

SUPERVISIÓN DE CONTRATAS EXTERNAS

PROCEDIMIENTO GENERAL SICAU PT01-PC05

1. Objetivo

El propósito del presente documento es la descripción detallada de las diferentes acciones a realizar por parte del SICAU en cuanto a la supervisión del servicio prestado por las empresas externas que operan en los centros o edificios de la Universidad de Málaga, siendo una de las competencias atribuidas al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario en el Catálogo de Funciones contenido en el Plan de Ordenación de Recursos Humanos (PORHUMA), también ofertada en su Carta de Servicios, y definida en el proceso clave denominado **PC05. Supervisión de contratatas externas**, resultando en el presente procedimiento el desarrollo técnico de dicho proceso.

Siendo el objetivo de este procedimiento la unificación y homologación de actuaciones en todo el conjunto del SICAU, en los siguientes apartados se viene a establecer el marco operativo general que deberá seguirse en los diferentes equipos de trabajo, pudiendo, no obstante, ser adaptado a diversas casuísticas o circunstancias específicas en aquellos casos en que sea necesario.

2. Descripción

Este procedimiento general contiene el desarrollo en detalle de todas aquellas tareas relacionadas con la supervisión de las contratatas en un centro o edificio que corresponden al SICAU. Dichas tareas consistirán en el control de la actividad y prestación del servicio por parte de las diferentes empresas que operan en la Universidad. Para ello, se deberá controlar la correcta ejecución de las tareas encomendadas a dichas empresas para la realización de determinados servicios contratados por la Universidad de Málaga teniendo en cuenta los términos establecidos en los diferentes contratos.

Como resultado de esta supervisión, podrán emitirse informes en cuanto a la adecuación o no de los servicios recibidos a los servicios contratados.

Se entenderá por **contrata** a efectos de este procedimiento a toda aquella empresa externa cuyo personal preste servicios previamente contratados por la Universidad de Málaga para la prestación de servicios en sus centros y edificios. Recibirá un especial tratamiento la concesión del servicio de limpieza por su especial volumen tanto de contratación como de personal y de actividad.

Actualmente, la Universidad de Málaga mantiene principalmente las siguientes contrataciones de servicios externos:

- Limpieza
- Seguridad
- Mantenimiento de barreras de aparcamientos

- Mantenimiento de ascensores
- Sistemas de protección contra incendios
- Empresas de vending

También se contemplará la colaboración con las actividades de otras empresas que, sin disponer de contratación administrativa, puedan realizar trabajos de manera no permanente en los edificios, tales como empresas de construcción o instalaciones.

Las posibles variaciones a este procedimiento deberán estar detalladas en los **procedimientos específicos** o guías elaborados por los diferentes equipos SICAU de los centros o edificios de la Universidad. En esos documentos se recogerán todas aquellas diferentes casuísticas, excepciones o alternativas que deberán ser tenidas en cuenta en determinados equipos SICAU en función de la singularidad del centro, edificio o servicio al que atiendan, o de cualquier otra especificidad que lo pueda justificar, pero siempre en el marco de este procedimiento general.

3. Normativa aplicable

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y sus normas de desarrollo.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.
- Decreto 464/2019, de 14 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Málaga.
- IV Convenio del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas.
- Plan de Ordenación de los Recursos Humanos (PAS) de la Universidad de Málaga. 2017-2020.
- Instrucciones técnicas del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de la UMA:
 - Gestión de residuos de papel y cartón (ITUMA 01).
 - Gestión de residuos de tóner y cartuchos de tinta (ITUMA 02).
 - Gestión de residuos de envase (ITUMA 09).
- Pliegos de Prescripciones Técnicas de:
 - Servicio de limpieza.
 - Seguridad y vigilancia en centros y edificios.
- Programas específicos de trabajo de limpieza de los centros o edificios.

UNIDAD FUNCIONAL	09 SICAU	PROPIETARIO	SICAU
TIPO	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	
	0	PC05. SUPERVISIÓN DE CONTRATAS EXTERNAS	
EDICIÓN	0	ESTADO	ACTIVO APROBACIÓN 19/11/2018
OBJETIVO	<p>Controlar la actuación y prestación del servicio, por parte de diferentes contratas que operan en los centros de la UMA.</p> <p>https://www.uma.es/SICAU/</p>		
ENTRADAS	Condiciones de adjudicación del servicio.		
DESARROLLO	Control y supervisión de las tareas encomendadas a las empresas externas, para la realización de determinados servicios contratados por la Universidad de Málaga.		
SALIDAS	Informes.		
INDICADORES	<p>IN01-PC05. Porcentaje de incidencias resueltas en la supervisión y control de la contrata de limpieza.</p> <p>https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?id=35&mode=single&page=65</p>		
COMPROMISO	Alcanzar la resolución del 75% de las incidencias en materia de limpieza.		

Ficha del proceso clave PC05. Supervisión de contratas externas

4. Recursos necesarios

Para el desarrollo de las tareas incluidas en este procedimiento, el SICAU deberá disponer de los siguientes recursos imprescindibles:

- **Ordenador con impresora.** Este equipo es necesario para realizar el registro de los datos de recogida de residuos en el gestor de Smart-Campus, elaboración de informes, y recepción y envío de comunicaciones y autorizaciones vía correo electrónico o gestor. Se deberán imprimir mensualmente las hojas de control de los puntos limpios, así como las hojas de control de los contenedores de papel y cartón.
- **Gestor de peticiones SICAU.** Este software nos permite recibir y gestionar peticiones relacionadas con incidencias de limpieza, seguridad u otras empresas externas.
- **Registro de incidencias del servicio de limpieza.**

5. Secuencia de actividades

La supervisión de las diferentes contratadas que operan en los edificios de la Universidad es una tarea que debe realizar nuestro servicio de forma continua. No obstante, las personas usuarias del centro o edificio pueden comunicarnos cualquier aviso o necesidad relacionados con la actividad de estas empresas. Estos **avisos** se podrán recibir de manera presencial, telefónica, o a través de medios electrónicos como el email o **Gestor de peticiones**, debiendo ser éste último el medio preferente, ya que es el que mejor facilita el seguimiento y gestión de las incidencias. El gestor incluye apartados específicos para notificar a SICAU incidencias de limpieza, de seguridad, o bien con otras empresas externas.

A continuación, se describen las diferentes actividades a realizar en la supervisión de las contratadas, diferenciando según el servicio a comprobar.

5.1. Servicio de limpieza

La supervisión del servicio de limpieza consistirá en la observación del nivel de limpieza obtenido con la actividad de la empresa concesionaria de este servicio. Para ello se tendrán en cuenta las condiciones de prestación del servicio establecidas en el **Pliego de prescripciones técnicas del servicio de limpieza de la Universidad de Málaga**, así como en los **Programas de Trabajo** específicos de cada centro o edificio. Estos documentos deberán ser conocidos y tenidos en cuenta por la persona Encargada de Equipo del SICAU. El primero de ellos se encuentra disponible en el repositorio interno del micrositio SICAU; en cuanto a los Programas de Trabajo específicos, éstos deberán ser facilitados por la empresa de limpieza, normalmente a través de sus encargados.

El nivel de limpieza se podrá comprobar a partir de los **avisos** o quejas que nos notifiquen las personas usuarias del centro o edificio. También podremos comprobar el estado de limpieza de las instalaciones realizando periódicamente **revisiones** o comprobaciones por parte del personal de nuestro servicio.

5.1.1. Revisiones

El personal del equipo SICAU del centro o edificio deberá revisar de manera permanente el estado de limpieza de las dependencias a su cargo. Para llevar a cabo esta tarea, se realizará una comprobación visual en las diferentes instalaciones o espacios durante el proceso de **apertura y cierre** de los edificios. Esta comprobación diaria se podrá complementar con unas **revisiones específicas** de limpieza, que se realizarán en momentos en que las circunstancias de la carga de trabajo lo permitan.

En el caso de la limpieza de **aseos**, será obligatoria la colocación, por parte del personal de limpieza, de un pequeño **panel** en la entrada de los mismos, indicando la fecha y hora en que han sido limpiados, esta información se actualizará cada día. Comprobaremos la existencia de estos paneles y el cumplimiento de los horarios indicados.

Para facilitar la realización de esta tarea, se podrá realizar un **reparto por zonas** de los trabajos de comprobación entre el personal del equipo, siendo responsabilidad del Encargado la adecuada organización de estas revisiones, que deberán hacerse tanto de forma periódica como puntualmente ante situaciones en las cuales se hayan realizado obras, instalaciones o trabajos de mantenimiento que puedan afectar al estado de limpieza de los espacios.

5.1.2. Notificaciones al servicio de limpieza

Tanto en el caso de los avisos o quejas recibidos, como en el caso del resultado de las revisiones donde se observasen deficiencias en el estado de limpieza del centro, éstas serán comunicadas a los operarios de limpieza que puedan encontrarse en el lugar en cuestión, o bien a la **persona encargada** del servicio de limpieza del centro o edificio, para su resolución a la mayor brevedad posible.

En el caso de que la incidencia nos la comunique una persona usuaria, deberá ser comprobada por nuestro servicio antes de proceder a notificarla al personal de limpieza.

Aquellas deficiencias que no sean solucionadas por las personas encargadas del servicio deberán ser puestas en conocimiento de la Vicegerencia de Coordinación y Planificación de Áreas.

Una vez resueltas las incidencias, deberán anotarse en el **medidor** del indicador de calidad. Es conveniente utilizar un **medidor auxiliar o registro de incidencias de limpieza** como paso previo, donde podamos realizar un control más detallado de todas las incidencias detectadas, con datos como las dependencias donde se han observado y la fecha, que pueden facilitarnos el seguimiento hasta su resolución, pasando después la anotación al medidor.

REGISTRO DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

FECHA	UBICACIÓN	INCIDENCIA	RESUELTA (S/N)	OBSERVACIONES



Registro de incidencias del servicio de limpieza

También es resultado de esta tarea de supervisión, la carga de datos que realizamos en el Sistema de Gestión Ambiental, procedentes de la retirada de residuos por parte del servicio de limpieza, desarrollada en el procedimiento *PT01-PC06. Gestión de residuos*.

5.1.3. Servicios de limpieza específicos subcontratados

En aquellos casos en los que alguno de los servicios ofertados por la empresa de limpieza sea subcontratado por parte de ésta a otras empresas especializadas, tales como el control de plagas, eliminación de grafitis, limpieza de cristales con agua osmotizada o cualesquiera otros, deberemos comprobar, en su caso, que el personal tenga la debida **autorización de acceso** a los espacios requeridos, así como facilitarles dicho acceso en caso afirmativo.

El albarán o justificante de servicios deberá quedar a disposición de la empresa de limpieza, que deberá comunicar al Encargado de Equipo la finalización de estos servicios, a efectos de poder informar a los usuarios afectados, en su caso.

5.2. Servicio de seguridad

Para la supervisión del servicio de seguridad se tendrán en cuenta las condiciones de prestación del servicio establecidas en el *Pliego de prescripciones técnicas particulares del contrato de seguridad y vigilancia en centros y edificios de la Universidad de Málaga*.

Deberemos disponer en nuestro servicio de los números de teléfono tanto del personal de seguridad de nuestro centro o edificio, como del personal de la unidad móvil de la empresa de seguridad.

Aquellas incidencias que no puedan ser resueltas debidamente o que se consideren relevantes en cuanto a la seguridad de las instalaciones, serán comunicadas a los responsables del centro o edificio para su conocimiento y adopción de las medidas oportunas. Asimismo, cualquier incidencia que implique una carencia del servicio deberá ser puesta en conocimiento de la Vicegerencia de Coordinación y Planificación de Áreas para su subsanación.

Para la petición de servicios adicionales, se estará a lo dispuesto en el punto 5.3.

5.2.1. Autorizaciones de acceso

Cualquier actividad que se desarrolle en el centro o edificio fuera del horario habitual, deberá ser comunicada a la Vicegerencia de Coordinación y Planificación de Áreas, que será la encargada de autorizarla y comunicarla al servicio de seguridad.

5.3. Servicios adicionales

Las solicitudes de servicios adicionales, tanto de limpieza como de seguridad, no contemplados en los calendarios establecidos previamente, deberán tramitarse a través de la Vicegerencia de Coordinación y Planificación de Áreas.

En caso de que estas solicitudes estén relacionadas con **trabajos extraordinarios** para empresas externas, deberá cumplimentarse el formulario correspondiente, que se encuentra disponible en nuestro repositorio interno, el cual se enviará por email a la citada Vicegerencia.

Igualmente, se comunicarán aquellas necesidades que se deriven de **horarios especiales** del centro o edificio en determinadas fechas.

En todo caso, se deberá comprobar que el servicio recibido es acorde a lo solicitado.

5.4. Colaboración con otras empresas

En relación a otras empresas, aparte de las de limpieza y seguridad, nuestra tarea consistirá en colaborar, dentro de nuestro ámbito de competencias, en las necesidades que pudiesen tener para la prestación de sus servicios, así como facilitarles a los operarios el acceso a las zonas de trabajo en caso necesario.

Para la actuación de estas empresas, en algunos casos será preciso comprobar que existe la correspondiente **autorización de acceso a la cubierta** del edificio, sin la cual no se les podrá permitir el acceso a esas zonas. Estas autorizaciones podrán ser para trabajos puntuales o, en el caso de empresas concesionarias de servicios, con carácter indefinido.

5.4.1. Barreras de aparcamiento

En lo referente a la contrata encargada del mantenimiento de las barreras de aparcamiento, se avisará a la empresa en caso de producirse una avería y, en su caso, al servicio de mantenimiento, por si el fallo se derivase de algún otro problema ajeno a la barrera.

Los partes de trabajo resultantes de las revisiones o la resolución de averías deberán quedar a disposición del servicio de mantenimiento del edificio. En caso de disconformidad con el servicio recibido, podemos comunicar este hecho al Servicio de Construcción y Conservación.

5.4.2. Ascensores

Con respecto a la empresa encargada del mantenimiento de los ascensores, deberá notificarse de inmediato cualquier **avería** al servicio técnico encargado de su mantenimiento 24 horas, indicándoles, en su caso, si se encuentran personas atrapadas en el interior. En tal circunstancia, se deberá intentar tranquilizar a los usuarios afectados mientras llega el servicio técnico para proceder a su rescate.

Los partes de trabajo resultantes de las revisiones o la resolución de averías deberán quedar a disposición del servicio de mantenimiento del edificio. En caso de disconformidad con el servicio recibido, podemos comunicar este hecho al Servicio de Construcción y Conservación.

5.4.3. Sistemas de protección contra incendios

En lo que se refiere a la empresa encargada del mantenimiento de los sistemas contra incendios, daremos aviso de cualquier **incidencia** en los sistemas de protección (extintores, BIES, detectores, centralitas, etc.), o bien en el software de control de los mismos.

Los partes de trabajo resultantes de las revisiones o la resolución de averías deberán quedar a disposición del servicio de mantenimiento del edificio. En caso de disconformidad con el servicio recibido, podemos comunicar este hecho al Servicio de Construcción y Conservación.

5.4.4. Máquinas de vending

Referente a la empresa encargada de las máquinas de *vending*, es decir, de autoservicio de café, bebidas y snacks, se comunicará a la empresa cualquier **incidencia** o anomalía en el funcionamiento de las mismas para que sea subsanada a la mayor brevedad, siempre que ello no implique devolución de dinero, en cuyo caso deberán contactar directamente los usuarios al número de teléfono mostrado en las máquinas.

En caso de que se prevea la celebración de algún evento multitudinario en el centro, es conveniente avisar a la empresa para que las máquinas estén debidamente abastecidas de productos.

En caso de disconformidad con el servicio recibido, podemos comunicar este hecho a la Vicegerencia de Coordinación y Planificación de Áreas.

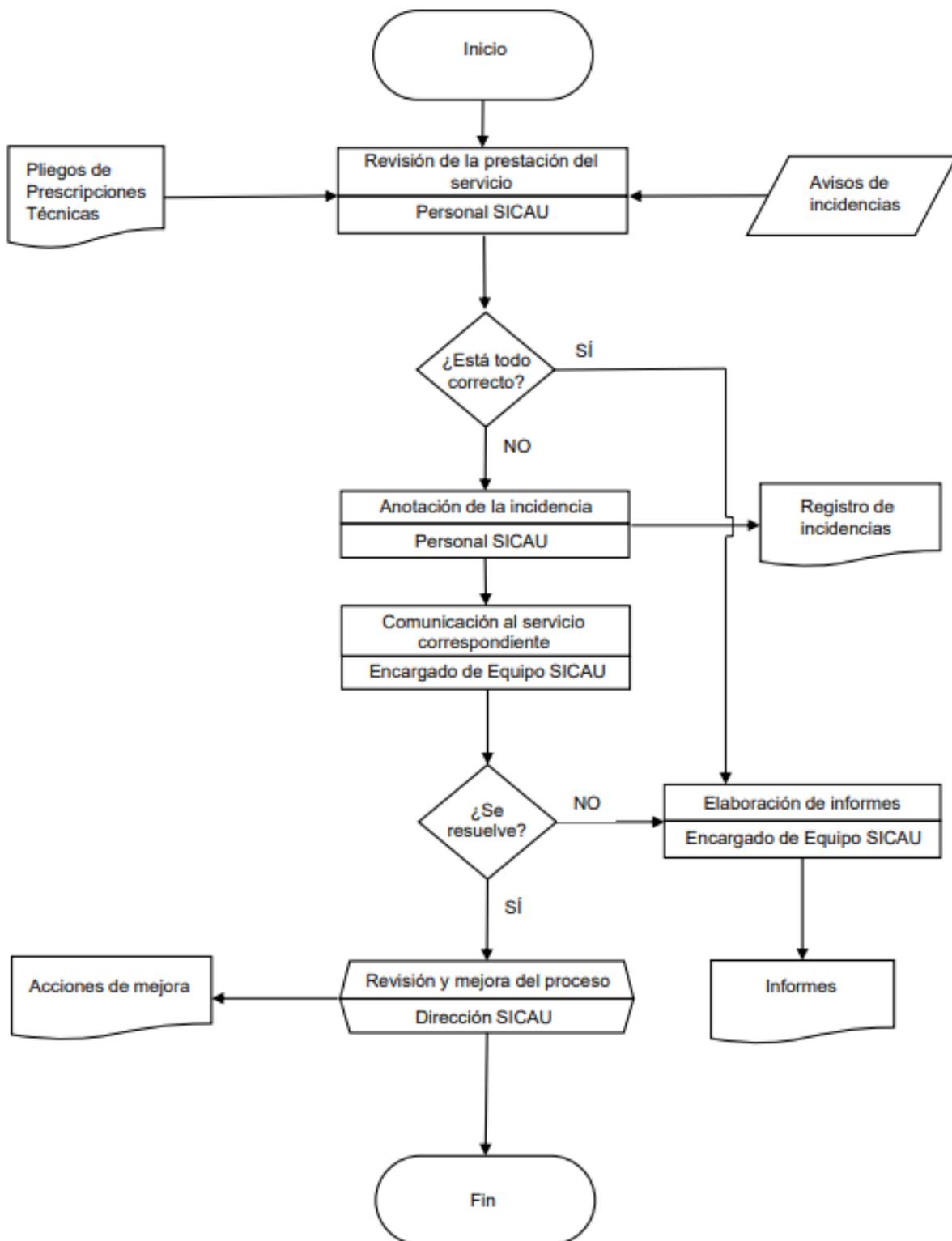
5.4.5. Otras

Asimismo, se colaborará con cualquier otra empresa externa que realice trabajos en los edificios y centros de la Universidad de Málaga, comunicando cualquier incidencia o necesidad que se produzca a quien haya solicitado los trabajos, habitualmente el Vicerrectorado de Smart-Campus en el caso de las obras e instalaciones, o bien los Decanatos o Direcciones de los centros y edificios.

Para ello, será necesaria una **comunicación previa** de los trabajos a realizar, por parte de las instancias indicadas anteriormente, u otras, en su caso.

6. Flujograma

PC05. Supervisión de contratistas externas



7. Registros

Este procedimiento dejará registrada la siguiente información:

- Encuestas sobre el grado de cumplimiento del servicio de limpieza.
- Informes diarios de seguridad.
- Albaranes o partes de trabajo de las diferentes empresas.

8. Indicadores y compromisos

Este procedimiento tiene su reflejo en la medición del indicador:

IN01-PC05. Porcentaje de incidencias resueltas en la supervisión y control de la contrata de limpieza.

En el caso de la contrata de limpieza, se trata del servicio externo que mayor actividad y presencia tiene en la Universidad y, por tanto, mayor número de incidencias a resolver, por lo cual se toman éstas para la elaboración del indicador.

Para este indicador, nuestro servicio mantiene un **compromiso** consistente en alcanzar la resolución del 75% de las incidencias producidas en materia de limpieza.

Existiendo este compromiso, reflejado en la Carta de Servicios del SICAU, así como un compromiso a título individual por la mejora del servicio por parte del personal del SICAU, será preciso atender a la consecución de dichos compromisos, logrando que la resolución de las incidencias en materia de limpieza se lleve a cabo con la agilidad y eficacia suficientes que permitan alcanzar el objetivo del indicador.

Para la obtención de los datos del indicador, se utilizará un impreso **medidor** del mismo con carácter anual, en el cual se deberá anotar mensualmente el número de incidencias detectadas, así como las resueltas. Para facilitar esta tarea, es conveniente disponer de un **medidor auxiliar o registro de incidencias del servicio de limpieza**, y así tener referencia de los datos de dichas incidencias, para poder de esta manera identificar cuáles son las que se resuelven y cuáles no, y no disponer únicamente del número de ellas, facilitando así su seguimiento.

Al pie del medidor, se anotará la suma de todas las incidencias detectadas y resueltas, y el resultado del indicador, que será el cociente entre el total de resueltas y el total de detectadas, multiplicado por 100, ya que el resultado debe ser un porcentaje.

El medidor puede descargarse del repositorio interno del SICAU, o bien desde el Campus Virtual.

UNIDAD FUNCIONAL	09 SICAU	SERVICIO	
CÓDIGO NUMÉRICO	DENOMINACIÓN		
0	IN01-PC05. PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS EN LA SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DE LIMPIEZA		
EDICIÓN	1	PERIODICIDAD	ANUAL
ÁMBITO DEL INDICADOR			
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de incidencias resueltas / Número de incidencias tramitadas x 100		
PROCESO O PROCESOS A LOS QUE AFECTA	PC05 Supervisión de contratas externas https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?id=33&mode=single&page=203		
FUENTE	Relación de incidencias comunicadas y resueltas.		
RESPONSABLE	SICAU		
VALOR OBJETIVO	75		
VALOR 2015			
VALOR 2016			
VALOR 2017			
VALOR 2018			
VALOR 2019	93.46		
VALOR 2020	86.85		
VALOR 2021	91.53		

Ficha del indicador IN01-PC05. Porcentaje de incidencias resueltas en la supervisión y control del servicio de limpieza



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

MEDIDOR IN01-PC05
**PORCENTAJE DE INCIDENCIAS
RESUELTAS EN LA SUPERVISIÓN Y
CONTROL DEL SERVICIO DE LIMPIEZA**

SICAU

CENTRO / SERVICIO:

AÑO:

MESES	Nº INCIDENCIAS DETECTADAS	Nº INCIDENCIAS RESUELTAS
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
TOTAL		

RESULTADO IN01-PC05*:

(*) (Total de incidencias resueltas / total de incidencias detectadas) * 100

Impreso medidor del indicador IN01-PC05

9. Documentación

Para la adecuada ejecución de este procedimiento, se deberá tener conocimiento de la siguiente documentación de referencia:

- Carta de Servicios del SICAU.
- Pliegos de prescripciones técnicas de los servicios contratados.

10. Impresos

Para el desarrollo de este procedimiento serán utilizados, entre otros, los siguientes impresos:

- Medidor IN01-PC05.
- Registro de incidencias del servicio de limpieza.

11. Responsabilidades

Las tareas relacionadas con la supervisión de las contratadas externas serán responsabilidad del personal del SICAU de cada centro o edificio.

El/la Encargado/a de Equipo de Conserjería, será la persona responsable de organizar las tareas, realizando directamente el control y registro de las incidencias, o bien delegando las mismas en un/a Técnico/a Especialista o un/a Técnico/a Auxiliar si fuera necesario. En cualquier caso, será responsable de la supervisión de dichas tareas. Le corresponderá igualmente revisar el procedimiento en su equipo, pudiendo tomar y establecer cuantas medidas estime oportunas para mejorar el procedimiento a nivel local, siempre en el marco de este procedimiento general del SICAU.

La Dirección del SICAU velará por el cumplimiento de este procedimiento en el ámbito de todo el Servicio, procediendo a su actualización o revisión cuando se considere necesario.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

| **SICAU**

2022