

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SERVICIO DE LIMPIEZA Y LAVANDERÍA EN EL ALBERGUE JUVENIL DE CORTES DE LA FRONTERA (MÁLAGA) INTEGRADO EN LA RED DE ALBERGUES JUVENILES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, GESTIONADA POR LA EMPRESA ANDALUZA DE GESTIÓN DE INSTALACIONES Y TURISMO JUVENIL, S.A. (INTURJOVEN).

Expediente: 006/26

Título: Contratación del servicio de limpieza y lavandería en el Albergue Juvenil de Cortes de la Frontera (Málaga) perteneciente a la Red de Albergues Juveniles de la Junta de Andalucía, gestionada por la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (INTURJOVEN).

Código NUTS del lugar principal de ejecución: ES617

Código CPV:

- 0911200-8 Servicios de limpieza de edificios
- 98310000-9 Servicios de lavado y limpieza en seco
- 98311000-6 Servicios de recogida de lavandería
- 98312000-3 Servicios de limpieza de artículos textiles
- 98315000-4 Servicios de planchado

PRIMERA. - OBJETO:

El presente Pliego tiene por objeto la definición de las condiciones técnicas que van a regir la contratación del servicio de limpieza en el Albergue Juvenil de Cortes de la Frontera, sito en Ctra. Villamartín – Puerto del Espino Km. 51'600 de Cortes de la Frontera (Málaga), gestionado por la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (INTURJOVEN).

El servicio de limpieza se concreta en el acondicionamiento de las habitaciones y cabañas existentes en el Albergue Juvenil, así como de todos los recintos y zonas comunes del mismo, conforme a las especificaciones establecidas en el presente Pliego.

Las exigencias que se detallan en el presente Pliego serán complementadas con lo previsto en el procedimiento de pisos de INTURJOVEN adjunto al presente Pliego como **Anexo I**.

SEGUNDA. - ALCANCE DEL SERVICIO A CONTRATAR:

La prestación del servicio incluirá la limpieza de todas las dependencias del Albergue Juvenil.

Serán de cuenta de INTURJOVEN los artículos de limpieza y útiles a emplear en los trabajos a realizar, así como la reposición del papel higiénico y toallas de papel desechables, y el lavado de la lencería.

El orden de la limpieza será marcado por la Dirección del Albergue Juvenil de Cortes de la Frontera o persona en quien delegue, y se notificará por escrito a la empresa adjudicataria especificando las prioridades y el número de ocupantes de cada alojamiento. Las limpiezas generales (2 al año para los alojamientos, y mensuales para los baños de los mismos), serán programadas y consensuadas con la Dirección del Albergue, debiendo la persona adjudicataria emitir un presupuesto con el importe de estas limpiezas por cada una de las dependencias.

La contratación del servicio incluye las siguientes prestaciones:

A. Tareas propias de limpieza:

Consiste en la preparación y limpieza de los diferentes recintos de la instalación para su uso por parte de la clientela, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en materia higiénico-sanitaria, basado en el sistema de APPC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos).

El servicio, incluye las siguientes zonas:

I. Zona de alojamientos

- 12 cabañas de 4 pax equipadas con 2 camas, sofá cama, cocina americana y baño
- 2 cabañas de 4 pax equipadas con 4 camas, cocina americana y baño.
- 11 cabañas de 6 pax equipadas con 4 camas, sofá cama, cocina americana y baño.
- 15 habitaciones de 4 pax dotadas de baño y equipadas con literas.

- 2 habitaciones de 8 pax dotadas con baño y equipadas con literas.

II. Zonas comunes

- Sala de TV equipadas con baños comunes masculino (2) y femenino (2)
- Recepción y despacho
- Recinto y vestuarios de piscina

B. Tareas en lavandería:

El servicio de lavandería se concreta en la recogida de ropa sucia, lavado, secado y planchado, si fuese el caso, y entrega de la misma a la Instalación.

Será la dirección del centro, o persona en quien delegue, la que fije el lugar para la entrega así como de recogida.

- En caso de que se use la maquinaria de la Instalación:
 - Tareas de lavado y secado de ropa
 - Distribución de la lencería limpia en los almacenes y offices de ropa limpia
 - Acondicionamiento y limpieza de maquinaria, útiles y dependencias de lavandería y almacenes generales de lencería.
- En caso de que el Albergue Juvenil use los servicios de una lavandería externa:
 - Reportar a la gobernanta, o persona que decida el director del centro, de cualquier incidencia detectada en el servicio.
 - Recuento de las piezas de lencería tanto en la entrega como en la recogida de la ropa limpia por la lavandería externa.
 - Distribución de la lencería limpia en los almacenes y offices de ropa limpia
 - Acondicionamiento y limpieza de los almacenes generales de lencería.

Los parámetros para considerar la correcta prestación del servicio serán los siguientes:

A) **TAREAS PROPIAS DE LIMPIEZA:**

Que incluye, como mínimo, los siguientes trabajos:

1. En el momento de la apertura del Albergue Juvenil: se requerirá la limpieza a fondo de todas las dependencias de la instalación:
 - ❖ Limpieza de cortinas y rieles o barras
 - ❖ Deshollinado de techos
 - ❖ Limpieza de la luminaria
 - ❖ Limpieza de cristales y espejos

- ❖ Fregado de paredes y techos
 - ❖ Limpieza de azulejos, cortinas de baño y sanitarios de todos los baños de la instalación
 - ❖ Aspirado de colchones
 - ❖ Limpieza profunda del suelo (decapado, encerado y abrillantado si fuese necesario).
2. En el momento del cierre del Albergue Juvenil: se requerirá la limpieza y recogida de todos los enseres y dependencias de la instalación.
3. Limpieza diaria (lunes a domingo ambos incluidos):

En este caso, se deberán llevar a cabo, **en el turno de mañana** (de 8.00 a 16.00 horas) la limpieza de las dependencias comunes del Albergue. En particular, la Recepción y las zonas comunes se limpiarán a primera hora, de forma que la clientela encuentre estas zonas limpias cuando vaya a acceder a ellas.

Esta limpieza comprenderá:

- ❖ Limpieza de polvo por procedimiento en seco o húmedo y barrido y fregado de suelos de la recepción, zonas comunes abiertas al cliente, despachos, pasillo y escaleras.
- ❖ Vaciado y limpieza de papeleras. Retirada de embalajes, desperdicios y objetos que deterioren la imagen del edificio tanto en su interior como en los exteriores, trasladándolos al lugar asignado para ello.
- ❖ Limpieza completa de aseos comunes. Sanitarios y suelos. Reposición de fungibles (papel, gel, etc...)
- ❖ Limpieza y orden del mobiliario que pudiese existir en el exterior.
- ❖ Repaso de cristalerías y espejos

El **turno de tarde** (16.00 a 22.00 horas), se reservará para las siguientes tareas:

- ❖ Limpieza completa de aseos comunes. Sanitarios y suelos. Reposición de fungibles (papel, gel, etc...)
- ❖ Repaso de suelos de todas las zonas abiertas al público (vestíbulo de entrada, escaleras, sala de T.V., etc...)
- ❖ Vaciado de papeleras y retiradas de embalajes, desperdicios y objetos que deterioren la imagen del edificio tanto en su interior como en los exteriores, trasladándolos al lugar asignado para ello.
- ❖ Repaso de cristalerías y espejos

4. Limpieza semanal: La Dirección del Albergue Juvenil, junto con la empresa adjudicataria, establecerán el día de la semana reservado para la limpieza de almacenes y offices de limpieza y lencería, así como para el vestuario de personal.

5. Limpieza trimestral: Todos los cristales de la instalación serán limpiados con una periodicidad trimestral.
6. Limpieza mensual: Con carácter mensual se limpiarán a fondo todos los baños de la instalación, incluyendo el fregado de paredes, techos, azulejos, espejos, cristales y de cortinas de baño.
7. Limpieza semestral: En caso de que el Albergue Juvenil permaneciese abierto al público por más tiempo del estimado inicialmente, las habitaciones, salas y salones del Albergue, habrán de ser limpiadas a fondo con esta frecuencia, consistiendo las tareas en este caso en:
 - ❖ Limpieza de cortinas y rieles o barras
 - ❖ Deshollinado de techos
 - ❖ Limpieza de la luminaria
 - ❖ Limpieza de cristales y espejos
 - ❖ Fregado de paredes y techos
 - ❖ Limpieza de azulejos, mamparas o cortinas de baño y sanitarios de todos los baños de la instalación
 - ❖ Aspirado de colchones
 - ❖ Limpieza profunda del suelo (decapado, encerado y abrillantado si fuese necesario).
8. Limpieza a demanda: La limpieza de habitaciones, salas y salones se realizará siguiendo las indicaciones de la persona responsable del contrato, o de la Dirección del Albergue Juvenil, quienes establecerán si se trata de un simple repaso, o una de una limpieza de entrada o salida, así como la necesidad de realizar un cambio de la lencería, de conformidad a lo siguiente:
 - ❖ Habitación/ cabaña de salida: Es aquella en la que el cliente deja la plaza vacía, dando por terminada su estancia; por lo que se procederá a preparar el habitáculo para poder ser asignado a otro cliente.

Una dependencia se considerará limpia cuando:

- ✓ Haya sido convenientemente ventilada
- ✓ La papelera este vacía y provista de bolsa
- ✓ No exista resto de polvo o suciedad en suelos, paredes, mobiliario, cristales y otros enseres.
- ✓ No haya huellas en los cristales de las ventanas
- ✓ Las camas se presentarán, según establezca en cada caso el Procedimiento de pisos implementado en INTURJOVEN.
- ✓ La lencería usada haya sido retirada para ser llevada a la lavandería o lugar habilitado en el caso de que el centro no disponga de tal dependencia, para su lavado.

- ✓ Las cortinas estén limpias y corridas sin ningún gancho fuera del riel o de la barra.
- ✓ Todos los elementos como luces, etc... funcionen correctamente y estén apagados.
- ✓ Las perchas estarán colocadas para el mismo lado y en un extremo de la barra.
- ✓ El suelo de la habitación no tenga manchas ni suciedad de ningún tipo.
- ✓ No exista suciedad en los suelos, paredes y sanitarios del baño de la habitación.
- ✓ El inodoro esté convenientemente desinfectado, limpio y cerrado.
- ✓ Los grifos, luces y espejos ofrezcan un aspecto brillante, sin marcas de bayetas ni huellas.
- ✓ La ducha esté colgada en su soporte y las mamparas o cortinas limpias y cerradas.
- ✓ El baño disponga de doble celulosa (en el portarrollos y sobre la cisterna).
- ✓ La ventana del baño, si la hubiera, esté limpia y cerrada, y la puerta del baño entreabierta.

B) TAREAS EN LAVANDERÍA:

Las tareas a desarrollar en este apartado serán distintas según se usen las máquinas existentes en la instalación o, por el contrario, se decida usar una lavandería externa.

1. En caso de usar lavandería propia:

Se realizarán las tareas propias de lavado y secado de ropa, para lo que tendrán en cuenta:

- ❖ Que los dosificadores de productos químicos estén calibrados.
- ❖ Respetar la carga y la temperatura de cada lavadora.
- ❖ Limpieza de filtros.
- ❖ Distribución de la ropa limpia en las estanterías y offices, respetando los espacios para cada tipo de ropa.
- ❖ Limpieza del recinto de lavandería, recogida de offices de lencería y retirada de basura existente.

2. En caso contrario, el lavado de ropa deberá realizarse fuera del Albergue Juvenil. En este caso, la empresa adjudicataria deberá:

- ❖ Depositar la ropa sucia en los espacios especialmente habilitados para ello por la Dirección del Albergue Juvenil.
- ❖ Distribuir la ropa limpia en las estanterías y offices de las plantas correspondientes, respetando las zonas establecidas para cada tipo de ropa.

- ❖ Recoger los offices de lencería y retirar la basura existente.

Al no considerarse las tareas de lavandería críticas a efectos del presente contrato, el servicio podrá subcontratarse a una empresa especializada, con los requisitos y limitaciones establecidos en el PCAP.

CUARTA. - MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Todos los medios materiales, máquinas, productos de limpieza, de reposición o elementos auxiliares necesarios para la prestación del servicio serán por cuenta de INTURJOVEN, tanto en la adquisición, como en la reparación y reposición de los mismos.

A. Medios personales.

La empresa adjudicataria se compromete a disponer en todo momento del personal necesario para realizar, de forma óptima, la prestación del servicio, constituyendo con el mismo la correspondiente relación laboral conforme a la normativa vigente. En este sentido, la persona contratista deberá poner a disposición de INTURJOVEN el número de trabajadores necesarios para atender a las tareas objeto del presente contrato, cubriendo las vacantes en caso de ausencias del personal por enfermedad, sanciones de la empresa, bajas, vacaciones y otras causas análogas, de manera que se mantenga permanentemente el número de personas de plantilla necesarias para atender a la prestación del servicio.

En todo caso, teniendo en cuenta que INTURJOVEN podrá requerir la prestación de servicios en turno de mañana (8.00 a 16.00 horas), y de tarde (16:00 a 22:00 horas), la persona adjudicataria deberá asegurarse de que en el Albergue Juvenil haya siempre personal suficiente para llevar a cabo las tareas requeridas en el presente Pliego, o aquellas que pudieran solicitarse como consecuencia de algún suceso imprevisto (limpieza derivada de una reparación o avería, cambios organizativos de alguna dependencia, etc...). En cualquier caso, el horario concreto de trabajo en cada centro se acordará con la Dirección del centro, de forma que pueda adaptarse, en la medida de lo posible, a las exigencias de la clientela.

La persona contratista procurará que el personal que preste los servicios sea siempre el mismo, para garantizar el mantenimiento del empleo.

La persona adjudicataria estará obligada a sustituir, en el plazo de 3 días naturales, a cualquier trabajador o trabajadora que, por su actitud, comportamiento, falta de higiene, bajo rendimiento o métodos de limpieza inadecuados, no resulte adecuado para INTURJOVEN.

Los trabajadores adscritos al servicio se integrarán en el equipo de emergencia o de intervención del edificio.

❖ **Persona Coordinadora general del servicio.**

La persona contratista deberá designar a una persona responsable de la Coordinación del servicio, que se encargue de la interlocución con la persona Responsable del contrato, en todos los aspectos e incidencias que presente la ejecución del mismo, y que se encargará de dirigir los servicios contratados. Esta persona deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Poseer la cualificación profesional y experiencia que acredite el conocimiento teórico y práctico en la materia, y poseer las competencias profesionales adecuadas.
- Ostentar la representación de la empresa adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia para la realización de las prestaciones objeto del presente contrato.
- Ostentar la capacidad de dirección necesaria para organizar la ejecución del contrato y para cumplir las órdenes recibidas de la persona responsable del contrato.

Además deberá planificar las actuaciones de limpieza del Albergue Juvenil (según las frecuencias establecidas), acompañará a la persona designada por INTURJOVEN en la revisiones que se realicen para preservar la calidad del servicio, y programará los retrabajos que sean necesarios como consecuencia de dichas inspecciones.

La persona designada como Coordinadora estará obligada a conocer las instalaciones y los términos en que se desarrolla el servicio, para aclarar cuantas dudas se planteen en la ejecución del mismo y vigilar el cumplimiento de las condiciones establecidas.

B. **Medios materiales:**

El material, útiles y productos de limpieza necesarios para realizar las tareas especificadas en el presente Pliego, serán de cuenta de INTURJOVEN.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la correcta señalización de las tareas de limpieza (peligro suelo resbaladizo, señalización de la utilización de maquinaria, etc.).

El suministro de agua, gas, luz y fuerza eléctrica para el desarrollo de los trabajos correrá a cargo de INTURJOVEN.

Del mismo modo, correrán a cargo de INTURJOVEN las facturas de lavandería que se generen en el Albergue. A este respecto, en la factura mensual de la persona contratista figurará separadamente el número de piezas o unidades de cada elemento a lavar, y su precio.

QUINTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

Son obligaciones del contratista:

I. Antes del comienzo del servicio,

En el plazo del mes siguiente a la firma del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar a INTURJOVEN siguiente documentación relativa a Prevención de Riesgos Laborales:

- a.** Nombre, apellidos y DNI de cada persona trabajadora en el Albergue Inturjoven.
- b.** Certificado de aptitud de reconocimiento médico de cada persona que preste sus servicios en los centros de INTURJOVEN.
- c.** Copia de los certificados de formación en materia preventiva recibida por las personas que van a prestar sus servicios en los centros de INTURJOVEN.
- d.** Acreditación de que las personas que trabajan en los centros de INTURJOVEN han recibido formación en materia de riesgos laborales de sus propios puestos de trabajo, incluidas las medidas de emergencia.
- e.** Registro de la entrega de equipamientos de protección individual proporcionado a las personas que prestan sus servicios en los centros de INTURJOVEN.
- f.** Acreditación de la formación del personal adscrito al centro.
- g.** Designación de una persona que actuará como interlocutora con INTURJOVEN y, a través de la cual se canalizará cualquier información o reclamación que pudiera afectar al servicio.

II. Durante la prestación del servicio

La empresa adjudicataria estará obligada a:

- 1. Dar las oportunas indicaciones a su personal para el cuidado de las instalaciones y ahorro de energía (apagado de luces, equipos de aire acondicionado y calefacciones, cierre de puertas, etc.).
- 2. Dar instrucción a su personal de que queda totalmente prohibido acceder a la habitación cuando el cliente esté dentro de la misma, y manipular los objetos personales o enseres propios del mismo.
- 3. Depositar adecuadamente los residuos en las papeleras habilitadas especialmente para ello, como papel utilizado (contenedor azul), residuos de plástico, briks y latas (contenedor amarillo), residuos de vidrio (contenedor verde), etc.; y encargarse de la recogida periódica de dichos residuos para su reciclaje, a través de una empresa autorizada para ello.
- 4. Poner inmediatamente en conocimiento de INTURJOVEN cualquier anomalía o incidencia en el servicio, que afecte a la buena marcha del mismo, observada por el contratista o por el personal a sus órdenes, a fin de que ésta pueda adoptar, a la mayor brevedad posible, las medidas correctoras que estime oportunas.

5. Asumir a su propio cargo los daños ocasionados en los bienes del lugar de trabajo o de la clientela.
6. Facilitar a INTURJOVEN la información que le sea requerida a efectos de que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los pliegos y en la oferta presentada.
7. Cumplir estrictamente con la normativa de aplicación respecto a los plazos de pagos a los subcontratistas, aportando, en su caso y siempre que así lo requiera INTURJOVEN, justificante de cumplimiento de los pagos a aquellos.
8. Mantener la limpieza y el buen estado de los uniformes del personal.
9. Hacerse cargo de los siguientes gastos asociados a la prestación del servicio:
 - Procesos de selección del personal a disposición del contrato
 - Formación técnica y específica
 - Uniformidad
 - Vacaciones, sustituciones y absentismo
 - Indemnizaciones
 - Seguro de accidentes del personal
 - Equipos y materiales de seguridad
 - Costes que origine la existencia de un eventual conflicto laboral, que dé lugar a la minoración o interrupción del servicio, sin perjuicio de que INTURJOVEN pueda detraer del precio el importe de los trabajos no realizados, calculado conforme a los precios unitarios ofertados por la adjudicataria.

Los posibles gastos en los que Inturjoven pudiera incurrir por esos conceptos se facturarán a la persona adjudicataria descontándose en la factura mensual.

10. La adjudicataria deberá obtener y/o renovar todas las licencias, autorizaciones y permisos necesarios para cumplir con las leyes y disposiciones en la medida que el alcance de su servicio lo exija, haciendo frente, en otro caso, a cualquier sanción o perjuicio que pudiera derivarse para INTURJOVEN por incumplimiento de lo anterior.
11. Las personas trabajadoras en los centros de INTURJOVEN deberán cumplir rigurosamente lo establecido en el Procedimiento de Pisos de INTURJOVEN.
12. Será competencia de la adjudicataria poner a disposición del servicio tantas personas como sean necesarias para prestar un servicio eficaz y de calidad.
13. La adjudicataria estará obligada a sustituir, a requerimiento de INTURJOVEN, al personal que no procediera con la debida corrección con los usuarios, o fuera poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, siendo suficiente para ello que se le dé traslado por escrito de la queja por parte de la Dirección del Albergue.

14. La adjudicataria deberá aportar trimestralmente a INTURJOVEN, sin necesidad de previo requerimiento, copia del certificado digital expedido por la Seguridad Social, donde se exprese la situación de alta laboral y el tipo de contrato para cada trabajador. Dichos certificados se remitirán a la dirección de correo electrónico: contratacion.itj@juntadeandalucia.es
15. La adjudicataria estará obligada a comprobar con carácter, al menos anual, que el personal encargado de la prestación del servicio carece de antecedentes penales por delitos sexuales a menores de edad.
16. Todo el personal de la empresa contratista que intervenga en los trabajos del servicio de limpieza deberá ir correctamente uniformado e identificado. Las características del uniforme deberán ser conocidas y aprobadas por INTURJOVEN.
17. La adjudicataria estará obligada a facturar los servicios dentro de los 7 primeros días del mes siguiente a aquel en que se hayan prestado.
18. La adjudicataria no podrá incluir publicidad de carácter comercial, salvo que hay sido previa y expresamente autorizada por el responsable del centro.

SEXTA. - DIRECCIÓN, INSPECCIÓN Y CONTROL

INTURJOVEN contará con la colaboración de la Dirección del Albergue Inturjoven para ejercer las funciones de control de los servicios objeto del contrato en cuanto a la organización y grado de limpieza de las dependencias e instalaciones, material y utensilios puestos a disposición de la adjudicataria. A estos efectos, INTURJOVEN podrá requerir en cualquier momento a la adjudicataria para que presente el informe favorable de la última supervisión completa del Sistema de Autocontrol, o los certificados de Formación del personal manipular de alimentos en cuestiones de higiene alimentaria.

En caso de detectar alguna incidencia, la Dirección del Albergue elaborará un Acta de incidencias en la que se hará constar las deficiencias observadas en la calidad del servicio. De esta forma INTURJOVEN podrá notificar a la adjudicataria los incumplimientos que pudieran detectarse, los cuales podrán dar lugar, en su caso, a la imposición de las penalidades y/o a la resolución del contrato.

Del mismo modo, INTURJOVEN podrá requerir en cualquier momento a la adjudicataria que acredite el cumplimiento de sus obligaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales, o la presentación de los Certificados negativos del Registro Central de Delincuentes Sexuales obtenidos del personal que presta sus servicios en los diferentes albergues y campamentos Inturjoven, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 25/2015. De modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. La adjudicataria deberá acreditar la formación impartida en materia Higiénico Sanitaria a sus trabajadores manipuladores de alimentos. En todo caso la formación de los manipuladores de alimentos y el mantenimiento adecuado de dicha formación será responsabilidad de la Empresa adjudicataria.

LA PERSONA ADJUDICATARIA

ANEXO I

PROCEDIMIENTO OPERATIVO PISOS INTURJOVEN

OBJETO		
Establecer los criterios y responsabilidades en la gestión de la limpieza de las instalaciones del Albergue y sus relaciones con el resto de departamentos para garantizar áreas limpias y confortables para el disfrute de los clientes y trabajadores.		
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO		
Jefa de Área de Producción Hotelera		
LIMITES DEL PROCEDIMIENTO		
INICIAL	Puesta en funcionamiento de un Albergue	
FINAL	Cierre de un Albergue	
ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO		
PROVEEDOR	ENTRADA	
Procedimiento de Gestión de Reservas	Listado de clientes y habitaciones a ocupar Listado de reservas de salones Listado de servicios de comedor	
Procedimiento de Chek Out	Listados de salidas de clientes	
SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO		
CLIENTE	SALIDAS	REQUISITOS
Procedimiento de Chek in	Listado de estancias preparadas para su ocupación. Listado de habitaciones bloqueadas Listado de habitaciones desbloqueadas	
Procedimiento de Mantenimiento correctivo	Listado de desperfectos en las instalaciones	
ITPS01	Registro de objetos perdidos	
REQUISITOS ASOCIADOS		
NORMA	REQUISITO	LEGALES Y DE ORGANIZACION
ISO 9001:2015 8.5		Ver Normograma del procedimiento
ISO 14001:2015 8.1		
FORMULARIOS RELACIONADOS		
CODIGO	PROCEDIMIENTO	
F POPS04 9	PEDIDOS BUNZL Y DIVERSEY	
F POPS04 8	PEDIDOS CEAMAR	
RECURSOS NECESARIOS		
HUMANOS	GOBERNANTA Y PERSONAL DE SERVICIO DOMESTICO	
INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE		
TECNOLOGICOS	APLICACIÓN NAVISION, CORREO ELECTRONICO, APLICACIONES OFIMATICAS.	
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO		
CODIGO	DESCRIPCION INDICADOR	
I POPS04 1	NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE RESPECTO A LA LIMPIEZA	
I POPS04 2	IMPORTE DEL CONSUMO DE ARTICULOS DE LIMPIEZA/PAX	
REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO		
	REGISTRO	CONSERVACION
	HOJAS DE PEDIDOS A PROVEEDORES	3 AÑOS
	RECUENTOS DE ALMACEN	3 AÑOS
	CIERRES DE ALMACEN	3 AÑOS
	DOCUMENTO DE REPASO DE HABITACIONES	1 AÑO
	HOJAS DE TAREAS AL PSD	1 AÑO
	LIBRO DE OBJETOS PERDIDOS	3 AÑOS
	FICHAS DE SEGURIDAD DE LOS ARTICULOS DE LIMPIEZA	A SU OBSOLESCENCIA

IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
RIESGO U OPORTUNIDAD DETECTADA	GESTION
Utilización del módulo de Ama de Llaves de Navision (OP)	• Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades. • Ver plan de acción de Riesgos y oportunidades.
Falta de formación del personal responsable del departamento de pisos	
Fijación de tiempos por tareas para mejorar la eficiencia y realizar un reparto mejor de las mismas. (OP)	
Falta de Gobernanta/e en la instalación.	
Exceso de personal en momentos de baja ocupación.	
Alta edad del personal de servicio domestico	
Falta de formación del personal responsable del departamento de pisos	

ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCEDIMIENTO

PERSONAL DE SERVICIO DOMESTICO – CONDICIONES GENERALES	
DESCRIPCION	RESPONSABLE
El acceso de todos los trabajadores a la instalación se realizará por puerta distinta de la entrada principal de clientes. Medidas básicas de higiene: • Lavarse las manos con frecuencia: la higiene de manos es la medida preventiva más importante para reducir la transmisión indirecta de cualquier agente infeccioso; para la higiene de manos se podrá recurrir al empleo de agua y jabón o geles hidroalcohólicos. A la entrada en el centro y al abandonarlo, será necesario realizar una correcta higiene de manos. • En su caso, cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser o estornudar, y desecharlo a continuación, depositándolo en un cubo/papelera que disponga de tapa; si no se dispone de pañuelos, es conveniente emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos. • Evitar tocarse la cara: la propagación de gérmenes se produce con frecuencia cuando una persona toca una superficie contaminada y luego se toca los ojos, nariz o boca. • No se debe comer o beber mientras no se haya realizado una buena higiene de manos. No está permitido fumar dentro del lugar de trabajo. En cualquier caso, tampoco se debe fumar sin haber realizado una correcta higiene de manos. • Todo el personal deberá cambiarse con el uniforme de trabajo una vez llegado al centro de trabajo, evitando vestirlo fuera del mismo. Cuando el personal se incorpore al centro de trabajo, deberá llevar el uniforme debidamente protegido. Una vez finalizada la jornada laboral deberá cambiarse por la ropa de calle. Se debe mantener, en la medida de lo posible, una correcta ventilación de los lugares de trabajo y espacio interiores cerrados, intentando a la vez no crear corrientes fuertes de aire.	

ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	
DESCRIPCION	RESPONSABLE
La Persona encargada de Regiduría de Pisos de la Instalación debe verificar que todas las tareas quedan perfectamente realizadas, por lo cual deberá adaptar su horario de forma que esta función sea posible, A la finalización de su jornada laboral deberá tener planificados todas las tares de primera hora del día inmediatamente siguiente, de manera que el PSD puede iniciar sus tareas en el momento de incorporación al trabajo. Será la responsable de que el personal de su Departamento disponga de los útiles y herramientas necesarias para el desarrollo de sus tareas; para ello el PSD le facilitará por escrito semanalmente, un listado con el material a reponer en sus carros u offices. Esta medida le será útil para el control del gasto de productos y gestión del almacén. La Persona encargada de Regiduría de Pisos organizará los cuadrantes del personal teniendo en cuenta lo siguiente: • En la medida de lo posible, serán los mismos trabajadores los que formen un turno de trabajo. • La asignación de habitaciones se hará de forma individualizada, quedando por tanto, expresamente prohibido el trabajo en grupo. La presencia de dos trabajadores en una misma habitación exclusivamente estará permitida cuando sea absolutamente necesario, por ejemplo voltear un colchón en las literas. En este sentido, podrá asignar habitaciones o grupos de habitaciones contiguas. • De igual forma, la asignación de la limpieza de cualesquiera otras zonas, también será individualizada. • Debe llevar un registro de las tareas que realiza un trabajador • Tendrá muy presente la rotación de la lencería de la instalación, por lo que será imprescindible que asigne y planifique las tareas de lavandería en función de la capacidad de las máquinas, ciclos de lavado, etc... al objeto de que los cambios de lencería se lleven a cabo sin incidencias	

- La Persona encargada de Regiduría de Pisos de la Instalación deberá hacer un planning con todas las dependencias del albergue, superficies y mobiliario a limpiar en las diferentes zonas, donde irá marcando las tareas a que se van realizando en función de la frecuencia para cada una de ellas.

La Persona encargada de Regiduría de Pisos, como responsable de la limpieza, deberá comprobar diariamente:

- Que las estancias se encuentran en perfecto estado de limpieza y dispuestas para ser entregadas al cliente.
- Que las habitaciones de salida están dispuestas como se señala en el presente Protocolo.
- Que la limpieza de las zonas comunes se hacen a primera hora de la mañana.
- Que la limpieza de las habitaciones se lleva a cabo, principalmente, en el turno de mañana.
- Que las salas están limpias y dispuestas según las exigencias del cliente.
- Que el comedor está limpio y preparado para el servicio de comidas.
- Que existen útiles, herramientas y productos químicos en cantidad suficiente para abastecer los carros del personal de limpieza.
- Que existen suficientes juegos de lencería para realizar los cambios previstos para el día siguiente.
- Controlará las salidas y entradas de ropa de la lavandería cuando se trate de un servicio externalizado.
- Controlará que el PSD, a la finalización del turno, debe dejar el carro de limpieza limpio y preparado con los útiles y herramientas necesarios para el día siguiente.
- Controlará que la limpieza se ejecuta de forma correcta y que se lleva a cabo de forma puntual en alguna dependencia que, por algún imprevisto, así lo requiera.
- Custodiará los objetos perdidos en las instalación.
- Bloqueará las estancias cuando no reúnan los requisitos de limpieza o presenten alguna avería.
- Desbloqueará estancias cuando las deficiencias de limpieza y/o averías hayan sido subsanadas.
- Planificará y controlará las limpiezas a fondo que se realizarán con la periodicidad establecida en el presente Protocolo.

GESTION DE LAS COMPRAS

DESCRIPCION

RESPONSABLE

Para determinar los productos y útiles que necesita, la Persona encargada de Regiduría de Pisos deberá tener que tener en cuenta:

- La previsión mensual de estancias. Esta información se deberá actualizar semanalmente por las variaciones que pueda haber en los servicios.

Para la realización de pedidos de productos y artículos limpieza utilizará las plantillas de pedido de cada uno de los proveedores, facilitadas desde el Area de Producción.

Estas plantillas constan de:

- Nº de referencia de los productos por proveedor
- Descripción del producto
- Unidad de medida
- Espacio en blanco para anotar las cantidades

Esta Hoja de pedido, se enviará a cada uno de los proveedores vía correo electrónico o fax, para que quede constancia de la fecha y hora de pedido, quedando terminantemente prohibida la realización del pedido vía telefónica. Cada pedido tendrá adjunto la hoja de correo electrónico o el reporte del fax

Se tendrá en cuenta, que generalmente el plazo de entrega generalmente es de entre 48-72 horas.

Para la recepción de pedidos, en la instalación, habrá un espacio designado a tal efecto. Se comprobará que las cantidades y productos coinciden con lo reflejado en el albarán. Cualquier alteración de las mismas, será reflejada en la copia que se lleva el distribuidor sellada o firmada.

Una vez verificada la entrega, se procederá al escaneo y envío de los albaranes, con las modificaciones que hayan surgido al Area de Producción para su oportuno registro en Navision y cotejo con la factura.

GESTION DE ALMACEN E INVENTARIOS

DESCRIPCION

RESPONSABLE

Una vez recepcionada la mercancía, se pasará a ordenar en el almacén de limpieza. Durante la organización se tendrá en cuenta las fechas de caducidad de forma que, los productos más cercanos a caducar sean los que primero que se utilicen (método FIFO).

Es muy importante, que los artículos tanto de celulosa, plásticos, como útiles de limpieza, estén sobre estanterías para evitar el deterioro en caso de algún vertido accidental de algún químico.

Una vez hecho esto, se procederá al escaneo y envío de los albaranes con las modificaciones que hayan surgido al Area de Producción para su registro en Navision y cotejo con la factura.

Recuento de Almacén de Limpieza

El último día de mes, se procederá al recuento físico del almacén. Para ello, usaremos la opción del Stock Ciego Agrupado.

Los pasos a seguir serán:

- Crear el recuento, donde aparecerá la fecha del recuento mes anterior y el último día del mes al que corresponda el cierre.
- Una vez creado el recuento, en la barra de herramientas pincharemos la pestaña NAVEGAR y pinchamos la opción de IMPRIMIR.
- Al pinchar imprimir, se desplegaran dos opciones. De estas dos opciones, pinchamos la opción Stock Ciego. Nos aparecen las opciones por familias o por productos. Elegiremos la opción por FAMILIAS y ya podemos imprimir.

La información que nos aparece es la siguiente:

- N° de código Navision
- Descripción del producto
- Unidad de medida
- Stock del producto.

También aparece una numeración de lotes que NO tendremos en cuenta

Haremos el recuento físico de cada uno de los productos y lo vamos anotando manualmente, teniendo en cuenta las unidades de medida, al lado de las cantidades que nos aparecen en el listado, siendo aconsejable que los productos estén ordenados en almacén por familias, para que nos resulte más fácil el recuento.

Una vez finalizado el recuento físico, volvemos a Navision. En la página de inicio, pinchamos ACCIONES y DETALLE. Se nos desplegará todas las líneas del almacén donde se anotarán las cantidades que hemos contado de cada producto.

Una vez concluido esta tarea, volvemos a la página de inicio en Navision, pinchamos ACCIONES y se VALIDA el almacén.

El cierre del almacén, se hará desde el Area de Producción, una vez terminada toda la facturación mensual.

PERSONAL DE SERVICIO DOMESTICO – CONDICIONES DURANTE LA EJECUCION DE ACTIVIDADES

DESCRIPCION

RESPONSABLE

Para la realización de las tareas de limpieza, el personal contará con offices y almacenes, a ser posible, en cada planta del edificio. Los offices deben estar ordenados y deben contar con los útiles y productos químicos necesarios.

El personal deberá contar con Carro de limpieza abastecido con:

- Caja de guantes desechables
- Garrafa de gel hidroalcoholico para el rellenado de dispensadores
- Garrafa de gel de manos para el rellenado de dispensadores
- Bayetas semidesechables de distintos colores
- Gafas de protección
- Gasas de mopa
- Gel hidroalcoholico

- Papel secante
- Estropajos (uno para el baño y otro por si hubiese necesidad)
- Cubo de fregona diferenciando la del baño de otras zonas
- Bolsa de basura compostables de los distintos tamaños que se puedan necesitar.
- Limpiacristales
- Cepillo deshollinador
- Detergente desinfectante
- Ambientador
- Detergente multiusos
- Detergente antical
- Celulosa para el baño
- Cepillo y recogedor
- Plumero
- Spray mopa
- Señal de peligro suelo mojado
- Lejía con detergente
- Producto neutro para **el suelo**

Antes del comienzo de la tareas se deberá comprobar si hay alguna tarea extra para ver si se hace necesario llevar cualquier otra herramienta (aspirador, mango telescópico, etc...)

Una vez finalizadas las tareas de limpieza se ha de proceder a la limpieza de los offices y de los útiles dejándolos debidamente ordenados y evitando el contacto con el suelo.

CONTROL DE PRODUCTOS, MATERIALES Y EQUIPAMIENTO

DESCRIPCION

RESPONSABLE

Los productos estarán debidamente etiquetados bien por si mismos o bien mediante etiquetas adheridas en el exterior de forma que se identifique claramente de qué productos se trata.

OBJETOS OLVIDADOS

DESCRIPCION

RESPONSABLE

El PSD, antes de comenzar a limpiar una habitación de salida, revisa si el cliente ha olvidado algo.

En tal caso, contactará con Recepción para informar del suceso y si el cliente aún no se ha marchado, hacer entrega del mismo. En caso de que el cliente ya se haya marchado, el PSD entregará a la Persona encargada de Regiduría de Pisos el objeto para que actúe de acuerdo a la Instrucción de Trabajo **ITPS01 GESTION DE OBJETOS PERDIDOS**

OFFICES DE PISOS

DESCRIPCION

RESPONSABLE

El establecimiento dispondrá de offices reservados para el PSD a ser posible en cada planta del edificio donde se almacenará la lencería necesaria para la reposición de la misma en las habitaciones.

PERSONA ENCARGADA DE REGIDURÍA DE PISOS

El carro de limpieza del PSD se estacionará en su interior, así como los demás equipos y elementos que se usan para llevar a cabo las tareas del personal (aspiradora, cunas, camas, extras, etc.).

Según el espacio disponible, se situarán organizadamente los siguientes elementos:

- Estanterías para ropa limpia.
- Vertedero para vaciar el agua sucia y llenar los cubos. Desagüe de gran tamaño y reja filtro.
- Botiquín elemental para primeros auxilios.

En todos los offices y almacenes donde se ubiquen los productos de limpieza deberán estar de forma accesible las Fichas de Seguridad de todos los productos que se utilizan para llevarla a cabo.

LIMPIEZA DE HABITACIONES – GENERALIDADES

DESCRIPCION

RESPONSABLE

Una habitación se considerará limpia y ordenada cuando:

- · Haya sido convenientemente ventilada.
- · La papelería esté vacía y provista de bolsa compostable
- · No exista resto de polvo ni suciedad en suelos, paredes, mobiliario, cristales y otros enseres.
- · Las camas estén provistas de fundas de colchón y fundas de almohadas limpias y sin roturas.
- · El resto de la lencería (sábanas bajera y encimera y almohadón, así como un juego de toallas), sin roturas ni manchas y con la manta o nórdico colocado, según la época del año, dispuesto a los pies de la misma.
- · Todos los elementos como luces, aire acondicionado, etc... deben funcionar correctamente y deben estar apagados.
- · Las cortinas estarán limpias, corridas y sin ningún gancho fuera del riel o de la barra.
- · En la barra del armario de la habitación debe haber dos perchas normales y una de pinzas. Las perchas estarán colocadas para el mismo lado y en un extremo de la barra.

El baño de la habitación se considerará limpio y ordenado cuando:

- · La papelería esté vacía y provista de bolsa compostable
- · No exista resto de suciedad en suelos, paredes y sanitarios
- · El inodoro este convenientemente desinfectado, limpio y cerrado
- · Los elementos tales como grifos, luces y espejos ofrezcan un aspecto brillante, sin marcas de bayetas.
- · El baño tenga un olor agradable
- · La ducha debe estar colgada en su soporte
- · Los toalleros y percheros deben estar bien afianzados a la pared.
- · Las mamparas o cortinas de ducha deben estar limpias y cerradas
- · Dispondrá de doble celulosa con los extremos doblados hacia adentro (en el portarrollos y sobre la cisterna)
- · La ventana, si la hubiera, debe estar limpia y cerrada
- · La puerta de acceso al baño de la habitación se dejará semicerrada

Para la realización de los trabajos en plantas de habitaciones, además de uniforme limpio a diario y el calzado antideslizante, el personal debe ir provisto de guantes y gafas protectoras anti-salpicaduras. En caso de entrar en una habitación de un posible contagiado por algún agente infeccioso, se usará además una mascarilla FFP2 y una bata desechable o lavable. Se usará también mascarilla si la manipulación de algún producto químico de limpieza así lo requiere según las indicaciones de la ficha de seguridad.

En la Hoja de Trabajo habrá de señalizarse el tipo de actuación que necesita cada habitación (salida, repaso, cambio de lencería) para su posterior verificación por parte de la Persona encargada de Regiduría de Pisos del centro. No obstante lo anterior, la Persona encargada de Regiduría de Pisos también deberá inspeccionar las habitaciones libres para comprobar que no ha habido ninguna incidencia.

Cuando la habitación presenta anomalías que requieran la intervención del personal de mantenimiento, se habrá de tener en cuenta que la oportuna reparación ha de hacerse sin la presencia del cliente, salvo causa justificada.

REPASO DIARIO DE HABITACIONES

DESCRIPCION

RESPONSABLE

Una habitación de repaso es aquella en la que el mismo cliente va a continuar su estancia. El PSD, antes de entrar en la habitación, debe llamar dos veces, si el cliente no contesta, entonces podrá abrir la puerta. Si el cliente contesta, le preguntará si puede proceder a la limpieza de la habitación, en caso afirmativo deberá invitarlo a salir de la estancia.

Queda terminantemente prohibido acceder a la habitación cuando el cliente esté dentro de la misma, así como también queda expresamente prohibido tocar cualesquiera de los enseres propios del cliente.

Durante el tiempo que se lleva a cabo el repaso de la habitación, la puerta de la misma debe permanecer abierta y la llave de la puerta quitada de la cerradura. El carro de limpieza no debe entrar en la habitación, permanecerá en el pasillo, a un lado del mismo de forma que no molesta al tránsito de clientes o lo haga lo menos posible.

La habitación se limpiará de adentro hacia afuera, siendo lo primero que se tiene que hacer la apertura de puertas y ventanas para una correcta ventilación. Seguidamente se vaciarán las papeleras y, si fuera necesario se cambiará la bolsa; limpieza del baño; el suelo de la habitación se limpiará con mopa y spray mopa, y, solo si fuese necesario, se limpiará con fregona.

Si se detecta algún roce o mancha en la pared y es de fácil acceso se procederá a su eliminación. Una vez finalizada se correrán las cortinas, cerrarán ventanas y se comprobará que todo está apagado.

En particular, en el baño, se procederá a la limpieza de sanitarios con estropajo y lejía con detergente. Habrá de dejar actuar unos minutos antes de empezar a enjuagar siguiendo el mismo orden en el que se ha fregado. Los azulejos alrededor de sanitarios y espejos serán repasados. La limpieza del baño finaliza con la reposición de celulosa si fuese necesario.

Ha de tenerse en cuenta que el suelo del baño se barrera y limpiará siempre y además con fregona diferente de la fregona que haya podido usarse para limpiar el suelo de la habitación.

Cualquier desperfecto detectado en la habitación o baño, será comunicado a la Persona encargada de Regiduría de Pisos a la mayor brevedad posible, de forma que traslade la avería al personal de mantenimiento y se proceda a la reparación y posterior revisión.

Todos los pasillos de acceso a la habitación, así como los vestíbulos de plantas de habitaciones se limpiarán a la vez que se van terminando las habitaciones, prestando especial atención a las papeleras, interruptores de luces, roces y manchas en las paredes.

CAMBIO DE LENCERIA:

La norma general es que se realice cada 7 días. No obstante, si la estancia del cliente es superior, el cambio deberá realizarse a mitad de estancia. Aún así, la persona encargada de Regiduría de Pisos deberá tener en cuenta que ningún cliente debe usar la misma lencería más de 7 días ni menos de 2.

Por ejemplo:

Para una estancia de 17 noches, los cambios se harían de la siguiente forma:

1er cambio: 7º día de estancia

2º cambio: 12º día de estancia

Salida: 17º día de estancia

De igual forma, para una estancia de 10 noches, el cambio de la lencería habrá de realizarse al 5º día de estancia.

HABITACIONES DE SALIDA

DESCRIPCION

RESPONSABLE

Una habitación de salida es aquella en la que el cliente deja la plaza vacía dando por terminada su estancia; por lo que se podrá preparar la habitación para poder ser asignada a otro cliente.

Queda expresamente prohibido acceder a la habitación cuando el cliente esté dentro de la misma.

La habitación se limpiará de adentro hacia afuera, siendo lo primero que se tiene que hacer la apertura de puertas y ventanas para una correcta ventilación. Seguidamente se vaciarán y limpiarán las papeleras y se cambiarán las bolsas (habitación y baño)

Otras tareas previas al inicio de la limpieza en sí, es la retirada de la lencería o desmontaje de camas. Se retirará toda la ropa, para su lavado. Hemos de tener en cuenta que las mantas se lavaran, al menos, mensualmente, coincidiendo con la limpieza a fondo del baño de la habitación.

En caso de que la instalación disponga de lavandería propia, y para evitar el retraso de trabajo en lavandería, se podrá acudir a los servicios de lavandería externa. En este caso, habrá de tenerse en cuenta que puede resultar más práctica la externalización del lavado de ropa blanca que el de ropa de color, ya que no solo puede ser más económico, sino también requiere menos manipulación por parte del personal.

La limpieza del mobiliario se realizará con bayeta humedecida e incluirá cabeceros de camas. Se prestará especial atención a la limpieza del armario, repasando a su vez las perchas.

Si la habitación dispone de terraza, se procederá a la limpieza de su mobiliario, si lo hubiera, así como al fregado de la barandilla. La limpieza de la terraza es previa a la de la habitación.

Por su parte, en el baño se procederá a la limpieza y desinfección de sanitarios y azulejos cercanos, mamparas, grifería y cisterna con estropajo y lejía con detergente. De dejará actuar unos minutos para después enjuagar en el mismo orden en que se ha fregado. Finalizará con la reposición de celulosa y el cambio de la cortina de baño.

En cuanto a los suelos, los de la terraza, si la hubiere, y el del baño serán barridos, en cambio para el de la habitación se usará la mopa. La limpieza de los suelos finalizará con el fregado con fregona y fregasuelos neutro (una fregona para el baño diferente de la fregona de la habitación).

La habitación quedará totalmente terminada con el apagado de luces, corrido de cortinas y cierre de ventanas. La puerta del baño de la habitación quedará entreabierta. Si la cama que no se va a usar es una litera abatible, este debe quedar cerrada.

Una habitación que, aun habiendo sido preparada a la salida del cliente, no fuera ocupada en el plazo de dos días, deberá ser objeto de revisión antes de la entrada del nuevo cliente.

Todos los pasillos de acceso a la habitación, así como los vestíbulos de plantas de habitaciones se limpiarán a la vez que se van terminando las habitaciones, prestando especial atención a las papeleras, interruptores de luces, roces y manchas en las paredes.

Cualquier desperfecto detectado en la habitación o baño, será comunicado a la Persona encargada de Regiduría de Pisos a la mayor brevedad posible, de forma que traslade la avería al personal de mantenimiento y se proceda a la reparación y posterior revisión.

LIMPIEZA A FONDO DE LAS HABITACIONES

Para la limpieza a fondo de las habitaciones, la cual habrá que realizar con frecuencia semestral, se tendrá en cuenta lo descrito para la limpieza de las habitaciones de salida, a lo que habrá de añadirse:

- Limpieza de cortinas y rieles o barras
- Deshollinado de techos de habitaciones y baños
- Limpieza de luminarias
- Fregado de paredes y muebles
- Fregado de altillo de armarios, si hubiere
- Aspirado y volteo de colchones
- Decapado de suelos
- Encerado o abrillantado de suelos

LIMPIEZA A FONDO DE BAÑOS DE HABITACIONES

Mensualmente se realizará una limpieza a fondo de los baños, la cual consiste en lo siguiente:

- Limpieza y desinfección de sanitarios
- Limpieza de azulejos
- Fregado de mamparas o cambio de cortinas de baño

LIMPIEZA DE ZONAS COMUNES

DESCRIPCION

RESPONSABLE

HALL DE ENTRADA, RECEPCIÓN, DESPACHOS Y ESCALERAS

Respecto a la limpieza que debe realizar el PSD en estas zonas, se tendrá en cuenta que han de llevarse a cabo en el turno de mañana, dando prioridad a las zonas que son paso obligatorio de clientes; estas zonas habrán de ser repasadas por la tarde, lo cual implicará fundamentalmente el repaso del suelo, vaciado de papeleras y colocación de mobiliario que estuviese desordenado.

En este punto es importante mantener el carro y los útiles de limpieza a un mismo lado para evitar incidentes y molestar lo mínimo al cliente; se deberá señalizar el riesgo de suelo mojado.

En particular, el hall de entrada deberá estar limpio cuando los clientes salgan de sus habitaciones, sobre todo si esta es una zona de paso hacia otras dependencias como pudiera ser el comedor. Resulta necesario que se adapten los horarios del PSD al objeto de que el cliente encuentre esta zona limpia cuando vaya a acceder a ella.

En el caso de la Recepción propiamente dicha, el personal de Recepción se encargará de mantener la limpieza de los elementos propios del puesto de trabajo, bolígrafos, datafonos, auriculares, teléfono, etc...

Las tareas detalladas, son las que a continuación se exponen con indicación de la franja horaria en la que deben realizarse:

Diariamente en Turno de Mañana:

- Limpieza de papeleras y retirada de bolsas. Se limpiará tanto el interior como el exterior de las mismas. El secado se hará con papel.
- Limpieza de polvo de mobiliario, mesas, sillas, sofás, etc...,
- Repaso de cristales. Eliminación de posibles huellas en cristalerías.
- Limpieza de suelo. Se pasará la mopa y posteriormente se fregará el suelo colocando la señalización de suelo mojado. El agua del fregado habrá de cambiarse con frecuencia. En el caso particular de las escaleras, en lugar de la mopa se procederá a su barrido recogiendo la basura escalón por escalón para no levantar polvo y el cambio de agua se hará de planta a planta.

Repaso diario en Turno de Tarde:

- Cambio de bolsas de papeleras si fuese necesario.
- Rellenado de gel hidroalcohólico, si fuese necesario.
- Barrido del suelo de escalera y salas abiertas; y repaso del suelo del vestíbulo con mopa y spray mopa. En el caso de las escaleras, se barrerán recogiendo la basura escalón por escalón para no levantar polvo.
- Repaso de cristalerías y eliminación de posibles huellas

INTURJOVEN.COM Y SALAS ABIERTAS

La limpieza de estas zonas no varía respecto de las anteriormente detalladas, limpieza de suelo, vaciado de papeleras, repaso de cristalerías, etc... en este caso se prestará

EXTERIORES

Las medidas de higiene para el uso de exteriores será la limpieza del equipamiento y mobiliario de las mismas, es decir, mesas, sillas y cualquier otro elemento exterior que pudiera existir.

En caso de aquellas instalaciones que dispongan de ducha en la entrada de la playa, éstas serán barridas y limpiadas diariamente, preferentemente coincidiendo con los horarios de mayor uso; debiendo ser limpiados tras cada uso los utensilios empleados para ello.

De igual forma se limpiarán las instalaciones deportivas y áreas recreativas en aquellas instalaciones que dispongan de ellas.

PISCINAS

Las instrucciones respecto a aforos, limpiezas y demás controles de las piscinas, quedarán sujetas a lo que se establezca en su propio protocolo.

BAÑOS COMUNES

La limpieza de los mismos consistirá en lo siguiente:

Diariamente en el Turno de Mañana:

- Limpieza y desinfección de papeleras
- Limpieza de sanitarios con agua, estropajo y lejía dejando actuar unos minutos
- Fregado de la parte frontal y bajos de azulejos, si fuese necesario
- Limpieza de interruptores y pomos de puertas
- Reposición de gel y celulosa
- Repaso de espejos
- Barrido y fregado de suelo con fregona diferente a la del vestíbulo de recepción

Repaso diario en el Turno de Tarde:

- Vaciado de papeleras, reposición de bosas si fuese necesario
- Limpieza de sanitarios son agua, estropajo y lejía dejando actuar unos minutos
- Fregado de parte frontal de azulejos si fuese necesario
- Limpieza de interruptores y pomos de puertas
- Reposición de celulosa y gel si fuese necesario
- Eliminación de posibles huellas en los espejos
- Barrido y fregado de suelo con fregona diferente a la del vestíbulo de recepción

La limpieza a fondo de los baños comunes se realizará con una frecuencia mensual y, además de lo descrito en la limpieza a fondo de baños habitaciones, incluirá el rellenado de los dosificadores de jabón y la comprobación del correcto funcionamiento de secamanos.

LAVANDERIA PARA CLIENTES

Se trata de un espacio equipado con máquinas destinado a que sea el propio cliente es que se ocupe del lavado, secado y planchado de su ropa personal.

En caso de que la instalación cuente con lavandería para clientes, la frecuencia y limpieza de esta dependencia no será diferente al del resto de zonas, es decir diariamente se procederá a la limpieza de papeleras, suelos y repaso de cristales y botoneras de las máquinas.

DEPENDENCIAS DEL PERSONAL

DESCRIPCION

RESPONSABLE

La limpieza de la zona del personal se realizará por la tarde.

Diariamente se repasarán los vestuarios (sanitarios, duchas y suelo); semanalmente se limpiarán incluyendo los accesos a los mismos, así como lo exteriores de las taquillas. La limpieza de los azulejos de los vestuarios tendrá una frecuencia mínimo trimestral.

LAVANDERIA

DESCRIPCION

RESPONSABLE

La instalación contará con suficiente lencería lista para su uso.

Las prendas se considerarán aptas para su uso cuando:

- No tengan manchas
- No presenten roturas
- Huelan a limpio
- No estén arrugadas

Las prendas manchadas o rotas se separarán del resto, siendo la Persona encargada de Regiduría de Pisos la responsable de decidir el uso que se le va a dar. A tal objeto revisará periódicamente el estado y conservación para que llegue al cliente en el mejor estado de conservación e higiene.

No obstante lo anterior, cuando el PSD detecte que una prenda no cumple con los requisitos mínimos (ropa manchada, ropa rota, etc...) la dejará aparte e informará a la Persona encargada de Regiduría de Pisos para que decida el destino de la misma (baja, reparación, donación, etc...). Esta decisión se tendrá que adoptar con la mayor antelación posible, de forma que se pueda realizar el proceso de compras para la oportuna reposición.

Las prendas sucias y limpias deberán estar convenientemente separadas en un lugar ventilado, teniendo en cuenta que, sobre todo, se debe evitar ropa sucia en contacto con el suelo.

Respecto a la ropa limpia, la instalación debe disponer de dependencia con suficiente capacidad para su almacenamiento y en las condiciones ambientales más idóneas para la conservación de la misma.

El personal estará equipado con, además de uniforme, guantes de 45 cm. y delantal de plástico desechable, cuando este en contacto con la ropa sucia, la cual no debe sacudirse en ningún momento. Además, si se trata de lencería de un posible contagiado por algún agente infeccioso se usarán bolsas hidrosolubles, al objeto de manipular la ropa lo menos posible y mascarilla tipo quirúrgica/higiénica.

LAVANDERIA INTERNA

Las tareas en lavandería serán asignadas diariamente por la Persona encargada de Regiduría de Pisos, quien es responsable de la existencia suficiente de productos necesarios para realizar estas funciones.

Los recursos necesarios para el desarrollo de tareas en lavandería son los siguientes:

Utillaje:

- Carro de ropa sucia
- Carro de ropa húmeda
- Carro de ropa limpia
- Estanterías o armarios para el almacenamiento de ropa
- Tablero o mesa para el doblado de ropa

Productos:

- Dosificados automáticamente: Detergente básico para el lavado de ropa y suavizante
- Específicos: humectante-desengrasante, recuperador y parafina

Resulta absolutamente imprescindible que queden expuestas en un lugar visible:

- Fichas técnicas de los productos químicos que se utilizan
- Fichas de seguridad de los productos químicos que se utilizan
- Cuadro del significado de símbolos de etiquetas
- Cuadro con las medidas de protección obligatorias
- Normas de uso de las máquinas propias de lavandería, en concreto:
 - * Lavadora. Capacidad, temperatura y programa para cada tipo de tejido y prenda
 - * Centrifugadora: capacidad y tiempo según prendas
 - * Secadora: capacidad, temperatura y tiempo según tipo de prenda
 - * Rulo de plancha: Temperatura según prendas

Si el PSD detecta algún tipo de anomalía en el funcionamiento de los equipos y maquinaria, lo anotará en el Parte de Trabajo, para que la Persona encargada de Regiduría de Pisos lo traslade a la Dirección del centro y se tomen las medidas oportunas.

a) Lavado de ropa

Antes de proceder a la carga de la lavadora, se comprobará la cantidad de detergente, por si hubiese que sustituir alguna garrafa, así como habrá de asegurarse que los dosificadores están bien calibrados. Previo a la carga, se habrá de separar la ropa blanca de la de color.

Es muy importante:

- Respetar la capacidad de las máquinas
- Respetar la temperatura de las máquinas
- No acortar programas.

El carro de la ropa húmeda debe estar limpio antes de que el programa de lavado finalice, de forma que la ropa de la lavadora puede vaciarse en el mismo.

b) Secado de ropa

Antes de usar la secadora nos debemos asegurar que el filtro está limpio, así como que también está limpio el tambor y el interior de la puerta. Esta limpieza se realizará con bayeta muy exprimida con agua y detergente suave o vinagre blanco diluido en agua.

Necesariamente hay que respetar la temperatura según el tejido de la prenda a secar; así como se debe evitar la humedad excesiva de la ropa de forma que, una vez pase por el rulo de plancha quede completamente seca.

c) Planchado de ropa

Minutos antes de comenzar el planchado se deberá conectar el rulo de plancha a la temperatura recomendada para cada tipo de tejido y se limpiará la teja y la base donde cae ropa. Esta limpieza

se realizará con bayeta muy exprimida con agua y detergente suave o vinagre blanco diluido en agua.

Ha de tenerse en cuenta que las sábanas y prendas grandes se planchan dobladas por la mitad.

Una vez terminadas las tareas de planchado de ropa, el rulo de plancha se dejará funcionando unos minutos a temperatura 0º para proceder después a su parada total.

A la finalización de los trabajos diarios en lavandería, el recinto debe quedar:

- La ropa lavada y planchada en las estanterías correspondientes respetando los espacios para cada tipo de ropa (encimeras, bajeras, toallas, etc...) nunca se dejará en el carro de ropa limpia.
- Los exteriores de las máquinas deben quedar limpios, así como los carros y filtro de la secadora.
- La basura debe estar retirada
- El suelo del recinto debe estar barrido y fregado
- La ropa sin lavar debe quedar en el carro de ropa sucia, siendo recomendable que quede fuera del recinto de lavandería y que no permanezca junto a la ropa limpia.

Semanalmente se limpiarán las estanterías de la lavandería así como la maquinaria propia de este recinto, asegurándonos que estén desconectadas de la red eléctrica. Los azulejos de este espacio se limpiarán semestralmente.

LAVANDERIA EXTERNA

En el caso de que la instalación no cuente con lavandería propia, habrá que subcontratar los servicios de una empresa externa; en estos casos se señalará un espacio para el almacenaje de la ropa sucia, que será una zona próxima a la zona de acceso para el vehículo que trasportará la ropa.

La ropa sucia será contada al objeto de llevar un control de la ropa que se lleva el proveedor de este servicio. Esta cantidad, que deberá coincidir con los juegos usados por las plazas de salida más algún imprevisto, será anotada en el parte de lavandería externa, donde además se indicará cualquier observación que se estime conveniente.

Este parte se hará por duplicado: uno para la propia lavandería y otro permanecerá en la instalación para su cotejo a la devolución de la ropa.

La ropa limpia debe ser recepcionada empaquetada y en carros distintos de los de la ropa sucia.

Previo al recuento de esta ropa, se tendrán limpios los tableros o mesas donde nos apoyaremos.

No solo se anotará la diferencia que pudiese existir en cuanto a la cantidad de ropa enviada y recibida, sino también se hará constancia de cualquier anomalía que la ropa presente (rotura, humedad, mal olor, etc...) en estos casos la ropa será rechazada.

Al menos una vez al mes, la Persona encargada de Regiduría de Pisos deberá realizar una comparativa de ropa enviada a lavar y la ropa limpia recibida, de forma tal que conozca la cantidad de ropa que está rotando y en caso de descuadre, comunicarlo a la empresa externa para su recuperación.

EVENTOS

DESCRIPCION

RESPONSABLE

La instalación podrá disponer de salas para la organización de eventos, congresos, reuniones, etc...

Si el cliente lo requiere, en el montaje de las mesas de los participantes a la reunión, congreso o evento del tipo que sea, se podrá colocar:

- Botellines de agua y copa sobre posavasos (a la derecha de cada participante)
- Folios (5 udes.) frente al participante y sobre ellos un bolígrafo
- Platillo o bandeja pequeñas (una cada dos participantes) con caramelos
- Se dispondrá a un lado de la sala, una mesa de apoyo vestida, en la cual se colocarán algunos folios, bolígrafos, copas y botellines de agua extra por si algún asistente lo necesitase.

Puede ocurrir que el cliente también haya contratado el alquiler de la sala con un coffee-break, el cual se servirá atendiendo a lo siguiente:

- La mesa debe estar vestida con faldón y mantel limpio y sin roturas.
- El lugar donde se ubique la mesa será el más alejado posible de los participantes.
- El menaje que se use debe estar unificado y habrá tanto como asistentes.
- El menaje que se usará dependerá del tipo de coffee-break, en general serán tazas de dos tamaños (café solo y café con leche), con platillos, copas, vasos y cubiertos los cuales se presentarán sobre bandeja de loza.
- Si el coffee-break incluyera zumos y café, el zumo se presentará en jarra con cierre hermético y el café en termo (negro para el café, blanco para la leche y acero para el agua caliente)
- Si el coffee-break consistiese solo en café, se dispondrán los elementos agrupados en bandejas de loza, es decir, una bandeja para edulcorantes, otra para el cacao y sobres de café descafeinado, otra para servilletas (20x20) y una última bandeja para con infusiones de varios tipos.
- Si el coffee-break incluyese bollería, o se tratase de un aperitivo frío, los alimentos se dispondrán justo antes del inicio del evento.

En caso de tratarse de un *aperitivo caliente*, los alimentos se irán sirviendo escalonadamente.

Si el aperitivo incluyese bebidas, estas serán servidas frías a la hora convenida con el cliente. Se dejarán en carro camarera vestido sin olvidar los abridores de botellas y de corcho.

Respecto a la limpieza de las salas se considerará que una sala está limpia cuando hay sido convenientemente ventilada, las papeleras están vacías y provistas de bolsa compostable, no exista polvo ni resto de suciedad en suelos, paredes, mobiliario, etc... el mobiliario estará dispuesto atendiendo a los requerimientos del cliente y las luces y aire acondicionado, audiovisuales, etc... estén en perfecto estado.

La sala se limpiará en función de que el cliente la abandone o la vaya a usar más tarde.

SALA DE SALIDA

Una sala de salida es aquella que abandona el cliente, por lo que se procederá a la preparación de la misma de forma que pueda ser asignada para la realización de otro evento distinto.

La Persona encargada de Regiduría de Pisos asegurará que la sala ha sido limpiada, preparada y dotada según las especificaciones del cliente.

Cualquier desperfecto que se haya detectado en la sala será comunicado a la Persona encargada de Regiduría de Pisos a la mayor brevedad posible para que traslade la avería al personal de mantenimiento, se proceda a su reparación, posterior revisión y disposición para la venta.

SALA DE REPASO

El repaso de la sala es aquel que se realiza cuando el cliente va a permanecer en ella, bien porque se va a hacer uso de la misma en otra franja horaria del mismo día, o bien porque se hará uso de la misma al día siguiente.

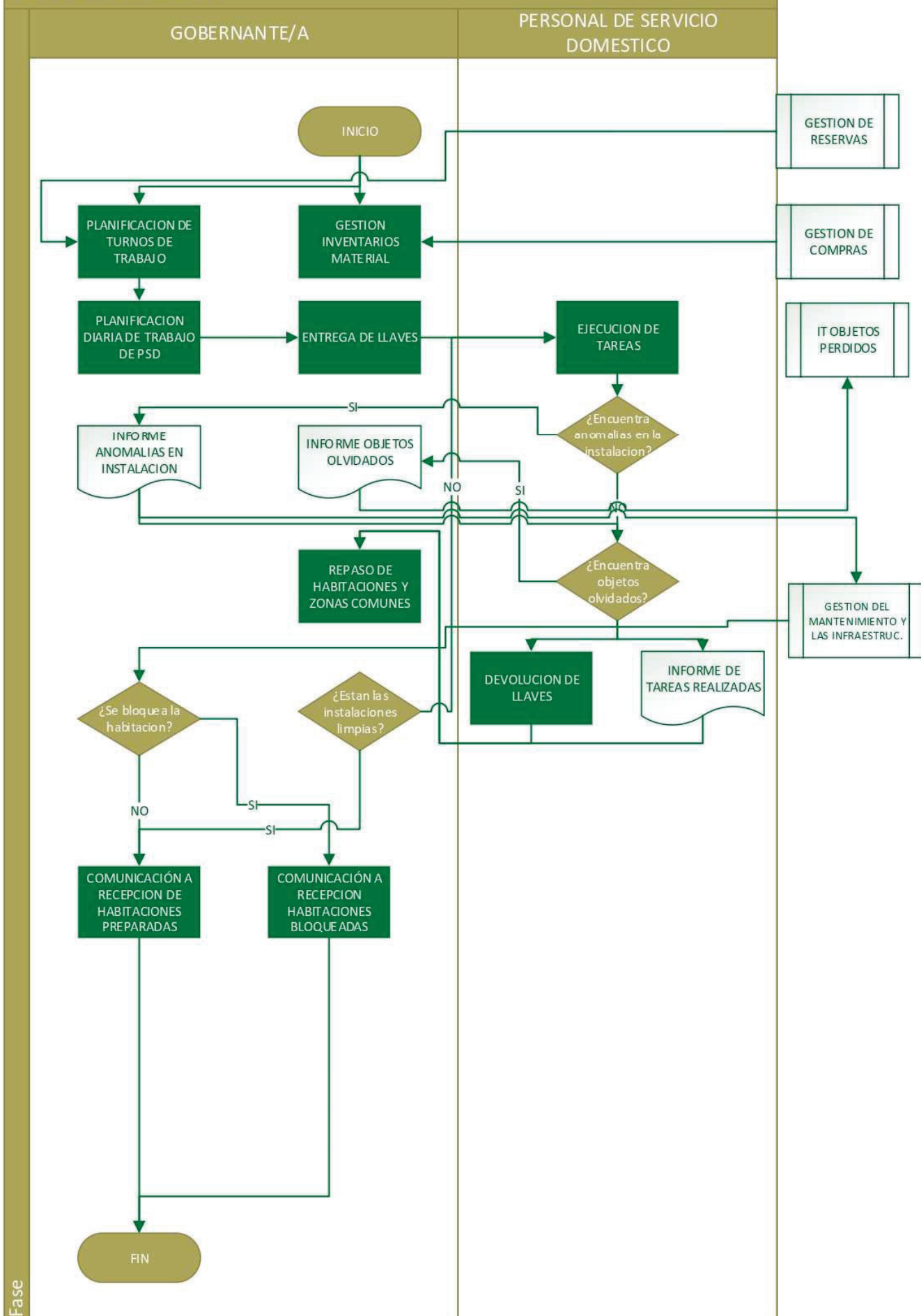
Si se trata del uso de la sala en el mismo día, y el servicio incluye agua, caramelos, etc... se aprovechará el descanso para la reposición de copas, agua, etc...

Si se trata del uso de la sala al día siguiente, el repaso de la misma consistirá en reposición de agua, caramelos, etc... vaciado de papeleras, colocación correcta del mobiliario y repaso del suelo.

Es muy importante no tocar nada del cliente.

Cualquier desperfecto que se haya detectado en la sala será comunicado a la Persona encargada de Regiduría de Pisos a la mayor brevedad posible para que traslade la avería al personal de mantenimiento, se proceda a su reparación, posterior revisión.

GESTION DE PISOS



ANEXO II

SERVICIOS ESTIMADOS PRIMERA ANUALIDAD



Junta de Andalucía

SERVICIO DE LIMPIEZA								
Nº Estimado de h./Dependencia	Cabaña 4	Cabaña 6	Habit. 4	Habit. 8	Sala TV	Recepción	Sala	
	nº horas	nº horas	nº horas	nº horas	nº horas	nº horas	nº horas	
ene	38	4,5	0	0	0	2	0	44,5
feb	31	21	0	0	2	1	0	55
mar	28	69	11	2	26	2	0	138
abr	58	88,5	15	2	18	2	0	183,5
mayo	51	133,5	7,5	30	10	2,5	0	234,5
jun	67	121,5	24,5	15	28	2	0	258
jul	48	82,5	30	38	42	2,5	0	243
ago	59	82,5	14	28	34	2,5	0	220
sep	41	54	0	7	10	2,5	0	114,5
oct	55	33	0	0	8	2	0	98
nov	56	49,5	1	2	8	1,5	0	118
dic	20	1,5	0	0	0	1	0	22,5
SUMA	552	741	103	124	186	23,5	0	1.729,5

SERVICIO DE LAVANDERIA	
Mensualidad	KG. ESTIMADOS DE ROPA BLANCA
ene	95,28
feb	99,26
mar	363,04
abr	904,14
mayo	641,82
jun	1.258,46
jul	1.872,94
ago	1.637,12



Junta de Andalucía

sep	601,54
oct	360,16
nov	418,48
dic	189,61
SUMA	8.441,85

