otra etiqueta ecológica EN ISO 14024 de tipo 1, reconocida oficialmente, o equivalente, que asegure el cumplimiento de los mismos requisitos y criterios de producción.

A continuación, se resume la relación de útiles y herramientas de limpieza, mediante la tabla siguiente:

Herramienta - materiales	Fabricante	Modelo (*)	Uds.
Plumero microfibra	IPC	"Flex Dusty"	SN
Señales de suelo mojado	IPC		SN
Pértigas manuales	IPC	Cleano 140	SN
Soporte de fregado con palo y depósito detergente	IPC	"Triggy" separable	SN
Kit pértiga telescópica			SN
HPB	IPC	HPB HIGH PURE	SN
Pértiga en fibra de vidrio	IPC	PGG15 - 13,5 m	SN
Manguera	IPC	TBFX40003 (20 m)	SN
Kit pértiga telescópica			SN
En fibra de vidrio	IPC	PGG07 - 6 m	SN
Manguera	IPC	TBFX40003 (20 m)	SN
Escalera de 3 peldaños			SN

A continuación, se detallan las características de los útiles reseñados en la tabla anterior, indicando su dotación por centro.

Producto:	Plumero microfibra
Descripción y tipo de maquinaria	Plumero con recambio de microfibra de 72 cm de longitud.
Marca y modelo	IPC "Flex Dusty"
Cantidad	36
Características	Flexible Adecuado también para mango telescópico
Centro de destino	Edificio de Servicios múltiples – 5 unidades. Facultad de Bellas Artes – Complejo Bellas Artes – 4 unidades. Complejo Bellas artes y arquitectura – 4 unidades. E.T.S. Arquitectura – 3 unidades. Pabellón del Gobierno Adjunto – 3 unidades. Aula Magna Facultad de Económicas – 3 unidades. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales – 3 unidades. Paraninfo universitario – 1 unidades. Pabellón del Gobierno – 4 unidades. Centro Internacional de Español – 3 unidades. Edificio Rectorado – 3 unidades.
	

Producto:	Señales de suelo mojado
-----------	-------------------------

Descripción y tipo de maquinaria	Señal de peligro.
Marca y modelo	IPC -
Cantidad	36
Centro de destino	<p>Edificio de Servicios múltiples – 5 unidades.</p> <p>Facultad de Bellas Artes – Complejo Bellas Artes – 4 unidades.</p> <p>Complejo Bellas artes y arquitectura – 4 unidades.</p> <p>E.T.S. Arquitectura – 3 unidades.</p> <p>Pabellón del Gobierno Adjunto – 3 unidades.</p> <p>Aula Magna Facultad de Económicas – 3 unidades.</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales – 3 unidades.</p> <p>Paraninfo universitario – 1 unidades.</p> <p>Pabellón del Gobierno – 4 unidades.</p> <p>Centro Internacional de Español – 3 unidades.</p> <p>Edificio Rectorado – 3 unidades.</p>



Producto:	Pértigas manuales	
Descripción y tipo de maquinaria	Pértiga manual con soporte trapezoidal.	
Marca y modelo	IPC	Cleano 140
Cantidad	34	
Características	(2 × 70) cm de longitud	
Centro de destino	<p>Edificio de Servicios múltiples – 1 unidades.</p> <p>Facultad de Bellas Artes – Complejo Bellas Artes – 1 unidades.</p> <p>Complejo Bellas artes y arquitectura – 1 unidades.</p> <p>E.T.S. Arquitectura – 1 unidades.</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales – 1 unidad.</p> <p>Pabellón del Gobierno – 1 unidades.</p> <p>Centro Internacional de Español – 1 unidades.</p> <p>Edificio Rectorado – 1 unidades.</p>	
		

Producto:	Fregona
Descripción y tipo de maquinaria	Fregona industrial algodón crudo
Marca y modelo	IPC -
Cantidad	Según necesidad
Características	Dimensión: 300 g 18 unidades por caja
Centro de destino	Todos los centros del lote.
	

Producto:	Bayeta
Descripción y tipo de maquinaria	Bayeta multiuso
Marca y modelo	IPC Rainbow
Cantidad	Según necesidad
Características	Dimensiones de 38 x 40 cm 80% viscosa - 20% fibras mixtas
Centro de destino	Todos los centros del lote.
	

Producto:	Mopa
Descripción y tipo de maquinaria	Mopa estándar algodón y mopas rojas (con tratamiento especial para suelos cambio quincenal/mensual proveedor)
Marca y modelo	IPC -
Cantidad	Según necesidad
Características	Base 100% poliéster Bolsillos superiores: 100% poliéster Flecos: 85% algodón – 15% fibras diversas Dimensiones: 15 x 75 cm 12 unidades por caja
📍 Centro de destino	Todos los centros del lote.
	

VEHÍCULOS Y EQUIPOS ADICIONALES

Se muestra, en la tabla siguiente, la relación de vehículos y equipos adicionales necesarios para la realización del servicio.

Vehículos y equipos adicionales	Fabricante	Modelo	Uds.
Vehículos eléctricos	Renault	Kangoo E-Tech	1
Alquiler grúa para bellas artes y rectorado	-	-	1

RELACIÓN DE CONSUMIBLES Y OTROS MATERIALES

Serveo realizará, a su cargo y durante toda la vigencia del contrato, el servicio consistente en el suministro y reposición de material consumible y accesorios de aseo e higiene de uso habitual de los lavabos. Estos productos cumplirán como mínimo las características recogidas en el PPT y, siempre que sea posible, serán respetuosos con el medio ambiente y certificados mediante etiqueta ecológica o similar.

A continuación, se detallan las características de los consumibles propuestos.

PAPEL HIGIÉNICO INDUSTRIAL: ECO J143 - TP J LUP ECO J143 X 18 ECOL			
	Cantidad	Según necesidad	Ecoetiqueta 
	Fabricante	TORK	
	Gramaje	32 g/m2	
	Color	Blanco	
	Capas	2	
	Material	Fibra 100% reciclada	
	Formato	Bobina	

PAPEL HIGIÉNICO DOMÉSTICO: ECO 22 - TP LUP ECO 22 12X9 ECOL			
	Cantidad	Según necesidad	Ecoetiqueta 
	Fabricante	TORK	
	Gramaje	32 g/m2	
	Color	Blanco	
	Capas	2	
	Material	Fibra 100% reciclada	
	Formato	Rollo	

PAPEL SECAMANOS BOBINA: ECO S300 - WP CP LUP ECO S300 X6 ECOL			
	Cantidad	Según necesidad	Ecoetiqueta

	Fabricante	TORK	
	Gramaje	21 g/m2	
	Color	Blanco	
	Capas	1	
	Material	Fibra 100% reciclada	
	Formato	Bobina	

PAPEL SECAMANOS BOBINA: ECO S300 - WP CP LUP ECO S300 X6 ECOL

	Cantidad	Según necesidades	Ecoetiqueta 
	Fabricante	TORK	
	Color	Blanco	
	Capas	2	
	Material	Fibra 100% reciclada	
	Formato	Entrelazadas/zigzag	

JABÓN DE MANOS: TORK jabón en espuma extrasuave

	Cantidad	Según necesidades	Ecoetiqueta 
	Fabricante	TORK	
	Color	Transparente	

DISPENSADOR DE PAPEL

	Cantidad	Según necesidades
	Fabricante	TORK
	Material	Plástico

	Color	Blanco
	Medidas	15,6 × 26,9 × 26,9 cm

Descripción: este dispositivo reduce el consumo hasta un 40% respecto los dispensadores tradicionales debido a su método de dispensación hoja a hoja. Dispone de gran capacidad de forma que el riesgo de quedarse sin papel disminuye. Resulta ideal para aseos con mucha afluencia de personas.

DISPENSADOR DE TOALLITAS SECAMANOS

	Cantidad	Según necesidades
	Fabricante	TORK
	Material	Plástico
	Color	Blanco
	Medidas	10,2 × 30,2 × 44,4 cm

Descripción: este dispositivo realiza la dispensación de forma individual de manera que se reduce el consumo y se aumenta el nivel de higiene. Dispone de una palanca de empuje que estará solo visible durante los recambios o si el papel no está al alcance.

DISPENSADOR DE TOALLITAS SECAMANOS

	Cantidad	Según necesidades
	Fabricante	TORK
	Material	Plástico
	Color	Blanco
	Medidas	12,8 × 11,2 × 27,8 cm

Descripción: este dispositivo realiza la dispensación sin contacto con el usuario mediante el sensor que reduce el riesgo de contaminación cruzada. Su diseño es rápido y funcional. Dispone de un LED que indica cuando es necesario reponer el jabón.

CONTENEDOR HIGIÉNICO

	Cantidad	Según necesidades
	Fabricante	Serkonten
	Capacidad	23 litros
	Material	Polipropileno y plástico gris
	Apertura	Por pedal en ambos lados
	Medidas	46 × 42,5 × 20 cm
	Protección antibacteriana	
	Tapa grabada en Braille	

CONSUMIBLES PLÁSTICOS

Bolsas de basura (varios colores) 52 × 60 cm	Bolsas de PE 100% reciclado media densidad
Bolsas de basura (varios colores) 85 × 105 cm	Bolsas de PE 100% reciclado media densidad
Bolsas de basura (varios colores) 90 × 115 cm	Bolsas de PE 100% reciclado media densidad
Bolsas de basura (varios colores) 115 × 150 cm	Bolsas de PE 100% reciclado media densidad

Los consumibles plásticos, están fabricados con materiales reciclados 100% y cuentan con diversas certificaciones que confirman su respeto por el medio ambiente:

Ángel azul



Ecoetiqueta para productos acabados fabricados con plásticos reciclados (al menos 80% de contenido de reciclado postconsumo). Establece altos estándares para diseñar productos respetuosos con el medio ambiente.

EuCertPlast



Certificación europea dirigida a recicladores de plástico postconsumo que operan de acuerdo con altos estándares e implementan las mejores prácticas. Reconoce a aquellos recicladores de plástico postconsumo que operan bajo unos niveles de calidad exigentes.

Sello MORE



Este sello reconoce los esfuerzos de las empresas transformadoras de plásticos para alcanzar el objetivo de la Estrategia Europea de plásticos de usar 10 millones de toneladas de polímeros reciclados cada año.

6. RELACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Serveo proporcionará todos los productos de limpieza necesarios para realizar los trabajos de limpieza y dispondrá del stock adecuado para garantizar el servicio. Los productos se aportarán en cantidad suficiente para lograr el objeto del contrato, sin perjuicio de otros que puedan ser incorporados a propuesta de la Dirección de la Universidad. En todos los casos, las propuestas que se plasman en esta oferta deberán ser visadas por el responsable del servicio por parte de la UMA.

Con el objetivo de promover e impulsar el compromiso con el cuidado del medio ambiente, Serveo se compromete a respetar y hacer suyos los compromisos medioambientales asumidos por la UMA. Por este motivo, se propone la utilización de los productos de limpieza del proveedor Johnson, en su gama Diversey, con dilución y control de las cantidades de producto mediante el sistema de dosificación Quattro Select. Con este tipo de productos y su sistema de dosificación se aportarán al servicio una serie de ventajas medioambientales, de optimización de los recursos y de seguridad.

Compromisos medioambientales:

Los envases utilizados para contener los productos serán altamente biodegradables.

Los productos estarán exentos de sustancias peligrosas según las directivas europeas 67/548/CEE y 1999/45/CE, y sus modificaciones.

Los productos dispondrán de la etiqueta ecológica europea y de la etiqueta Cisne Nórdico, las mayores certificaciones a nivel europeo de respeto al medio ambiente.

En los centros con mayores consumos de producto se instalará el sistema de dosificación Quattro Select, que permitirá la reducción del número de envases y, en consecuencia, la cantidad de plástico que eliminar y/o reciclar.

Por lo que respecta a los envases que contienen los productos de limpieza propuestos por Serveo, todos ellos cumplen con las siguientes especificaciones estéticas y de composición:

Todos estarán correctamente etiquetados, indicando el nombre comercial del producto que contienen, los pictogramas de los compuestos peligrosos que puedan tener y las instrucciones de uso y dosificación.

Gracias al sistema de dosificación Quattro Select, los envases se vaciarán completamente sin dejar residuos químicos.

Contienen únicamente 50 g de plástico en su composición, de manera que cumplen con la normativa aprobada por la Unión Europea en materia de protección del medio ambiente.

Están elaborados con materiales 100% reciclables y fácilmente recuperables o reutilizables al final de su vida útil.

Cumpliendo otro de los criterios medioambientales propuestos, Serveo se compromete a no utilizar pastillas ni sustancias perfumadas en spray para los urinarios, así como a emplear productos

desinfectantes únicamente en aseos y en aquellas superficies que, por su uso y criticidad, necesiten de algún producto con desinfectantes.

A continuación, se detallan los productos de limpieza incluidos en la propuesta de Serveo:

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
TASKI Sprint 200 Pur – ECO QS o SD o similar	Detergente neutro multiusos
TASKI Sani Des Pur – ECO QS o SD o similar	Detergente desinfectante para baños
TASKI Sani Calc Pur – ECO QS o SD o similar	Desincrustante energético para baños
Taski Sani Cid – ECO QS o SD o similar	Limpiacristales y multiusos concentrado
PINE Ecolabel – ECO QS o SD o similar	Detergente para máquina fregadora
SURE interior & surface cleaner – ECO QS o SD o similar	Limpiasuelos
Suma Degreaser Pur – ECO o similar	Limpiador desengrasante energético

Serveo propone a continuación los productos de limpieza que serán suministrados, tras su aprobación por parte de la UMA. Estos productos se presentan de forma indicativa y nunca limitativa. A lo largo del contrato se podrán proponer otras opciones, siempre en búsqueda de productos menos nocivos y con mejores

7. PROGRAMACIÓN DE FRECUENCIAS DIARIAS Y PERIÓDICAS DE LIMPIEZA, LIMPIADOR Y ESPECIALISTA

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA POR TIPO DE ZONA

Aulas docentes

Se ventilará la estancia y se vaciarán diariamente las papeleras y se cambiará la bolsa.

El mobiliario se limpiará diariamente de manera que no se acumule suciedad, teniendo en cuenta que de forma rotatoria se irán fondeando los armarios y librerías para que presenten un estado óptimo de limpieza e higiene. En las limpiezas intensivas de los periodos no lectivos, el personal de limpieza voltará mesas y sillas para realizar una limpieza a fondo de las partes bajas y patas de estas. Se aplicará un producto protector para evitar que la suciedad se adhiera a ellos.

Los suelos se mopearán diariamente y una vez a la semana se fregarán con producto desinfectante retirando el mobiliario para llegar a todos los rincones.

Las puertas, marcos, paredes y techos se mantendrán libres de polvo; en caso de superficies lavables se utilizará un detergente neutro para su limpieza.

Productos	Detergente y desinfectante
Útiles	Carro de limpieza, fregona, bayetas de microfibra, mopa con flixelina, triángulo de señalización, bolsas de basura, plumeros microfibra
Maquinaria	Rotativa para suelos, aspirador, fregadora

Aulas informáticas

En cuanto a suelos, mobiliario, paredes y techos se seguirá la misma mecánica que en caso de las aulas docentes.

Los equipos informáticos se mantendrán en todo momento exentos de polvo, limpiándolos mediante una bayeta especial de microfibra apropiada para este uso.

Se procederá a su limpieza con bayeta humedecida en una solución de agua con jabón líquido neutro.

Se pondrá especial cuidado en no proyectar *spray* alguno ni líquidos limpiadores sobre los aparatos, ya que podrán dañar los mecanismos internos.

Los teclados se limpiarán con luz ultravioleta para mayor desinfección.

Productos	Detergente, desinfectante, limpiador multiusos
Útiles	Carro de limpieza, fregona, bayetas de microfibra, mopa con flixelina, triángulo de señalización, bolsas de basura, plumeros microfibra
Maquinaria	Barra de luz ultravioleta

Aseos y vestuarios

Se realizará el vaciado de papeleras, se repondrán las bolsas y se desinfectarán los cubos. Se limpiará la grifería sin desmontar. Se desinfectarán los sanitarios, inodoros, lavabos, duchas o bañeras, mamparas, espejos, salpicaduras en paredes, escobilleros, dispensadores de papel, jabón e interruptores. También, se repondrá el material higiénico consumible. Los suelos se barrerán a diario y, posteriormente, se fregarán con producto desinfectante. Las puertas, marcos, paredes y techos se mantendrán libres de polvo y en caso de superficies lavables se utilizará un detergente neutro para su limpieza.

Productos	Detergente anti-cal, desinfectante y producto desincrustante
-----------	--

Útiles	Fregona, bayeta de microfibra, mopa con flixelina, triángulo de señalización, bolsas de basura
Maquinaria	Periódicamente se realizará un tratamiento limpieza a fondo con máquina de espuma activa desinfectante.

Bibliotecas

Retirada y vaciado de archivos. Se limpiará escrupulosamente el polvo de los libros y archivos por medio de un plumero o aspiradora. Se aplicará producto quita tintas para eliminar las pintadas que pudieran existir en el mobiliario. Barrido y fregado de suelo.

Productos	Multiusos y detergente neutro
Útiles	Carro de limpieza, fregona, bayeta de microfibra, mopa con flixelina, triángulo de señalización, bolsas de basura, plumero
Maquinaria	Aspirador

Cristales

En primer lugar, si el cristal presenta manchas, por ejemplo, de adhesivo, antes de su limpieza se deben eliminar estas manchas enjabonándolas y luego rascándolas hacia delante con un rascador.

Una vez se han eliminado por completo estas manchas, se extenderá la solución detergente por toda la superficie del cristal con un mojadador.

Se lavará primero a lo largo del borde superior, y después arriba y abajo. Se procurará no tocar el marco de la ventana. Para la limpieza de la parte alta del cristal se utilizará el tubo telescópico. Por último, se secará el cristal, empleando para ello un instrumento específico, el limpiacristales o regleta. En caso de que se haya aproximado al borde, secar con bayeta de microfibra para evitar que queden restos.

En caso de que los cristales estén a más altura, se utilizará una pértiga telescópica en la que se ajustarán el mojadador y la regleta de manera que se pueda llegar ellos sin necesidad de medios auxiliares.

Productos	Detergente jabonoso neutro
Útiles	Cubos, mojadador, regleta, pértiga telescópica, bayetas de microfibra
Maquinaria	Pértiga de agua osmotizada

Despachos

Se ventilará la estancia y se vaciarán diariamente las papeleras y se cambiará la bolsa.

El mobiliario se limpiará diariamente se limpiará con bayeta de microfibra humedecida en una solución de detergente y agua. Los ordenadores se limpiarán con una gamuza ligeramente

humedecida en agua para eliminar el polvo. Las pantallas de ordenador se limpiarán siempre en seco o con productos recomendados por el fabricante. Los teléfonos se desempolvarán y desinfectarán con una bayeta húmeda. Se aplicará un producto protector para evitar que la suciedad se adhiera a ellos.

Los suelos se mopearán diariamente y una vez a la semana se fregarán con producto desinfectante retirando el mobiliario para llegar a todos los rincones.

Las puertas, marcos, paredes y techos se mantendrán libres de polvo; en caso de superficies lavables se utilizará un detergente neutro para su limpieza.

De forma periódica se limpiará la tapicería de las sillas y sillones con máquina de inyección extracción

Productos	Detergente líquido neutro, desinfectante, multiusos
Útiles	Cepillo, recogedor, escoba, bolsas de basura
Maquinaria	Rotativa para suelos, aspirador, fregadora, maquina inyección extracción

Zonas exteriores y patios

Se retirarán todos los residuos orgánicos, plásticos, papeles, envases, que pudieran existir con ayuda de maquinaria (sopladora) o manualmente, de este modo se acumulará y amontonará toda la suciedad y residuos para posteriormente ser recogidas y depositadas en las bolsas de basura. Se baldeará y limpiará a fondo toda la zona, empleando para ello máquina a presión de agua con detergente líquido neutro, aunque si la suciedad fuera elevada se utilizará producto desengrasante para eliminar la suciedad acumulada. A la hora de limpiar los recintos exteriores se tendrá siempre en cuenta el tipo de pavimento existente de cara a emplear productos adecuados a cada uno de ellos para no dañarlos en ningún momento.

Productos	Detergente líquido neutro, desengrasante
Útiles	Cepillo, recogedor, escoba, bolsas de basura
Maquinaria	Sopladora, máquina Hidrolimpiadora

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE OBRAS EN LOS CENTROS

Todos los centros y dependencias pertenecientes a la **UMA** están sujetos a cambios y a un proceso de transformación continua para mejorar la calidad del servicio que prestan en pro de ofrecer un mejor bienestar a los usuarios, así como unas mejores instalaciones.

Por ello, es posible que la Dirección de la **UMA** proceda a realizar obras y reformas en diferentes zonas con el fin de mejorarlas e incrementar los niveles de bienestar en ellas. Inevitablemente, cuando se lleva a cabo una obra o reforma, se produce un incremento de la suciedad no solo en la zona donde se está realizando la obra sino también en las zonas adyacentes. Esto hace que cobre una especial relevancia limpiar correctamente estas áreas, así como evitar que la suciedad salga de la zona en obras o reformas y afecte al resto del centro.

Para ello, **Serveo** pondrá a disposición del servicio unas **alfombras específicas** que se colocarán en las zonas en obras con las que se atraparán toda la suciedad que se produzca, evitando que esta salga y afecte a otras zonas.

Estas alfombras también se instalarán en las zonas de acceso y de paso del personal de obra con el objetivo de que, al circular desde una zona sucia a una limpia, todas aquellas partículas de suciedad adheridas a las superficies que hayan estado en contacto con los residuos de la obra (suelas de botas, ruedas de transpaletas, carretillas, etc.) se depositen en la alfombra garantizando una limpieza eficaz incluso en el caso de calzados de seguridad de suela gruesa.



Además, todo el mobiliario y demás elementos susceptibles de cubrirse de polvo o mancharse se cubrirán con plásticos, con los que estarán completamente protegidos. Igualmente, quedarán totalmente protegidos (mediante plásticos, papel para obras y pintura, etc.) los elementos verticales (paredes, luminarias, lucernarios, ventanas, cristales, puertas, etc.) y horizontales (suelos) de toda la zona donde se esté realizando la reforma u obra.

FRECUENCIAS DE LIMPIEZA

El plan de limpieza elaborado por **Serveo** se adapta exhaustivamente a lo requerido en el PPT y está encaminado a obtener el mayor nivel de calidad en la limpieza, higiene y desinfección de los centros pertenecientes al lote 1 de la Universidad de Málaga.

Sin embargo, **Serveo** dado el profundo conocimiento que posee en contratos de características similares se compromete a incrementar las frecuencias de algunos de los trabajos de limpieza con respecto a lo establecido en el PPT. Esta mejora de las frecuencias estará basada en el conocimiento del servicio ya que muchas de las frecuencias propuestas se considera que pueden mejorar la calidad del servicio, además de tareas que no están especificadas en pliego y se considera pueden mejorar la imagen del centro. Se identificará en color **naranja** aquellas tareas que propone **Serveo** para mejorar el servicio.

Herramientas implementadas:

- Panel de organización**
Visualización de la distribución del personal y del estado de las averías
- Estudio métodos y tiempos SMED**
Reducción de los tiempos de operación de un proceso

LIMPIEZAS ORDINARIAS

Se trata de las tareas realizadas de manera habitual en el centro, durante los días lectivos y de manera específica en aseos, dependencias educativas de uso diario, dependencias educativas de uso puntual, oficinas, bibliotecas, pasillos y vestíbulos interiores, gimnasios y pabellones deportivos, baños y vestuarios, escaleras y ascensores y patios exteriores.

Además, se cumplirá con las obligaciones normativas existentes en materia de recogida, reciclaje, reducción de residuos y empleo de materiales de limpieza con características técnicas y medioambientales no perjudiciales

Se establece un código de colores en las tareas para diferenciar lo que corresponde a cada trabajador:

Limpiador
Especialista

8. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES A REALIZAR(FRECUENCIAS)

LIMPIEZA DE DESPACHOS										
FRECUENCIAS										
DESCRIPCION DE TAREAS	D	DA	S	Q	M	B	T	ST	A	SN
Limpieza y vaciado de papeleras y ceniceros exteriores	Y									Y
Mopeado de suelos	Y									Y
Eliminar manchas del suelo	Y									Y
Limpieza del mobiliario (mesas, sillas, bancos, butacas, estanterías, exteriores de armarios y archivadores, cuadros, perchas)		Y								Y
Limpieza de elementos decorativos (jarrones, centros de mesas, marcos de fotografías, etc.)		Y								Y
Mantenimiento/ Limpieza de puertas y marcos	Y									Y
Mantenimiento de letreros	Y									Y
Quitar huellas y manchas de cristales accesibles	Y									Y
Fregado de suelos			Y							Y
Aireación y ventilación	Y									Y
Limpieza de repisas en ventanas					Y					Y
Limpieza de polvo en paredes, rodapiés y techos							Y			Y
Limpieza de enchufes, puntos de luz, poyetes y lámparas de sobremesa			Y							Y
Limpieza de cristales de difícil acceso								Y		Y
Limpieza de cristales de fácil acceso							Y			Y
Limpieza de enrejado								Y		Y

D: Diariamente; DA: Días Alternos; S: Semanalmente; Q: Quincenalmente;

M: Mensualmente; B: Bimestralmente; T: Trimestralmente; :ST: Semestralmente;

A: Anualmente; SN: Según Necesidad

LIMPIEZA DE BIBLIOTECAS

FRECUENCIAS

DESCRIPCION DE TAREAS	D	DA	S	Q	M	B	T	ST	A	SN
Vaciado y limpieza de papeleras	ÿ									ÿ
Mopeado de suelos	ÿ									ÿ
Eliminar manchas del suelo	ÿ									ÿ
Quitar huellas y manchas de cristales accesibles	ÿ									ÿ
Limpieza del mobiliario (mesas, sillas, bancos, butacas, estanterías, exteriores de armarios y archivadores, cuadros, perchas)		ÿ								ÿ
Limpieza de elementos decorativos (jarrones, centros de mesas, marcos de fotografías, etc.)		ÿ								ÿ
Mantenimiento/ Limpieza de puertas y marcos	ÿ									ÿ
Mantenimiento de letreros	ÿ									ÿ
Fregado de suelos			ÿ							ÿ
Aspirado de estanterías de libros					ÿ					
Desempolvado de libros							ÿ			
Aireación y ventilación	ÿ									ÿ
Limpieza de repisas en ventanas					ÿ					ÿ
Limpieza de polvo en paredes, rodapiés y techos							ÿ			ÿ
Limpieza de enchufes, puntos de luz, poyetes y lámparas de sobremesa			ÿ							ÿ
Limpieza de cristales de difícil acceso								ÿ		ÿ
Limpieza de cristales de fácil acceso							ÿ			ÿ
Limpieza de enrejado								ÿ		ÿ

D: Diariamente; DA: Días Alternos; S: Semanalmente; Q: Quincenalmente;

M: Mensualmente; B: Bimestralmente; T: Trimestralmente; :ST: Semestralmente;

A: Anualmente; SN: Según Necesidad

LIMPIEZA DE AULAS, SALAS DE ESTUDIO, SALAS DE INFORMÁTICA, LABORATORIOS, AULAS DE FORMACIÓN, SALAS POLIVALENTES, SALAS DE ACTIVIDADES)

FRECUENCIAS

DESCRIPCION DE TAREAS	D	DA	S	Q	M	B	T	ST	A	SN
Limpieza y vaciado de papeleras y colocación de bolsas limpias	Y									Y
Mopeado de suelos	Y									Y
Eliminar manchas del suelo	Y									Y
Limpieza de pizarras	Y									Y
Limpieza del mobiliario (mesas, sillas, bancos, butacas, estanterías, exteriores de armarios y archivadores, cuadros, perchas)		Y								Y
Limpieza de elementos decorativos (jarrones, centros de mesas, marcos de fotografías, etc.)		Y								Y
Mantenimiento/ Limpieza de puertas y marcos	Y									Y
Mantenimiento de letreros	Y									Y
Quitar huellas y manchas de cristales accesibles	Y									Y
Fregado de suelos			Y							Y
Aireación y ventilación	Y									Y
Limpieza de repisas en ventanas					Y					Y
Limpieza de polvo en paredes, rodapiés y techos							Y			Y
Limpieza de enchufes, puntos de luz, poyetes y lámparas de sobremesa			Y							Y
Limpieza de cristales de difícil acceso								Y		Y
Limpieza de cristales de fácil acceso							Y			Y
Limpieza de enrejado								Y		Y

D: Diariamente; DA: Días Alternos; S: Semanalmente; Q: Quincenalmente;

M: Mensualmente; B: Bimestralmente; T: Trimestralmente; :ST: Semestralmente;

A: Anualmente; SN: Según Necesidad

LIMPIEZA DE ASEOS Y VESTUARIOS

FRECUENCIAS

DESCRIPCION DE TAREAS	D	DA	S	Q	M	B	T	ST	A	SN
Barrido y mopeado de suelos	ÿ									ÿ
Fregado con detergente desinfectante de suelos	ÿ									ÿ
Aireación y ventilación	ÿ									ÿ
Limpeza y desinfección de lavabos y retretes	ÿ									ÿ
Limpeza de enchufes y puntos de luz	ÿ									ÿ
Limpeza a fondo de repisas en ventanas					ÿ					ÿ
Limpeza y desinfección de paredes y azulejos				ÿ						ÿ
Limpeza y desinfección de repisas, espejos y encimeras	ÿ									ÿ
Limpeza de cristales de difícil acceso								ÿ		ÿ
Limpeza de cristales de fácil acceso.							ÿ			ÿ
Limpeza y vaciado de papeleras, basuras y papel desechable y colocación de bolsas limpias	ÿ									ÿ
Limpeza y desinfección de puertas y marcos	ÿ									ÿ
Reposición de consumibles en aseos (jabón, papel secamanos, papel higiénico)	ÿ									ÿ
Control stock reposición consumibles aseos, papeleras, portarrollos y escobillas y pedido en caso necesario	ÿ									ÿ

D: Diariamente; DA: Días Alternos; S: Semanalmente; Q: Quincenalmente;

M: Mensualmente; B: Bimestralmente; T: Trimestralmente; :ST: Semestralmente;

A: Anualmente; SN: Según Necesidad

LIMPIEZA DE ZONAS COMUNES INTERIORES (PASILLOS, VESTIBULOS, ESCALERAS Y ASCENSORES)

FRECUENCIAS

DESCRIPCION DE TAREAS	D	DA	S	Q	M	B	T	S T	A	SN
Mopeado y fregado de suelos	ÿ									ÿ
Mantenimiento/ Limpieza del polvo y huellas de bancos, barandillas, repisas, postes y pasamanos con desinfectante		ÿ						ÿ		ÿ
Limpeza de polvo en paredes, rodapiés y techos					ÿ					ÿ
Fregado de azulejos y zócalos en paredes (pasillos, zonas de entrada...)									ÿ	ÿ

LIMPIEZA DE ZONAS COMUNES INTERIORES (PASILLOS, VESTIBULOS, ESCALERAS Y ASCENSORES)

Barrido y fregado de escaleras interiores	Y								Y
Limpieza de enchufes y puntos de luz	Y								Y
Limpieza de cristales de difícil acceso.							Y		Y
Limpieza de cristales de fácil acceso.						Y			Y
Limpieza a fondo de enrejado rejjas							Y		Y
Mantenimiento/ Limpieza de puertas y marcos	Y			Y					Y
Limpieza de ascensores	Y								Y
Limpieza y vaciado de papeleras y colocación de bolsas limpias	Y								Y
Limpieza de alfombras, tapicerías y otros elementos textiles	Y			Y					Y
Tratamiento de suelos								Y	Y
Retirada de basuras	Y								Y
Limpieza de polvo, huellas y manchas en puertas, ventanas, cristales, mamparas, tabloneros de anuncios, vitrinas y carteles de señalización	Y								Y

D: Diariamente; DA: Días Alternos; S: Semanalmente; Q: Quincenalmente;

M: Mensualmente; B: Bimestralmente; T: Trimestralmente; :ST: Semestralmente;

A: Anualmente; SN: Según Necesidad

LIMPIEZA DE PORCHES DE ENTRADA, ACERAS, TERRAZAS, ESCALERAS Y RAMPAS DE ACCESO EXTERIOR

FRECUENCIAS

DESCRIPCION DE TAREAS	D	DA	S	Q	M	B	T	ST	A	SN
Barrido de suelo	Y									Y
Fregado de suelo				Y						Y
Limpieza de polvo en el mobiliario exterior			Y							Y
Limpieza a fondo de repisas en ventanas					Y					Y
Limpieza de cristales de difícil acceso.								Y		Y
Limpieza de cristales de fácil acceso (zona de más uso)	Y									Y
Limpieza de cristales y puertas de entrada	Y				Y					Y

Limpieza integral de aseos exteriores	Y									Y
Limpieza y vaciado de papeleras y colocación de bolsas limpias	Y									Y
Tratamiento de suelos										Y
Recogida de basuras	Y									Y

D: Diariamente; DA: Días Alternos; S: Semanalmente; Q: Quincenalmente;

M: Mensualmente; B: Bimestralmente; T: Trimestralmente; :ST: Semestralmente;

A: Anualmente; SN: Según Necesidad

En el siguiente cuadro se establecen las zonas que conforma cada centro para tener en cuenta a la hora de la organización de las frecuencias de limpieza.

ZONAS										
CENTROS	Oficinas	Biblioteca	Aulas	Aulas de formación	Pasillos y vestíbulos	Baños y vestuarios	Escaleras y ascensores	Cristales accesibles	Exteriores	
Edificio Servicios Múltiples										
Facultad de Bellas Artes										
Complejo Arquitectura/Bellas Artes										
E.T.S. Arquitectura										
Pabellón del Gobierno Adjunto										
Aula Magna										
Facultad de Económicas										
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales										
Parainfo Universitario										
Pabellón del Gobierno										
Centro Internacional de español										
Edificio Rectorado										

LIMPIEZA COMÚN A TODOS LOS CENTROS

FRECUENCIAS

DESCRIPCION DE TAREAS	D	DA	S	Q	M	B	T	ST	A	SN
Vaciado contenedores papel reciclado			Y							Y
Limpieza interior de armarios y muebles										Y
Limpieza de sumideros					Y					Y
Limpieza de grafittis			Y							Y
Eliminar chicles de pavimentos y paredes			Y							Y
Cristales							Y			Y
Cristales interiores altos							Y			Y
Cristales de difícil acceso interiores y exteriores								Y		Y
Enrejado de ventanas								Y		Y
Limpieza de baldosas a fondo en vestidores, vestuarios y baños					Y					Y
Limpieza de fondo de marcos y puertas					Y					Y
Desincrustado de duchas					Y					Y
Limpieza de letreros y rótulos					Y					Y
Quitar manchas en tapicerías y sofás			Y							Y
Limpieza de sillas moquetas, tapizados y sillas									Y	Y
Limpieza de moquetas									Y	Y
Abrillantado de suelos de terrazo y vinílicos o decapados de gres									Y	Y
Limpieza de lunes del techo, fluorescentes y otros									Y	Y

A modo de ejemplo se establece un calendario anual teniendo en cuenta los periodos de inactividad de la **UMA**.

serveo FRECUENCIAS DE LIMPIEZA UMA TODOS LOS CENTROS		Vaciado papel reciclado	Sumideros	Graffitis	Chicles	Cristales exteriores	Cristales interiores altos	Cristales difícil acceso	Enrejado de ventanas	Alicatado	Fondeo de marcos y puertas	Desincrustado duchas	Rótulos	Manchas en tapicería	Sillas y tapizados	Moquetas	Abrillantado	Luces y fluorescentes	
2 ene - 8 ene	1ª SEMANA																		
9 ene - 15 ene	2ª SEMANA																		
16 ene - 22 ene	3ª SEMANA																		
23 ene - 29 ene	4ª SEMANA																		
30 ene - 5 feb	5ª SEMANA																		
6 feb - 12 feb	6ª SEMANA																		
13 feb - 19 feb	7ª SEMANA																		
20 feb - 26 feb	8ª SEMANA																		
27 feb - 5 mar	9ª SEMANA																		
6 mar - 12 mar	10ª SEMANA																		
13 mar - 19 mar	11ª SEMANA																		
20 mar - 26 mar	12ª SEMANA																		
27 mar - 2 abr	13ª SEMANA																		
3 abr - 9 abr	14ª SEMANA																		
10 abr - 16 abr	15ª SEMANA																		
17 abr - 23 abr	16ª SEMANA																		
24 abr - 30 abr	17ª SEMANA																		
1 may - 7 may	18ª SEMANA																		
8 may - 14 may	19ª SEMANA																		
15 may - 21 may	20ª SEMANA																		
22 may - 28 may	21ª SEMANA																		
29 may - 4 jun	22ª SEMANA																		
5 jun - 11 jun	23ª SEMANA																		
12 jun - 18 jun	24ª SEMANA																		
19 jun - 25 jun	25ª SEMANA																		
26 jun - 2 jul	26ª SEMANA																		
3 jul - 9 jul	27ª SEMANA																		
10 jul - 16 jul	28ª SEMANA																		
17 jul - 23 jul	29ª SEMANA																		
24 jul - 30 jul	30ª SEMANA																		
31 jul - 6 ago	31ª SEMANA																		
7 ago - 13 ago	32ª SEMANA																		
14 ago - 20 ago	33ª SEMANA																		
21 ago - 27 ago	34ª SEMANA																		
28 ago - 3 sep	35ª SEMANA																		

serveo FRECUENCIAS DE LIMPIEZA UMA TODOS LOS CENTROS		Vaciado papel reciclado	Sumideros	Graffitis	Chicles	Cristales exteriores	Cristales interiores altos	Cristales difícil acceso	Enrejado de ventanas	Alicatado	Fondeo de marcos y puertas	Desincrustado duchas	Rótulos	Manchas en tapicería	Sillas y tapizados	Moquetas	Abrillantado	Luces y fluorescentes	
4 sep - 10 sep	36ª SEMANA																		
11 sep - 17 sep	37ª SEMANA																		
18 sep - 24 sep	38ª SEMANA																		
25 sep - 1 oct	39ª SEMANA																		
2 oct - 8 oct	40ª SEMANA																		
9 oct - 15 oct	41ª SEMANA																		
16 oct - 22 oct	42ª SEMANA																		
23 oct - 29 oct	43ª SEMANA																		
30 oct - 5 nov	44ª SEMANA																		
6 nov - 12 nov	45ª SEMANA																		
13 nov - 19 nov	46ª SEMANA																		
20 nov - 26 nov	47ª SEMANA																		
27 nov - 3 dic	48ª SEMANA																		
4 dic - 10 dic	49ª SEMANA																		
11 dic - 17 dic	50ª SEMANA																		
18 dic - 24 dic	51ª SEMANA																		
25 dic - 31 dic	52ª SEMANA																		

-  Periodos de cierre
-  Periodos de realización de tareas
-  Periodos de realización de tareas

LIMPIEZA DE FONDO

Son aquellas que se realizan durante los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa, semana blanca, los 5 últimos días del mes de agosto, los primeros días de septiembre anteriores al inicio del curso escolar y la última semana de junio. Consiste en una limpieza de puesta a punto **de todas las instalaciones** con carácter general y exhaustivo de las instalaciones de cada facultad, y constarán como mínimo de lo siguiente:

LIMPIEZAS DE FONDO	
DESCRIPCION DE TAREAS	TRABAJADOR
Limpieza de baldosas a fondo en vestuarios, vestuarios y baños	Limpiador
Limpieza a fondo de marcos y puertas	Limpiador
Desincrustado de duchas	Limpiador
Limpieza de Letreros / Rótulos	Limpiador
Limpieza de Mobiliario a fondo (Mesas, sillas, armarios, estanterías, teléfonos, teclados, pantallas, etc..)	Limpiador
Limpieza de paredes lavables	Limpiador
Limpieza de mobiliario interior y exterior	Limpiador
Limpieza de zócalos en todo el centro	Limpiador
Limpieza de almacenes, salas técnicas y archivos	Limpiador
Cristales en facultades	Especialista
Cristales interior altos	Especialista
Cristales de difícil acceso interiores y exteriores	Especialista
Enrejado de ventanas	Especialista
Abrillantado de suelos vinílicos	Especialista
Limpieza de sillas y tapizados	Especialista
Cristalizado de suelo (mármoles y terrazos)	Especialista
Decapado y abrillantado de suelos vinílicos	Especialista
Decapado de suelos de gres o de baldosa	Especialista
Limpieza de luces de techo, fluorescentes y otras	Especialista
Escaleras: decapado y sellado de peldaños y abrillantado de rellanos	Especialista

Al inicio de cada curso se programarán todas las fechas concretas en las que realizar las tareas más específicas, siempre en coordinación con la dirección de cada centro, con el fin de evitar interferir en el funcionamiento habitual del mismo

LIMPIEZA EXTRAORDINARIA

Serveo se compromete a realizar aquellos trabajos que, estando relacionados con el servicio contratado, sean motivados por circunstancias extraordinarias o de fuerza mayor (accidentes, incendios, inundaciones, lluvias por calima...).

También serán consideradas **tareas extraordinarias** aquellas que la UMA determine a consecuencia de circunstancias imprevistas, obras, reparaciones, festividades, recepciones, entrega de premios, ocupación de facultades para otras actividades, elecciones o por cualquier otra causa.

Dichas tareas extraordinarias, serán planificadas en el momento que sucedan y siempre con el consenso del centro, con el fin de evitar interferir en la actividad diaria del mismo. Serán realizadas en el menor tiempo posible y con todos los medios necesarios para dar un servicio óptimo y de calidad.

Tarea	Frecuencia	Tiempo respuesta	de Medios
Trabajos impredecibles	Según necesidad	Inmediato	Los adscritos al servicio

PARTICULARIDADES EN LAS FRECUENCIAS DEL SERVICIO

Sin perjuicio de las limpiezas anteriores, los edificios pertenecientes a la UMA cuentan con peculiaridades a la hora de establecer la frecuencia de ciertas zonas tal y como se establecen a continuación por lo que la propuesta de **Serveo** tiene en cuenta las siguientes:

- En caso de ser necesario y a criterio de la Universidad, se dispondrá de un retén de limpieza formado por una persona durante el transcurso de los distintos actos
- Los Servicios Generales, Rectorado, secretarías de centros, oficinas y zonas de atención al público con carácter general estarán limpias antes de su apertura.
- Los edificios con aulas y laboratorios deberán estar limpios diariamente antes del inicio las clases, en sus correspondientes turnos (mañana y tarde).
- En lo referente a los laboratorios y Servicio Médico, el tratamiento de lavado y fregado se realizará en todo el habitáculo en su conjunto, precedido de una desinfección, de conformidad con las indicaciones que al respecto se determinen por los responsables de estos. No se incluyen en esta tarea la limpieza de los aparatos de laboratorio como tubos de ensayo, matrices, etc.
- Las bibliotecas de uso permanente, además de su limpieza habitual de lunes a viernes, en determinados periodos pueden tener servicio los días festivos, fines de semana, vacaciones, periodos de apertura nocturna y periodos de apertura extraordinaria por exámenes.
- En los laboratorios de idiomas se realizará una limpieza de los puestos mediante aspiración eliminando el polvo que pueda dañar los dispositivos ópticos y mecánicos de los aparatos y procediendo a su desinfección.
- En caso de que la Universidad proceda a realizar modificaciones por obras, traslados de personal o cambios de mobiliario y personal en algunas dependencias, la empresa

adjudicataria procederá a efectuar la limpieza de obra o limpieza general una vez finalizada ésta, aunque para ello tenga que alterar el orden determinado en la relación de frecuencias.

En periodos oficiales de exámenes, establecido en la programación académica por la Junta de Centro de la Facultad o Escuela correspondiente, y para aquellos edificios que se ocupen los fines de semana estos contarán con servicio de limpieza adecuado para la actividad a realizar en los mismos.

9. PLANIFICACIÓN SOBRE GESTIÓN DEL SERVICIO

En este capítulo se define el sistema de calidad que se implantará en los centros de trabajo de la **UMA**, en concreto en el **Lote 1**, describiendo los medios que se utilizarán para gestionar diariamente el servicio, los mandos asignados, formatos para la gestión diaria del servicio, así los medios de comunicación que garanticen la localización de las personas asignadas por la empresa para la interlocución y coordinación del contrato.

SISTEMA DE CALIDAD

Serveo adquiere el compromiso de cumplir las especificaciones del Plan de Calidad, así como las especificaciones y requisitos incluidos en las **Políticas de Calidad y Medio Ambiente** de la **UMA**. **Serveo** tiene implantados varios sistemas de gestión que se encuentran a su vez integrados en Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Energía y Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Serveo está totalmente acreditada y certificada en los sistemas de calidad y medio ambiente, pues está en posesión de los certificados vigentes de las normas UNE-EN ISO 9001:2015, de sistemas de gestión de la calidad, y UNE-EN ISO 14001:2015, de sistemas de gestión ambiental, en los que también se detalla la relación de actividades para las que la compañía se encuentra totalmente certificada.

La apuesta por la calidad de los servicios, el respeto al medio ambiente y la eficiencia energética posibilita:

- /// Conseguir la satisfacción de los clientes.
- /// Minimizar los impactos ambientales de los servicios prestados.
- /// Asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable y de los requisitos contractuales asumidos.

La estrategia de certificación del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente Energía que seguirá la empresa variará en función de la actividad y del tipo de servicio prestado, siguiendo las directrices que establece el Departamento de Calidad y Medio Ambiente de la Dirección de Eficiencia y Calidad, en este caso para el servicio de Limpieza de la **UMA** en el **Lote 1**.

La empresa se compromete a realizar durante **el primer mes del servicio** las actualizaciones y los cambios necesarios en el Plan de Gestión de la Calidad, para adaptarlo a las especificaciones del Servicio de Limpieza de la **UMA**. Para ello se dispondrá de un Técnico de Calidad y Medioambiente, con dedicación parcial, que se desplazará a todos los edificios en los que se ha dividido el Lote 1 de la **UMA** y realizará los trabajos necesarios para realizar la actualización, además también se contará con el apoyo y los recursos necesarios del Departamento de Calidad y Medioambiente de **Serveo**.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE CALIDAD

La estructura organizativa de **Serveo** se ha diseñado para garantizar el soporte necesario desde los distintos departamentos a todos los centros de trabajo.

Serveo está organizada en Direcciones de Negocio y Direcciones de Áreas Soporte, en las cuales se encuentran los departamentos de Calidad y Medio Ambiente, Contratación, Oficina Técnica, Aprovisionamiento y Flota, Desarrollo de RR.HH. y PRL, entre otros. Todos ellos proporcionan a los

centros el soporte necesario para el correcto desarrollo de los diferentes servicios que se llevan a cabo.

De forma esquemática se refleja en la siguiente imagen la relación entre la estructura de un centro de trabajo particular y los distintos Departamentos de soporte de **Serveo**:

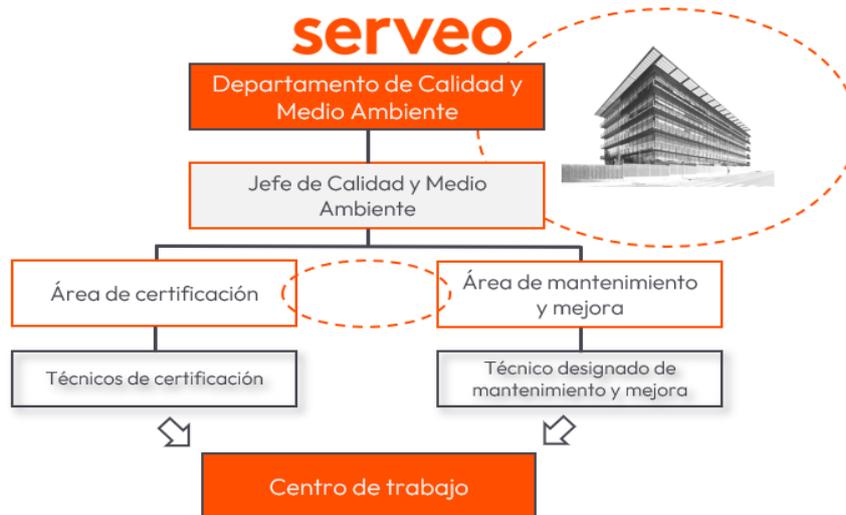


La permanente y estrecha colaboración y vinculación entre los departamentos y los centros de trabajo permite, tanto mejorar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad en los centros, como asegurar el cumplimiento de los requerimientos del cliente.

El departamento de Calidad y Medio Ambiente de **Serveo** está compuesto por personal con formación universitaria (biólogos, ambientólogos, químicos, etc.), que cuentan con una media de más de 8 años de experiencia. La misión del departamento es la aportación de valor a los centros de trabajo, colaborando en la implantación del modelo de eficiencia operativa para garantizar nuestra competitividad. Para ello realiza una asistencia específica, particularizada, completa y continua a los centros de trabajo a través de sus dos áreas, Certificación y Mejora y Mantenimiento del Sistema.

La primera de ellas se encarga de vigilar, implementar y controlar los requisitos necesarios para el mantenimiento de las certificaciones que el centro de trabajo necesite para garantizar su competitividad. El objetivo del área de mejora y mantenimiento es trasladar las mejores prácticas al centro de trabajo, ayudándoles a implantarlas, así como a mantener todos aquellos requisitos derivados de los estándares certificados.

Serveo asignará un técnico de calidad que le asiste de forma directa. En la siguiente imagen se representa la estructura del departamento y su asistencia a negocio:



CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES

Serveo se compromete al cumplimiento de los requisitos legales de aplicación. La empresa consciente de la importancia del cumplimiento de los requisitos legales ha definido un proceso específico para garantizar los conceptos que se detallan en la imagen siguiente:



Este proceso, así como la metodología empleada para el desarrollo de este, se describe en la siguiente imagen:

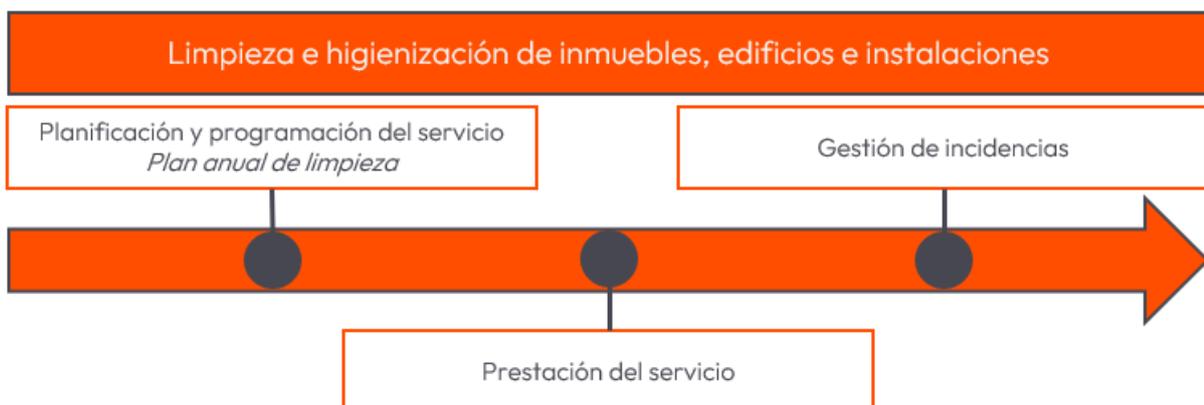


PROCESOS DE PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN

Serveo ha establecido procedimientos e instrucciones técnicas en los que se recoge la sistemática a seguir en cuanto a la planificación y realización de cada uno de los servicios que presta.

El cumplimiento de los requisitos en ellos incluidos permite garantizar que la prestación de cada servicio se lleva a cabo bajo condiciones controladas y homogéneas según los estándares de calidad de **Serveo**.

A continuación, se presenta una imagen resumen con la reseña de los procesos de planificación y realización de los servicios ofertados, que **Serveo** mantiene documentados en su Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Energía.



Los procedimientos e instrucciones técnicas en los que se documenta cómo se llevan a cabo estos procesos se encuentran accesibles en la aplicación informática Portal de Sistemas de Gestión, a la que tienen acceso todos los centros de trabajo.



Tras la adjudicación de un servicio, esta metodología se complementa y adapta, en su caso, a los requisitos específicos exigidos por el cliente, en este caso de la **UMA**.

EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA

Serveo realizará un control continuado de la calidad del servicio prestado. La empresa apuesta por el control interno de la calidad de los servicios prestados como estrategia para garantizar el cumplimiento de los requisitos de los clientes, consiguiendo con ello la permanente satisfacción de estos. Para ello se pueden emplear diferentes herramientas de control tanto continuas, durante la prestación del servicio, como periódicas. Las principales herramientas de control del servicio son las indicadas en la imagen que se muestra a continuación.



Estas herramientas y el control que ejercen sobre el servicio, a través de la supervisión y medición de su calidad, contribuyen a que se desarrolle de acuerdo con los requisitos previamente establecidos.

En la siguiente tabla se describen las herramientas reseñadas en la imagen anterior.

Control	Frecuencia	Objeto y descripción
Auditorías externas	Anual	Obtener la certificación de la correcta ejecución de los trabajos bajo los criterios de las normas de referencia.
Evaluación del cumplimiento legal	Continua	Identificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos legales de aplicación a las actividades desarrolladas en el contrato. Para ello, se dispone de una herramienta informática online con acceso web que proporciona el acceso a un módulo de gestión y control de

Control	Frecuencia	Objeto y descripción
		requisitos legales, para llevar a cabo la evaluación del cumplimiento legal durante la prestación del servicio.
Reportes periódicos de seguimiento del sistema de gestión	Semestral	Controlar y llevar a cabo el seguimiento de las actividades desarrolladas en el contrato a través de la herramienta informática Unifikas.
Implantación de metodologías Lean	Continua	Implantar un conjunto de herramientas que permitan un mayor control de los procesos y aportar mejoras operativas.
Auditorías internas	Anual/bienal/trienal	Verificar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión bajo los criterios de diferentes normas correspondientes, así como de los requerimientos contractuales aplicables a cada centro de trabajo, comprobando la correcta ejecución de los trabajos.
Seguimiento de objetivos y oportunidades de mejora	Periódica	Controlar las actividades de mejora en el centro de trabajo. Al inicio de la actividad y con carácter periódico, se establecen objetivos de calidad y medio ambiente con el fin de controlar la actividad y mejorar el servicio prestado. Los objetivos están compuestos por acciones a través de cuyo seguimiento periódico es posible conocer su estado de consecución. Cuando el resultado de su seguimiento no es satisfactorio, se realiza un análisis de la causa y con relación a esta, se proponen acciones correctivas para su subsanación.
Inspecciones/supervisiones del servicio	Mensual	Comprobar la correcta ejecución del servicio prestado, mediante controles continuos que permiten no solo detectar incidencias en los servicios y trabajos realizados, sino también recopilar los datos necesarios para el seguimiento del sistema (indicadores).
Seguimiento de indicadores de nivel de servicio	Periódica	Controlar la correcta prestación del servicio a través de la medición de los procesos mediante indicadores particularizados del servicio. Este control permite adoptar medidas de forma previa a la materialización de desviaciones que podrían llegar a afectar a la calidad del servicio.

Control	Frecuencia	Objeto y descripción
Plan de mejora	Continua	Con el resultado de los indicadores se elaborara un plan de mejora particularizado para cada una de las áreas de mejora.
Gestión de no conformidades y acciones correctivas	Continua	Analizar las no conformidades identificadas, procedentes principalmente de auditorías internas, inspecciones, incidencias, etc., para conocer su causa y establecer acciones para mitigarlas, de manera que sean solventadas en el menor plazo posible. El responsable del sistema se encarga de completar el informe de cada una de las acciones propuestas, efectuar su seguimiento y valorar su eficacia.
Análisis de satisfacción del cliente	Anual	Adoptar medidas que mejoran la calidad del servicio y, por tanto, que posibilitan un mayor grado de satisfacción con el servicio prestado.
Gestión de quejas y reclamaciones	Continua	Analizar y responder con la mayor brevedad posible las expresiones de insatisfacción recibidas. Las notificaciones calificadas de reclamación serán tratadas como no conformidades del sistema. Se analizarán y gestionarán en el menor plazo posible.
Control ambiental	Continua	Comprobar el cumplimiento de las medidas de control operacional para minimizar los impactos ambientales del servicio.
Resolución de incidencias	Continua	Solucionar de forma ágil y efectiva las incidencias identificadas. Todas las incidencias, así como las acciones adoptadas para su resolución, son objeto de análisis para identificar y aplicar acciones de mejora, con el fin de evitar su reiteración y garantizar la mejora continua del servicio.

Estos controles contribuirán a que el servicio de Limpieza de la **UMA** se preste de acuerdo con los requisitos contractuales y legales de aplicación. En los siguientes apartados se desarrollan con más detalle algunos de estos controles que efectúa **Serveo**.

9.1.1.1.1 Inspecciones del servicio

La principal herramienta para el control de la calidad del servicio son las **inspecciones del servicio**. Esta herramienta se basa en la comprobación continua de los puntos críticos de control identificados y permite no solo detectar incidencias en los servicios y trabajos realizados, si no también recopilar los datos necesarios para el cálculo de los indicadores de calidad que se proponen en el apartado de “indicadores del nivel del servicio”.

Las inspecciones, así como sus resultados, se registran y son objeto de análisis para identificar puntos fuertes y débiles, y aplicar acciones que conlleven una disminución de las incidencias y a una mejora continua del servicio prestado al cliente.

Las incidencias detectadas durante las inspecciones o durante la prestación del servicio (identificadas por el personal operativo, comunicadas por el personal de la **UMA** o los usuarios de los servicios) se registrarán informáticamente, a través de la aplicación utilizada para la gestión del servicio, y se gestionarán de forma inmediata, invirtiendo todos los medios personales y materiales que sean necesarios para que queden resueltas con la máxima celeridad posible.

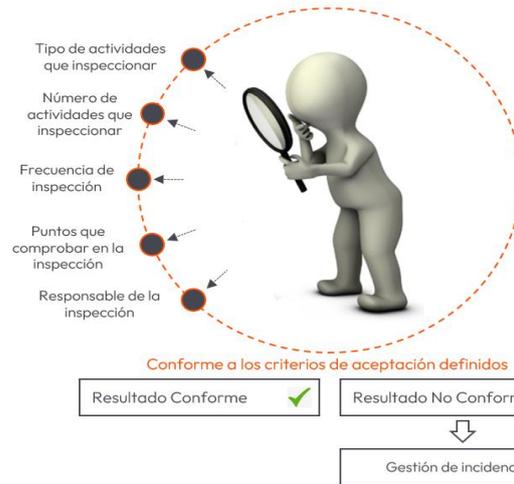
Además de las inspecciones/verificaciones del servicio, de forma adicional se pueden realizar los siguientes controles que se indican en la tabla adjunta:

Periódicamente, el responsable del servicio efectúa una verificación junto con cada responsable de realizar las inspecciones, para comprobar que los criterios de aceptación/rechazo son adecuados.

Todas las inspecciones, así como sus resultados .

3, se registran en un parte de inspección del servicio y son objeto de análisis para identificar puntos fuertes y débiles, y aplicar acciones que conlleven una disminución de las incidencias y una mejora continua del servicio prestado a la **UMA**.

A continuación, se adjunta el modelo de parte de inspección del servicio propuesto, pudiéndose cambiar o ajustar el formato con acuerdo a las peticiones de la **UMA**.



Parte de inspección del servicio: Limpieza	
Objeto de la inspección	
Responsable	
Metodología	
Periodicidad	
Puntos de control	
Muestra para inspeccionar	

Parte de inspección del servicio: Limpieza

Criterios de aceptación	Resultado	OK:
	Resultado No OK:	
Resultado de la inspección		

9.1.1.1.2 Auditorías internas y gestión de no conformidades

Serveo realiza periódicamente auditorías internas para verificar el cumplimiento de los requisitos de su Sistema de Gestión, así como de los requisitos contractuales aplicables a cada centro de trabajo de la **UMA**.

/ Planificación de auditorías

Las auditorías Internas que se realizan en los centros de trabajo se llevan a cabo de acuerdo con el Plan de Auditorías Internas, que se actualiza anualmente.

/ Desarrollo de las auditorías internas

Las auditorías son realizadas por expertos auditores internos, personal del departamento de Calidad y Medio Ambiente de **Serveo**.

/ Evaluación de los resultados de las auditorías

Los resultados de las auditorías Internas son analizados para evaluar la eficacia, adecuación y funcionamiento general del Sistema de Gestión, y consecuentemente proponer acciones correctivas y preventivas.

/ No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas

Serveo se compromete a una eficaz gestión de los incumplimientos detectados consiguiendo con ello la mejora continua de su Sistema de Gestión.

Las No Conformidades pueden identificarse a través de diversas fuentes, entre otras, auditorías internas, inspecciones, quejas del cliente, prestación del servicio, revisión de documentos del Sistema de Gestión, etc. Todas ellas son analizadas y solventadas en el menor plazo de tiempo posible.

INDICADORES DEL NIVEL DE SERVICIO

Serveo efectúa la medición de sus procesos mediante indicadores particularizados para cada una de las actividades que desarrolla, los cuales permiten el seguimiento y control interno del nivel de calidad del servicio prestado.

Este control a través de indicadores asociados a los trabajos ejecutados permite adoptar medidas de forma previa a la materialización de desviaciones que podrían llegar a afectar a la calidad del servicio.

El seguimiento de estos indicadores permite comparar resultados durante un periodo y sus tendencias en el tiempo. Así mismo, se pueden considerar las variaciones mensuales de estos indicadores.

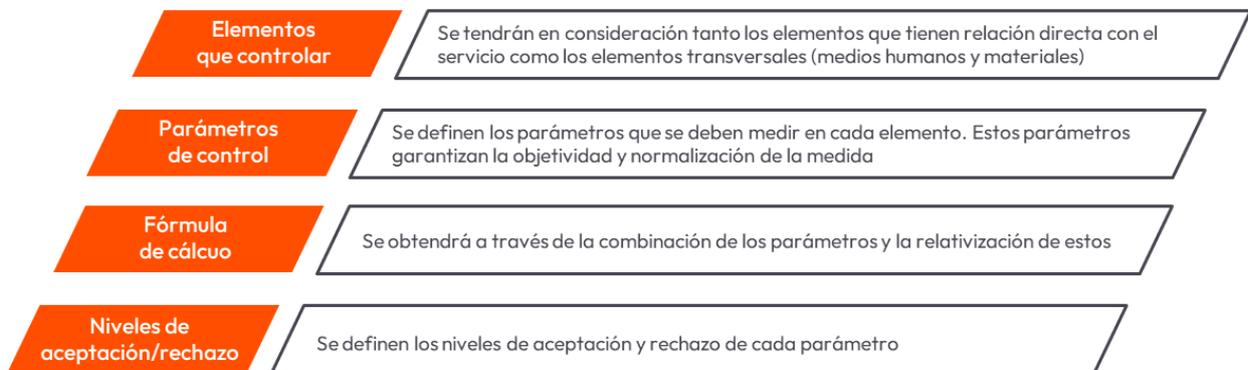
La metodología propuesta por **Serveo** está diseñada para que el control de la calidad de la prestación se lleve a cabo mediante la inspección de los servicios y sea una herramienta para la mejora continua.

Para el seguimiento y control interno del nivel de calidad en el Servicio de Limpieza de la **UMA**, se dispone de dos tipos de indicadores: indicadores del servicio e indicadores generales del sistema. Los primeros están directamente relacionados con la prestación del servicio, mientras que los segundos son indicadores de calidad y control ambiental que muestran el estado del sistema de gestión integrado tanto en el contrato como en general.

Esta metodología queda resumida en el siguiente esquema:

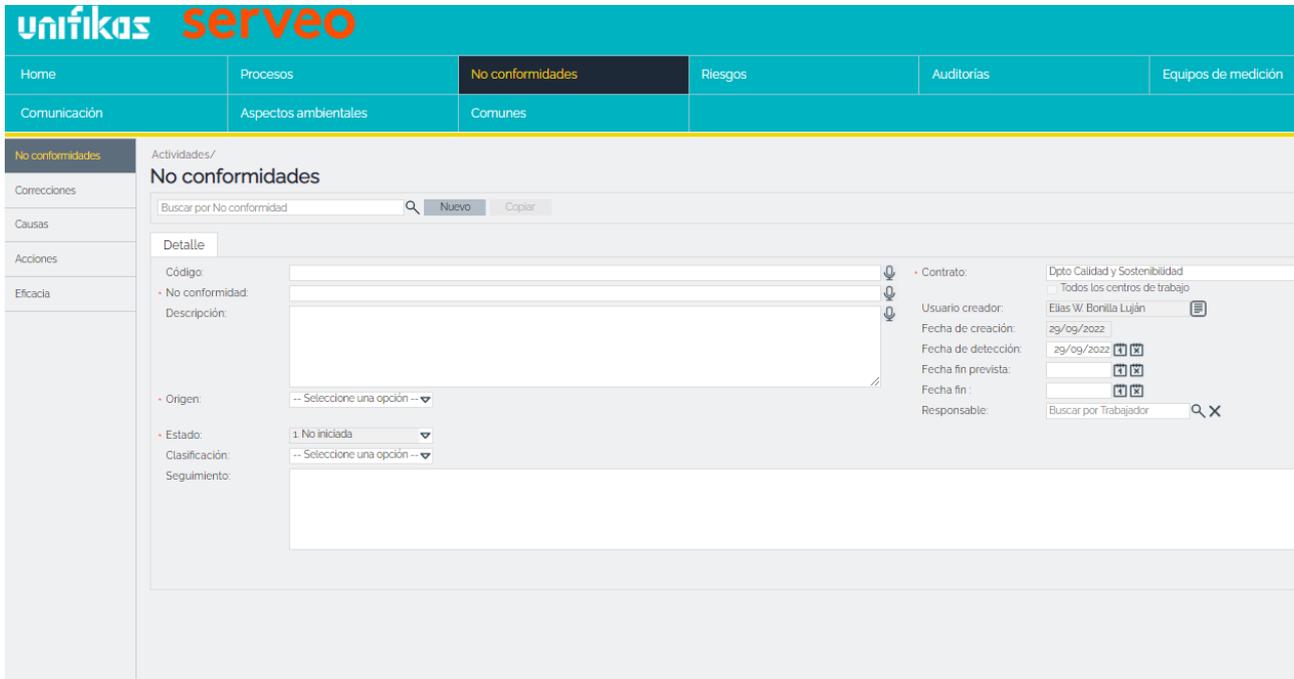


Los indicadores se definirán claramente mediante parámetros medibles y objetivos, y se determinará cuál es el valor óptimo de calidad servicio, para lo cual se establecerán los siguientes aspectos:



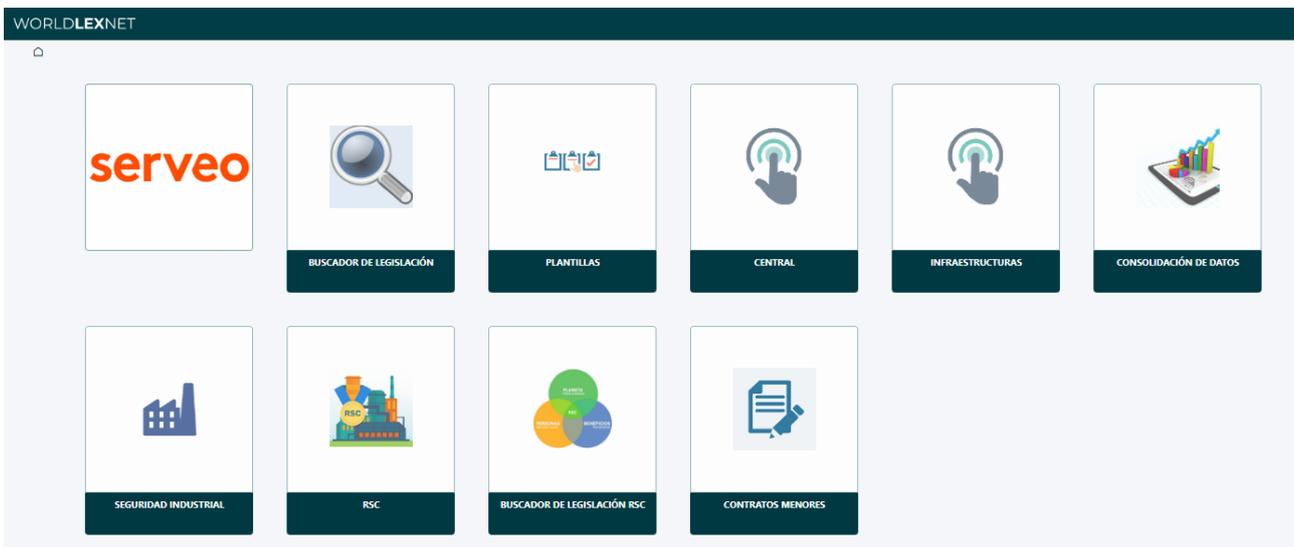
A continuación, se recogen algunos indicadores del servicio para el control de la calidad de la prestación, junto con los elementos, parámetros, fórmulas, niveles de aceptación y tiempos de resolución que conforman dichos indicadores.

Estos indicadores se encuentran estandarizados para todos los contratos, si bien es posible introducir modificaciones en caso necesario, puesto que se calculan a través de la plataforma del sistema integrado de gestión Unifikas (nombre de la plataforma de **Serveo**). La herramienta Unifikas permite la consulta de los indicadores en tiempo real; no obstante, los indicadores se consolidarán con la periodicidad que se estime necesaria según la propia naturaleza del indicador. Esto permitirá



comparar resultados durante un periodo similar y sus tendencias en el tiempo.

Por otra parte, todos los requisitos legales para este contrato serán recogidos en la plataforma Wordlex (Nombre de la plataforma de **Serveo**)



Para el presente contrato, **Serveo** propone los siguientes indicadores, si bien se trata de un listado que podrán ser modificado siempre y cuando se acuerden otros con la Universidad de Málaga, pero **Serveo** ha establecido estos teniendo en cuenta los aspectos que se deben de controlar según el pliego:

Indicador	Descripción	Unidad	Periodicidad	Umbral
Cumplimiento de la planificación de operaciones extraordinarias	Número de operaciones realizadas / número de operaciones totales	%	Mensual	98%-100%
Cumplimiento de protocolos de limpieza	Número de protocolos ejecutados / número de protocolos totales	%	Mensual	100%
Inspecciones de estética general de los centros	Resultados óptimos de check list/ resultados totales de check list (revisar el estado de limpieza de los espacios supervisados)	%	Mensual	98%-100%
Cumplimiento de la planificación de operaciones ordinarias	número de operaciones realizadas / número de operaciones totales	%	Mensual	98%-100%
Control documental	Número de informes entregados / número de informes totales a entregar	%	Semestral	100%
Control de uniformidad y presencia	Número de operarios uniformados correctamente / Número de operarios totales en el turno	%	Mensual	100%
Disponibilidad de maquinaria	Número de maquinaria disponible / número de maquinaria total	%	Mensual	100%
Control de stock almacén	% de consumibles disponibles / % de consumibles total	%	Semanal	25% mínimo de cada material
Control de Accidentabilidad	Nº accidentes laborales con baja / Nº horas trabajadas * 1 000 000	% índice de frecuencia	Semestral	0%
Campaña de satisfacción al cliente / usuarios	Numero de encuestas por encima de 7 / numero de encuestas totales	%	Mensual	98%
Recepción de reclamaciones	Numero de reclamaciones recibidas	Nº	Mensual	-

Indicador	Descripción	Unidad	Periodicidad	Umbral
Control cantidad de residuos generados peligrosos	Número total de residuos generados	Kg.	Mensual	-
Control cantidad de residuos generados no peligrosos	Número total de residuos generados	Kg.	Mensual	-

Serveo establece la sistemática siguiente para el análisis de los distintos ítems propuestos:

- Toma de datos:** La sistemática de recopilación de los datos varía en función de la naturaleza de cada indicador, y se efectuará de manera presencial mediante inspecciones, si bien teniendo en cuenta, cuando sea posible, la automatización de la toma de datos mediante aplicaciones informáticas, sistemas de verificación automáticos (sensores), etc.
- Cálculo de indicadores:** Con los datos recopilados en las inspecciones y/o fuentes automatizadas, se aplicarán las fórmulas definidas para cada indicador y se obtendrán sus resultados.
- Análisis de resultados:** De acuerdo con los criterios de valoración que se establezcan, el resultado obtenido en los indicadores definirá tres posibles estados de calidad:

 - **Aceptable** (prestación del servicio en el nivel esperado)
 - **Inaceptable** (prestación del servicio por debajo del nivel esperado)
 - **Crítico** (se requiere actuación urgente)



Si el resultado del indicador muestra que el servicio está fuera de los rangos de valores admisibles, se llevará a cabo un análisis para detectar las causas de esta desviación y, en función de este, se establecerán las medidas oportunas o se diseñará el plan de acciones correctoras que sea necesario para solucionar las incidencias que produzcan la reducción del nivel de calidad deseado.

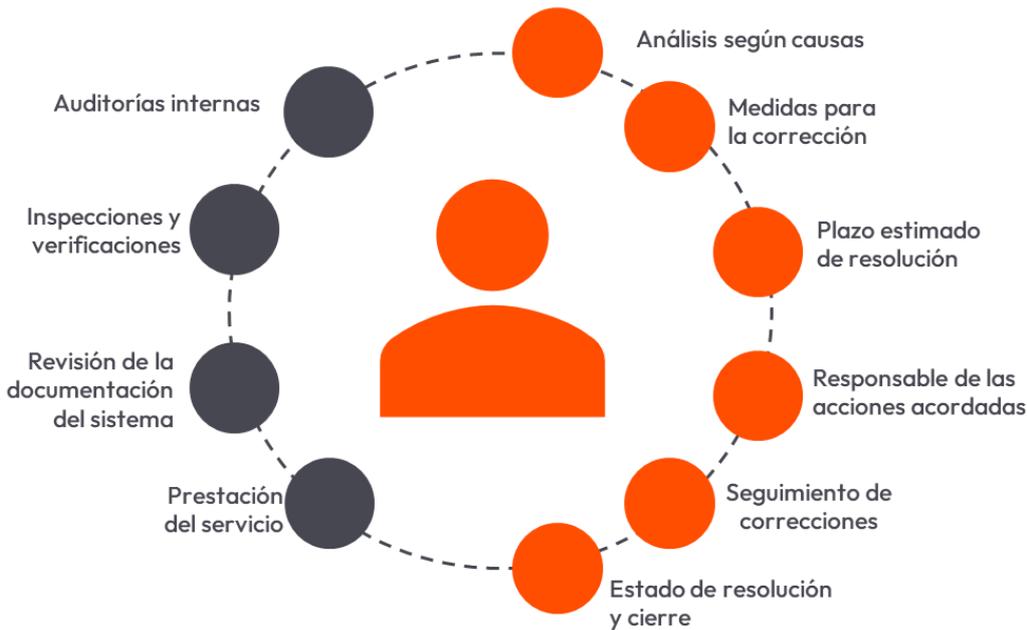
Las medidas correctoras serán las adecuadas a cada servicio en función de sus necesidades (aportación de medios humanos y materiales, incremento de las inspecciones rutinarias de los encargados, campañas de concienciación ciudadana, etc.).

Serveo mantendrá los registros de las inspecciones efectuadas, así como de la gestión de las deficiencias identificadas y de los indicadores relativos a la evolución de la calidad del servicio, y proporcionará a la UMA cuanta información le sea solicitada y con la periodicidad que se establezca. Serveo establece el periodo de un mes tal y como se indica en el pliego para que la propia Universidad pueda obtener el indicador de calidad de limpieza IQN.

DETECCIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El control interno de calidad realizado en los centros garantiza una rápida identificación y resolución de incidencias, asegurando una correcta prestación del servicio.

Las principales fuentes a través de las cuales se efectúa la detección de incidencias, así como los pasos que se deben seguir para su resolución, se detallan en la siguiente imagen que da el esquema:



Todas las incidencias, así como las acciones tomadas para su resolución, son objeto de análisis para identificar y aplicar acciones de mejora, con el fin de evitar su reiteración y garantizar la mejora continua del servicio prestado al cliente.

Las incidencias detectadas se registrarán y gestionarán de forma inmediata, para lo cual se invertirán todos los medios personales y materiales necesarios con el objetivo de que queden resueltas con la máxima celeridad posible.

RECURSOS PARA LA GESTIÓN DIARIA DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Serveo describirá en este punto, las herramientas que se utilizarán para medir y evaluar el estado de limpieza en los centros y dependencias de la **UMA** cuando se llevan a cabo los trabajos diarios y aquellos con una frecuencia superior a la diaria (quincenales, mensuales, trimestrales, etc.).

Estas herramientas de control tienen las siguientes características:

- // Proporcionar datos que ayudarán a mejorar la prestación del servicio y para conseguir una mayor eficiencia en el uso de los recursos a nivel interno.
- // Ser una medida de control externo por parte del cliente.
- // Aportar informes periódicos a la Dirección del servicio con los que se informará puntualmente de cómo se está desarrollando el servicio.
- // Detectar las deficiencias o anomalías que surjan en el servicio, tomando las acciones correctivas necesarias para paliarlas.

Todos los controles de calidad que **Serveo** llevará a cabo en el servicio tendrán como principales objetivos colaborar activamente con las diferentes inspecciones periódicas que realizará el responsable del contrato e incrementar al máximo los niveles de calidad e higiene en los edificios de la universidad.

Los niveles de calidad responderán a una clasificación razonable de la percepción del aspecto tales como limpieza, aspecto general, estado de elementos y superficies, etc., definiéndose de la siguiente manera:

- // **NIVEL 1:** La zona objeto del control presenta un estado de orden y limpieza adecuada, sin suciedad ni residuos, buen aspecto en general y un estado de elementos y superficies correcto.
- // **NIVEL 2:** La zona objeto del control presenta un estado de orden y limpieza aceptable, con alguna presencia de suciedad muy aislada, presencia circunstancial de residuos, con un aspecto limpio y un estado de elementos y superficies correcto.
- // **NIVEL 3:** La zona objeto del control presenta un estado de orden y limpieza insuficiente, con bastante suciedad, presencia de residuos, aspecto deficiente y superficie deteriorada.
- // **NIVEL 4:** La zona objeto del control presenta un estado de orden y limpieza indiscutiblemente insuficiente, con bastante suciedad, aspecto deficiente y superficies deterioradas.
- // **NIVEL 5:** La zona objeto del control presenta un estado lamentable e inaceptable.

A continuación, se detallan los modelos de partes y controles que **Serveo** propone implantar en el servicio, los cuales se muestran según su secuencia temporal y que podrán ser aplicables en el contrato de la **UMA**. Todos los registros antes de ser implantados deberán contar con el visto bueno del responsable del contrato.

CONTROLES DIARIOS

9.1.1.1.3 Control de aseos y servicios públicos

Serveo dentro de su política de control de calidad, colocará en los aseos de públicos, aseos de personal y vestuarios, unos registros donde quede constancia de la hora y la firma del operario que

realizó la limpieza. Estos registros Check-List se introducirán dentro de una placa de metacrilato instalada en lugar visible dentro de los aseos y vestuarios sin que ocasione ninguna molestia a los usuarios de los mismos. Junto a estos se incluirá el parte correspondiente al plan de reposición de aseos, con el cuál se verifica que la reposición de material consumible de aseo.

En los registros quedará constancia de la hora y firma del operario que realizó la limpieza y serán supervisados de forma continua por el personal de coordinación. Se adjunta una imagen como ejemplo.

serveo		Control de limpieza de aseos / vestuarios				
Edificio / Centro EJEMPLO						
E.T.S Arquitectura						
Zona Aseos entrada planta baja						
Fecha 20.09.2022						
Día	Hora	Responsable	Limpieza	Reposición		
				Jabón	Papel Sec.	Papel W.C.
20.09.2022	09.00	XXX	Si	SI	SI	SI
Encargado			Trabajador			

Soporte de metacrilato: Los partes de verificación de limpieza de aseos estarán ubicados en unos Soportes de metacrilato, colocados en las puertas (por la parte de atrás de todos los aseos), para que cualquier persona pueda verificar dicha limpieza, y el horario de estas.



Partes de incidencia:

Cada vez que el personal detecte una incidencia en las instalaciones que pueda afectar al funcionamiento, conservación o estética de alguno de los edificios rellenará un parte que diariamente será entregado al encargado/a y gestora técnica para que esta lo traslade al centro afectado o al responsable del contrato. El parte que llevará cada el personal de limpieza se indica en la imagen siguiente:

serveo		Parte incidencias			
Operario					
Planta					
Servicio					
Localización					
Día	Operario	Causante	Definición desperfecto	Medidas correctoras adoptadas	
				descripción	fecha responsable
Encargado			Trabajador		

CONTROLES SEMANALES

Dentro del horario de servicio, se realizará una ruta de observaciones conjuntamente entre los respectivos responsables de **Serveo** y por el responsable del contrato de la **UMA**. Las rutas se habrán elegido previamente de forma aleatoria.

En estas rutas, y para cada una de estas áreas concretas, se valorará el nivel de calidad de limpieza, anotándose en un parte de calidad los datos siguientes:

- /// Nivel de limpieza constatado en cada área.
- /// Anomalías observadas, gravedad de las mismas, y en su caso, operario responsable.
- /// Medidas de corrección solicitadas por los centros con su plazo de ejecución, ambos puntos discutidos en la misma ruta con el responsable de **Serveo**, y salvo conflicto, aceptado por él, en su nombre, a través de la firma final del parte diario.

Seguidamente se añade una tabla correspondiente a un ejemplo de evaluación que se implantará en el contrato.



Evaluación de estado general de la limpieza

Descripción del control	Valoración				
	1	2	3	4	5
Pavimentos y escaleras					
Presencia de suciedad en bordes y esquinas					
Superficie de pisado interior: ausencia de manchas o suciedad libre					
Aspecto estético: ausencia de señales de desgaste					
Área externa: ausencia de suciedad y basura					
Superficies verticales y techos					
Cristales exteriores (ambas caras) y carpintería: ausencia de polvo y manchas					
Cristales internos y mamparas divisorias: ausencia de polvo y manchas					
Persianas: ausencia de polvo y manchas					
Puertas: ausencia de polvo en rincones y manchas					
Revestimientos y paredes lavables: ausencia de manchas					
Aseos y baños					
Ausencia de residuos jabonosos y depósitos calcáreos					
Grifería: ausencia de incrustaciones					
Mobiliario y espejos: ausencia de polvo y manchas					
Equipamiento: ausencia de manchas e incrustaciones					
Mobiliario y otros					
Sillería: ausencia de manchas e incrustaciones					
Zona de trabajo, objetos y superficies comunes: ausencia de polvo y manchas					
Puntos de luz: ausencia de polvo, manchas e incrustaciones					
Armarios, vitrinas y estanterías: ausencia de polvo y suciedad					
Dotación del servicio					
Maquinaria eléctrica: cable y clavija aislados (Sí=5; No=2)					
Maquinaria eléctrica: presencia del número de serie (Sí=5; No=2)					
Productos químicos: debidamente identificados y etiquetados (Sí=5; No=2)					
Uniformidad y EPI: completo y uso adecuado					
Carros de limpieza: completos, limpios y uso adecuado					
Cumplimiento de tiempos de ejecución del servicio					
Códigos de puntuación: 1=Muy malo; 2=Malo; 3=No aceptable; 4=Aceptable; 5=Bueno					
Datos recogidos por:			Revisado por:		

Firma	Firma
-------	-------

Los valores 1, 2, y 3 constituyen "No conformidad" en cuanto que están por debajo del mínimo. Los valores 4 y 5 evidencian, por el contrario, situaciones óptimas desde el punto de vista del resultado.

Como se desprende del análisis, al rellenarla, se realiza una verificación del estado de limpieza de todos los objetos y superficies indicadas en la misma. Los controles prevén también la evaluación de la correcta gestión de las áreas destinadas a depósito de materiales, a la idoneidad de las máquinas presentes en el lugar de trabajo y la correcta utilización del vestuario y equipos de protección individual.

Respecto a la "No Conformidad", será el responsable designado por nuestra empresa quien ha de analizarlas y de decidir las medidas para su corrección. Este tratamiento de la "No Conformidad" pretende:

- // Asegurar el control de las situaciones individuales de "No Conformidad".
- // Generar una base para valorar la realización de Medidas Correctivas o Preventivas en base a situaciones problemáticas futuras.
- // Crear una base de datos para valorar la oportunidad de implementar Medidas Preventivas adecuadas y prevenir la aparición de problemas sistemáticos de calidad.
- // Poner en marcha Medidas Correctoras para la mejora en la prestación del servicio.

CONTROLES MENSUALES

La gestora técnica con la frecuencia señalada, a través del personal responsable de la coordinación realizarán un estudio selectivo de la opinión del personal usuario de las instalaciones hacia el personal de limpieza, evaluando aspectos como el comportamiento, diligencia del trabajo, etc., todo ello sin perjudicar ni alterar. A continuación, se muestra una imagen del parte de control indicado.

serveo Parte de control de la uniformidad, decoro y comportamiento del personal			
N.º parte			
Edificio / Centro			
Fecha			
Cuestión / Asunto	Sí	No	
¿Llevan el vestuario adecuado y en condiciones de pulcritud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Llevan el calzado adecuado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Llevan el distintivo de la empresa y la tarjeta de identificación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Se localiza fácilmente al personal en caso de emergencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿El trato es correcto con el personal y usuarios del centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿La actividad que realizan perturba el normal funcionamiento de la zona?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Algún operario permanece en las instalaciones tras acabar su jornada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Resisado por:			

Nombre y apellidos
Fecha
Firma

PARTES DE VERIFICACIÓN

El personal responsable de la coordinación, llevarán a cabo una evaluación del nivel general de limpieza e higiene de las instalaciones. Se tendrá en cuenta el cumplimiento de los periodos de tiempo previstos para la prestación del servicio.

La gestora técnica también llevará a cabo evaluaciones aleatorias del nivel de limpieza en los edificios y espacios exteriores. Se adjunta tabla de parte de verificación de trabajos realizados.

El encargado o gestora, una vez inicie su recorrido de supervisión, evaluará el estado de realización de cada una de estas tareas asignando la calificación de:

- /** Bien (B): si se observa que la realización de la tarea asignada se ha completado entre el 90% y el 100%. Esta calificación se puntuará con 4 puntos.
- /** Regular (R): si se observa que la realización de la tarea asignada se ha completado entre el 50% y el 90%. Esta calificación se puntuará con 2 puntos.
- /** Mal (M): si se observa que la realización de la tarea asignada se ha completado entre el 1% y el 50%. Esta calificación se puntuará con 1 puntos.
- /** Muy Mal (MM): si se observa que la tarea asignada no se ha realizado. Esta calificación se puntuará con 0 puntos.

Para realizar una valoración correcta, se tendrá en cuenta el cumplimiento de los periodos de tiempo previstos para la prestación del servicio.

La gestora técnica también llevará a cabo evaluaciones aleatorias del nivel de limpieza de los centros y dependencias de la Universidad de Málaga.

A continuación, se adjuntan los criterios de calificación para diferentes tareas. En caso de que la empresa resulte adjudicataria, este modelo de verificación se adaptará a las tareas de limpieza que se deben realizar en cada uno de los edificios objeto de esta licitación; asimismo, antes de ser establecido deberá contar con el visto bueno del responsable del contrato.

Tareas para verificar	Valor	Criterio de aceptación	de	Valor	Criterio de aceptación	de	Valor	Criterio de aceptación
Suelos	B	Limpios. Ausencia de pelusas, restos sólidos y/o manchas.	R	Alguna mancha.	pelusa y/o	M	Suciedad aparente, pelusas y manchas destacables.	
Mobiliario	B	Ausencia de polvo, sin manchas de tinta u otros productos.	R	Algo de polvo y/o manchas.	y/o	M	Existencia de manchas y polvo destacables	
Cristales	B	Limpios, incluidos carriles, marquetería y poyetes.	R	Alguna huella sucios.	y/o poyetes	M	Sucios, incluidos los carriles, marquetería y poyetes.	
Paredes	B	Ausencia de polvo, sin manchas. Zócalos y plintos limpios.	R	Alguna mancha poco destacable.	poco	M	Con manchas y/o polvo.	
Puntos de luz / Rejillas	B	Interruptores, pulsadores, embellecedores y otros elementos limpios y sin manchas. Rejillas limpias, sin polvo ni manchas.	R	Algo de suciedad y/o polvo poco destacable.	y/o	M	Interruptores, pulsadores, embellecedores y otros elementos sucios. Rejillas sucias.	
Dorados	B	Con realizado muy apreciable.	R	No realizado.		M	Ausencia de brillo o reflejo	
Azoteas	B	Sin verdín. Poyetes y superficies limpias.	R	Algo de verdín y/o suciedad poco destacable.	y/o poco	M	Con verdín. Poyetes y superficies sucias.	
Viales	B	Sin hojas y restos sólidos. Papeleras limpias.	R	Algunas hojas, colillas y/o basura poco destacable. Papeleras con algo de suciedad.	y/o	M	Con hojas y restos sólidos. Papeleras sucias.	
Cristales difícil acceso	B	Limpios, incluidos carriles, marquetería y poyetes.	R	Alguna huella sucios.	y/o poyetes	M	Sucios, incluidos los carriles, marquetería y poyetes.	
Aparcamiento	B	Ausencia de machas, sin colillas ni restos sólidos.	R	Alguna mancha, colillas y/o basura poco destacable.	y/o poco	M	Existencia de manchas, colillas y/o basura destacable.	

La frecuencia establecida con carácter general para la realización de dichas evaluaciones es mensual, sin embargo, se podrán hacer tantas como sea necesario si así lo estima conveniente el responsable del contrato.

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES

Se anotarán en este registro, las no conformidades detectadas en el parte de verificación. Dando lugar a un informe de acción correctiva (se adjunta una imagen de la ficha registro de no conformidades).

 FPG 07/01 Registro de no conformidades										
Responsable										
Centro de trabajo										
Fecha										
Ámbito (CMAE / PRL / SA)	Fecha identificación	Descripción No conformidad / potencial NC	C	AC	AP	Código C/AC/AP	Descripción de medidas correctivas	Fecha prevista de ejecución	Fecha de inicio real	Observaciones

INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA

Se incluirán las acciones correctivas en el caso de que hubiera alguna, con la fecha de resolución y la firma de la persona encargada de la misma. Se añade tabla de informe de acción correctiva.

 FPG 07/02 Informe de acción correctiva / preventiva	
Área de negocio:	Fecha de inicio:
Centro de trabajo:	
Sistema (CMAE/PRL/SA):	Código AC/AP:
Apertura	Descripción de la no conformidad / potencial no conformidad
	Causas de la no conformidad / potencial no conformidad
	Descripción de la acción correctiva / preventiva
Ejecución	Responsable de la ejecución (nombre y cargo) Fecha de la comunicación
	Fecha prevista para la ejecución Fecha real de la ejecución

Se Cierre	Comentarios relacionados con el seguimiento	Responsable	Fecha
	Comprobar e indicar (Sí/No) si ha sido eficaz para eliminar la causa:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
	Observaciones:	Fecha de cierre:	

INSPECCIÓN PLANIFICADA DE SEGURIDAD

Dentro del plan de prevención de riesgos laborales, se llevarán a cabo inspecciones de seguridad de los trabajos que está realizando el personal de limpieza en los edificios pertenecientes a la **UMA**. De forma que, se vigilará que se cumple con las medidas de seguridad establecidas y que la zona o área de trabajo no presenta ningún tipo de peligro para los/as operarios/as.

Estas inspecciones serán realizadas mensualmente y los resultados obtenidos serán remitidos al departamento de Prevención de Riesgos Laborales, incluyendo las correspondientes medidas correctoras en caso de ser necesario.

Estas inspecciones antes de ser establecidas en el servicio estarán consensuadas con el responsable del contrato. A continuación, se añade la tabla de inspección.

	INSPECCIÓN PLANIFICADA DE SEGURIDAD LIMPIEZA / MANTENIMIENTO	SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		
		MCI-FS/04-1	Ed. 1.0	
Actividad / Empresa: Serveo		Fecha:	Página:	
INSPECCIÓN / VISITA DE SEGURIDAD				
ENVIAR COPIA DEL INFORME AL RESPONSABLE DE PRL DE LA ZONA				
Contrato/Centro/Obra:				
Fecha de la Inspección:				
Visita realizada por (nombre, apellidos y puesto):				
Personas entrevistadas:				
Aspectos de Control	Bien	Mal	N/A	Observaciones
Orden y limpieza				
Estado de las salidas de emergencia y evacuación				
Condiciones ambientales (luz, humedad, ruido, contaminantes químicos)				
Estado de las instalaciones del cliente				
Apilamientos y almacenaje				
Almacenamiento productos químicos/combustibles, pintura, botellas				
Equipos de protección individual				
▪Repuestos de EPI				
▪Disponibilidad y uso de protección auditiva				
▪Disponibilidad y uso de calzado seguridad				
▪Disponibilidad y uso de guantes				
▪Disponibilidad y uso de EPI específicos de mantenimiento				

Estado de los equipos de trabajo (andamios, escaleras fijas y de mano. Máquinas herramientas, camiones, grúas, etc.) Se dispone de manual de instrucciones, marcado CE y evidencias mto. El personal dispone de la formación específica definida para el uso de estos equipos				
Comportamientos inseguros de trabajadores				
Operaciones con riesgo no controladas en su totalidad o con riesgos específicos (espacios confinados, trabajos en altura, instalaciones eléctricas, protección trabajos zonas húmedas, etc.)				
Documentación del contrato y obra (evaluaciones de riesgos-plan de seguridad y salud)				
Acción	Responsable	Plazo	Fecha de cierre	

CONTROL DE LIMPIEZAS GENERALES

En estas partes se anotará la realización de las tareas con periodicidades iguales o superiores a un mes. Se prestará especial atención a los plazos de ejecución de los tratamientos especiales, con respecto a las previsiones de la planificación, sobre todo cuando entorpezcan el funcionamiento normal de los edificios.

AUDITORÍAS

Serveo dispondrá de un técnico de calidad con dedicación parcial para este servicio que se encargará de vigilar todos los aspectos relacionados de la supervisión y control de los estándares de calidad durante la prestación del servicio objeto de esta licitación. Esta persona llevará a cabo periódicamente auditorías internas en los edificios con el objetivo de garantizar que el servicio se está realizando en todo momento con los máximos niveles de calidad. A través de estas auditorías también se conseguirá verificar que se están ejecutando adecuadamente todos los procedimientos de control del servicio (partes, registros, etc.) descritos con anterioridad. **ESPECIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS MATERIALES**

En este apartado, además de los productos y consumibles, se define toda la maquinaria y equipos que **Serveo** pondrá a disposición de la limpieza de la **UMA**. Dicha maquinaria será la necesaria para el perfecto desarrollo del servicio, y se incorporará a esta dotación los medios más ecológicos disponibles en el mercado.

El servicio contará con maquinaria y equipos de última generación y con un alto contenido tecnológico que ayudará en gran medida a mejorar las condiciones de trabajo del personal de limpieza y a alcanzar mayores niveles de calidad.

Esta mayor mecanización del servicio ayudará a que los operarios puedan incrementar la eficiencia de los trabajos de limpieza y reducir los tiempos de ejecución, de manera que se dispondrá de más tiempo para realizar, por ejemplo, un mayor número de limpiezas a fondo.

La maquinaria que **Serveo** dispondrá para la realización del servicio será la más idónea de la actualmente existente en el mercado, y cumplirá la normativa europea más exigente en materia medioambiental. En las tablas adjuntas en los siguientes apartados se indica la relación de la

maquinaria que se pondrá a disposición del servicio, si bien dicha relación no es limitativa, ya que la compañía se compromete a desarrollar al máximo la mecanización del servicio, mediante una oferta **viva y dinámica**, que actualice constantemente las mejores y más modernas tecnologías, incorporándolas al servicio a lo largo de la vida del contrato. **Serveo** se compromete a cumplir con los mínimos exigidos en el PPT y, de no ser la misma maquinaria, será similar siempre dentro de las características mínimas exigidas.

Con la presente propuesta, se busca alcanzar un alto nivel de **mecanización** mediante la incorporación de maquinaria con la más avanzada tecnología logrando, de la misma forma, alcanzar los siguientes aspectos:

Disminución de la emisión sonora y de la contaminación atmosférica.

Fiabilidad de la marca.

Experiencia para trabajos futuros similares.

Rendimiento y adaptación a la labor designada.

Facilidad de repuestos y mantenimiento.

En estos momentos, **Serveo** se encuentra en proceso de obtención de la **certificación ECO LABEL en contratos de limpieza de interiores**. Esta etiqueta certifica que los servicios de limpieza en interiores prestados por la empresa son respetuosos con el medio ambiente, de buena calidad y con metas ambiciosas en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, al tiempo que emplea productos y accesorios de limpieza de bajo impacto ambiental. Además, certifica que se cuenta con personal capacitado en materia ambiental y con conocimiento de una correcta clasificación y recirculación de los residuos como materia prima.

PLANIFICACIÓN SOBRE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

METODOLOGÍA ANTE INCIDENCIAS: PLAN DE CONTINGENCIAS

Dentro de su **Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Medioambiental**, y en cumplimiento de las normas **UNE-EN ISO 9001** y **UNE-EN ISO 140001**, de su *Manual de Calidad y Gestión Medioambiental* y de los requisitos que la UMA establezca a través de su Sistema de Gestión Ambiental, la metodología propuesta por **Serveo** para actuar frente a las incidencias que puedan ocurrir consistirá en el desarrollo de un **plan de contingencias** que asegurará el funcionamiento del servicio en situaciones en las que algún aspecto de este no funcione con normalidad, con independencia de que la causa sea interna o externa.

La gestión que ofrece **Serveo** estará basada en un modelo de proximidad y estrecha colaboración con la UMA, que permitirá **establecer una relación de confianza mutua durante el período de prestación del servicio**.

Durante la prestación del servicio para las facultades pertenecientes a la UMA, con casi toda probabilidad, surgirán incidencias, la mayoría de rápida y sencilla solución, pero también habrá algunas que por su naturaleza tengan una solución mucho más complicada, motivo por el cual se tendrá que interactuar con el responsable del contrato.

En consecuencia, para poder solucionar ambos tipos de problemas en el menor tiempo posible, es necesario aplicar un plan de contingencias coordinado con la UMA y supeditado a ella. Dicho plan se pondrá en marcha cuando se dé cualquier situación que requiera una actuación excepcional por

parte de los equipos, como pueden ser emergencias, accidentes, condiciones climatológicas adversas, etc.

Inicialmente, se considera que el plan de contingencias tiene que iniciarse si se da una de las siguientes situaciones: accidentes; incidentes con usuarios o trabajadores; huelgas de personal del sector de la limpieza; huelgas, manifestaciones y otros conflictos de índole similar; incendios; inundaciones; efectos de obras y remodelaciones de las instalaciones; traslado de animales; escapes de combustible o cualquier otro producto inflamable; goteras o filtraciones; epidemias; vandalismo; desperfectos por acciones terroristas o delictivas de cualquier origen; desperfectos ocasionados por fenómenos meteorológicos o geológicos; averías, derrames, rotura de conducciones, emisiones de fluidos o residuos, etc.; lluvias intensas; vientos fuertes; seísmos; etc.

Con la implantación de un plan de contingencias se pretende dar solución a todas aquellas eventualidades no contempladas en los procedimientos generales de limpieza, gracias a un protocolo de actuación definido y preparado para analizar y resolver este tipo de situaciones.

Serveo defiende la idea de la **planificación** de actuaciones cuando todavía no son necesarias, en previsión de posibles eventualidades. De esta forma, si la compañía resulta adjudicataria de la presente licitación, se encargará, sin ningún coste adicional para la **UMA**, de la elaboración del mencionado plan de contingencias, con la organización y la logística necesarias para prevenir cualquier situación inesperada que responda a los patrones siguientes: **naturaleza de la contingencia, repercusiones operativas de la contingencia, respuestas viables, implicaciones financieras de las respuestas y efectos colaterales en otros procesos.**

Este plan incluirá los siguientes **procedimientos**:

- // Identificación del escenario.
- // Objetivos operativos.
- // Medios que adoptar.
- // Investigación.
- // Conclusiones.

Con los siguientes **objetivos**:

- // Definir los criterios de activación del Plan de Contingencia.
- // Definir la gestión y coordinación global mediante la asignación de responsabilidades.
- // Minimizar las pérdidas ocasionadas.



Herramienta implementada:

Propuestas de mejora KAIZEN
Propuestas de mejora con la ayuda de equipos multidisciplinares

La responsabilidad de la aplicación del plan de contingencias recae sobre el equipo del servicio 24 horas, liderado por la gestora técnica y acordado con el responsable del contrato. Para asegurar el

conocimiento de las actuaciones que se deben llevar a cabo en estas situaciones se nombrará una persona encargada de equipo. Esta persona estará en contacto directo con la gestora técnica y la centralita de atención 24 horas de **Serveo**, de forma que será capaz de comunicar la incidencia de forma inmediata y poner en marcha el plan.

Serveo destinará los recursos humanos y técnicos disponibles para el desarrollo de los trabajos y dará cobertura a las posibles actuaciones imprevistas que puedan surgir. Aunque su experiencia la avala, sin duda habrá situaciones imprevistas durante todo el servicio; por este motivo, la cobertura o actuación que desde el equipo de ingenieros se quiere ofrecer viene dada por la comunicación, por lo que se dispondrá de elementos tales como:

- /// **Smartphones** para el control y supervisión del servicio.
- /// **Indicadores** (SLA/KPI) para la monitorización diaria de la trazabilidad del servicio.
- /// **Aplicación** informática de seguimiento y control del servicio.

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS Y/O EMERGENCIAS

Para llevar a cabo la correcta aplicación del plan de contingencias definido en el punto anterior, es necesario definir un procedimiento de comunicación eficiente entre todos los actores del contrato. La necesidad de aplicación del plan de contingencias y el desarrollo de las actuaciones contenidas en él para la cobertura de emergencias o de incidencias podrá iniciarse de tres maneras diferentes:

- /// Tras la detección por parte del personal de **Serveo** durante su jornada de trabajo.
- /// Tras la detección por parte del personal de la UMA durante el horario en el que se ejecuta el servicio de limpieza.
- /// Tras la detección por parte del personal de la UMA fuera del horario en el que se ejecuta el servicio de limpieza.

En función de la gravedad de la incidencia y del tiempo de resolución estimado, se actuará de una forma o de otra.

En el caso de una **incidencia urgente**, el procedimiento será el siguiente:

1. Detectada por el personal de **Serveo** durante su jornada de trabajo. La persona que detecte la incidencia urgente avisará al encargado y, conjuntamente, evaluarán si ella sola puede solucionar la incidencia. En caso de no ser así, existen dos alternativas:

- /// **Que requiera apoyo del personal adscrito al servicio:** el encargado del servicio avisará al personal de limpieza adscrito a los centros objeto de este contrato.
- /// **Que requiera apoyo del equipo del servicio 24 horas:** el encargado llamará a la gestora técnica, quien enviará al personal necesario del servicio 24 horas en el tiempo definido para las incidencias urgentes.

2. Detectadas por el personal de la UMA durante el horario en que se ejecuta el servicio de limpieza.

La persona que detecte la incidencia urgente la notificará telefónicamente o vía correo electrónico a la gestora técnica. Este coordinará, junto con el encargado, la alternativa más adecuada de entre las siguientes:

- // **Que requiera apoyo del personal adscrito al servicio:** el encargado avisará al personal de limpieza adscrito al centro objeto de este contrato.
- // **Que requiera apoyo del equipo del servicio 24 horas:** la gestora técnica enviará al personal necesario del servicio 24 horas en el tiempo definido para las incidencias urgentes.

3. Detectadas por el personal de la UMA fuera del horario en el que se ejecuta el servicio de limpieza.
El personal de los centros dispondrá siempre de los teléfonos de las personas vinculadas al contrato (gestora técnica y encargados). De esta manera, podrá contactar con ellas las 24 horas del día y los 365 días del año, para que se personen en el centro afectado. Cuando se produzcan este tipo de incidencias, solo existirá una vía de actuación:

- // **Intervención del equipo del servicio 24 horas:** la persona que haya detectado la incidencia llamará a la gestora técnica, quien enviará al personal necesario del servicio 24 horas en el tiempo definido para las emergencias.

Independientemente del tipo de incidencia de que se trate, y de la vía elegida para su resolución, la gestora técnica creará una orden de trabajo por cada aviso. En ella, se detallarán los requerimientos y observaciones relacionados con la incidencia, así como toda la información generada al respecto. La gestora técnica introducirá dicha orden de trabajo en la aplicación informática a través de su *smartphone*. De esta manera, los responsables del servicio 24 horas y el encargado del servicio recibirán el aviso en su dispositivo, si bien, en cualquier caso, también serán informados telefónicamente.

El responsable del contrato designado por la UMA será informado en todo momento y convenientemente de todas las incidencias que se produzcan en el servicio y de las medidas que se adopten para subsanarlas. Además, en el supuesto de que la incidencia sea de máxima prioridad, además de avisar de manera inmediata a la gestora del contrato, se pondrá a disposición, como una línea paralela de comunicación o de *backup*, un sistema de atención de urgencias 24 horas. Este sistema de atención estará disponible las 24 horas del día, durante los 365 días del año, a través de la línea 900 365 365, atendida en el *call center* de la compañía.

Al frente de este *call center* se encuentra una persona coordinadora. El personal de atención telefónica 24 horas y 365 días al año está formado por equipos en turnos de mañana, tarde y noche, con amplia experiencia en atención y seguimiento de incidencias en contratos.

El número de atención corresponde a una línea de telefonía fija, no a un móvil, lo que permite garantizar la comunicación de la información sin los inconvenientes de la telefonía móvil (teléfonos apagados, fuera de cobertura, líneas saturadas, etc.). La operativa de este servicio es la siguiente:

1. El operador del *call center* recibe el aviso de una incidencia que se ha producido en un centro donde **Serveo** presta sus servicios. En ese momento, procede a su registro, anotando la fecha y hora del aviso, los datos de la persona que comunica la incidencia y su contacto, la tipología y ubicación del centro, la instalación o servicio afectado y el tipo de incidencia, avería, accidente u otro daño sufrido en el centro.
2. El operador del *call center* comunica la incidencia. Existen dos vías de comunicación (por voz o digital) en función de si el aviso corresponde a una emergencia, a una actuación urgente o a una incidencia no urgente:

- a. **Situación de emergencia:** se da cuando se ha producido un accidente con daños personales, o si la incidencia en la instalación puede poner gravemente en peligro la actividad del centro o de las personas, así como cuando se hayan producido accidentes medioambientales, conflictos, agresiones o actos vandálicos, etc.
- b. **Incidencias urgentes (criticidad 1):** son todas las que se produzcan en el centro en las que, por su naturaleza o consecuencias, sea necesaria una intervención inmediata con todos los medios necesarios (materiales y humanos). En el momento en que se produzca una anomalía de estas características, se detendrá cualquier trabajo que se esté realizando en la ubicación donde se ha producido la incidencia. Son aquellas que afectan la integridad de las instalaciones y/o de las personas, y las que pueden producir daños irreparables en las instalaciones.
- c. **Incidencias no urgentes (criticidad 2):** son todas las no contempladas en los apartados anteriores. Su resolución se planificará y se realizará según la programación prevista para este tipo de trabajos. El plazo de realización dependerá de la carga del trabajo en cada momento, si bien se intentará que en ningún caso se tarde más de una hora en resolverlas.

RECURSOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN

Serveo se compromete a realizar la supervisión del servicio diariamente con los recursos que implantará en el contrato.

Los recursos humanos implicados serán los siguientes:

Mandos superiores: Gerente y gestora técnica de **Serveo**

Con el objeto de supervisar convenientemente el servicio en cada uno de los edificios en los que se divide este lote, **Serveo** dispondrá de una plantilla específica a través de la cual se realizará la interlocución con el responsable del contrato, así como la supervisión y la evaluación del servicio. Por ello, destinará el siguiente personal como máximo responsable de las labores de dirección, coordinación, supervisión, control y seguimiento del servicio.

- o **Gerente:** Será el máximo responsable del servicio y ostentará poderes suficientes para llevar a cabo la toma de decisiones necesarias, así como para impartir las instrucciones oportunas al personal. Esta persona, además, prestará labores de apoyo en la dirección, coordinación y planificación de los trabajos de **Serveo** ante el responsable del contrato. Se debe destacar que estará localizado los 365 del año, las 24 horas del día, mediante telefonía móvil.

Esta persona estará disponible y tendrá una dedicación parcial al servicio, y acudirá a cuantas reuniones sean necesarias si es requerido por el responsable del contrato por parte de la **UMA**.

- o **Gestora técnica:** Dependerá directamente de la gerente y será el responsable directo del servicio. Esta persona, al igual que la gerente, ostentará poderes bastantes para la toma de decisiones necesarias y para impartir al personal las oportunas órdenes. Cursará visitas diarias a los centros de trabajo y estará, junto con los supervisores, permanentemente localizado mediante teléfono móvil, las 24 horas del día, los 365

días del año. Contará con capacidad de decisión plena en relación con los servicios, centro de trabajo y personal alcanzado por este contrato, y supervisará los informes de seguimiento periódicos que la empresa entregará a la Unidad de Limpieza de la UMA.

Tal y como se ha comentado anteriormente, la gestora contará con una dilatada experiencia en contratos de limpieza de edificios universitarios.

Así mismo, la gestora técnica contará con un *staff* de apoyo formado por personal de la estructura empresarial de **Serveo** y por los supervisores y encargados, cuya función principal será prestar todo el apoyo necesario y que le sea requerido durante la prestación del servicio. En este sentido, cabe destacar que debido a la importancia que tienen los cargos intermedios (supervisores, encargados, etc.) en la prestación del servicio, **Serveo** formará exhaustivamente a estos mandos con cursos específicos de gestión y supervisión en dichos centros. Los resultados obtenidos en la evaluación de esta formación serán comunicados al responsable del contrato designado por la **UMA** para su análisis posterior. Fruto de este análisis se tomarán decisiones de consolidación en su puesto de trabajo o de cambio en el mismo por otra persona.

Mandos intermedios de la plantilla de la UMA (Encargados o supervisores responsables de la plantilla de limpieza de los centros)

Al igual que la anterior figura, se añadirán los encargados y supervisores que se adscribirán de forma exclusiva al servicio y que tendrán presencia diaria en los centros y dependencias de la **UMA**. En total para este Lote 1, se dispondrá de:

- **Un encargado general a jornada completa:** Esta persona tendrá una formación específica para este puesto y, además, a lo largo del contrato recibirá formación de reciclaje relacionada con el puesto que desempeña.

Así será el organigrama de supervisión del servicio:



10. EMPRESAS SUBCONTRATISTAS

ANEXO N.º XX
INDICACIÓN PARTE DEL CONTRATO PREVISTO DE SUBCONTRATAR

D.ª M.ª Elia Otero Vázquez, con D.N.I. núm. 32.677.196-S, en representación de la empresa SERVEO SERVICIOS, S.A.U. (anteriormente denominada "FERROVIAL SERVICIOS, S.A.U") con NIF: A-80241789, en relación con el procedimiento de adjudicación del contrato de referencia expediente: SE.03/2022 SARA

DECLARA:

Que, para la ejecución del contrato, subcontratará las siguientes actuaciones:

	LOTE 1: % del total	NOMBRE DEL SUBCONTRATISTA
Lote 1: Parte del contrato que tiene previsto subcontratar		
DDD	0,14%	PHS SERKOTEN
Contenedores higiénicos	0,40%	PHS SERKOTEN
Lote 2: Parte del contrato que tiene previsto subcontratar		
DDD	0,26%	PHS SERKOTEN
Contenedores higiénicos	0,38%	PHS SERKOTEN
Lote 3: Parte del contrato que tiene previsto subcontratar		
DDD	0,19%	PHS SERKOTEN
Contenedores higiénicos	0,16%	PHS SERKOTEN

Y para que conste firmo la presente en Madrid, a

Fdo.: M.ª Elia Otero Vázquez

POR LA SUBCONTRATISTA

D Joseba Ibañez Cornejo con DNI nº 30616428R en representación de la empresa PHS SERKONTEN SA CON CIF A48148647 con domicilio a efectos de notificaciones en Bilbao (Vizcaya) Calle Ribera de Elorrieta nº 7 Teléfono 900351397 y dirección de correo electrónico: serkonten@serkonten.com

DECLARA:

Que en el caso de que SERVEO SERVICIOS, S.A.U. resulte adjudicataria se compromete a ejecutar la parte del contrato correspondiente a suministro y gestión del servicio de contenedores higiénicos y servicio de DDD, (indicar parte de la prestación en el porcentaje de 0,25 (%))


Fdo Joseba Ibañez Cornejo

ANTE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

