

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 auditorias 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

ZONAS COMUNES/CIRCULACIONES/ELEMENTOS EN SUPERFICIES VERTICALES





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 Criticidad 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
C rista les	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
O tros	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:



	T	abla Factor	с				
Otros Controles	Prevención de riesgos laborales	Medio Ambiente	Vestuario Personal	Productos, útiles y maquinaria	Estado de satistacción del cliente	Estado del centro a criterio del auditor	Cumplimiento Frecuencias periódicas
Dispone el centro de información PRL	1						
Existencia de EP IS	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 ser∨icio recibido					2		
Planificación del servicio						2	
Vista general del estado del servicio						2	
Estado ser∨icio 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 Criticidad 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

Déjanos ayudarte



www.grupoisr.eu

ISR

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 <u>www.grupoisr.eu</u>

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:



		A :
Buenas tardes, Mutua Balear Hoy es lunes 8 de enero	లో Limpieza Edificios / Vieria	L Versión Desktop

-			_
Mutua Ba	lear	න් Limpieza Edificios / Viaria	C Versión Desktop
atura Saaca +	•		
noomi			



3. AUDITORIA BÁSICA, INFORMES Y EXPORTACIONES

=					٠	8	۵
PDF Informe de auditoria básica		PDF Informe de auditoria básica		PDF Informe de confirmación básica			
Por centro Informe de resultados de auditoria		Por cliente Informo de resultados de austronas agrupados por cliente		Por centro informa de confirmación			
	ACCEDER		ACCEDER		ACCE	DER	
CSV Exportación		CSV Exportación		CSV Exportación			
Resultados Exportación a CSV de resultados de auditoria		Resultados por cliente Esponación a CEV de resultados de authoria por cliento		Auditorias Exponisción a CEV de sudtonas masignatas, en curso y finalizadas			
	ACCEDER		ACCEDER		ACCE	DER	
CSV Exportación							

Incidencias Exportación a CSV de incidence

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)

PORMES DE AUDITORÍA PO	R CENTRO						÷ 4
00460	CUENTE	CENTHO	OPERARIO	FECHA PREVISTA	🗢 🛛 FECHA REALIZADA		
	mutua balear lote 1						
12301951	Antrop Balear LOTE 1	Mutua Bakar Oticitas Cantrales	Jayler Concuera Sancho	14/12/2023	15/12/2023		0
02303034	Motus Basear LOTE 1	Munue Balear Manacor	Javar Corcuera Sancho	33/12/2023	14/12/2021	•	
02903039	Atutua Balear LUTE 1	Murua Bakar Inca 3	Javar Concuera Sancho	13/12/2023	14/12/2023		٥



G

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.

=	Elinger Sochan	60	* D D
INFORMES DE ALIGITORIA POR CLIERTE	Min.62348231447		$\leftarrow 0$
CLENTE	01/12/2023		
minus bakes Low 1	31/12/2023	2	
Minus Roles (2010)	-		
16 - 25 - 50 - 100			
			- 16
			0



4. INCIDENCIAS

								0 4
Periodo		C00160 F	ASUNTO	TIPOLOGÍA	CUENTE	CENTRO	USUARIO	PUBLICACIÓN
1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 - 1977 -	-				mutua balear lote 1			
Abiertas Indreidas dietas		202302045	Control de Calitzad		Motus Bakesr LOTE 1	Mutua Balear Oficinais Centroles	Javer Corcuera	15/12/2020 17:32:33
Tipologias Tipol de inclinecte		202302037	Control de Calidad		Motua Balear LOTE 1	Mutua Salear Manacor	Javie: Contarta	14/12/202218:55:10
Estadisticas Disaturnas de Audémbes	D	202302036	Control de Calidad		Matua Salear LOTE 1	Mutua Balker Inca 2	Javier Corporta	14/12/2023 18:43 19
Informa bilonna de notificiona	D	202301960	Control de Calitat		Motus Balear LOTE 1	Mutua Balear Manacor	Reves Romero	00/11/2020 10:39 Au
	D	202301064	Control de Calified		Mútum Balwar LOTE 1	Muttus Esilear Inca 2	Reyas Romano	30/11/2023 14:13:53
	D	3103301936	Incidencias varias	Califiad Sarvicio	Michae Balkor LCTTE 1	Muhus Bakar Inca 2	Rosa Român Martinez	28/11/2023 10:29:38
	D	202301842	Control de Calidad		Milton Baleni LOTE 1	Mutua Ealear Manacor	Denne Skitka	10/11/2023 12:28:23
	.	202301851	Control de Calidad		Motion Balwar LOTE 1	Mutua Balear Oficinas Centrales	Desaire Sicilia	16/71/202310/31/30
	D	202301799	Zona RR HH	inclidencia de sérvicio	Mittan Baiwar LOTE 1	Mutua Balkar Ofisioas Centrales	Rosa Poman Martinez	05/11/2023/08/26/04
	D	202301754	Control de Calitilad		Mitrus Balsar LOTE Y	Mutua Balkar Oficinas Centrales	Desure Skille	20/10/2023 18 56 18
	0	202301681	Control de Calidad		Motua Barear LOTE 1	Mutue Salear Menorca-Mahdo	Dessire Skille	13/10/20201317-02

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

Incidencias:				A D
	Urgente 🕖			0 ÷ †
Periods	ones Murus Balear Oficinais Contralies q		1754WHLP	PURCHAR
Abiertas	animus dama Teo	antropas.	anon Texture	16-12-2020 17-22-14
Topoges	🔲 🖞 mananan 🤇 dama		Jacob Concerns	14/13/2621 18:5516
Estanytrus contractor and and and	Disastere comm		Javet Consera	14/12/2021 10:45 10
informe Informet	Commercial Commercial Commercial Adjustment		Rayna Rozenna	36/11/202218/39-44
			Beyes Possan	36(1):2021(413.53
	transitrate reciers.		Rissa Piornan Kaartsvee	2011/2022 10:29:30
	E anzarratz - comm		Dennie Skille	10/11/2623 12:25:25
	iii intrastasti Counsi	entraise	Decom Solida	1011-2021 (0.110)
	🔲 далития динал	ennes	Ruma Permin Mainting	0000022023-00020084
	🔲 элээттэн санын	entides	Dessa OxOlia	30/10/202010/56-30 ()
	Decement Commit CANCELAN	dates:	Dessere Gattin	10/10/2020 10/11/2
	Instance Contractioner Instance Instance		Density Skills	10142202140-5515

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**.

≡ Incidencias		۵ D D
		E. é
Sector Lampleza Edilición / Vinite	202200210 - Aseo Planta Plimera	
Tipologia Fidia de consumités hapésaca	Faita paget de manos en el aleo temorino, utacual. Q interimit testos electores 	
Adjumos Madu noevo autovo		
	2	



Acceso

≡ Incidencias		
Sector Lingueza Edificitios / Vitaria	202200210 - Aceo Planta Primera	 Pesponder Cenari
Tipologia Faita de consamble fugiénico	Falta paget de manos en el aseo femenino. Gracias (0.16/00.0001.00.0017) - neu Gelege	
Adjuntos Adjuito naevo archivo		

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

= Incidencias				• c 0
1		1600		9,0,0,1
Sector Compress Editorical Viane	202200210 - Aseo P	8 I Φ Ø Π " □ Ξ Ξ Ξ Ξ	85 / FR	
Tipologia	Falta papel de maran			
Falls to conservation process				
Aquites Additionative inclines				
		ACEPTAR CAMOELAR		

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:

GC	an Toronomo tent GSP Control de Calidad «gsp@mil04.com» (GSP(RE) Nues represta		^
		GSP - Control de Calidad	
		Editei citatur (104) Carre de Buditi Reasa, 4-12-35 8023, Bacciolas Hay una nueve relepuesta para la incidencia con nº 202200210 Bactar: Limpieza Editisios / Viana Respuesta incidencia Faita Papel Se hable con la operaria de zona para ir de inmediato a reponer papel. Un saludo	
		Laura Rutim - 107022022 11; 10:01 Puedes ver fota la información de esta incidencia pulsando <u>gaga</u>	
		Este triensque so de generación autoritática, por favor no insponder a esta descusión da corres, ya que no exemprente habititata para recetir mensiger. Dirigines a la sección de insciencidas de Minova.	
		Exist multiversit ender annue advanteriar program ar tet organisation in a patrateriar bareaux. Si no quane and/or main antificactions: do ender ten anticado con el antificación de su aplicación	

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

GC Para	jai Terebolat Taru GSB Control da Calidad «gto@mtE4.com» (657) Inidenda remela		^
		Start P. Control Collidadia Marking Start Marking Start	

Posibilidad de ver las estadísticas de los últimos 12 meses:



Acceso



Déjanos ayudarte



www.grupoisr.eu

ISR

5. BOX: ALMACENAJE DE DOCUMENTACIÓN

=							• ¤ 0
BOX							8.0.1
	NOMERE	⇒ DIRECCION	P	PROVINCIA	POBLACIÓN	CUENTE	
	Mutus Balsar Chictana de la Frontesa	Avda, de los descubrimientos, 45 Edif. Las Rentes, portal 1, 14 01. 28	11130	Cada	Chicliana de la Riontera	Motus Baleer LOTE 1	
	Minue Ballar Ibira	Avenida Sant Josep de Sa Talaia, 43	07800	Balaares	maa	Monus Baloor LOTE 1	(=)
	Mutua Balear Inca	Avila Artonio Maura 115 A	07300	Baleares	Inca	Murua Balear LOTE I	-
	Altitus Balaar Inca 2,	Escurra C/ Cantorigo Quintgias	. 07300	Balaans	Inca	Millia Balear (OTE 1	•
	Martin Balmat Marriet	C/ AXCARA 70	26000	Maded	Madrei	Mittua Balear LOTE 1	•
	Mattan Balear Millings	C/Saline, 40	26002	Millaga	Millage	Mittue Balene LOTE 1	0
	Mutus Balaar Manados	Balaria, eos: Florda Husturo	07500	Bahans	Mänacer	Motical Balance COTE 1	•
	Nutus Balaar Menorca-Mahon	Carror de Sant Sebastià, 60	07701	Balaaren	Mad	Motus Bakes/LOTE I	•
	Native Balaar Oficinas Centrales	Gram: Formerii, 2	071009	Balaares	Paina de Malloca	Motula Baldor LOTE	•
	Mutue Balear Rambles	Rattlias, 16	07003	Baleares	Pama Maturca	Mutua Balear LOTE I	•

Pinchando en Box, nos aparecen todos los centros asignados.

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

80	- MUTUA BALE	EAR CHICLANA DE LA FRONTERA	6 G i
		NOWIPE	
		Purses Continectores Highlindon Famericion	
Ģ		Plan de Trazajo Dario	
		Plan de Tapajos Especialitzai	
		PRL	
	25 50	100	
			4590

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.

= Peticiones		4 H B
Patiod COnce Concentration Attorner Actioner	Case	O O D
	Karan (matan	0

