



ISR



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

MANUAL DE USUARIO PLATAFORMA MINERVA-UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

ÍNDICE

1. MEMORIA TÉCNICA DESCRIPTIVA.....	3
AUDITORÍA Y/O CONTROL DE CALIDAD	3
OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	3
EVIDENCIAS DEL PROCEDIMIENTO ESCRITO	3
INDICADORES DE CALIDAD A CONSIDERAR EN LA AUDITORIA.....	4
CRITICIDAD O FACTOR C	5
2. PLATAFORMA MINERVA	8
ACCESO	8
3. AUDITORIA BÁSICA, INFORMES Y EXPORTACIONES.....	11
4. INCIDENCIAS	13
5. BOX: ALMACENAJE DE DOCUMENTACIÓN.....	18
6. PETICIONES	19

1. MEMORIA TÉCNICA DESCRIPTIVA

AUDITORÍA Y/O CONTROL DE CALIDAD

Una auditoría de limpieza es un proceso estructurado que permite verificar, controlar y mejorar la calidad de los servicios de limpieza prestados en las instalaciones. Esta evaluación incluye desde el cumplimiento de rutas, la frecuencia de tareas, uso adecuado de productos, útiles y maquinaria, hasta la percepción del cliente interno.

El objetivo central es asegurar que se cumplan los estándares de higiene establecidos, reducir riesgos sanitarios y generar reportes transparentes y confiables para la toma de decisiones.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Comprobar que los servicios y frecuencias establecidos en el contrato o pliego y el trabajo realizado se ajustan.
- Advertir de las diferencias que pueden producirse en los servicios que pueden acabar en incumplimientos.
- Cumplir con los procesos y mejorar su desempeño.
- Identificar problemas, corregirlos y poder prevenirlos.
- Identificar oportunidades de mejorar.
- Apoyar la revisión y actualización de los procesos.

EVIDENCIAS DEL PROCEDIMIENTO ESCRITO

Para justificar la viabilidad y realidad de la auditoría realizada, se tomarán fotografías que acompañarán a las auditorías y darán veracidad a la puntuación efectuada. Estas fotografías irán en el informe detallado por centro.

ZONAS COMUNES/ASEOS/CONTROL UV

Excesivos restos



ZONAS EXTERIORES/ZONAS VIARIAS/PAPELERAS

Una de las papeleras llena.



ZONAS DOCENTES/AULAS TEÓRICAS/PAVIMENTOS**Restos bajo mesas****ZONAS COMUNES/CIRCULACIONES/ELEMENTOS EN SUPERFICIES VERTICALES****Exceso polvo**

Asimismo, en el informe gráfico realizado mensualmente como complemento a las auditorías realizadas, también se acompañarán como evidencia del procedimiento escrito las fotografías más relevantes, con su debida explicación gráfica.

INDICADORES DE CALIDAD A CONSIDERAR EN LA AUDITORIA

Se obtendrá un indicador de calidad de limpieza ICL por centro y elemento correspondiente, que englobará los resultados de todas las observaciones realizadas en el periodo y que se calculará a partir de las valoraciones de cada control, teniendo en cuenta las ponderaciones establecidas y los factores de exigencia de las diferentes zonas. La puntuación obtenida se calificará según los siguientes baremos:

Valor ICL	Calificación	Descripción
5	Muy Bueno	Las dependencias y elementos objeto de análisis presentan un estado de limpieza óptimo sin indicios de suciedad y sin elementos sensibles al desorden
4	Bueno	Las dependencias y elementos objeto de análisis presentan un estado de limpieza correcto, pero donde se aprecian por parte del Auditor áreas puntuales con alguna insuficiencia o de mejora.
3	Regular	Las dependencias y elementos objeto de análisis presenta un estado de limpieza mejorable, donde cualquier persona puede apreciar indicios de suciedad y un mejorable estado de orden y limpieza.
2	Deficiente	Las dependencias y elementos objeto de análisis presentan un estado de limpieza insuficiente en presencia más generalizada de manchas, olores y otros indicadores de suciedad.
1	Muy Deficiente	Las dependencias y elementos objeto de análisis presentan un estado de limpieza totalmente insuficiente e inaceptable y la apariencia es muy mala en conjunto.

CRITICIDAD O FACTOR C

El Nivel C o Factor C, es un elemento que se utiliza para determinar la importancia o criticidad del elemento que se está valorando. Esto permite ampliar el espectro de valoración de un elemento, y crear más distancias entre sus puntuaciones. Cuanto más crítico sea un elemento, más alto será su objetivo o puntuación a alcanzar.

A continuación, se expone una tabla creada a medida para cada una de las zonas y elementos de la Universidad de Córdoba, en la que se desarrollan los distintos niveles de Críticidad de los elementos a valorar.

Tabla Factor C	ZONAS													
Superficie de control	Aulas	Despachos	Office/Comedor	Bibliotecas	Salas de estudio	Salas reuniones	Circulaciones	Aseos	Vestuarios	Almacenes	Archivos	Escaleras	Ascensores	Otros
Pavimentos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Rincones, rodapiés	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Mobiliario	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2			2
Sillas	1	1	1	1	1	1	1							1
Papeleras	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1			1
Cristales	2	2	2	2	2	2	2	2	2		1	1	1	1
Puntos de luz	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1
Paredes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sanitarios								3	3					
Mesas	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1		1
Techos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1
Otros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1
Elementos superficies verticales	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1
Alicatados								3	3					
Botoneras													1	
Guías puertas													2	
Puertas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Cuando el auditor puntúe cada uno de estos elementos, será multiplicado por el número o factor correspondiente. Cuando este valor será mayor a 1, se amplía el espectro de valoración de ese elemento, creando más distancias entre las distintas puntuaciones. De esta forma se permite darle más importancia a un elemento con Factor C = 3 que a otro cuyo Factor C = 1.

Además de valorar los elementos físicos en cuanto a nivel y calidad de limpieza, también hay ciertos controles del servicio que deben realizarse, y cada uno de ellos tiene su factor de criticidad, expuesto a continuación:

Tabla Factor C							
Otros Controles	Prevención de riesgos laborales	Medio Ambiente	Vestuario Personal	Productos, útiles y maquinaria	Estado de satisfacción del cliente	Estado del centro a criterio del auditor	Cumplimiento Frecuencias periódicas
Dispone el centro de información PRL	1						
Existencia de EPIS	1						
Fichas de seguridad productos	1						
Vestuario adecuado y en buen estado			1				
Identificación empresa en el vestuario			1				
Productos suficientes y adecuados				2			
Maquinaria suficiente y en buen estado				2			
Útiles suficientes y adecuados				2			
Material higiénico adecuado y suficiente				2			
Productos respetuosos con el medio ambiente		1					
Recogida selectiva de residuos		2					
Satisfacción con el personal de limpieza					2		
Satisfacción con el personal especialista					2		
Satisfacción de los supervisores del servicio					2		
Satisfacción con la empresa adjudicataria					2		
Satisfacción global del servicio recibido					2		
Planificación del servicio						2	
Vista general del estado del servicio						2	
Estado servicio de limpieza						2	
Limpieza de cristales Exteriores							2
Limpieza de cristales Interiores							2
Tratamiento de pavimentos							2
Limpieza de elementos de techos							2
Limpieza de tapizados y/o moquetas							2

Teniendo este dato del nivel de Críticidad establecido, el resultado de la auditoría de una zona concreta, un aseo en este caso se vería representado de esta manera en el informe técnico:

ASEOS	Nivel C	Valor	V.máx.	V.sup.	%des	%perm	PFL
PAVIMENTOS	3	4	15	12	20,00%	25,00%	4,00
RINCONES	1	4	5	4	20,00%	25,00%	4,00
ELEMENTOS EN SUPERFICIES VERTICALES	1	4	5	4	20,00%	25,00%	4,00
ELEMENTOS EN TECHOS	1	4	5	4	20,00%	25,00%	4,00
PAPELERAS	1	5	5	5	0,00%	25,00%	5,00
SANITARIOS	3	3	15	9	40,00%	25,00%	3,00
LAVAMANOS	2	4	10	8	20,00%	25,00%	4,00
ESPEJOS	1	5	5	5	0,00%	25,00%	5,00
ALICATADOS	2	3	10	6	40,00%	25,00%	3,00
REPOSICIÓN MATERIAL HIGIÉNICO	2	5	10	10	0,00%	25,00%	5,00
PUERTA DE ACCESO	1	4	5	4	20,00%	25,00%	4,00
PUERTAS WC	2	4	10	8	20,00%	25,00%	4,00
GRIFERÍA Y ACCESORIOS	2	5	10	10	0,00%	25,00%	5,00
CONTROL UV	2	1	10	2	80,00%	25,00%	1,00
Total ASEOS			120	91	24,17%	25,00%	3,79

2. PLATAFORMA MINERVA

En la creación del Programa Minerva y durante su actualización a lo largo de los años, se ha trabajado en crear un **programa sencillo, cómodo** y, sobre todo, **intuitivo**. Todo ello para facilitar su uso con un esfuerzo mínimo.

El acceso de este programa se realiza directamente a través del buscador de internet, **sin necesidad de descargar ninguna APP para utilizarlo**, ni para hacer las auditorías, ni para visualizarlas.

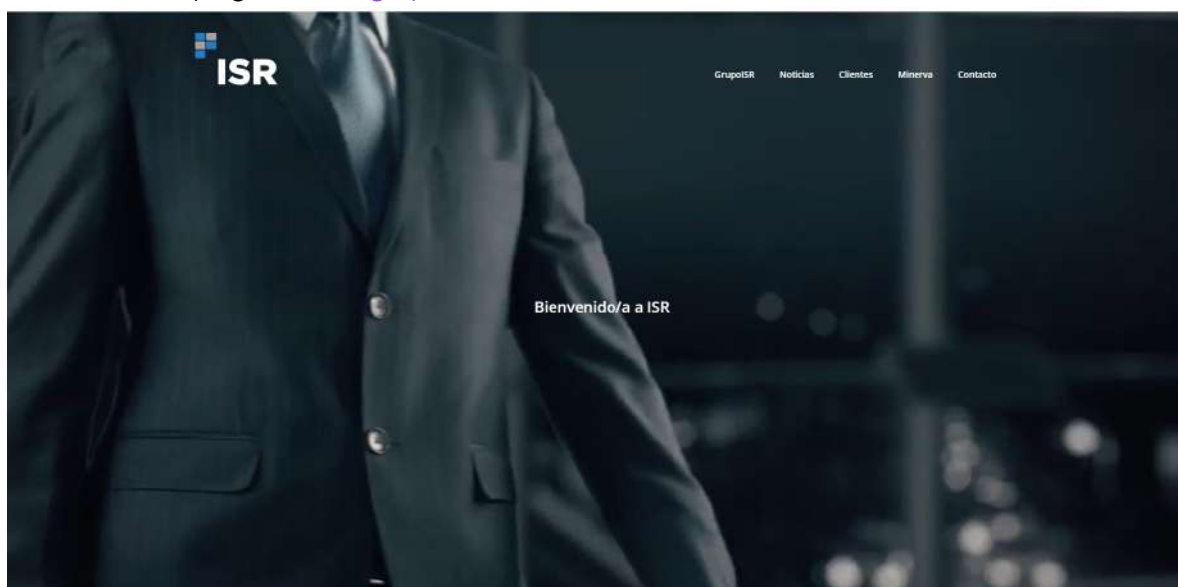
La plataforma informática "**MINERVA**" esta creado para garantizar mediante informes de calidad del servicio prestado, control de ejecución de frecuencias, control de incidencias, peticiones de servicios y carpetas conteniendo todo tipo de información (Plan de trabajo, fichas de seguridad, etc.), en resumen, el enfoque de este programa es garantizar el cumplimiento del contrato de limpieza de la Universidad de Málaga.

Este programa se puede utilizar tanto en un ordenador, portátil o de sobremesa, como en una Tablet, iPad o Smartphone, gracias a su adaptación al formato de visualización móvil.

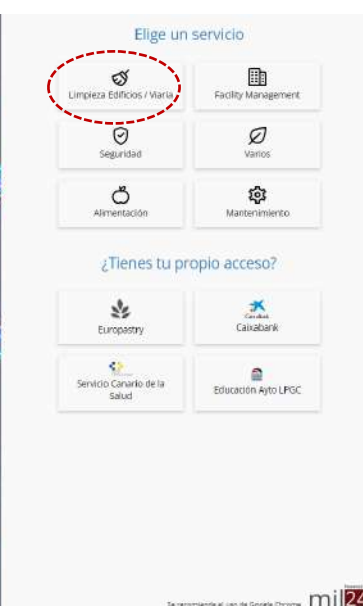
ISR Facilitará el acceso al programa a todos los usuarios que la Universidad de Málaga crea necesario, así como también los accesos que necesite la empresa de limpieza adjudicataria del servicio. A cada usuario se le facilitará un nombre de **usuario** y una **contraseña** personal para posibilitarle el acceso al programa GSP (Gestor de Supervisiones).

ACCESO

A través de la página www.grupoisr.eu



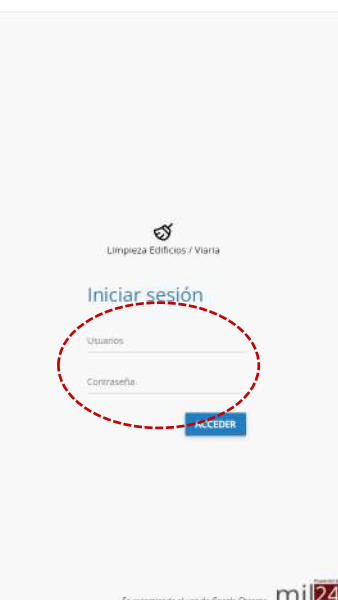
Navegando por la página web, entramos en la zona de **MINERVA**.



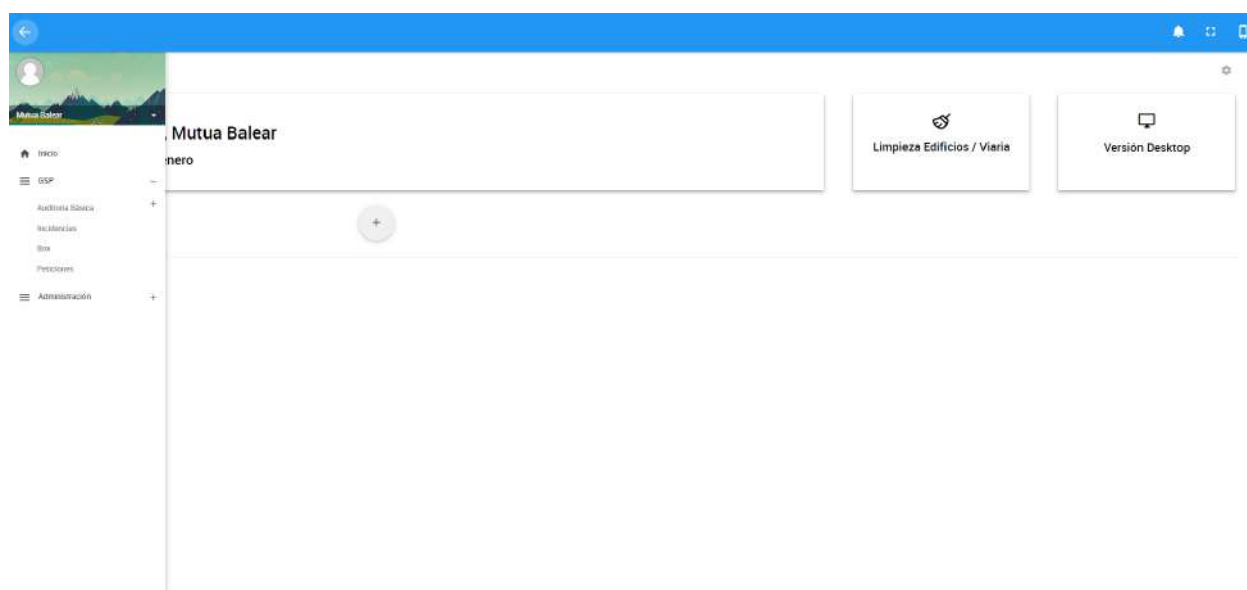
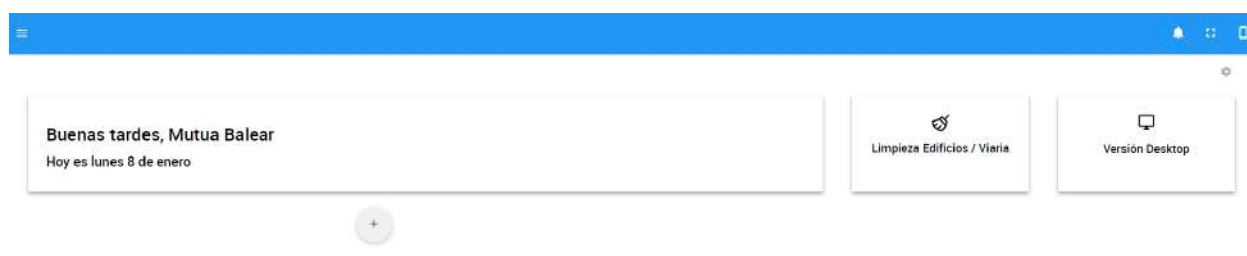
Damos click al icono **Limpieza Edificios / Viaria**.

Se introduce la clave y la contraseña facilitada:

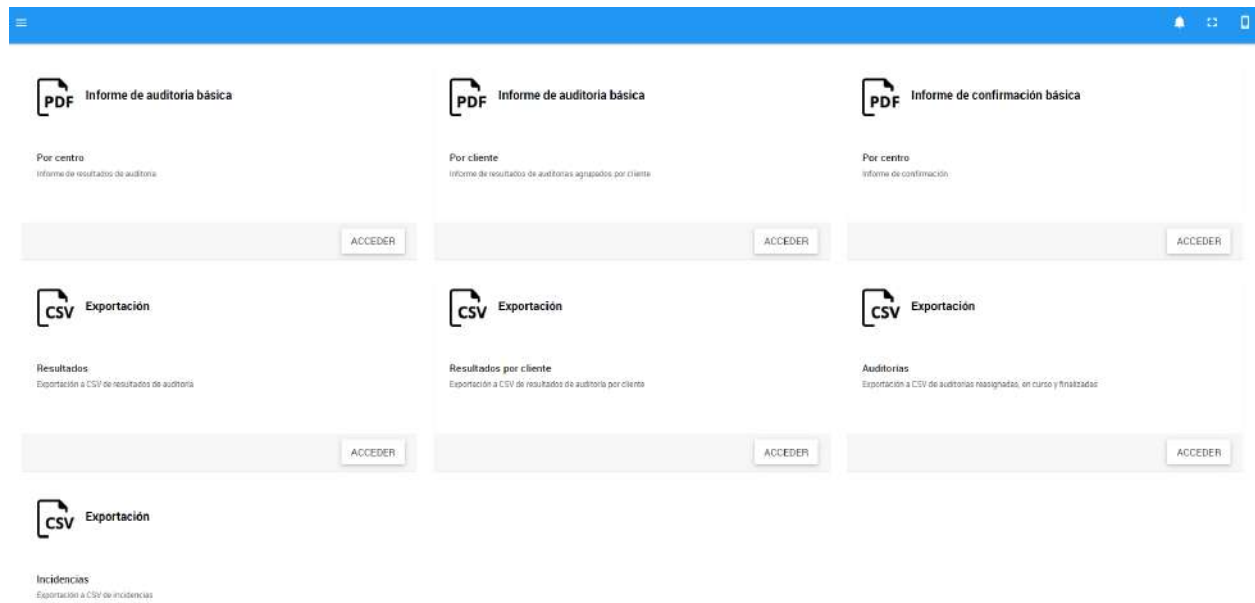
Usuario y contraseña



Una vez hemos accedido, tenemos el menú de posibilidades:



3. AUDITORIA BÁSICA, INFORMES Y EXPORTACIONES



Nos permite ver los resultados de las auditorías realizadas, tanto **por centro** como **por cliente**.

- Informe de auditoría **POR CENTRO**.
- Informe de auditoría **POR CLIENTE**.

POR CENTRO vemos los informes de los edificios supervisados, se pueden visualizar: **Detalle Técnico, Detalle Simplificado y Resumido**. (Diferentes tipos de visualización de los datos)

INFORMES DE AUDITORÍA POR CENTRO

CODIGO	CLIENTE	CENTRO	OPERARIO	FECHA PREVISTA	FECHA REALIZADA
	Mutua Bakur LOTE 1				
202303952	Mutua Bakur LOTE 1	Mutua Bakur Oficinas Centrales	Javier Conceira Sanchez	14/12/2023	15/12/2023
202303934	Mutua Bakur LOTE 1	Mutua Bakur Manacor	Javier Conceira Sanchez	13/12/2023	14/12/2023
202303939	Mutua Bakur LOTE 1	Mutua Bakur Inca 2	Javier Conceira Sanchez	13/12/2023	14/12/2023

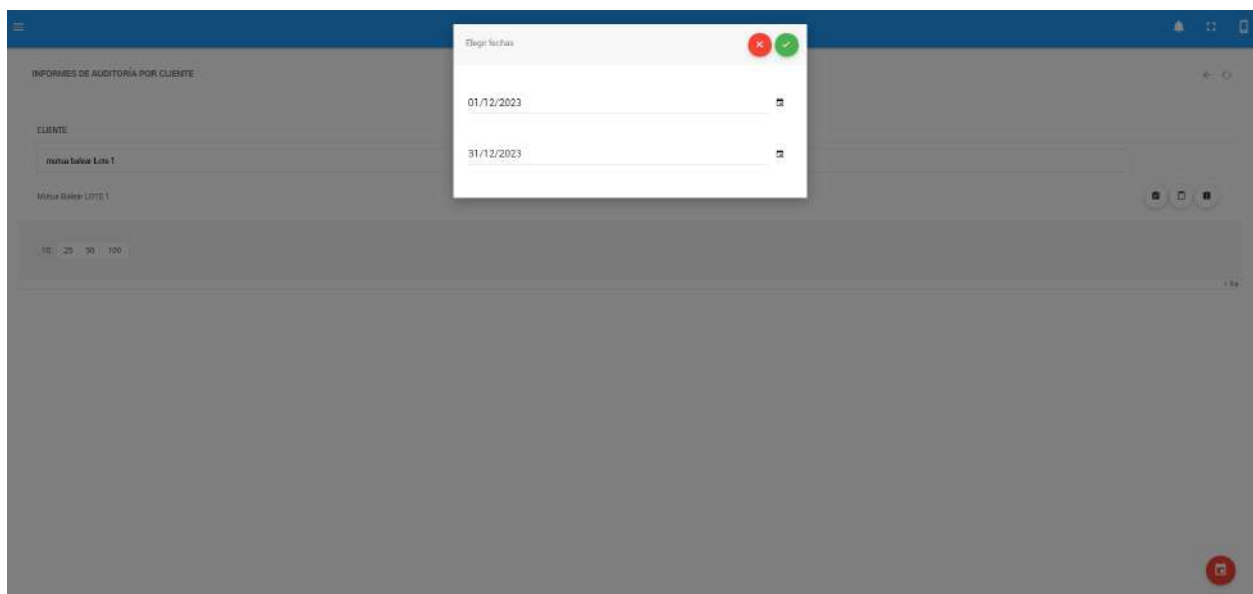
10 25 50 100 3/3



POR CLIENTE vemos el resumen del periodo de tiempo que seleccionemos, de forma resumida o detallada.



Seleccionar icono del calendario abre el desplegable de seleccionar rango de fecha.



4. INCIDENCIAS

Incidencias

Periodo

01/01/2023 - 30/12/2023

Abiertas

143 incidencias abiertas

Tipologías

Tipos de incidencia

Estadísticas

Control de las incidencias

Informe

Informe de incidencias

CODIGO

ASUNTO

TIPOLOGIA

CLIENTE

CENTRO

USUARIO

PUBLICACION

Mutua Balear lote 1

☐

202302045

Control de Calidad

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Oficinas Centrales

Javier Conqueira

15/12/2023 17:32:33

☐

202302037

Control de Calidad

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Maracor

Javier Conqueira

14/12/2023 18:55:10

☐

202302036

Control de Calidad

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Inca 2

Javier Conqueira

14/12/2023 18:45:19

☐

202301980

Control de Calidad

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Maracor

Royes Romero

30/11/2023 18:39:44

☐

202301964

Control de Calidad

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Inca 2

Royes Romero

30/11/2023 14:13:53

☐

202301936

Incidencias varias

Calidad Servicio

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Inca 2

Rosa Roman Martinez

28/11/2023 16:29:38

☐

202301852

Control de Calidad

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Maracor

Desiree Sicilia

16/11/2023 12:25:23

☐

202301851

Control de Calidad

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Oficinas Centrales

Desiree Sicilia

16/11/2023 16:31:30

☐

202301799

Zona PRLH

Incidencia de servicio

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Oficinas Centrales

Rosa Roman Martinez

03/11/2023 08:26:04

☐

202301734

Control de Calidad

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Oficinas Centrales

Desiree Sicilia

20/10/2023 18:56:18

☐

202301681

Control de Calidad

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Meritxell-Kabon

Desiree Sicilia

13/10/2023 13:17:02

☐

202301622

Control de Calidad

Mutua Balear LOTE 1

Mutua Balear Inca 2

Desiree Sicilia

</

Para **generar la incidencia nueva**, pinchamos sobre el icono en la parte inferior derecha y se abre el cuadro nuevo.

Periodo Abiertas Tipologías Estadísticas Informe	Periodo Abiertas Tipologías Estadísticas Informe	Urgente Mutua Balear Oficinas Centrales Tipo Título Adjuntos ACEPTAR CANCELAR	USUARIO PUBLICACION Javier Conqueira 15/12/2023 17:32:33 Javier Conqueira 14/12/2023 18:55:10 Javier Conqueira 14/12/2023 18:45:19 Royes Romero 30/11/2023 18:39:44 Royes Romero 30/11/2023 14:13:53 Rosa Roman Martinez 28/11/2023 16:29:38 Desiree Sicilia 16/11/2023 12:25:23 Desiree Sicilia 16/11/2023 16:31:30 Rosa Roman Martinez 03/11/2023 08:26:04 Desiree Sicilia 20/10/2023 18:56:18 Desiree Sicilia 13/10/2023 13:17:02 Desiree Sicilia 07/10/2023 09:53:19
---	---	---	--

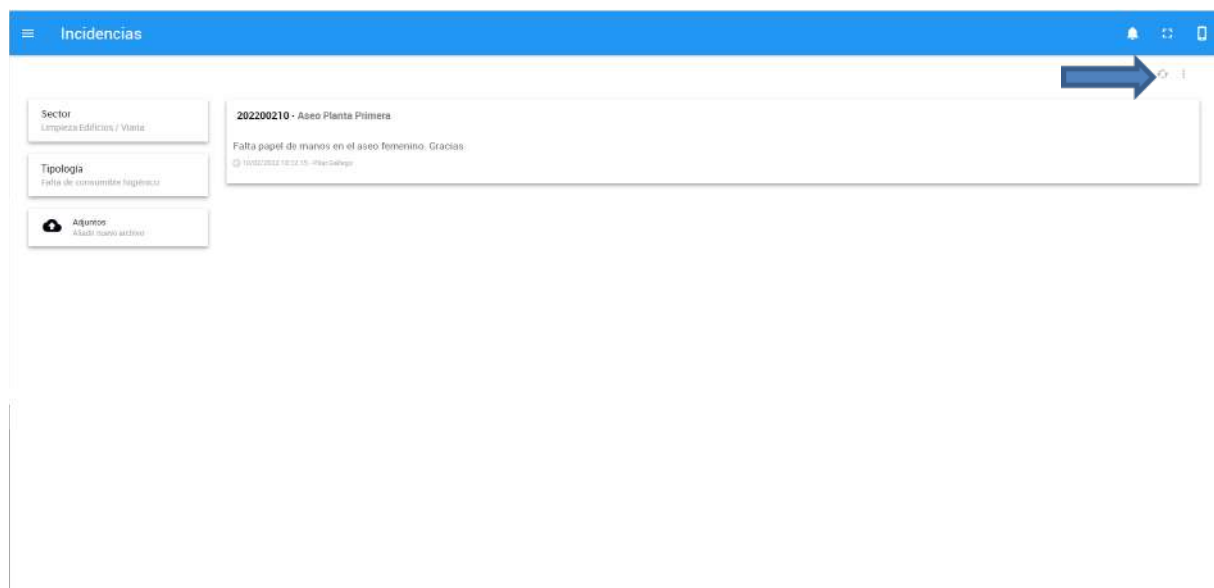
Aquí tenemos que elegir el **centro** sobre el que queremos abrir la incidencia, podemos indicar si es **urgente o no**. Seleccionar el **tipo de incidencia** (listado predeterminado).

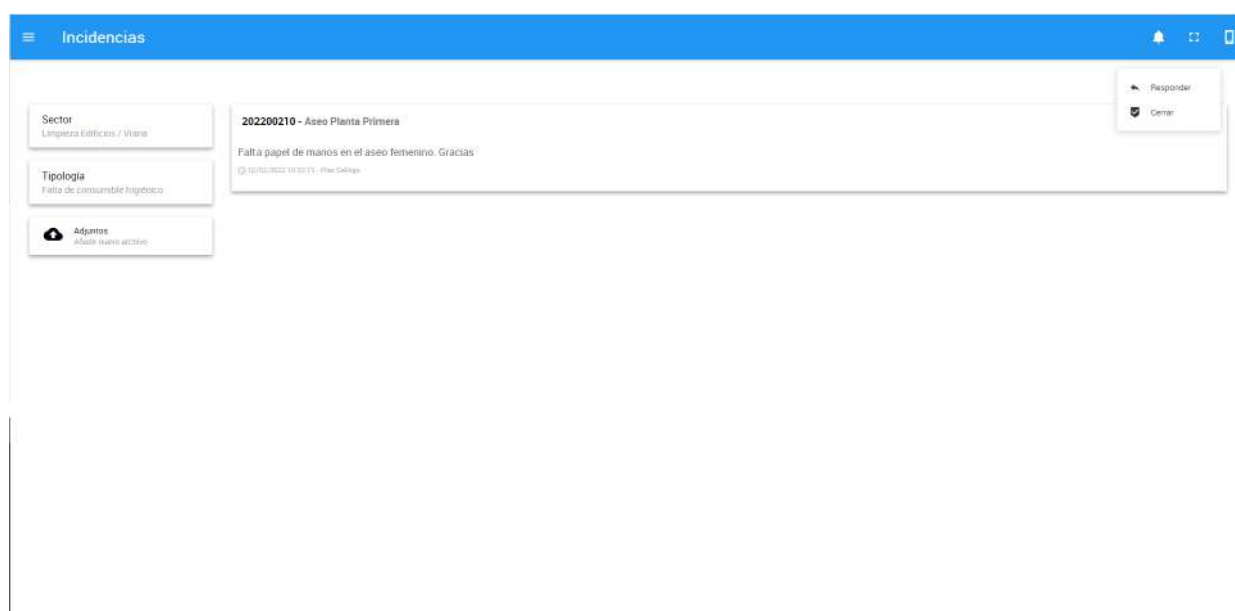
Indicamos un título para la incidencia y a continuación completamos el texto que describa claramente el tipo de incidencia.

Una vez generada, en el correo se recibe un aviso:

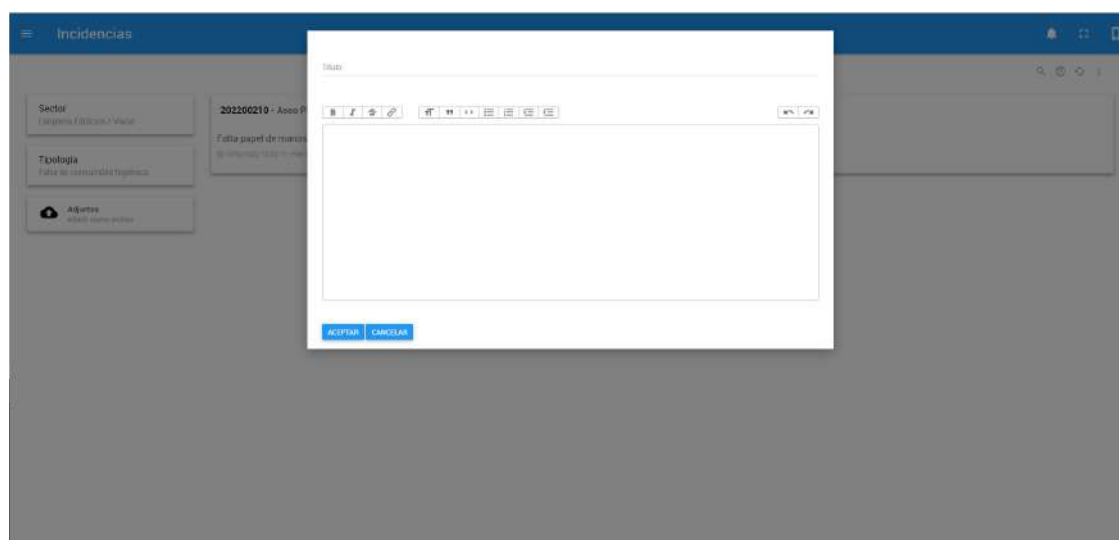


Para la **respuesta a una incidencia**, primero accedemos a ella dando click sobre ella, pinchamos sobre el icono ver comentarios. Damos click al icono de los tres puntos y nos sale la opción **RESPONDER** o **CERRAR**.





Una vez damos a **RESPONDER** se abre el cuadro nuevo.



En dicho cuadro, escribiremos las medidas llevadas a cabo para la solución de dicha incidencia.

Posibilidad de adjuntar archivos y/o fotografías.

Se recibe aviso vía email con la respuesta:



Una vez solventada la incidencia, se debe cerrar la misma. Se recibe aviso vía email.



Posibilidad de ver las estadísticas de los últimos 12 meses:



5. BOX: ALMACENAJE DE DOCUMENTACIÓN

Pinchando en Box, nos aparecen todos los centros asignados.

BOX						
NOMBRE	DIRECCIÓN	CP	PROVINCIA	POBLACIÓN	CUENTE	
☐ Mutua Balear Chiclana de la Frontera	Avenida de los descubrimientos, 45 Edif. Las Redes, portal 1, 1º Of. 3B	11130	Cádiz	Chiclana de la Frontera	Mutua Balear LOTE 1	
☐ Mutua Balear Ibiza	Avenida Sant Josep de Sa Taula, 43	07800	Baleares	Ibiza	Mutua Balear LOTE 1	
☐ Mutua Balear Inca	Avenida Antonio Maura, 115 A	07300	Baleares	Inca	Mutua Balear LOTE 1	
☐ Mutua Balear Inca 2	Explanada C/ Casimiro Querol	07300	Baleares	Inca	Mutua Balear LOTE 1	
☐ Mutua Balear Madrid	C/ Alcalá, 79	28006	Madrid	Madrid	Mutua Balear LOTE 1	
☐ Mutua Balear Málaga	C/ Salme, 40	29002	Málaga	Málaga	Mutua Balear LOTE 1	
☐ Mutua Balear Menorca	Batania, s/n, Pórtico Instituto	07500	Baleares	Menorca	Mutua Balear LOTE 1	
☐ Mutua Balear Menorca-Maó	Carrer de Sant Sebastià, 50	07701	Baleares	Maó	Mutua Balear LOTE 1	
☐ Mutua Balear Oficinas Centrales	Gran Vía, 2	07008	Baleares	Palma de Mallorca	Mutua Balear LOTE 1	
☐ Mutua Balear Rantides	Rantides, 16	07003	Baleares	Palma de Mallorca	Mutua Balear LOTE 1	

Cada edificio tiene una carpeta en la cual se pueden adjuntar archivos.

BOX - MUTUA BALEAR CHICLANA DE LA FRONTERA	
NOMBRE	
☐	Partes Contenedores logísticos Femeninos
☐	Plan de Trabajo Diario
☐	Plan de Trabajos Especializados
☐	PRB
10 25 50 100	

Una vez dentro, pinchamos sobre el icono en la parte inferior derecha y se abre el cuadro nuevo para crear carpetas y en ellas subir los archivos (Planes de trabajo, fichas de seguridad de los productos, partes de trabajo, etc...)

6. PETICIONES

De la misma forma entrando en la parte de peticiones podemos generar una nueva petición, pinchando en el icono situado en la parte inferior derecha, generamos una nueva petición.

