



PLIEGO DE PRESCRIPCIÓNES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LOS COLEGIOS PÚBLICOS Y DE LAS ESCUELAS MUNICIPALES DEPENDIENTES DEL AYUNTAMIENTO DE VIGO. EXPTE 3815/440

CAPÍTULO 0.- OBJETO DEL PLIEGO

El presente pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas para el desarrollo de los trabajos derivados de la prestación de los servicios de limpieza de los colegios públicos y de las escuelas municipales dependientes del Ayuntamiento de Vigo.

Los edificios, instalaciones, equipación o grupo de equipaciones, en los que se deberán desarrollar las tareas de limpieza son los que se indican en el Anexo I- de este ruego. Este anexo, proporciona al licitador la información básica y orientativa sobre las áreas y dotaciones de cada centro, en los que deberán prestar la totalidad de los servicios de limpieza, y sobre lo cual, cada licitador deberá formular su propuesta. Esta se hará en relación a los condicionantes técnicos que se indican en el presente pliego.

CAPÍTULO I.- AMBITO DE ACTUACIÓN PARA La PRESTACIÓN DE Los SERVICIOS.

1.- Distribución de los espacios en grupos de limpieza y frecuencia de los procesos de limpieza:

En el Anexo I proporcionara la información sobre las áreas y dotaciones de las instalaciones vinculadas al objeto del presente contrato. A cara descubierta al desarrollo de los procesos de limpieza, se establece la siguiente clasificación de los mismos:

- ZONA A: DE TUTORÍAS DE USO DIARIO, ASEOS Y WCs, VESTUARIOS Y COMEDORES.
- ZONA B: DE ADMINISTRACION, TUTORÍAS DE USO EN EL DIARIO, GIMNASIOS, SALÓN DE ACTOS, ZONAS COMUNS, PASILLOS, ENTRADA.
- ZONA C: DE PATIOS, PISTAS POLIDEPORTIVAS, JARDINES, CRISTALES Y FACHADAS, ALMACENS Y ARCHIVOS

Algunos de los centros objeto del servicio, no disponen de gimnasios, pistas polideportivas, salón de actos etc, realizándose las actividades propias de estas áreas en aulas de usos múltiples, que de ser utilizadas diariamente, pasarán a integrarse en la categoría de tutorías de uso diario y por tanto con el nivel de exigencia de la “ZONA A”.

La anterior clasificación, común en todos los centros, determinará el desarrollo por parte del licitador de un proyecto de servicio (PLAN DE SERVICIOS) en el cual se deberá determinar tratamientos, frecuencias y carga horaria mínima de trabajo para cada una de las zonas, en base a las exigencias de mínimos de calidad definidos en este ruego para cada una de ellas, de acuerdo con el cuadro del Anexo II: “distribución de frecuencias mínimas”.



El licitador, en su proyecto que presentará junto con la oferta, podrá incrementar el nivel de frecuencia en cada zona sobre los mínimos exigidos, así como la carga horaria, pero nunca disminuirlo.

A todos los efectos que procedan en el ámbito de aplicación de este ruego, se definen las tareas de limpieza a realizar en tres grandes bloques:

- ❑ Limpiezas habituales o comunes: Son las que se realizan diariamente en cada centro en atención a las necesidades del incluso y generalmente por las mismas personas y en el incluso horario.
- ❑ Limpiezas programadas o de ejecución periódica: Son aquellas que complementan las tareas de ejecución diaria en base a su menor nivel de exigencia o a su dificultad técnica. Serán programas y ejecutadas por el personal o por brigadas, cuya jornada se desarrolla en varios centros en consideración a la programación definida. En este apartado se integran, las limpiezas de cristales, de patios, cristalizado de suelos, limpieza de techos y luminarias etc.
- ❑ Limpiezas extraordinarias: Son aquellas que surgen de necesidades imposibles de programar pero de obligatoria ejecución. Dependen de terceros (mítnines, elecciones, obras, etc.), de actividades propias del centro (festivales, jornadas culturales, exposiciones, etc.), o de catástrofes naturales o de cualquier tipo (inundaciones, incendios, temporales etc.)

2.- Horarios para la prestación de los servicios:

Los servicios de limpieza vinculados al objeto de este contrato, deberán desarrollarse de acuerdo con las necesidades y la actividad propia de cada centro, sin interferir en la actividad docente, y coordinando su ejecución con las actividades extraescolares que se desarrollen en cada caso.

De forma general, los procesos catalogadas como de limpiezas habituales o comunes, así como los procesos de las limpiezas programadas o de ejecución periódica, serán ejecutados durante las jornadas de lunes a viernes, y preferentemente en jornada de tarde, aprovechando el final de las actividades normalizadas de los centros. Estos procesos podrán ser completados por las necesidades derivadas de cada centro durante la jornada de mañana.

Para el desarrollo de los procesos de limpiezas extraordinarias, la jornada de trabajo podrá completarse también en días no lectivos, cuando la operatividad funcional de la ejecución de los trabajos así lo aconseje.

De forma específica el licitador deberá determinar en el PLAN DE SERVICIOS que presente con la oferta, la propuesta de ejecución.

3.- Período de actuación de la limpieza en los centros:

El período de actuación será durante lo curso escolar de todos los colegios públicos y dependencias vinculados al presente contrato, en los que se debe prestar obligatoriamente el servicio requerido en el presente pliego. Además de este período vinculado a la actividad lectiva de los centros, también forman



parte de los deberes del contrato los días comprendidos entre el fin del curso escolar y el 30 de junio, y entre el día 1 de septiembre y el comienzo del curso escolar. En estos dos períodos el adjudicatario deberá realizar las tareas que proponga en su oferta o PLAN DE SERVICIOS para dar cumplimiento los deberes del pliego. En total, el período de actuación abarca de forma global unos 190 días lectivos al año, en los que se deberá prestar servicio de limpieza.

4.- La organización de la prestación de los servicios. El PLAN DE SERVICIOS:

La mercantil adjudicataria del contrato será responsable directamente ante el Ayuntamiento de Vigo del cumplimiento íntegro y satisfactorio de la totalidad de las prestaciones objeto del contrato. Para eso deberá disponer de la capacidad organizativa, medios técnicos, materiales y humanos suficientes que permitan acometer y realizar adecuadamente el servicio, garantizando los niveles de calidad exigidos, así como la ejecución en su totalidad de las diferentes prestaciones que constituyen el objeto del contrato. Para garantizar el dicho cumplimiento, al mismo tiempo que se posibilite la adaptación de los servicios a la realidad de las necesidades de los mismos, se requiere de un alto grado de supervisión y control que acerque en todo momento a información real sobre la prestación del servicio, y posibilite los mecanismos de actualización del servicio en base a las necesidades de cada centro en cada momento, al largo de la vida del contrato.

Para eso se diseña el modelo de control operativo basado en el PLAN DE SERVICIOS.

4.1- El PLAN DE SERVICIOS, es el documento en el que el licitador desarrollará su propuesta organizativa de los servicios de limpieza. Para eslabón deberá atender la todas las instalaciones objeto del presente contrato y deberá contemplar como mínimo el siguiente contenido:

- a) Una introducción que explique la organización del servicio en general, incluyendo los objetivos generales que se pretende conseguir en relación a los deberes generales del contrato.
- b) Una memoria con el organigrama jerárquico de la organización detallado, en el que se identifiquen de manera estructurada los puestos de coordinación general de contrato, los mandos intermedios para la supervisión de los servicios y el personal de limpieza operativa, así como también se deberán indicar los responsables de los colegios y escuelas respecto de las necesidades específicas de cada centro. Dicta memoria deberá desarrollar las funciones de cada nivel, sus labores, los procesos de comunicación y la distribución de responsabilidades. Todas las propuestas deberán estar ajustadas a las características de las diferentes instalaciones y/o equipaciones objeto del contrato.
- c) Distribución del personal en relación a la carga horaria, así como catalogación de los procesos de limpieza en relación a la distribución de los espacios en grupos; -ZONA “La”, ZONA “B” y ZONA “C”.- así como la organización de los mismos en relación a la clasificación de “limpiezas habituales o comunes”, “limpiezas programadas o de ejecución periódica” y “limpiezas extraordinarias”.
- d) Esta propuesta de distribución de frecuencias por parte del licitador deberá desarrollarse tomando como referencia el cuadrante de distribución de frecuencias del Anexo II de este Ruego, en el que se indican las frecuencias mínimas obligatorias. La planificación propuesta por el adjudicatario en su



PLAN DE SERVICIOS deberá tener en cuenta el cumplimiento de los niveles de calidad que se definen en el anexo III cómo -acuerdos de nivel de servicio “ANS”-, para las diferentes ZONAS y la clasificación de los procesos (habitual, programado y extraordinario), indicando los horarios propuestos para la ejecución de las labores y tratamientos de limpieza de las distintas dependencias. Asimismo cada licitador deberá proponer la implantación de avances organizativos que considere oportunas y la estimación de los resultados.

- e) La forma de presentar documentalmente el dicho PLAN DE SERVICIOS, además de la memoria descriptiva que corresponda, deberá incluir una ficha de cada centro, indicando las zonas a limpiar segundo su caracterización (ZONAS A, B y C), las tareas a realizar, la frecuencia y el personal dedicado a las mismas. En el caso de los servicios programados consistirá en un calendario de cada una de las actuaciones programadas en el que se describirán las tareas a realizar, el personal dedicado a las mismas y los medios materiales necesarios.

4.2- Actualización del PLAN DE SERVICIOS en la ejecución del contrato:

El PLAN DE SERVICIOS, propuesto en su oferta por la mercantil adjudicataria, conformará el documento básico para el seguimiento de la ejecución del contrato y deberá ser actualizado en base a los siguientes criterios:

- a) La mercantil adjudicataria, al final del segundo mes de ejecución del contrato, y basado en la experiencia obtenida, deberá presentar La PRIMERA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE SERVICIOS ofertado, en la que se recojan todas las actualizaciones que se pretenda aplicar con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación del servicio. Dicha actualización no podrá aminorar en su conjunto los deberes ofertados, permitiéndose la reorganización y redistribución de los efectivos y medios ofertados entre los diferentes centros objeto del contrato, pero no reducir su número total. Esta actualización del PLAN DE SERVICIOS, tendrá una vigencia trimestral y deberá ser informada favorablemente por el responsable del contrato y aprobada por el órgano de contratación antes de la finalización del primero trimestre del período de ejecución del contrato. Este “PLAN DE SERVICIOS_+1” actualizado, será utilizado para el proceso de control de calidad que define el presente PPTP.
- b) Este proceso de actualización del PLAN DE SERVICIOS, se deberá repetir con carácter trimestral, durante toda la vigencia del contrato, como principal garantía para una revisión de los procesos de calidad y garantizando el cumplimiento de los -acuerdos de nivel de servicio “ANS”-. El proceso de aprobación será el descrito en el punto anterior de modo que en el trimestre “n” de ejecución del contrato, se elaborará y se aprobará si procede el “PLAN DE SERVICIOS_n+1”, que regirá durante el trimestre siguiente “n+1”.



CAPÍTULO II.- DEBERES EN RELACIÓN A GESTIÓN DEL PERSONAL VENCELLADO Las PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO:

1. Todo el personal, tanto directo como indirecto, empleado por el contratista, deberá estar capacitado y ser suficiente para desempeñar adecuadamente todos los requerimientos de los servicios establecidos en este Ruego y en la oferta del adjudicatario.
2. El contratista deberá disponer de personal encargado de las labores de control, vigilancia y supervisión, que asegure la correcta ejecución del servicio, y con competencia y profesionalidad para corregir las deficiencias advertidas y/o hacer cumplir las órdenes que se cursen por el responsable del contrato desde el Ayuntamiento de Vigo.
3. El contratista designará a un jefe/coordinador del servicio, con suficiente formación, y con experiencia demostrable de cuatro años en la gestión de contratos de este tipo. Además, el adjudicatario deberá garantizar que este Coordinador estará localizable las 24 horas del día de todo el período de actuación del contrato (teléfono móvil, hizo, correo electrónico, domicilio, etc.), y con capacidad de respuesta en menos de 24 horas para la resolución de cualquier incidente y/o comunicación que se transmita desde los servicios técnicos municipales.
4. El adjudicatario deberá presentar nos primeros quince días desde lo inicio de la prestación un organigrama funcional que incluya una relación detallada de todo el personal que adscriba al servicio, (que como mínimo contendrá sus datos de identificación, categoría laboral, funciones encomendadas y en su caso, centros a los que fueron asignados inicialmente), y que coincidirá necesariamente con su oferta.
5. El adjudicatario dispondrá de personal suficiente para proceder de forma inmediata a los relevos que por ausencia, vacaciones, absentismo u otras causas resulten precisas con objeto de que no se altere la prestación del servicio, asimismo, los medios humanos adscritos al servicio se entenderán en condiciones plenamente operativas, no pudiendo justificar demoras, retrasos o interrupciones en la planificación del incluso por esta causa.
6. Todo el personal deberá ser formado e instruido para que su trabajo, resulte el más eficaz posible, asimismo el personal que preste sus servicios en cada uno de los centros municipales, escuelas y colegios, deberá participar en las tareas de autoprotección que se le asignen, entre ellas formar parte de los diferentes equipos de emergencia, evacuación e intervención, para lo cual la contrata deberá facilitarle la formación adecuada. Considerando que en muchas ocasiones, el personal del adjudicatario será el único presente en el edificio, la empresa adjudicataria designará a un Jefe de Emergencias por edificio, para lo cual deberá facilitarle la formación adecuada.
7. La empresa adjudicataria implantará un sistema de control de presencia accesible, adecuado y compatible, cuyos datos servirán como base para verificar el cumplimiento de la prestación de los servicios, así como servirá para la valoración del indicador de calidad relativo al cumplimiento del PLAN DE SERVICIOS en el que atañe a la dotación horaria. Este sistema deberá ser propuesto por los licitadores en su oferta.

8. El personal irá en todo momento proveído de uniforme adecuado a las tareas a realizar, a las condiciones climatológicas, y proveído de los equipos complementarios de seguridad y protección necesarios. Este material será proveído por la empresa adjudicataria y en él deberá figura claramente visible el suyo luego o nombre.
9. Todo el personal de la adjudicataria adscrito al servicio, deberá disponer de un elemento de identificación. Dicha identificación será expedida por la empresa y en ella se harán constar el nombre del trabajador, el nombre y/o luego de la empresa a la que pertenece, la categoría profesional y una fotografía reciente. Todo el personal deberá llevar dicha identificación siempre visible en los lugares donde esté desarrollando su labor profesional. En cualquiera caso deberá mostrar su identificación cuando le sea requerida por la persona encargada o responsable del edificio de que se trate. El modelo propuesto será incluido en la oferta de cada licitador.
10. En relación al equipo de coordinación y seguimiento del contrato, el adjudicatario deberá disponer para el cumplimiento del objeto del contrato el siguiente personal mínimo y con la calificación acorde a sus responsabilidades:
 - i. Un coordinador del contrato que será el responsable de la buena gestión del contrato y el interlocutor con el Ayuntamiento. Ejercerá las funciones de control, supervisión y gestión técnica de los recursos propios de la empresa adjudicataria. Coordinará al personal adscrito al servicio y redactará los informes necesarios para que el Ayuntamiento esté perfectamente informado del cumplimiento de las prescripciones establecidas en el presente Pliego. Se reunirá cuantas veces sea necesario con el responsable del contrato o con los servicios técnicos municipales, para el seguimiento del servicio, independientemente de que la presencia del incluso podrá ser requerida en cualquier momento durante la ejecución del contrato. No se exige dedicación exclusiva pero deberá estar localizable las 24 horas del día del período de actuación del contrato. Tendrá experiencia mínima demostrable en este tipo de contratos de cuatro años.
 - ii. Un Encargado General (mando intermedio) dedicado en exclusiva al presente contrato. En dependencia directa del Coordinador del Contrato o Jefe de Servicio, se responsabilizará de la ejecución del contrato en todos sus términos. Estará apoyado técnica y profesionalmente por la organización y estructura de la empresa adjudicataria. Suplirá al Coordinador en la interlocución con el Ayuntamiento de Vigo en los períodos de ausencia de este, y por lo tanto también se le exige una experiencia mínima demostrable de cuatro años en contratos de este tipo.
 - iii. Los Encargados o supervisores que resulten necesarios para la correcta ejecución del servicio tanto habitual, como programado y extraordinario. En dependencia del Encargado General, y con responsabilidad sobre lo personal directo, trasladarán a estos las indicaciones necesarias sobre la prestación del servicio, velarán por la dotación de materiales y equipos y coordinarán los pedidos de estos. Visitarán y supervisarán de forma periódica los centros recogiendo las inquietudes de los trabajadores y las posibles quejas de los responsables de

cada centro, y sobre todo analizando la dinámica de la prestación para la aplicación de programas de avance continuo.

11. Las vías de comunicación requeridas entre lo personal de coordinación y seguimiento del contrato de la adjudicataria, y el responsable del contrato en el Ayuntamiento de Vigo serán las siguientes:

- Teléfono y Fax (horario de oficinas).
- Teléfono móvil (24 horas en el período de actuación).
- Interlocución directa con el Ayuntamiento de Vigo: Coordinador del contrato.
- Correo electrónico.

12. El adjudicatario deberá presentar en su oferta un plan de formación para el colectivo de trabajadores/las, específicamente diseñado para las tareas objeto de este contrato. Este Plan tendrá por objeto mejorar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio y la profesionalidad de los trabajadores/las.

CAPÍTULO III.- DEBERES SOBRE Los PLANES DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

1. A empresa adjudicataria deberá evaluar los Riesgos laborales para cada puesto de trabajo y disponer de todos los medios y medidas de protección individual, colectivas y de balizamiento, cuando sean necesarias para señalar perfectamente los trabajos si los servicios que se ejecuten así lo requieren en consideración a su naturaleza y circunstancias.
2. El adjudicatario y todas las empresas que, por cuenta de este, realicen trabajos en las dotaciones y equipaciones adscritas al contrato, deberán cumplir con cuantas disposiciones nacionales, autonómicas y locales, legales y administrativas estén en vigor durante la ejecución de los trabajos relativos la seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo con la Guía de Coordinación de Actividades Empresariales del Ayuntamiento de Vigo, aprobada por acuerdo plenario de fecha 29/11/2010 y publicada en el BOP de 29/03/2011.
3. De un modo particular, el adjudicatario se responsabilizará de la idónea colocación de aquellos dispositivos de seguridad que deba instalar él o sus subcontratas (caso de emplear trabajos subcontratados).
4. Así, la empresa adjudicataria habrá de acercar, antes del inicio de los trabajos especificados en el contrato, la Evaluación de Riesgos Laborales y Seguridad para cada puesto de trabajo, que comprenderá como mínimo la siguiente documentación:
 - Riesgos generales y específicos asociados a la actividad.
 - Medidas preventivas generales y específicas ante los citados riesgos.
 - Garantía de la calificación y de la formación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos.



5. La empresa adjudicataria pondrá igualmente en conocimiento de todos sus trabajadores las consignas de emergencia establecidas para cada dependencia, estando obligada a prestar los servicios que se le demanden en caso de actuación de los planes de autoprotección.
6. De igual forma será imprescindible, que el personal destinado a realizar los trabajos, acredite recibir la formación e información de los riesgos, tanto genéricos como específicos, inherentes a los mismos, y disponer de los medios que resulten necesarios para garantizar su seguridad personal y colectiva. La tales efectos el Ayuntamiento de Vigo, a través del responsable del contrato, podrá exigir que la empresa contratada, entregue justificación de cada uno de los trabajadores, conforme fueron informados de las normas de Seguridad y Salud que habían podido afectarles durante la ejecución de sus tareas.

CAPÍTULO IV.- DEBERES EN RELACIÓN A Los MEDIOS MATERIALES

1. MAQUINARIA, ÚTILES Y PRODUCTOS

- a) contratista dispondrá de cantos medios materiales, técnicos, sistemas de comunicación y de cualquiera otra índole que resulten necesarios para garantizar el normal desempeño del servicio, así como de los instrumentos, herramientas y medios auxiliares precisos para el desarrollo de los trabajos objeto del contrato.
- b) El contratista no podrá utilizar ninguna dependencia de ningún colegio público o escuela municipal como almacén provisional ni permanente de herramientas, maquinaria, equipos industriales, medios auxiliares, vestuario de trabajo, equipos de protección individual, elementos de señalización o elementos de protección colectiva, más allá del estrictamente necesario para las labores cotidianas de cada centro relacionadas con la limpieza habitual y las necesidades del funcionamiento operativo de los centros. Estos usos serán propuestos por la adjudicataria y autorizados por el responsable del contrato en coordinación con el responsable del colegio o escuela. Estas autorizaciones tendrán siempre carácter transitorio, y en ningún caso implicarán para el Ayuntamiento o el Colegio o Escuela, una responsabilidad relativa a la guardia y custodia de los artículos depositados en sus dependencias. No podrán depositarse en ningún caso productos químicos peligrosos, susceptibles de provocar daños a las personas o bienes.
- c) Los útiles, materiales, productos y demás elementos de limpieza y equipos deberán permanecer “no accesibles” a personas, usuarios, alumnos, para evitar accidentes o uso indebido.
- d) El licitador en su oferta indicará el tipo y número de maquinaria y equipos empleados en las tareas de limpieza y control del servicio. Al inicio del contrato, o en un plazo máximo de quince días desde la firma del contrato, se deberán acercar las fichas técnicas, normas de uso, documentación de seguridad, de todos y cada uno de los productos de limpieza y desinfección que la empresa haya previsto utilizar en la ejecución de los trabajos contemplados en el presente documento. Estas fichas y etiquetas deberán actualizarse cada vez que se constate alguna modificación de los elementos a utilizar.



- e) En relación a los productos a utilizar en los procesos de limpieza, no se podrán utilizar sustancias químicas peligrosas para el medio ambiente.
- f) Los materiales no supondrán un riesgo ni para los trabajadores de la empresa adjudicataria ni para los usuarios de los servicios ni para las instalaciones y dependencias municipales objeto del presente contrato.
- g) El Ayuntamiento no será responsable de las sustracciones que el adjudicatario pudiera sufrir nos sus medios técnicos y materiales durante la ejecución del contrato, pudiendo este establecer a su cargo, si lo estima oportuno, un servicio de vigilancia.

2. CONSUMIBLES

- a) Se entiende por consumibles, aquellos productos de uso común por las personas a las que va destinado el servicio de limpieza: alumnos, profesores, personal administrativo, de mantenimiento, etc., no englobados en los productos de limpieza. En nuestro caso: Papel higiénico, toallas me las seca, jabón de manos, rollos de papel industrial, bolsas de basura etc. Segundo las necesidades concretas de cada instalación,
- b) Se entiende por suministro, la adquisición a la cuenta y riesgo del adjudicatarios, de todos los consumibles necesarios y adaptados para el uso y las particularidades específicas del servicio, de cada instalación y a las variaciones que pudieran introducirse durante la duración del contrato.
- c) Se entiende por colocación, la disposición de los dichos productos para ser utilizados por el usuario, y en ningún caso a almacenaje previo para que otro personal distinto al de limpieza realice dicha tarea.
- d) Elementos obligatorios vinculados a los consumibles obligados a reponer por el adjudicatario:
 - i. Jabón líquido para manos: Se colocará en dispensadores instalados en las dependencias. Será responsabilidad del adjudicatario sustituir a su cargo, los dispensadores que se encuentren en mal estado, o que no resulten compatibles con el jabón suministrado, intentando unificar y homogeneizar los dispensadores en todas las dependencias.
 - ii. Papel higiénico: La empresa habrá de suministrar y colocar el papel higiénico adecuados para todos los “portarollos” actualmente instalados en las dependencias. Se encargará de sustituir los elementos que se encuentren en mal estado inicialmente o cuando se produzca lo deterioro, o en aquellos casos en que no resulten compatibles con el papel suministrado, unificando todos los “portarollos” de las distintas dependencias
 - iii. Toallas de papel: la empresa habrá de suministrar las toallas de papel en las dependencias donde en la actualidad se encuentren instalados dosificadores. También se encargará de sustituir los dispensadores en mal estado o que resulten incompatibles con las toallas suministradas, unificando todos los dispensadores de las distintas dependencias.
 - iv. Rollos de papel industrial: la empresa habrá de suministrar los rollos de papel

industrial necesarios y acomodados a las dependencias que los utilicen. No será responsabilidad del adjudicatario el suministro y reposición de rollos de papel industrial o de cocina en las zonas habilitadas para las operaciones de catering nos comedores.

v. Bolsas de basura: compatibles con las papeleras y recipientes habilitados para la recogida de los diferentes residuos y fracciones, será responsabilidad del adjudicatario su sustitución y reposición.

- e) El precio del contrato incluirá la aportación y colocación de todos los productos consumibles necesarios para llevar a cabo satisfactoriamente el servicio.
- f) Todos estos materiales a utilizar habrán seguido las condiciones que se definen a continuación:
 - i. Los materiales y productos a utilizar serán de calidad contrastada y deberán cumplir la normativa específica. Será objeto de inspección periódica, en aras del cumplimiento y mantenimiento de la calidad de los materiales y productos ofertados.
 - ii. Cuando sea posible, deberán portar el distintivo de garantía de calidad y/o la etiqueta ecológica de la Unión Europea.
 - iii. Todos los productos y materiales deberán estar correctamente etiquetados.
 - iv. La empresa adjudicataria dispondrá de un stock mínimo de reposición, que garantice las existencias por un espacio de tiempo mínimo de una semana.
 - v. Los consumibles serán suministrados por la empresa adjudicataria, a partir de su almacén, o bien por sus servicios logísticos de los que deberá disponer de manera permanente. En ningún caso los pedidos de material, serán gestionados por personal ajeno al servicio de limpieza.
 - vi. La modificación de las características de un material consumible por otro en cualquier momento del contrato deberá ser autorizado por el responsable del contrato, siempre que mantenga una calidad similar al ofertado. Asimismo el responsable del contrato, podrá solicitar en cualquier momento a relación y tipología de los consumibles utilizados con el objetivo de comprobar si las características son las idóneas. De igual forma, por parte del responsable del contrato se podrá ordenar la retirada y relevo de un material consumible si se considera que no alcanza la calidad ni la idoneidad exigida, por cuenta del adjudicatario.

3. OTROS CONSUMOS

- a) A suministro de agua y energía eléctrica necesario para el desarrollo del contrato se obtendrá desde las instalaciones de titularidad municipal objeto de la limpieza, sin que sea exigible el abono de la energía y agua consumido al contratista.
- b) Si para la realización de alguna actuación concreta, fuera de la limpieza habitual, las instalaciones existentes en los centros no fueran adecuadas o suficientes, serán por cuenta del adjudicatario todos los trámites, gestiones, pagados y obras precisas para la obtención de los suministros necesarios para ejecutar tal actuación, (permisos de utilización de aceras, gestión de residuos, cortes de suministro de energía, generadores portátiles, etc.).



CAPÍTULO V.- RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO POR DAÑOS A Las INSTALACIONES Y TERCEROS.

- a) Los daños de cualquier clase, que por descuido o imprudencia durante los trabajos de limpieza, o como consecuencia de los mismos, se causen en las instalaciones, o se produzcan la terceras personas o bienes, situados en las dependencias de las instalaciones y entorno exterior, objeto de esta licitación, será de total responsabilidad de la empresa adjudicataria.
- b) El Adjudicatario, deberá suscribir pólizas de RC y Daños, que cubran los riesgos y daños derivados que pudieran producirse en la ejecución del contrato, y donde queden cubiertos tanto su personal cómo lo de la Administración contratante que intervenga en los trabajos objeto del presente contrato. Todos los gastos correspondientes a estas pólizas serán de cuenta del Adjudicatario. No se permitirá ninguna franquicia en las pólizas de seguros.
- c) El importe de la póliza será el correspondiente para la cobertura mínima por siniestro que establezca el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, en tareas y actividades propias del contrato, y el período de cobertura será cuando menos lo del contrato.

CAPÍTULO VI.- DEBERES AMBIENTALES

En la ejecución del contrato se tendrán en cuenta obligatoriamente, los siguientes aspectos ambientales:

- i. La utilización de materiales reciclados en la medida del posible y el fomento de la separación de residuos.
- ii. La maquinaria, herramientas y elementos auxiliares que se utilicen, serán respetuosas con el medio ambiente. La igualdad de eficiencia, ahorro energético e inversión, primará la utilización de la que sea reciclable, de menor consumo energético, produzca menor emisión de ruidos y productos contaminantes, siempre por debajo de los límites marcados por la normativa vigente.
- iii. Se imponen el uso de productos consumibles con Etiqueta Ecológica o certificación equivalente.
- iv. adjudicatario será responsable de la gestión y tratamiento de los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, resultantes de sus trabajos.
- v. La documentación requerida por el Ayuntamiento, a presentar por parte de la adjudicataria, se presentará siempre en formato electrónico con los requerimientos de compatibilidad que en cada caso se determinen. Se contempla cómo excepcional a presentación de documentos en papel que será justificada razonadamente.

CAPÍTULO VII.- INSTALACIONES Y COMUNICACIONES

- a) El adjudicatario deberá disponer de unas instalaciones operativas en la ciudad de Vigo, con la finalidad del seguimiento técnico, administrativo y de gerencia, donde además deberá poder



localizarse la persona designada cómo Coordinador del contrato. Esta instalación deberá permanecer operativa durante el tiempo de duración del contrato y sus posibles prórrogas.

- b) El adjudicatario deberá disponer de un sistema de comunicaciones directo y adecuado para la prestación propia del servicio y para su interconexión con los servicios técnicos municipales y el responsable del contrato. La comunicación telefónica entre adjudicatario y Ayuntamiento de Vigo deberá estar garantizada las 24 horas del día del período de actuación, por lo que la empresa dispondrá de personal destinado la este fin en horario de oficina, y teléfono móvil en el resto del tiempo.
- c) El adjudicatario deberá disponer de una herramienta informática, para que en todo momento se pueda garantizar el acceso web que permita el seguimiento del contrato. Esta aplicación recogerá los aspectos mas relevantes de la gestión del servicio y donde se introducirán y mantendrán actualizadas los incidentes, las sugerencias, ordenes de servicio, respuestas, etc. Deberá permitir el intercambio de ficheros y el alojamiento del PLAN DE SERVICIOS, con las condiciones establecidas en el presente pliego. Dicha herramienta informática, deberá posibilitar distintos perfiles de acceso (administrador, parcial, lectura, escritura, etc.) y capacidad para mantener el histórico de comunicaciones durante el tiempo de duración del contrato. Esta herramienta será presentada con la oferta de cada licitador.

CAPÍTULO VIII.- CONTROL DE CALIDAD

1.- PROCESOS PARA EL DESARROLLO DEL CONTROL OPERATIVO DE CALIDAD

El Ayuntamiento de Vigo llevará a cabo las acciones necesarias para el desarrollo y ejecución del plan de “control de calidad” de este contrato.

El Control Operativo y de Calidad, entendido cómo control y seguimiento de los servicios comprometidos por la empresa adjudicataria de la presente licitación, se extenderá, con carácter general, a las siguientes actuaciones:

- Cumplimiento de las cargas de trabajo de los operarios contratados para la ejecución del contrato, definidas en el Plan de Servicios vigente a la fecha de inspección.
- Control de los indicadores de calidad descritos en el presente Pliego.
- Informe mensual particular y global sobre el estado de limpieza en el que se encuentran todos los edificios y centros incluidos en el Anexo correspondiente, valorado de 0 a 10, por aplicación de los Niveles de Servicio, tipificación de las dependencias (A,B y C) y tratamientos de aplicación.
- Cumplimiento de las normas de uniformidad, que se especifican en el presente Pliego.
- Cumplimiento de la legislación vigente, de aplicación en relación con los servicios objeto del contrato.
- Realización los días que se preste el servicio de una visita a cinco (5) de las instalaciones objeto de este contrato y recogidas en el Anexo I del PPTP, elegidos aleatoriamente, donde se levantará acta sobre la ejecución de los tratamientos comprometidos por el licitador en su Plan

de Servicios, que deban prestarse el día de la inspección.

- ❑ Cualquier otra cuestiones que fueran susceptibles de control, derivadas tanto de las cláusulas y prescripciones, contenidas en los pliegos que rigen la contratación, como en el resto de documentación contractual suscrita por las partes.

1.1 Desarrollo de los planes de control de calidad:

Los mecanismos de control de calidad de los servicios de limpieza vinculados al objeto del presente contrato atenderán a los siguientes principios:

- ❑ Sistematizar la inspección y la evaluación del servicio
- ❑ Detectar cualquier desviación sobre los resultados esperados en la calidad del servicio prestado y establecer los procedimientos de corrección.
- ❑ Establecer indicadores objetivos que detecten a “no calidad” a través de un índice o coeficiente que tenga aplicación directa con la retribución de la facturación mensual del adjudicatario

Este modelo de control de calidad pretende implantar un marco de avance continuo en la prestación del servicio, así como una herramienta para la integración de las valoraciones sobre la ejecución del servicio desde una óptica de la participación de todas las partes, así pues este control de calidad se fundamentará en el establecimiento de los procesos de identificación de los siguientes coeficientes de calidad:

- a) COEFICIENTE “QP”. Para evaluar la calidad del contrato desde la “perspectiva externa o subjetiva de quien utiliza los servicios” serán realizadas encuestas de satisfacción, entrevistas u otros mecanismos que reflejen la opinión del usuario y cuyo alcance, periodicidad (máximo cada tres meses y mínimo cada seis meses) y contenido básico, serán definidas por los servicios técnicos municipales, dando lugar al coeficiente denominado “QP”.
- b) COEFICIENTE “QO”. El segundo proceso de medición afectará al proceso de evaluación íntegra de los servicios realmente prestados por la adjudicataria, que serán realizados a través del análisis de los procesos empleados en su conjunto (control operativo), es decir, la correcta gestión de sus recursos y los resultados obtenidos. La evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva del resultado, se realizará en base a lo que denominaremos -acuerdos de nivel de servicio (ANS)- y que se reflejan en la tabla del anexo III del PPTP . A su vez, la consecución o no, de los objetivos o ANS, debe poder ser medida, para lo cual serán utilizados los indicadores de niveles de servicio, o INS, que de forma numérica nos indicarán el grado de cumplimiento del objetivo, o “calificación”. Cada objetivo, o ANS deberá tener por lo menos, un indicador INS que lo mida. De la medición de los indicadores establecidos y por tanto de la “calificación” del grado de consecución de los objetivos prefixados ANS, orixinaránse los correspondientes informes mensuales que determinarán el nivel de calidad del Servicio desde su vertiente objetiva. Dará lugar al coeficiente que llamaremos “QO”.
- c) COEFICIENTE “QC”: En tercero lugar, y derivado del proceso de inspección se determinará, si los recursos humanos y materiales que emplea la adjudicataria se corresponden con el establecido en su



PLAN DE SERVICIOS. Es decir, se analiza, el cumplimiento de sus compromisos de producción y de ejecución. De aquí nacerá un nuevo coeficiente que denominaremos “QC”, que nos indicará el grado de cumplimiento de la adjudicataria con el comprometido en su PLAN DE SERVICIOS, lo cual deberá ser cumplido de manera escrupulosa.

- d) COEFICIENTE “QG”. Este coeficiente será el INDICADOR DE CALIDAD GLOBAL DEL SERVICIO, que denominaremos “QG” y será el resultado de la combinación de la calidad percibida o subjetiva QP, de la calidad objetiva del servicio en base a ANS e INS que denominaremos “QO” y del cumplimiento de los compromisos de ejecución del servicio “QC”.

Para la estimación objetiva del INDICE DE CALIDAD GLOBAL DEL SERVICIO “QG”, se aplicará la siguiente formula:

$$QG = QP \cdot QO \cdot QC$$

Donde:

QP= Coeficiente de calidad percibida por los usuarios o subjetiva a través de encuestas, entrevistas etc. Dicta satisfacción deberá superar el 60% (60 puntos sobre 100) para que el coeficiente tenga valor 1 y se considere aceptable.

QO= Coeficiente de calidad objetiva del servicio, en base a unos ANS (acuerdos de nivel de servicio) y a unos INS (indicadores de nivel de servicio) que los mide. Se utilizará la calificación mediante inspecciones visuales, check-list, etc, con la calificación de bueno, aceptable, y no aceptable para cada uno de los indicadores. Para que el coeficiente QO resulte 1 deberá obtenerse como máximo un 20% de calificación “no aceptable”.

QC= Coeficiente que indica el grado de cumplimiento de la adjudicataria de su propio PLAN DE SERVICIOS trimestral aprobado por el Ayuntamiento. Será (UNO) “1” en caso de que el cumplimiento del comprometido en cuanto a horas de trabajo, frecuencias de trabajos programados, medios materiales empleados, etc, supere el 97% del comprometido en su PLAN DE SERVICIOS vigente.

Para la ejecución disteis cálculos se tendrá en cuenta que QC será (UNO) “1”, siempre que QP y QO lo sean. En este caso cuando la resultante de los coeficientes QP x QO sea igual o mayor que (UNO) “1”, el coeficiente QC, tendrá la consideración de (UNO) “1”, independientemente de que el cumplimiento de su PLAN DE SERVICIOS no supere el 97%. En este caso, la mercantil adjudicataria deberá proceder a la actualización y ejecución al completo de su PLAN DE SERVICIOS con carácter inmediato.

En caso de que el producto QP x QO sea menor que 1, será de aplicación el valor real del coeficiente QC y será de aplicación a la facturación mensual el resultado final para lo calculo “QG”.

En cualquiera de los casos en que el resultado del indicador de calidad global del servicio “QG”, sea menor que (UNO) “1”, la mercantil adjudicataria deberá proceder a la revisión y avance inmediato del PLAN DE SERVICIOS, dentro de los dos meses siguientes, con el objetivo de recuperar los niveles de prestación de servicios de manera adecuada.

QG= Indicador de calidad global del servicio. El valor resultante de este indicador, será utilizado como factor de corrección del importe correspondiente a la facturación mensual del contrato, de acuerdo con el siguiente cronograma:

El primero “QG”, será calculado durante lo tercero mes de la prestación del servicio y será de aplicación para la facturación de los meses 3º, 4º y 5º. El segundo “QG”, será calculado durante lo 6º mes de la prestación del servicio y será de aplicación para la facturación de los meses 6º, 7º y 8º, y de esta manera sucesiva serán evaluada la prestación de los servicios con una frecuencia trimestral

El indicador de calidad global del servicio, será de aplicación al importe de facturación mensual, estableciendo el importe final de la factura en los meses de aplicación, como el resultado de aplicar el dicho indicador de calidad global del servicio, al importe resultante de dividir el precio anual del contrato adjudicado entre 10 meses.

El importe resultante de la facturación de cada uno de los 10 meses podrá verse aminorado de acuerdo con la aplicación del indicador “QG” sobre el precio mensual *s/ive*, o también podrá verse incrementado, siempre que en la aplicación de los meses anteriores el importe fuera aminorado, cuando la aplicación del mencionado indicador “QG” sobre el precio mensual *s/ive*, establezca tal aumento. En este caso el incremento de la facturación nunca podrá superar el valor del importe aminorado anteriormente, y en todo caso, siempre con el límite máximo del importe máximo anual del contrato adjudicado.

1.2.- Procedimientos para la inspección y control de calidad:

La vigilancia, inspección y control de calidad, será denominado “CONTROL OPERATIVO”, y se llevará a cabo de manera continua y mensualmente, a través de inspectores designados al efecto por el Ayuntamiento de Vigo.

Los inspectores de los servicios técnicos designados, tendrán acceso a toda la información vinculada al servicio, y especialmente a los medios materiales y humanos empleados por el adjudicatario de acuerdo con su oferta. Los procesos de control y seguimiento de los deberes comprometidos por la mercantil adjudicataria en su PLAN DE SERVICIOS para la obtención de los anteriores coeficientes, se desarrollará con carácter general con las siguientes actuaciones:

- a) Verificación del cumplimiento de las cargas de trabajo, definidas en el PLAN DE SERVICIOS vigente a fecha de inspección. El cumplimiento de la frecuencia de las actuaciones programadas, la utilización de los materiales comprometidos y cualquiera otra cuestión recogida en el PLAN DE SERVICIOS vigente.
- b) Check-list mediante inspección, de los indicadores de calidad descritos (INS) que medirán los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
- c) Elaboración de los mecanismos para la obtención de la calidad percibida o subjetiva y su análisis (calificación on line a través de intranet, encuesta, entrevistas personalizadas, etc.). Cualquiera de



los mecanismos adoptados para la obtención de la calidad percibida o subjetiva, y por tanto para la obtención de QP, será comunicada la mercantil adjudicataria. Las encuestas de satisfacción se realizarán con una periodicidad mínima de tres meses. Existirán otros mecanismos permanentes de evaluación de la satisfacción.

d) Informe mensual particular y global sobre el estado de limpieza (calidad objetiva) en el que se encuentran todos los edificios y centros incluidos en el Anexo I, valorado por aplicación de los Indicadores, y en base a la tipificación de las dependencias (ZONA: La, B y C) y los acuerdos de nivel de servicio exigidos para cada una de ellas.

e) Cumplimiento de las normas de uniformidad, que se especifican en el presente documento.

f) Cumplimiento de la legislación vigente, de aplicación en relación con los servicios objeto del contrato.

g) Realización de cuando menos cinco (5) visitas mensuales a edificios municipales de los incluidos en el Anexo I, elegidos aleatoriamente y en los que se levantará acta sobre la ejecución de los tratamientos comprometidos por la mercantil adjudicataria en su PLAN DE SERVICIOS, que deban prestarse el día de la inspección. Y se realizará un check-list de calidad objetiva correspondiente. En ningún caso uno mismo centro podrá ser inspeccionado dos meses consecutivos.

h) Cualquiera otra cuestión que fuera de interés controlar o inspeccionar, derivada tanto de las cláusulas y prescripciones, contenidas en los pliegos que rigen la contratación, como en el resto de documentación contractual suscrita por las partes.

El Ayuntamiento de Vigo, una vez realizado el trabajo de inspección, a través de los servicio técnicos designados para los procesos del control operativo de calidad, emitirá el correspondiente informe técnico que justifique la obtención de los coeficientes de calificación ya señalados (QG, QP, QO, QC) y la certificación correspondiente. Todos los informes y certificados serán comunicados al representante legal de la mercantil adjudicataria para su aplicación y corrección si procede.

De manera previa la cada trimestre el responsable del contrato, le comunicará la mercantil adjudicataria los procedimientos de inspección para la obtención de los coeficientes Q, y la ponderación de los indicadores, así como el modelo de encuestas de satisfacción a realizar, y de forma específica, durante los dos primeros meses del servicio, se diseñará el desarrollo específico de los procesos del método de inspección y evaluación en coordinación con la mercantil adjudicataria.

2.- OBTENCION DE LOS INDICES Q

2.1.- ÍNDICE QP, DE La PERSPECTIVA EXTERNA.

a) El índice “QP”, tiene por objeto establecer el indicar del nivel de calidad percibida por los usuarios, profesores, padres o cualquier otro colectivo relacionado, y se obtendrá a partir de mecanismos clásicos de consulta (encuestas) realizadas con criterios profesionales tanto en la forma de realizarla (telefónica, sms, etc.) cómo en el análisis de los resultados.

b) Tiene por objeto conocer el grado de satisfacción con el servicio de los colectivos afectados, así como la obtención de prioridades para la gestión, evolución de las percepciones y comparación

entre centros, si procede.

- c) El universo mínimo se conformará con la participación del personal docente y directivo de cada centro, así como por los padres y madres de los alumnos de cada centro.
- d) La muestra seleccionada la constituirán 100 personas seleccionadas que respondan telefónicamente a las preguntas diseñadas previamente. La margen de error se calculará aplicando la desviación estándar y considerando un nivel de confianza del 95%.
- e) El análisis se realizará según las técnicas de realización de encuestas para la medición de la satisfacción de los usuarios de servicios públicos. El resultado arrojará una puntuación de “x” puntos sobre un total de 100 que se situará segundo la siguiente tabla:

EQUIVANALENCIA	ESCALA DO INFORME
Muy mal / muy insatisfecho	0 puntos
Mal / Insatisfizo	25 puntos
Normal / ni satisfecho ni insatisfecho	50 puntos
Ben / satisfecho	75 puntos
Muy bien / muy satisfecho	100 puntos

Ponderación del índice QP

PUNTOS DEL INFORME	PONDERACION QP
Menor que 50 puntos	0,970
Mayor que 50 y menor o igual que 55 puntos	0,990
Mayor que 55 y menor o igual que 60 puntos	0,995
Mayor que 60 y menor o igual que 70 puntos	1,000

Mayor que 70 y menor o igual que 80 puntos	1,010
Mayor que 80 y menor o igual que 100 puntos	1,015

Las encuestas se realizarán trimestralmente, coincidiendo con los períodos de finalización del PLAN DE SERVICIOS en vigor. El resultado obtenido de la encuesta tendrá una validez de tres meses hasta la realización de la próxima, aplicándose durante este período el QP obtenido

2.2.- ÍNDICE QO DE CALIDAD OBJETIVO

El índice QO= Coeficiente de calidad objetiva del servicio, en base a unos ANS (acuerdos de nivel de servicio) y a unos INS (indicadores de nivel de servicio) que los mide. Se utilizará la calificación mediante inspecciones visuales y check-list, con la calificación de bueno, aceptable, y no aceptable. Para que el coeficiente QO resulte 1 deberá obtenerse como máximo un 20% de puntuación no aceptable.

El programa de inspección previsto contempla la visita de cinco centros al mes, elegidos de forma aleatoria y en los que se realizará el check-list indicado en la tabla de acuerdos de nivel de servicio ANS e indicadores. En cada centro visitado se medirán todos los parámetros indicados en los acuerdos de nivel de servicio obteniéndose para cada uno de ellos la calificación de BUENO, ACEPTABLE y NO ACEPTABLE, utilizándose las siguientes tablas de ponderación:

% BIEN	% ACEPTABLE	% NON ACEPTABLE	PONDERACION QO
0%	<80%	>20%	0,98
0%	<70%	>30%	0,95
0%	<60%	>40%	0,92
0%	<50%	>50%	0,90

Y a efectos compensatorios:

% BIEN	% ACEPTABLE	% NON ACEPTABLE	PONDERACION QO
<80%	0%	>20%	0,99
<70%	0%	>30%	0,97
<60%	0%	>40%	0,95
<50%	0%	>50%	0,93

2.3.- ÍNDICE QC DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE SERVICIOS

El índice “QC” es el coeficiente que indica el grado de cumplimiento por parte de la mercantil adjudicataria del PLAN DE SERVICIOS ofertado y actualizado de acuerdo con el deber de revisión trimestral, por parte del Ayuntamiento. Este índice tendrá el valor de (UNO) ”1” en caso de que el cumplimiento del comprometido en cuanto a horas de trabajo, frecuencias de trabajos programados, medios materiales empleados, etc., se cumpla con una margen de -3% respecto del recogido en el citado PLAN DE SERVICIOS vigente.

En este apartado se comprobarán las horas establecidas en el PLAN DE SERVICIOS, la utilización de los productos especificados, el cumplimiento de las frecuencias programadas, los relevos de personal por cualquiera causa, etc. Se inspeccionarán partes de trabajo, control de presencias, índices de absentismo, contrataciones y todo aquello que pueda certificar el cumplimiento del PLAN DE SERVICIOS.

A efectos de ponderación del índice QC se analizarán las horas efectivas de trabajo en todos los centros en comparación con las programadas, de acuerdo con la siguiente tabla de ponderación:

Nivel de cumplimiento de recursos en el PLAN DE SERVICIOS (en %)	PONDERACION QC
Mayor del 97%	1,00
Menor o igual del 97% y mayor del 90%	0,98
Menor o igual del 90% y mayor del 85%	0,96
Menor o igual del 85% y mayor del 80%	0,94



Menor o igual del 80% y mayor del 75%	0,92
Menor o igual del 75% y mayor del 70%	0,90
Menor o igual del 70%	0,50

Lo anterior coeficiente QC solamente será de aplicación en caso de que el producto QP X QO resulte menor que (UNO) “1” por lo que se considera indicador subordinado. En caso de que $QP \times QO < 1$ la obtención del coeficiente general QG será:

$$QG = QP \times QO \times QC$$

CAPÍTULO IX.- DEFINICIÓN DE LOS TRATAMIENTOS BÁSICOS PARA LOS PROCESOS DE LIMPIEZA:

En el presente capítulo se reproduce la descripción de los tratamientos de limpieza habituales, que en el ámbito del contrato tendrán la consideración de “técnicas de limpieza” mínimas a utilizar. Cada licitador podrá proponer en su PLAN DE SERVICIOS, la implantación de nuevos sistemas, equipos, métodos que redunden en un avance del servicio.

1.- BARRIDO.

ES una técnica sencilla mediante la que se reúne la suciedad suelta relativamente gruesa, con un cepillo y movimientos de empuje de atrás hacia delante, trabajando en posición erguida. El barrido es aplicable tanto para el mantenimiento considerado diario como periódico y sólo será de aplicación en suelos rugosos y desiguales, como hormigón, adoquines, aceras, etc., en pavimentos no continuos.

El cepillo es una herramienta consistente en un bloque de madera o materia plástica, donde se implantó fibras o pelos, duros(exteriores) o blandos (interiores) según el tipo, de origen sintético, animal o vegetal. En el centro del bloque que me la fuere el cepillo, se fija el mango, que deberá tener un largo mínimo de 150 cm, de manera que permita el trabajo erguido. El ancho puede variar de 25 a 60 cm, dependiendo de las circunstancias.

Cuando si procede al barrido, en la preparación, habrá que cerciorarse de la disposición de los siguientes materiales: cepillo, cepillo de mano, recogedor, bolsa de basura. En grandes superficies, gimnasios, pabellones, pistas etc, es aconsejable el uso de máquinas de barrer mecánicas o eléctricas, o aspiradores industriales si es el caso.

2.- FREGADO EN SECO-BARRIDO HÚMEDO.

El fregado en seco, con mopa Plan (MOPSEC), que ofrece un resultado de calidad a un coste adecuado, mediante lo que se reúne suciedad suelta y polvo, haciendo movimientos ininterrumpidos. ES una parte



del mantenimiento diario y se aplica en suelos continuos lisos y cerrados de materiales como piedra, madera o materias plásticas.

La mopa de fregado en seco, es una herramienta que consiste en un bastidor, generalmente metálico, unido a un palo, con o sin acoplamiento giratorio, sobre lo que se fija la mopa de flecos de algodón o material sintético. Sobre las mopas se ajustan los filtros o paños finos húmedos que favorecen la retención de polvo y suciedad. El aparato de fregado en seco, consiste en un hierro, en general de forma trapezoidal, con revestimiento de goma espuma en la parte baja, a la que se ajustan para la limpieza papeles o filtros impregnados de un sólo uso.

Al proceder al fregado en seco, el operario dispondrá del aparato de fregado en seco, paños húmedos o filtros, cepillo de mano y recogedor además de la correspondiente bolsa de basura. Todo el sistema que utiliza papel impregnado como el paño, se fijan de tal forma al aparato, que la parte inferior en contacto con el suelo sea uniforme. Como regla, se comenzará el trabajo en lugares de difícil acceso y por los bordes. Los espacios libres son tratados manteniendo en mango en la perpendicular del trapecio de barrido húmedo. Paños o filtros muy sucios no retendrán más suciedad, por eso, habrá que proveerse de elementos suficientes para completar el trabajo de un modo satisfactorio. En espacios con muebles, estos no se deberán ser desplazados cómo regla general, aunque habrá excepciones, como voltear caderas sobre un lado. ES importante, antes de comenzar, eliminar humedades de los suelos; los grandes espacios requieren de mopas anchas, en superficies y espacios normales, se requiere una mopa Plan de 60 cmts. Al término del proceso, no deberá sacudirse el mopsec, será cepillado hacia abajo y con suavidad para levantar el menor polvo posible.

Evita operaciones más complicadas y costosas, como el fregado húmedo que además precisa de un barrido previo.

- Evita el consecuente esfuerzo por parte del operario al suprimir esas lentas tareas.
- No es preciso cerrar al tráfico peatonal o de usuarios a zona objeto de tratamiento.
- Mejora el aspecto de las superficies y restaura el nivel de brillo.
- Alarga la vida tanto de la emulsión aplicada, como del cristalizado.
- Elimina la suciedad abrasiva, arenillas.
- Puede mejorarse el propio método con el uso de un producto captor de polvo, que impregnado sobre la mopa atrae el polvo y lo retiene en la misma.

3.- ASPIRADO DE POLVO.

ES un sistema de limpieza para eliminar mediante la aspiración (creación de vacío) la suciedad suelta y el polvo. ES un tratamiento del mantenimiento diario y se emplea tanto en pavimentos discontinuos (rugosos), como en suelo blando, moquetas, etc. Se utilizan cuándo perseguimos recoger mucha cantidad de polvo, evitando así que se levante en el aire.

Según la extensión de la superficie a tratar se empleará el aspirador correspondiente, así, para pequeñas superficies se utilizará una tipología similar al aspirador doméstico y para grandes superficies se requiere de un aspirador profesional. Para superficies aún mayores y de suciedad de mayor calibre será preciso el uso de un aspirador industrial. Debemos disponer siempre del aspirador, los tubos y las boquillas



adecuadas la cada superficie, así como bolsa de recambio (de tratarse de aspirador con bolsa), bolsa de basura para vaciado y cepillo de apoyo.

Dependiendo del tipo de suciedad y del previsto en el programa de trabajo previamente establecido, se podrá aspirar selectivamente o aspirar a fondo. Aspirado selectivo, es aquel que aplica sobre aquellos lugares que obviamente están sucios, mientras que el aspirado a fondo implica aplicar el tratamiento la toda la superficie, haya o no suciedad visible. Este tratamiento de aspirado a fondo, es el recomendado para el mantenimiento de pavimentos textiles. El aspirador industrial lleva siempre hacia adelante en largas pasadas sobre la superficie objeto de tratamiento, la una velocidad que permita el aspirado y succión de la suciedad que se pretende eliminar. Se comenzará, en un lugar donde se sitúe la toma de corriente, de forma que el cable no interrumpa e impida el avance de la máquina, y los giros se efectuarán al final de un recto, se tomarán siempre alejándose de la pared de comienzo, de forma que el cable se situará en todo momento sobre la superficie ya tratada.

4.-FREGADO A MANO

El fregado a mano, con fregona, consiste en la eliminación de la suciedad ligeramente adherida a la superficie, con la ayuda de una fregona (doméstica o industrial de un o dos cubos). Este tratamiento se corresponde de una tarea de mantenimiento diario que se aplicará en los espacios denominados "húmedos" como aseos, duchas, vestuarios, cocinas, etc. Se aplicará a su vez, para suelos de PVC, linóleo, piedra lisa, etc, es decir para espacios secos y de pavimento continuo, aunque deberán ir precedidos de una eliminación previa de suciedad y/o polvo.

Existen dos clases de fregonas, la doméstica que se compone de un sólo cubo, una cesta y el mocho; y el industrial mono cubo o doble cubo, compuesta por carrito con ruedas y prensa, con su correspondiente mocho. Esta última se utiliza en superficies grandes y diáfanas. No resultaría excesivamente apropiada en un aula por la proliferación de mesas y caderas que restarían rendimiento y eficacia al tratamiento.

Para que el tratamiento de fregado a mano resulte efectivo, debe combinarse con un previo de aspirado o fregado en seco. No deberá ejecutarse el tratamiento más de 6 a 8 m² a la vez, con pasadas anchas de 2 m, del contrario podría surgir fatiga. Se utilizará algodón para suelos porosos (menos madera) y sintético (sistema de tiras) para superficies poco porosas y de madera.

El sistema de fregado con doble cubo se utilizará siempre que la extensión de la superficie a tratar lo permita, resultando mucho más eficaz que el mono cubo. Se disponen de dos cubos, solución (agua limpio más producto) y agua sucio. Los cubos tendrán distinto color de forma que se garantice la distinción en todo momento de agua limpio y solución de agua sucio. El sistema de doble cubo se utiliza en superficies donde se precisa desinfección, o donde el nivel de higiene es un elemento u objetivo prioritario.

5.- FREGADO A MAQUINA.

Fregar la máquina es un método para despegar de las superficies a tratar la suciedad fuertemente adherida, con la ayuda de una rotativa con cepillo de pelo duro para espacios pequeños, y una fregona

aspiradora para espacios más amplios y grandes superficies.

Se usa la fregadora automática de tamaño adecuado en consideración a la superficie.

Antes de comenzar el fregado resulta imprescindible eliminar la suciedad suelta que pueda encontrarse sobre la superficie (aspirado, barrido húmedo, etc). Se dispondrá de toma de corriente, agua, máquina adecuada, depósito de líquidos y cubo, discos de cepillo (para suelos rugosos), pads (para suelos lisos), productos de limpieza, recipientes de medida, bolsas de basura, trapos y cepillo duro para suelos rugosos.

6.- ASPIRADO DE AGUA.

El aspirado de agua es un tratamiento que consiste en eliminar de un suelo o superficie, de forma sistemática, agua y humedad con una aspiradora de agua. Se aspiran líquidos como consecuencia lógica del fregado la máquina, también en caso de inundaciones, escapes de agua, o limpieza a fondo de instalaciones sanitarias.

Se deberá disponer de acceso a toma de corriente, manguera de aspiración, tubo o tren de aspiración, boca de aspirado de líquidos. ES capital que se compruebe el buen funcionamiento del flotador del equipo.

Se comenzará el aspirado desde un lugar seco, de esta forma tanto el calzado del operario como las ruedas del equipo no se mojarán evitando así la creación de rastros de pies y ruedas sobre la superficie ya limpia. La aspiración de agua o líquidos se ejecuta en dirección de avance, haciendo recorridos o pasadas cortas, de 40 a 60 cm de largo, que se sobreponen entre sí, permitiendo el trabajo en posición erguida.

7.- LIMPIEZA HUMEDA DE APARATOS SANITARIOS Y ASEOS (ELEMENTOS DE BAÑO)

Deberán mojarse todas las instalaciones con solución de limpieza a base de bactericidas, desinfectantes adecuados, mediante lo uso del pulverizador. Dejar actuar, enjuagar y donde resulte necesario apoyar el tratamiento con el uso de cepillo. Para la limpieza diaria de suelos, alicatados y aparatos sanitarios se utilizarán productos desinfectantes y bactericidas con poder remanente, para evitar contagios como hongos. Se aspirarán periódicamente de las zonas altas.

Son consideradas instalaciones sanitarias espacios como aseos, duchas, vestuarios cuartos de baño, lavaderos y fregadoiros. También se denominan la estos lugares “espacios húmedos”, por el hecho que la limpieza de estos es siempre húmeda.

El abundante uso de agua, sobre todo se esta es dura, causa incrustaciones calcáreas y otras clases de suciedades minerales en las instalaciones y equipaciones sanitarias, de modo que resulta aconsejable trabajar en estos con productos y soluciones de elevado poder descalificador. Entre los productos de limpieza sanitaria se distinguirá según su uso, productos de uso diario y uso periódico. Para el uso diario se suele emplear un producto especialmente desarrollado para este fin, ni lexía ni polvos abrasivos. Para



la limpieza periódica hay productos específicos, usualmente más fuertes y con gran poder descalcificador, desengrasante y de limpieza general. Si nos encontramos con incrustaciones y manchas calcáreas en inodoros y urinarios, la solución pasará por aplicar un producto de limpieza para sanitarios sin diluir sobre la incrustación o mancha; dependiendo del tipo de producto, transcurridos de 5 a 20 minutos, la incrustación o mancha se disolvió y se procederá a su enjuague.

En las duchas resulta de capital importancia lo mantenerlas secas y ventiladas. Si se observan manchas negras en los bordes de las duchas, llaves, siliconas, mamparas, etc., es que proliferaron hongos, y deberá utilizarse un tratamiento de choque. Las alcachofas de las propias duchas deberán estar desincrustadas y desinfectadas, en prevención de legionelosis.

Persiguiendo el objetivo de ejecutar el tratamiento de manera más eficaz, si el número de instalaciones sanitarias a limpiar lo permite, se recomienda el uso de un carro de trabajo, que reúna las características necesarias de resistencia, etc. El contenido de este 'carro de materiales móvil' deberá ajustarse a las necesidades del tratamiento a ejecutar a nivel de materiales, productos y útiles.

Los inodoros, lavabos, urinarios, duchas, etc., tienen una superficie esmaltada cerrada que se daña por el uso de polvos abrasivos, el incluso sucede con pilas e instalaciones de acero inoxidable. El efecto de los polvos abrasivos es de tal potencia, que suele arrastrar junto a la suciedad parte de la superficie objeto de limpieza, de ahí que deba restringirse su uso. La grifería y elementos metálicos suelen concentrar elevado niveles de calcificación por efecto del agua, ofreciendo un aspecto blanquecino y falta de brillo, de ahí que deban limpiarse con producto descalcificador diluido. El uso de lejía con productos ácidos es de elevado riesgo y peligro, de ahí que deba restringirse su uso.

8.- LIMPIEZA CON MOPA IMPREGNADA

El sistema de limpieza con mopa impregnada consiste en la utilización de una mopa de varias medidas con el textil impregnado, y cuyo diseño permite llegar hasta los rincones más difíciles. Las mopas impregnadas pueden garantizar un ahorro significativo en herramientas y repuestos, producto captor de polvo y tiempos de trabajo. Con la mopa impregnada se retiene hasta un 80% más de suciedad y reduce el tiempo de trabajo en un 50%. Además de retener el polvo y suciedad, según algunos estudios, su impregnación reduce sensiblemente la contaminación del aire, la difusión de gérmenes y bacterias lo que resulta recomendado para reducir el incidente de alergias. No debemos olvidar que permite a su vez limpiar muy eficazmente suelos cristalizados sin necesidad de humedad, contribuyendo a la prolongar la vida de los mismos. En su vida útil a mopa impregnada puede llegar a limpiar hasta 7.000 m² con un nivel de suciedad medio/alto.

9.- ABRILLANTADO O METODO SPRAY

Abrillantar es mantener o reparar una capa protectora en un suelo, con la ayuda de una máquina rotativa (adaptada) de 200 r.p.m y una emulsión de spray o cera. Se denomina también de limpieza en seco. ES una tarea de las periódicas y se aplica a suelos continuos y cerrados, como PVC, marmol, pulido, piedra artificial, linóleo, etc., protegidos con ceras o emulsiones acrílicas.



Se utilizará una máquina rotativa, con accesorios para abrillantar y discos apropiados (lana en seco). Antes de comenzar la tarea hay que comprobar la disposición de energía, aparato de barrido húmedo, cepillo, recolledor, bolsas de basura, rotativa, accesorios de abrillantado, discos o pads adecuados y emulsión de spray o cera.

Se pulveriza el suelo con producto adecuado en una superficie no mayor de 1-2 m² y a continuación se pasa la rotativa el número de veces necesario para el suyo secado dejando el suelo en las condiciones deseadas.

10.- ABRILLANTADO CON MÁQUINA DE ALTA VELOCIDAD

Método donde se emplea una rotativa de altas rpm (mínimo 400 rpm), denominada también de alta velocidad, de manera que se garantiza un resultado excelente con comodidad y rapidez.

Será de aplicación para abrillantar suelos lisos, suelos irregulares y reparación de suelos. Se dispondrá de energía eléctrica para la alimentación, rotativa de alta velocidad, spray, etc. Adicionalmente aplicará a la la superficie con carácter previo un barrido húmedo, y se dispondrá de todo el material necesario para garantizar la correcta aplicación del tratamiento.

11.- APLICACIÓN DE CERAS

A aplicación de cera consiste en repartir de forma sistemática una emulsión autobrillante u otro sistema de protección de suelos en pavimentos que demanden este tratamiento, con ayuda de una fregona o un distribuidor de ceras. De esta forma se aplica una capa protectora al suelo y se facilita su mantenimiento diario y periódico. La aplicación de ceras duras o emulsiones autobrillantes se puede efectuar con ocasión de la primera limpieza, o como tarea final de la limpieza principal (conservación del suelo). Tan sólo se puede aplicar este método en suelos secos y limpios.

12.- DECAPADO DE VIEJAS CAPAS DE PROTECCIÓN.

Decapar es una forma sistemática para eliminar viejas ceras y capas de protección, con la ayuda de una máquina rotativa de agua y productos decapantes, para a continuación enjugar bien el suelo y proceder al suyo secado con aspirador de agua. Preparar el pavimento para la aplicación de una emulsión autobrillante u otro sistema de protección me la fuere parte de la limpieza principal total.

13.- SISTEMA DE INYECCIÓN EXTRACCIÓN.

Forma parte de los tratamientos de limpieza principales, con frecuencia más baja. Este sistema si base en el lavado de moquetas y superficies textiles y se aplica allí donde se encuentra suciedad húmeda. En los supuestos donde la suciedad se encuentre fuertemente adherida a la moqueta, resulta aconsejable aplicación de un sistema más completo ayudado de un champuneado seguido de inyección extracción. Para moquetas de pelo largo o para moquetas sensibles a la acción mecánica, el sistema de inyección extracción resulta el único válido. Se persigue eliminar la suciedad adherida y fuertemente incrustada en la moqueta. Inyección de solución limpiadora la baja presión para su posterior extracción mediante aspiración.

14.-CHAMPUNEADO DE ALFOMBRAS Y MOQUETAS.

Existen dos métodos, de espuma seca y de espuma húmeda.

En el método de espuma seca, esta es fabricada dentro de un generador, que convierte un producto líquido en una espuma con menos del 5% de agua. Una máquina rotativa, proveída de un generador de champú y un cepillo de champunear para fregar suave la moqueta. El movimiento rotativo distribuye el champú uniformemente en las superficies trabajadas, lo que permite a continuación su aspirado. El aspirado puede ejecutarse con cualquiera aspiradora, pero resulta conveniente utilizar una de alta potencia.

En el método de espuma húmeda, se trabaja con un champú en forma líquida y se sustituye el generador de espuma por un depósito normal para máquinas rotativas que se llena de agua y champú y que se aplica sobre la superficie de la moqueta a tratar. La espuma se desarrolla por fricción entre el cepillo y la rotativa con el pelo de la moqueta. Así, y por efecto de la fuerza de la rotativa, la espuma penetra en el interior de la moqueta, el champú disuelve la suciedad y por capilaridad de las burbujas de la espuma, esta asciende a la superficie, para a continuación proceder a su aspiración.

15.- ELIMINACIÓN DE MANCHAS.

A La hora de proceder a la eliminación de manchas, los factores a tener en cuenta serán: la sustancia que provocó la mancha, la concentración de la mancha, el tipo de fibra del suelo textil y su colocación. Ha de evitarse la formación de cercos, migración de colorantes, distorsión del pelo y la decoloración permanente.

CAPÍTULO X.- DEFINICIÓN DE Las SUPERFICIES A LIMPIAR:

Al igual que en caso de la descripción de las técnicas de limpieza más apropiadas, indicaremos a continuación la tipología de superficie, a la que deberá adaptarse la técnica de limpieza y el producto mas eficaz y eficiente.

1.- CRISTALES.

En el caso del mantenimiento diario, se deberá realizar un rociado de la superficie con limpia cristales o solución a base de agua, limpiar con gamuza, vileda cristales o papel absorbente.

Como mantenimiento periódico, enjugar la superficie con esponja o moja cristales con agua y solución limpiadora. En la limpieza de cristales por el interior se deberá trabajar siempre con la mínima cantidad de agua y controlar con frecuencia el estado de las gomas limpia cristales.

Herramientas de uso general: cubo, esponja, ballesta secante, mojador, limpia cristales, pértiga y codo de pértiga, rasca vidrios, gamuza de cristales y paño para recoger sobrantes de agua. El producto de uso común es solución a base de agua con jabón limpiador neutro, debiendo estar el cristal siempre mojado.



No utilizar pulidor o abrasivos.

Las pantallas TFT, PLASMA o LCD tan sólo se limpiarán con una bayeta de microfibras suave y sin agua. Cualquiera otro método podrá dañar la superficie. Nunca dispensar con pulverizador sobre este tipo de pantallas.

2.- TEXTÍS

Las superficies a base de tejidos o telas se encontrarán en caderas, sillones, alfombras, cortinas, estores, etc.. El polvo se eliminará mediante lo uso de aspirador, medios manuales para la retirada de manchas utilizando productos a base de espumas secas. Para la eliminación de la mancha, se procederá la un fregado de fuera hacia dentro de la mancha para que esta no se extienda. Si se identifica la mancha como provocada por aceite o por algún líquido deberá usarse un producto absorbente como polvo de talco o bicarbonato. Existen en el mercado máquinas para la limpieza de superficies textiles y tejidos ?inyección extracción? que funcionan con agua caliente o frío. Inyectan solución de limpieza y aspiran lo liquido sobrante junto a la suciedad eliminada.

3.- CROMADOS.

Situados en patas de caderas, tiradores, ponemos, etc., materiales con un revestimiento de metal “cromado”. Se tendrá en consideración que el cromado es una aleación de hierro, aluminio y acero que reviste un material para ornamentar y dar elegancia a su terminación. En este revestimiento deberá tenerse en cuenta su gran sensibilidad a los productos químicos. En consecuencia se aplicarán tratamientos y limpiezas de mantenimiento con producto protector, detergente neutro y posterior secado a fondo de la superficie. Se recomienda el uso de aceites para su limpieza y cuidado. Las manchas de óxido se atacarán la base de pulimentos.

4.- FALSOS TECHOS.

La limpieza de falsos techos, superficies pintadas y paredes empapeladas lavables, se resuelve con la aplicación de una solución enzimática, que se pulveriza sobre la superficie a tratar. Esta solución penetra en profundidad sin necesidad de frotar (se deja actuar en superficies porosas y absorbente unos minutos, con posterior aclarado), las enzimas neutralizan las macropartículas de suciedad disolviéndolas, para su posterior descomposición por el oxígeno del ambiente. Este producto enzimático deberá ser biodegradable, no tóxico, y no ha de alterar las calidades ignífugas de las superficies objeto de tratamiento.

5.- PUNTOS DE LUZ

Se limpiarán sólo por su parte externa y mediante trabajos programados.

6.- PAREDES.

Su limpieza varía en función de la dependencia y características de las mismas; para azulejos de cocinas



se utilizarán desengrasantes, en el caso de paredes pintadas en aulas y despachos se desempolvarán con cepillo seco o aspirador y con menor regularidad se les pasará bayeta húmeda absorbente o vapor. Si se trata de azulejos de aseos y duchas, se usarán bayetas secantes, productos higienizantes, desinfectantes, anti cual, etc.

7.- MATERIAL INFORMÁTICO Y TELÉFONOS.

ES importante a reducción de polvo en suspensión que al largo del tiempo perjudican a los propios equipos. Para la limpieza en superficie se habían utilizado productos antiestáticos con el fin de evitar las averías que la electricidad estática produce en los equipos ofimáticos.

En cuanto a los teléfonos y otros teclados de uso frecuente, se desempolvarán y desinfectarán evitando las averías por derrames de líquidos.

8.- RADIADORES.

Los radiadores se mantendrán libres de polvo por aplicación de limpieza con baeta húmeda procediendo periódicamente la una limpieza a fondo con producto desinfectante con el fin de evitar zonas de refugio de bacterias.

9.- REXILLAS DE IMPULSIÓN Y RETORNO DE CLIMATIZACIÓN.

Las rejas se limpiarán mediante la utilización de aspirador especial de filtro total, con mango telescópico, de ser necesario. Se repararán las partes menos accesibles con paño humedecido y producto desinfectante y de acuerdo con las frecuencias se desmontarán y limpiarán con desinfectante, para evitar enfermedades de transmisión aérea.

10.- CHICLES.

En pavimentos de moqueta se utilizarán disolventes adecuados, para a continuación enjuagar con agua, en suelos duros se utilizará espátula en buenas condiciones o incluso limpieza con maquinaria especializada.

11.- RESIDUOS.

La retirada de desperdicios y basuras, en cada una de las fracciones se efectuará de acuerdo con las normas establecidas en el presente documento.

12.- ELEMENTOS METÁLICOS.

Se establecerá la limpieza de acuerdo al tipo de material, al estado de la superficie y al tipo de suciedad. Para el aluminio se emplearán productos neutros, conteniendo tensioactivos, exentos de abrasivos, para suciedades poco importantes. Para suciedades grasientas más difíciles de eliminar, se usarán detergentes también neutros pero que incorporen partículas abrasivas, esto ayudará a eliminar estas



suciedades sin tener que utilizar paños abrasivos que podrían rayar el aluminio, se aplicarán productos de éteres fosfóricos con la ayuda de tampones.

Se ejecutará a su vez un tratamiento anti huella a fin de proteger su superficie y se limpiarán con la frecuencia necesaria con limpia metales adecuados, y en su caso, se aplicará producto protector que evite oxidación del metal de forma que garantice el aspecto original.

Se evitará el empleo de lana de acero no inoxidable (por riesgo de incrustaciones de partículas ferrosas que llevan a la corrosión de forma inevitable), el uso de cepillos muy duros que rayen la superficie, la aplicación de productos denominados “enceradores” que dejan película de grasa y fregar las superficies en sentido transversal a las líneas de pulido.

13.- ACERO INOXIDABLE.

El acero inoxidable posee propiedades como su belleza externa y su resistencia a la corrosión. La permanencia de manchas o adherencias de composición salina o férrica por largo tiempo suele ocasionar problemas de corrosión que al avanzar puede llegar a abrir agujeros en la superficie. Es preciso comprobar con cierta frecuencia, el estado superficial del acero inoxidable y efectuar la debida limpieza de manchas y mohos.

Los aceros inoxidables se limpiarán con productos detergentes neutros con secado posterior y se excluirá todo agente abrasivo que pueda rayarlo, o cualquier producto de características muy ácidas que pueda alterar sus calidades. Para su limpieza es preciso lavar la conciencia y ejecutar un bueno aclarado. En caso de observar adherencias salinas o restos de grasas, eliminar estas con detergentes neutros y pulidor tipo esponja y secar adecuadamente con trapo seco. Si estos restos se dejan cierto tiempo dichas zonas cambian de color (decoloran) y con frecuencia son el orígenes de ataques corrosivos puntuales. Para eliminar las manchas de grasas, contaminación ambiental, etc., en primer lugar se intentará suprimirlas mediante la aplicación de solventes neutros o bien empapados con agua caliente y a continuación fregar (en sentido a la línea de pulido del acero) con esponja o pulidor de acero inoxidable. En caso de que se aprecien mohos, se deberá fregar (en sentido a las líneas de pulido) con esponja o pulidor de acero inoxidable empleando detergente neutro y a continuación proceder a su aclarado con agua, de forma que se eliminen los restos de detergente o producto limpiador.

14.- EXTINTORES.

Se procederá a su limpieza de polvo acumulado y se lustrará la parte bronceada. Los nichos para mangueras se higienizaran por la parte exterior. Se extenderá la limpieza a su parte interna y accesorios de bronce de la manguera.

15 PUERTAS.

Los roces de las puertas o de los accesos a los locales (marcos, interruptores, tiradores, ponemos, etc) se limpiarán con la frecuencia suficiente para que estén en todo momento en perfectas condiciones de limpieza y desinfección. Se eliminarán manchas de grasa, barro, pinturas etc, en el momento en que se



detecten independientemente de la frecuencia programada.

16 EXTERIORES Y PATIOS.

La limpieza de exteriores y patios dentro de las dependencias, se prestará conforme al siguiente procedimiento:

- Vaciado de papeleras.
- Retirada de suciedad (papeleras, envases, plásticos, restos de comida, hojas secas, etc.).
- Barrido de patios, terrazas, bien manual, de forma mecánica o mixta según las posibilidades.
- Retirada de colectores correspondientes de basura y residuos internos encontrados en el recinto.

17.- MOBILIARIO.

El mobiliario se mantendrá en condiciones limpias y atractivas retirando escrupulosamente el polvo en toda su superficie con bayeta tratada. Los muebles lavables (formica y melanina) se fregarán con regularidad, aplicando una fina capa de producto protector neutro (sin ceras) que evite que la suciedad se adhiera a la superficie. A los muebles de madera se les aplicará periódicamente una cera especial para que se mantengan en condiciones originales, y de en todo momento sensación de ser nuevos, empleándose bayetas absorbentes, poco agua, y detergentes neutros. La sillería tendrá el mismo tratamiento que lo apuntado con anterioridad, salvo en aquellas que estén tapizadas, a estas se las mantendrá exentas de polvo mediante lo uso de aspirador de filtro total. Con la periodicidad necesaria se aplicará un tratamiento de limpieza mediante lo uso de espuma seca con máquina champuneadora para el mantenimiento de las calidades propias, y aspecto físico de la tapicería. Los sillones, tresillos y demás elementos de mobiliario tapizados recibirán en general el mismo tratamiento descrito con anterioridad.

18.- SUELOS DE MADERA.

Pola su nobleza requieren de extremo cuidado. El mantenimiento se prestará mediante lo uso de mopa, retirando pequeñas manchas de concentración de jabón o limpiador intensivo con ayuda de paño escurrido, así como las pequeñas manchas que aparezcan entre lavado y lavado. Aspirado de la superficie y aplicación de un tratamiento posterior a base de ceras con ayuda de máquina de disco.

19.- SUELOS DE OTROS PAVIMENTOS

Para los pavimentos de mármol se eliminará la suciedad con mopas, fregando con agua y detergente neutro. Se recomienda el tratamiento por medios mecánicos con productos tapa poros y posterior abrillantado.

En los suelos de una piedra caliza se eliminara la suciedad mediante fregado con mopa, agua y detergente neutro. Se tratará con productos tapa poros incoloros y autobrillantes que penetren en la piedra sin formar película en la superficie.



En los suelos de granito pulido se eliminará la suciedad con mopas, fregando con agua y detergente neutro o ácido en la proporción adecuada. Se deberá humedecer el menos posible. Se tratará con medios mecánicos o vitrificado y encerado.

Los suelos de terrazo, aunque tengan aspecto compacto, siempre contienen poros y se van deteriorando por la acción química de los productos y por la misma suciedad. Se habían evitado productos ácidos, incluso los más débiles y diluidos. Se realizara un barrido húmedo y fregado con productos tapaporos de tipo penetrante y posterior acristalado. Una vez tratados, deben limpiarse con mopas dotadas de productos que atraen el polvo y abrillantan.

En los suelos de mosaico hidráulico se realizará un fregado a mano o la máquina, empleando agua y detergente neutro antiresbaladizo y autobrillante que proteja y realce el brillo natural del suelo.

Los suelos de baldosa cerámica se limpiarán mediante fregado a mano con una solución detergente. Excepcionalmente se utilizará el sistema rodex con disco abrasivo suave. Se utilizarán aceites tapaporos en la cerámica no esmaltada, una vez que se tenga la seguridad de que ya no contiene ácido oxálico. En la cerámica esmaltada se puede emplear una emulsión que permita obtener en los lugares más frecuentados, una película que evite un desgaste demasiado acelerado.

En los suelos de gres se realizará barrido húmedo por los procedimientos normales. En las esquinas, juntas del suelo y pared es aconsejable utilizar un producto fuerte con cierta periodicidad.

Los suelos de goma o plástico se limpiarán mediante barrido húmedo con cualquier detergente.. Se existieran manchas de grasa que no se eliminaran con un simple fregado se podrán utilizar materiales como acción mecánica energética.

20.- LIMPIEZAS EN ALTURA.

Se debe garantizar que la tarea de limpieza exterior de ventanas, fachadas, cubiertas etc, se ejecuta con el menor riesgo posible para los operarios, cumpliendo con todas y cada una de las normas establecidas en materia de prevención de riesgos laborales. Todo el personal destinado a labores de limpieza de altura, deberá recibir el preceptivo curso de capacitación.

21.- PERSIANAS

Se limpiarán tanto las láminas como las cintas que las sustentan, utilizando un detergente neutro.

22.- CORTINAS Y CORTINÓNS

Se lavaran y plancharán, realizando limpieza en seco en el caso de los cortinones

23.- BANDERAS



Las banderas exteriores e interiores, dependiendo del tipo de tejido se lavarán y plancharán, o se limpiarán en seco. La adjudicataria deberá indicar a los STM o órgano de control delegado cuando procede el relevo de las banderas por su deterioro.

24.- PAPELERAS

Se utilizarán los procedimientos que correspondan según el material de que estén hechas y del tipo de residuos que contengan, de tal forma que no emitan olores. Las de tipo metálico, de existir, no podrán permanecer húmedas por lo que deberán limpiarse por medios secos para evitar la oxidación.

25.- ASCENSORES

A limpieza disteis recintos se hará de forma continua eliminando las huellas de dedos y marcas en general, abrigantándose los suelos y paredes de la cabina, así como las puertas de cada planta utilizando elementos que no deterioren ni causen daños en su estructura. Si las cabinas estuvieran tapizadas y realizará aspirado.

26.- ARCHIVOS.

Se limpiará el polvo de los libros y documentos, incluyendo baldas y la estructura portante, manteniendo la orden existente. Se utilizarán aspiradores de baja potencia, paños secos y cepillos de cerdas suaves. No se empleará agua para evitar el deterioro de encuadernaciones y papel.

27.- DEPENDENCIAS SIN USO

Cuando alguna de las dependencias objeto del contrato si cierre provisional o definitivamente y por eso no proceda realizar la limpieza habitual, el adjudicatario procederá a la adaptación de sus recursos y la inclusión de la dicha circunstancia en el PLAN DE SERVICIOS a la espera de la decisión sobre la modificación o no del contrato.

Vigo 20 de septiembre de 2016.

Documento firmado digitalmente en la fecha que figura al margen por:

El Jefe del Servicio de Limpieza.

D. Benjamín Collazo Rodríguez

El Jefe del Servicio Administrativo y Control Presupuestario del área de Fomento

D. Óscar Couce Senra