HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA

UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS INTEGRALS DE NETEJA, RECOLLIDA DE RESIDUS (GRUP I I II) I DISTRIBUCIÓ DE LA ROBA PLANA A LES DEPENDÈNCIES DE LA FUNDACIÓ DE L'INSTITUT DE RECERCA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU DE BARCELONA

Exp. LICIR 23/45

HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU
FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA
UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

Barcelona, a 19 de juny de 2023

Índex de continguts

1. GENERAL....2
1.1 Objecte de la prestació....2
2. ÀMBIT I NATURALESA DE LA PRESTACIÓ....2
2.1 Àmbit d'aplicació....2
Queden exclosos d'aquesta licitació els següents espais:....4
3. DEFINICIÓ DELS ESPAIS DE L'INSTITUT DE RECERCA....4
3.1 Àrees i subzones de neteja....4
Zones de risc alt....5
Zones de risc mitjà....5
Zones de risc baix....5
3.2 Servei de neteja de l'Institut de Recerca. Amidaments....5
4. PLA DE NETEJA EN LES DEPENDENCIES DE L'INSTITUT DE RECERCA....6
4.1 Introducció....6
4.2 4.2 Uniformitat i equips personals de neteja....9
4.3 Normes generals de neteja....10
4.4 Normes generals amb relació als programes de neteja....10
5. PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES SUBJECTES AL CONTRACTE DE NETEJA....12
5.1 Gestió de residus a les dependències de l'IR....12
Bosses de plàstic....12
5.2 Distribució de la roba plana al centre d'investigació del Medicament....12
5.3 Horaris i cobertura de la prestació del servei....13
6. SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ. PROCEDIMENTS GENERALS DE L'IR....14
6.1 Atribucions de l'IR....14
6.2 Treballs fora de contracte....14
6.3 Ordres de neteja....14
6.4 Informació sobre la prestació....14
6.5 Productes, materials, equipament, utillatge i maquinària....15
6.5.1 Productes i materials....15
Desinfectants....17
Hipoclorit Sòdic....17
Associació d'amonis quaternaris (amonis quaternaris i amines)....17
Peròxid d'hidrogen....17
Articles de paper /cel·lulosa....17

Sabó de rentar mans 18
NORMES GENERALS D'US DELS PRODUCTES DE NETEJA 18
NORMES D'UTILITZACIÓ I CONSERVACIÓ DELS DESINFECTANTS 18
6.5.2 Equipament, utillatge i maquinària 19
6.5.3 Motorització del servei 19
6.5.4 EPIs, Senyalització, Abalisament i Neteja 20
6.5.5 Espais de gestió i logística 20
6.5.6 Compliment de la normativa legal. 20
6.6 CRITERIS GENERALS DE CONTROL DE LA QUALITAT I SEGUIMENT DEL CONTRACTE EN LES DEPENDENCIES DE L'IR 21
6.6.1 Indicadors de Qualitat 22
6.6.2 Auditories/ Inspecció visual de l'estat de neteja 22
6.6.3 Altres sistemes de control 23
6.6.4 Seguiment de la prestació 24
6.6.5 Criteris avaluació de la Qualitat 24
7. SERVEI D'ATENCIÓ TÈCNICA I PLA DE CONTINGÈNCIES (SATPC) 25
8. SISTEMA DE GESTIÓ I SUPERVISIÓ 25
9. OBLIGACIONS RESPECTE DELS TREBALLADORS 27
10. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA PER PART DE L'EMPRESA EXTERNA 27
Responsable de neteja: 29
Encarregat/da de neteja: 29
Operari de neteja: 29
Operari especialista/ Peó Especialista: 29
11. FORMACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL DE NETEJA 30
12. GESTIÓ DE SITUACIONS SINGULARS 31
13. ANNEXOS 33

1. GENERAL

1.1 Objecte de la prestació

L'objecte del present plec de condicions tècniques és la definició de la prestació dels serveis integrals de neteja, recollida dels residus (I i II) i la distribució de la roba plana a les dependències de la Fundació de l'Institut de Recerca (ara endavant, IR) amb aplicació de mesures de contractació pública sostenible.

La prestació del servei es realitzarà d'acord amb els requeriments establerts tant en aquest Plec de condicions tècniques com al Plec de clàusules Administratives, dels quals es derivaran els drets, i obligacions de les parts contractants, tenint ambdós caràcter contractual.

L'adjudicatari haurà de subrogar la plantilla de personal que actualment executa el servei dins el marc normatiu vigent, d'acord amb previst al Plec de Clàusules Particulars.

2. ÀMBIT I NATURALESA DE LA PRESTACIÓ

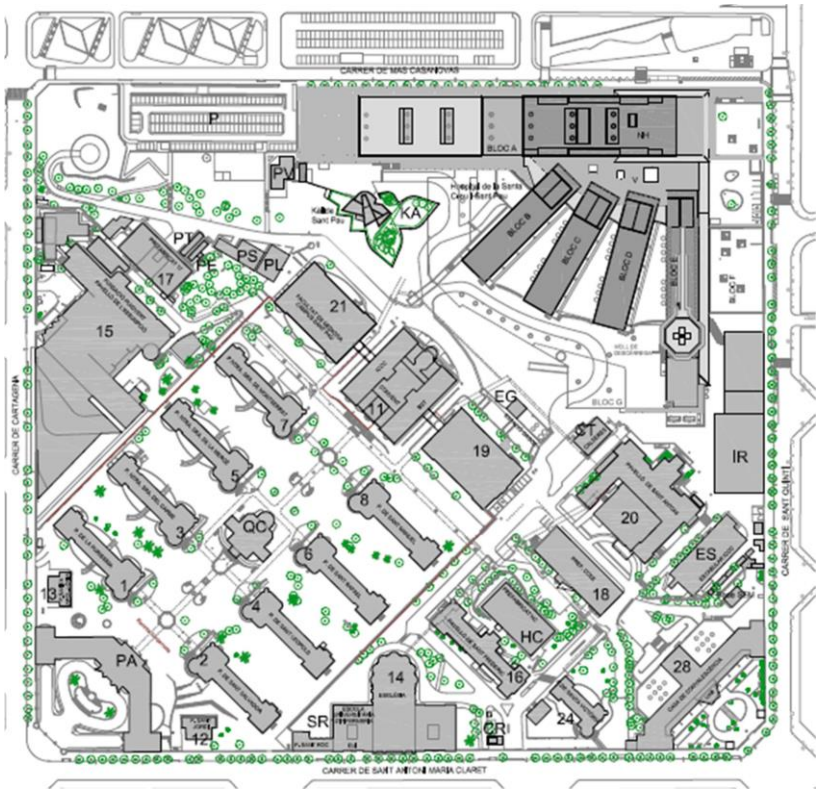
2.1 Àmbit d'aplicació

L'objecte de la prestació del present plec de condicions inclou:

- La neteja interior i exterior de les superfícies, instal·lacions, mobiliari i dels continguts en general, en el conjunt de les dependències en les que es desenvolupa qualsevol activitat vinculada a l'IR, tant dels espais ocupats actualment del Recinte Històric com en el Nou edifici.

En el plànol següent s'identifiquen els edificis actualment ocupats i previstos i en l'apartat 3 es descriuen de manera més detallada:

Recinte	Activitat
Pavelló 11.Convent i Antic ICCC	Administrativa i laboratoris
Pavelló 18	CCEE
Prefabricat HC	Laboratoris
Prefabricat PT. Sala Blanca	Laboratori
IR	Nou Institut de Recerca



En qualsevol cas, l'abast del contracte inclou totes les plantes edificades, patis interiors i anglesos, cobertes i terrats, galeries de servei, espais lliures vinculats, així com tots els elements mobles i continguts i, en general, tots els espais, coberts o a l'aire lliure, ocupats o sense ocupació, tots els paraments i/o elements de tancament i cobertes en el moment de l'adjudicació del concurs, o els que resultin d'ampliacions i/o possibles modificacions que puguin realitzar-se dels elements esmentats segons el bon funcionament del centre.

L'adjudicatari del contracte s'ha de responsabilitzar de la recollida interna dels residus i de la distribució de la roba plana al Centre d'Investigació del Medicament (CIM).

També seran objecte de prestacions complementàries subjectes al contracte de neteja les següents:

- El subministrament i la reposició de les bosses del Grup I i del Grup II (rebuig).
- El subministrament i la reposició de paper higiènic i d'eixugamans així com de sabó en la totalitat dels lavabos objecte de la prestació. El paper serà compatible amb el tipus de dispensador, al igual que el sabó.
- El subministrament del desinfectant i els productes de neteja.
- El manteniment i la reposició de l'equipament dels accessoris de bany. Entenent com a accessoris: Els dispensadors de paper eixugamans i paper higiènic, dispensadors de sabó, papereres higièniques, tovallolers. En el cas de reposició de qualsevol element, aquest es farà amb el mateix model o similar a l'original.

Queden exclosos d'aquesta licitació els següents espais:

- Els carrers dels pavellons del Recinte Històric de la FGSHSCSP.
- Els edificis gestionats per la Fundació Privada de la FGSHSCSP.
- Els edificis gestionats per la Fundació Gestió Sanitària.
- El banc de Sang i Teixits.
- La neteja interior diària de l'estabulari de l'IR però no de les tasques d'especialista (vidres i polit del terra amb freqüència de manteniment)
- Els elements de comandament de les instal·lacions tècniques, els quadres elèctrics i armaris de comunicacions, d'equips elèctrics, electrònics o electromèdics de la planta tècnica del nou IR, però no del seu escombrat del terra amb una freqüència de manteniment.
- El pati de l'entrada del pavelló 11, que pertany a la FGSHSCSP.

3. DEFINICIÓ DELS ESPAIS DE L'INSTITUT DE RECERCA

3.1 Àrees i subzones de neteja

Els espais a netejar es classifiquen per zones de risc depenen de l'activitat que es desenvolupa i la tipologia d'usuaris. Aquestes zones són:

- zones de risc alt
- zones de risc mitjà
- zones de risc baix.

Zones de risc alt

Es consideren zones de risc alt aquelles àrees on es realitzen activitats pròpies dels centres d'investigació i Recerca Clínica considerades d'alt risc com són:

- ✓ Laboratoris d'alt risc, BSL 3
- ✓ Sala Blanca
- ✓ Farmàcia, àrea de preparació de medicaments
- ✓ Esterilització

Zones de risc mitjà

Es consideren zones de risc mitjà aquelles àrees on es realitzen les activitats pròpies dels centres d'investigació i Recerca Clínica considerades de risc mig com són:

- ✓ Centre Investigació del Medicament (CIM)
- ✓ Laboratoris de risc mig

Zones de risc baix

Es consideren zones de risc baix les àrees comparables als de qualsevol establiment on es fan activitats col·lectives. Serà obligatori, per a aquestes zones, la utilització de productes de neteja de baixa càrrega contaminant, quedant totalment prohibit l'ús de productes desinfectants agressius pel medi ambient (lleixiu o altres). S'inclouen, dins les zones de risc baix, els següents espais:

- ✓ Vestíbuls, passadissos i lavabos
- ✓ Nuclis de circulació vertical: ascensors i escales
- ✓ Àrees de despatxos
- ✓ Sales polivalents i aules
- ✓ Els vestuaris i offices
- ✓ Tallers i àrees operatives de manteniment i els magatzems
- ✓ Les sales de màquines (de calderes, de bombes, gasos...), galeries de servei, les terrasses i els patís i les eixides d'instal·lacions
- ✓ Altells
- ✓ Qualsevol altra zona no classificada com a risc mig o alt.

3.2 Servei de neteja de l'Institut de Recerca. Amidaments

Aquest inclou tots els edificis de l'IR. Per tal de fer un amidament dels espais objecte de la prestació es facilitarà la següent informació (**Annex 1**):

- ✓ Quadre resum de m2, de cada edifici, descriptius de cada planta, en l'excel que s'adjunta a la licitació.

- ✓ Plànols de les dependències de l'IR

La situació i els amidaments reflectits en aquesta documentació es refereix al moment de la licitació i en tot cas, haurà de ser comprovat, sota la seva responsabilitat per cada licitador a través de la visita a les instal·lacions.

Durant la visita, la persona responsable de l'àrea de neteja donarà resposta als dubtes i a qualsevol informació complementària que pugui ser necessària, a judici dels licitadors, amb relació a la naturalesa, importància i característiques de les diferents àrees objecte de la prestació.

4. PLA DE NETEJA EN LES DEPENDENCIES DE L'INSTITUT DE RECERCA

4.1 Introducció

Els programes que es defineixen a continuació serviran de base comuna per a la licitació i de referència per a possibles propostes de millores, sempre que millorin l'eficàcia general de la prestació i per tant la relació qualitat/preu i siguin solucions dissenyades per a la realitat concreta i quotidiana de l'IR. Així:

Zones o àrees de baix risc:

a) Neteja diàriament:

- ✓ Buidatge papereres i neteja de la zona.
- ✓ Neteja de la pols del mobiliari de més contacte (taules, cadires, taulells, arxivadors...)
- ✓ Neteja de la pols dels estris d'oficina de més contacte (fotocopiadores, telèfon, teclat)
- ✓ Lavabos: Neteja i desinfecció de sanitaris, miralls, accessoris, manetes de portes i portes, reposició del paper d'eixugamans, WC i de sabó, fregat del terra.
- ✓ Office: neteja i desinfecció del mobiliari propi de l'office i fregat del terra.
- ✓ Vestuaris: Buidatge i neteja de papereres, lavabos i dutxa, fregat del terra.
- ✓ Fregat humit (mopa) del terra, si es veu brut
- ✓ Ascensors
- ✓ Portes de vidre de pas (ditades)
- ✓ Aspirat moqueta/alfombra de l'accés principal

b) Neteja setmanal:

- ✓ Neteja a fons d'una part del mobiliari i estris oficina, rotatori.
- ✓ Neteja a fons de la biblioteca, sales de treball, rotatori.
- ✓ Neteja de replises i estanteries, rotatori.
- ✓ Fregat humit (mopa) del terra.
- ✓ Escales
- ✓ Neteja a fons de vestuaris

c) Neteja mensual:

- ✓ Neteja de replises i estanteries
- ✓ Portes de vidre de pas
- ✓ Patis interiors amb porta d'accès.

d) Neteja trimestral:

- ✓ Neteja a fons dels vidres de finestres i els seus marcs.
- ✓ En acabar cada trimestre s'ha d'haver fet a fons tot el mobiliari.
- ✓ En acabar el trimestre s'ha d'haver fet a fons la biblioteca del convent.

e) Neteja anual, i sempre que es vegi brut:

- ✓ Neteja de les parets, parts verticals altes, sostres i vinils.
- ✓ Manteniment de replises i altells dels passadissos.
- ✓ Lluminaries de patis interiors (vidres, parets/replises i bigues). Treball vertical.
- ✓ Aspiració conductes d'impulsió i retorn d'aire vistos.
- ✓ Aspiració de cilindres acústics (aprox. 386 cilindres)
- ✓ Fregat i abrillantat (si s'escau) del terra per una neteja amb profunditat.

Zones de mig i alt risc:

a) Neteja diària:

- ✓ Buidatge de papereres i neteja de la zona.
- ✓ Neteja i desinfecció de taules de treball i les superfícies de més contacte com agafadors, tiradors, baranes segons protocols específics de l'àrea.

- ✓ Neteja de la superfície exterior de les campanes de seguretat biològica
- ✓ Neteja i desinfecció de piques de fregar i griferia
- ✓ Fregat humit (mopa) del terra
- ✓ En la plataforma de cultius i laboratoris, neteja dels materials i útils de laboratori: neteja dels materials i útils de vidre segons el protocol específic de l'àrea, assecat del material de vidre anterior en l'estufa i autoclavat dels elements de laboratori segons protocols establerts de l'àrea (en horari de mati).

b) Neteja setmanal:

- ✓ Neteja a fons de les superfícies horitzontals i del mobiliari, replises, estanteries....
- ✓ Neteja de les superfícies verticals de laboratori de més contacte fins a mitja alçada, rotatori.

c) Neteja trimestral:

- ✓ En acabar cada trimestre s'han d'haver acabat les superfícies verticals fins a mitja alçada.
- ✓ En acabar cada trimestre s'ha d'haver fet a fons " tot " el mobiliari.
- ✓ Neteja a fons dels vidres i marcs.

d) Neteja anual, i sempre que es vegi brut:

- ✓ Superficies altes, parets verticals i sostres (algunes zones potser semestral)
- ✓ Aspirat de les reixes de ventilació (potser que aquesta en algunes àrees sigui semestral)
- ✓ Neteja de les càmeres frigorífiques segons protocol. A demanda, quan es vegi brut.
- ✓ Fregat i abrillantat (si s'escau) del terra per una neteja amb profunditat

En tot cas tot s'ha de garantir el nivell òptim de neteja i desinfecció en totes les àrees de l'Institut de Recerca.

Sala Blanca de l'IR: La sala blanca i els laboratoris de BSL-3 es netejaran segons el procediment específic d'aquestes àrees. E l procediment de neteja de la sala blanca és: una hora de neteja ordinària diària pels matins, abans de la jornada laboral del dues persones seran formades concretament per a aquesta zona. La neteja de les cabines i aïlladors es realitzarà abans de les produccions, a petició del responsable. El productes que s'utilitza en tècnic, i una neteja radical cada 15 dies amb una durada de 8 hores en

total, dues persones, 4 hores cadascuna. Aquestes la neteja diària és un amoni quaternari i en la radical un peròxid al 6%. El personal assignat a l'espai de sala blanca i BSL-3 rebrà una formació especial per poder treballar en aquests espais. Les despeses derivades d'aquesta formació correran a càrrec de l'adjudicatari

Zona de cultius: Neteja diària de 6 hores per una persona formada per a aquesta zona característica. Es requerirà formació d'una segona persona per a les substitucions i vacances.Els laboratoris assignats al servei de cultius es netejaran segons els procediments específics per aquesta àrea. Es faran diàriament superfícies i terres, setmanalment neteja a fons d'una/vàries sala/es i dels seus equips, alternant amb els corresponents repassos d'aquestes (segons calendaris establerts pel servei). El producte de neteja de superfícies i terres serà hipoclorit sòdic en la concentració que es decideixi i els equips seran netejats amb productes designats pel servei. El personal assignat a la zona de cultius rebrà una formació especial per poder treballar en aquests espais. Les despeses derivades d'aquesta formació correran a càrrec de l'adjudicatari

Estabulari de l'IR: La neteja interior diària no es objecte d'aquest contracte però si de les tasques pròpies d'especialista, amb una freqüència de manteniment. Neteja de vidres amb una freqüència trimestral i el polit del terra (amb dos anys tota la superfície de manera alternada).

Exteriors/terrasses: La freqüència de neteja d'exteriors serà quinzenal i sempre que es vegi brut. Es retiraran petites herbetes en cas necessari.

Planta tècnica de l'edifici IR: La neteja de la planta tècnica del nou IR serà una neteja de manteniment, amb una freqüència estimada quatrimestral. Aquesta neteja inclourà l'escombrat o aspirat del terra però no dels quadres elèctrics ni dels elements de comandament de les instal·lacions tècniques, interiors d'armaris de comunicacions i interiors d'equips elèctrics, electrònics o electromèdics.

4.2 4.2 Uniformitat i equips personals de neteja

L'adjudicatari haurà de proporcionar la uniformitat reglamentària del servei de neteja que inclou roba, calçat i guants de neteja. Aquesta ha d'estar adaptada a les seves necessitats i en perfecte estat de netedat.

La uniformitat és especifica pel lloc de treball, en cap cas està permès la sortida ni l'entrada amb la uniformitat a l'inici o al finalitzar la jornada laboral i aquesta s'adaptarà als requeriments específics segons la tipologia de zona de risc. En les zones d'alt risc serà especifica per aquestes zones i ha de complir amb les especificats de l'àrea.

4.3 Normes generals de neteja

Unes pràctiques que s'han de seguir sempre són:

- Netejar amb guants de protecció específics per a la neteja
- S'ha de netejar sempre que estigui brut, independentment dels protocols específics o d'altres neteges programades
- El procediment de neteja sempre segueix la mateixa seqüència bàsica: *"de net a brut, de dalt a baix i de dins a fora"*

- No s'ha d'escombrar ni treure la pols en sec per evitar aixecar la pols.
- La neteja de les superfícies, sempre s'ha de fer amb un drap humitejat en el producte de neteja. Submergir les baietes, tirassos en la solució amb detergent i/o desinfectant. Netejar amb la baieta i el tiràs de fregar ben escorregut
- S'han de netejar les superfícies amb el producte a la dilució d'ús i no eixugar-les
- La baieta s'ha d'utilitzar sempre doblada plana, tenim sempre d'aquesta manera 8 superfícies de contacte.
- L'escombrat sempre serà humit, mitjançant tirassos que permeten la recollida de les partícules de brutícia del terra sense disseminar-les a l'aire.
- Els residus sòlids i les restes de brossa que queden al final de la neteja es recullen amb rascleta de goma.
- No deixar les portes i finestres obertes, ja que poden produir corrents d'aire que faciliten el desplaçament de gèrmens.

4.4 Normes generals amb relació als programes de neteja

Al marge dels programes de neteja també seran objecte de prestació les tasques següents:

- La neteja a fons sistemàtica d'àrees, després de feines importants de pintura, d'obres o de manteniment en general. Aquesta neteja de fons inclourà la cristal·lització dels terres corresponents, si es necessari.
  Per tal d'evitar que la pols s'escampi per l'entorn i àrees adjacents de l'obra, es farà una neteja mínima diària a les zones adjacents i una vigilància específica de les mateixes al llarg de la jornada de treball, per detectar la necessitat de més neteges. Es seguirà les directius de la Comissió d'obres.
- Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (minimitzar els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges, etc.) d'acord amb la legislació vigent. En concret el contractista per raons d'estalvi energètic restarà obligat a apagar l'enllumenat de totes les

dependències i espais que tingui assignats (excepte en els casos que es determini) i fer un consum responsable de l'ús de l'aigua.

També ha d' informar al director dels treballs de qualsevol anomalia tècnica que afecti a aquestes mesures.

- Qualsevol tasca de neteja necessària com a conseqüència d'una avaria, vessament de líquids, emergència o de la proximitat i/o contaminació d'una obra.

- Subministrament, col·locació i revisió diària del paper higiènic, paper eixugamans i sabó líquid amb la freqüència necessària per tal d'assegurar la seva disposició en qualsevol moment.

- Qualsevol tasca de neteja derivada de la presència de plagues d'animals quan s'especifiqui.

- Col·locació i retirada dels paraigüers en l'accés principal els dies de pluja.

- Neteja de façanes, vidrieres, teulades, cobertes i elements exteriors, exceptuant els estructurals, amb periodicitat de manteniment.

- L'empresa adjudicatària garantirà en totes les tasques, la flexibilitat necessària per adaptar-se al funcionament del servei diari de l'IR.

- El personal de neteja haurà de comunicar avaries i temes de manteniment de les àrees de vestidors, lavabos, àrees de neteja i zones brutes.

- La mobilització de trastos de poc volum ja siguin nets a lloc de destí o bé per la seva retirada al magatzem de residus. En tot cas serà obligatori el compliment de la normativa de tractament de residus i de reciclatge vigent i la que pugui establir l'IR.

- El personal de neteja haurà de mantenir en vigor els registres de la seva activitat per informació al públic (fitxes d'activitat en vestidors i lavabos) i altres per tots els vestidors de personal.

- La retirada de papers enganxats a les parets interiors i exteriors fora dels espais destinats a l'efecte i la neteja de pintades a panels o parets.

- L'eliminació de grafitis, pintades, xiclets o similars en l'àrea de la prestació del servei.

- El personal de neteja ha de conèixer abans d'iniciar el seu treball a l'IR les

normes bàsiques següents:

- tècnica de neteja i desinfecció propis d'un centre de recerca amb laboratoris d'investigació.
- normes de vestimenta i circulació que aplicarà igual que el personal sanitari.
- dosificació i aplicació dels desinfectants.

5. PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES SUBJECTES AL CONTRACTE DE NETEJA

Són igualment objecte d'aquest contracte, algunes prestacions complementàries afins a la neteja en sí però que es contemplen ja sigui per les interferències que hi tenen o bé pels recursos que s'han d'utilitzar. Aquestes són les que es descriuen a continuació:

5.1 Gestió de residus a les dependències de l'IR

Sempre forma part de la prestació de neteja:

- El transport de qualsevol tipus de residus del grup I i II des del punt d'origen o generació fins les zones intermèdies d'agrupament. Al finalitzar la jornada el personal de neteja depositarà les bosses de residus en els contenidors de rebuig situats fora dels edificis de l'IR. L'adjudicatari tindrà que aportar els carros o gàbies per aquesta finalitat.
- Substitució de les bosses de plàstic del residus i ho farà amb la freqüència suficient perquè sempre estiguin garantides les condicions higièniques requerides.
- En alguns punts de manera puntual i si es necessari, el transport de residus del Grup III -

  IV des del punt d'origen o generació fins els punts intermedis d'agrupament. Aquest personal tindrà la formació especifica en la manipulació dels contenidors.
- La retirada dels elements, equipaments obsolets o altres materials que l'IR indiqui i el seu trasllat fins al magatzem final de residus.

Bosses de plàstic

Les bosses per al reciclatge del plàstic i bosses industrials de rebuig, grises o negres que l'adjudicatari subministri per a la recollida del rebuig, o per defecte qualsevol fracció de residus quan no es requereixin bosses de colors, hauran de ser d'un mínim del 80% de plàstic reciclat post-consum o el màxim que permeti la disponibilitat del mercat.

En els laboratoris o àrees assimilables a residus sanitaris les bosses han de complir la normativa vigent en aquesta matèria.

5.2 Distribució de la roba plana al centre d'investigació del Medicament

Amb una freqüència estimada d'un cop per setmana el personal de neteja tindrà que col·locar la roba de llit a l'armari ubicat al CIM i recollir la roba de llit bruta.

La gàbia de la roba neta es deixa't per la bugaderia a l'accés de l'edifici, per tant, el personal de neteja el recollirà i el deixarà en aquest punt. A la inversa per la roba bruta.

5.3 Horaris i cobertura de la prestació del servei

Els horaris de les tasques de neteja s'han d'ajustar a les hores d'activitat de les diferents àrees o zones però no entorpir el seu funcionament En la següent taula s'adjunten els horaris d'activitat de les principals àrees de treball.

Zones de neteja	**Horari d'activitat**
Laboratoris	Laborables, 8 - 20 h
CIM	365 dies, 24 h
Zones administratives i despatxos	Laborables, 8 - 17h

Per això seguint aquesta organització l'horari de neteja principal serà de dilluns a divendres en torn de tarda amb inici a les 16:30 i fins a les 21:30 hores. En horari de matí hi haurà dos persones per realitzar la neteja més especifica dels materials i útil de laboratori a les àrees de cultius, neteja general assignada i cobrir qualsevol eventualitat que pugi sorgir i que es requereixi del personal de neteja.

L'horari d'inici del torn de matí serà a partir de les 07:00 hores. Es farà una proposta de recursos humans de manera que es garanteixi la continuïtat del servei entre el torn de matí i de tarda o deixi aquesta franja horària el més reduïda possible.

És requisit indispensable la presència d'un encarregat de torn de tarda amb capacitat organitzativa i resolutiva i que realitzi el seguiment de la qualitat del servei de neteja.

Aquests horaris d'activitat i freqüències són els vigents a data d'edició del present expedient de contractació i poden ser modificats al llarg de la durada del contracte segons les necessitats de l'IR, essent obligació de l'empresa adjudicatària adaptar el servei de neteja a les noves necessitats.

6. SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ. PROCEDIMENTS GENERALS DE L'IR

6.1 Atribucions de l'IR

L'IR exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei de neteja, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès l'adjudicatari com a conseqüència del present plec de condicions tècniques, així com del contracte que se'n deriva. Podrà supervisar fins i tot l'assistència del personal al treball i la seva eficàcia.

6.2 Treballs fora de contracte

L'IR no reconeixeran cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present plec de condicions tècniques o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat. Nogensmenys, l'IR no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar si s'escaigués compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.

6.3 Ordres de neteja

Les operacions de neteja no sistemàtiques es realitzaran a partir de l'emissió d'un ordre de neteja, la qual donarà lloc a l'actuació que s'escaigui. Quan una ordre de neteja hagi estat complimentada s'indicarà així al Llibre de prestació del servei de neteja i quedarà reflectida al programa de traçabilitat.

6.4 Informació sobre la prestació

Independentment del que s'estableix en el present PPT i amb l'objectiu de fer un correcte seguiment del programa de neteja, l'adjudicatari presentarà sistemàticament la següent documentació en paper i en suport informàtic.

Mensualment:

Un informe de seguiment de l'activitat i dels recursos humans emprats amb la seva dedicació horària. Aquest informe a de recollir com a mínim:

- ✓ Resum de les tasques realitzades per àrees i la previsió de les actuacions programades pel mes següent.
- ✓ Avaluació del programa de neteja i l'avaluació visual de neteja segons les diferents àrees.
- ✓ Les neteges a fons

- ✓ Quadre control d'absentisme: Relació nominal de les persones absents (baixa, permisos, vacances, etc.) especificant el núm. d'hores d'absència i relació nominal dels contractes realitzats per cobrir les absències, especificant el nº d'hores. En el cas de cobrir les absències amb variacions de jornada de personal ja contractat, caldrà aportar justificant de la variació de jornada.
- ✓ Un informe particularitzat sobre les incidències significatives i problemes detectats.
- ✓ Informe Qualitatiu i seguiment del indicadors relatius a la qualitat de la neteja.

Anualment:

- Memòria anual del servei de neteja, amb l'avaluació de la prestació del servei, inclou la distribució actualitzada de la plantilla per llocs i torn de treball.
- Compte d'explotació de l'any en curs.
- Anàlisi d'incidències, les enquestes de satisfacció així com dels fets més significatius.
- Propostes de millora.

Aquesta memòria s'haurà de presentar l'última setmana del mes de gener de l'any següent. El no complir amb el lliurament de la documentació es considerarà com a falta greu.

6.5 Productes, materials, equipament, utillatge i maquinària

Tots els productes de neteja i desinfectants, materials, equipament, utillatge i maquinària necessaris pel correcte desenvolupament del servei es consideraran inclosos i aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'equipament ha d'estar amb un ordre perfecte i amb un bon estat de manteniment i neteja i al finalitzar la tasca s'ha de deixar sistemàticament a les zones assignades per tal efecte.

6.5.1 Productes i materials

Els productes i materials a utilitzar en el servei de neteja hauran d'estar degudament homologats pel Ministeri de Sanitat o pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, i complir amb la normativa vigent.

Els material i productes emprats no seran nocius per a les persones i respectaran al màxim la protecció del medi ambient, sempre es trobaran sota el paraigües de la normativa vigent durant el termini d'execució del contracte. Seran autoritzats i aprovats pel servei de Prevenció de Riscos Laborals. En cas de no autorització d'un producte o

material l'empresa adjudicatària tindrà que presentar productes alternatius.

Si durant la durada del contracte de neteja, incloses prorrogues, apareixen al mercat nous productes més novedosos i eficients per la neteja i desinfecció de les dependències de l'IR, l'empresa adjudicatària haurà d'evolucionar cap aquests nous productes.

En l'aplicació d'aquests productes s'haurà de seguir escrupolosament les indicacions pertinents dels fabricants i normativa vigent, per tal que els usuaris de les instal·lacions i el propi personal del servei no pateixin riscos per a la seva salut.

L'empresa licitadora haurà d'aportar la documentació relativa a tots els productes i materials que utilitzarà en la realització del servei, incloent: El manual d'instruccions, la fitxa tècnica i la fitxa de seguretat.

Amb tota aquesta informació l'empresa adjudicatària elaborarà el manual de consulta, quant aquest estigui aprovat i validat per l'IR.

Qualsevol modificació del llistat inicial de productes i materials haurà de sol·licitar-se per escrit i comptar amb l'aprovació de l'IR, especificant el producte substituït, el nou producte a incorporar i aportant les fitxes tècniques i de seguretat corresponents.

En les zones de baix risc s'hauran de fer servir productes biodegradables, amb PH neutre i de baixa contaminació amb l'etiqueta ECOLABEL o equivalent i envasats en materials reciclables. A la resta de zona i en la mesura que sigui possible aplicarem preferentment aquests productes.

Els productes netejadors es poden definir en netejadors generals i desinfectants.

El desinfectant que s'està utilitzant en aquest moments en les àrees de risc mig i alt és a base d'hipoclorit sodi i a base d'associació d'amonis quaternaris i amines terciàries amb solució liquida. En les superfícies més petites i delicades s'utilitza el format escuma.

Els netejadors generals són detergent sabonós neutre, detergent enzimàtic, desengreixant i desincrustant, netejador general per mobles.

El desinfectant es dispensa mitjançant dosificadors en les estacions mescladores i l'adjudicatari tindrà que fer-se responsable de revisions periòdiques per garantir que la dosificació sigui la correcta. El programa i freqüència d'inspeccions es detallarà a la proposta tècnica.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, tant al personal que designi per a desenvolupar el servei de neteja com al personal responsable de l'IR, tota aquella informació que es cregui adient per tal d'evitar errors i accidents en el seu desenvolupament.

Tots els productes i materials aniran correctament etiquetats amb indicació de

la seva composició i criteris de dosificació.

L'empresa adjudicatària confeccionarà pòsters informatius específics que s'ubicaran als llocs de treball i/o de preparació de producte i material per tal d'evitar errors i accidents.

Aquests pòsters s'hauran d'actualitzar sempre que es produeixi una modificació de producte o material.

Característiques bàsiques dels productes:

Detergents

Els detergents són productes químics que s'utilitzen per a la eliminació de la brutícia insoluble en l'aigua. En la seva composició hi ha tensioactius (baixen la tensió superficial i permeten la humectació de les superfícies), compostos alcalins o àcids (per dissoldre el greix) i solvents (faciliten la penetració de l'aigua sobre la matèria orgànica).

Quan s'utilitza lleixiu, s'han d'utilitzar aquells que siguin compatibles amb el lleixiu (detergents aniònics o no iònics).

Desinfectants

Substàncies químiques que eliminen els microorganismes quan s'apliquen sobre els objectes i superfícies inanimades.

Hipoclorit Sòdic

En aquet moment, és el desinfectant utilitzat majoritàriament per a la neteja de l'IR. Té un ampli espectre d'activitat (bactericida, fungicida, virucida, micobactericida i esporicida), és un desinfectant d'acció ràpida, de toxicitat relativament baixa. Els seus inconvenients són la relativa inestabilitat, el fet que la seva acció es veu afectada per la presència de matèria orgànica i, sobretot, que es corrosiu per a alguns metalls quan s'utilitza a concentracions superiors a 500 ppm. Las dilucions s'han d'utilitzar tal com s'obtenen a l'estació mescladora d'aigua i producte, segons la concentració indicada per a la neteja de l'àrea específica. Les concentracions habituals són de 500 ppm (0,05%) i de 1000 ppm (0,1%) de clor disponible.

Associació d'amonis quaternaris (amonis quaternaris i amines)

És el desinfectant alternatiu per a la neteja i desinfecció de determinades àrees d'alt risc, material metàl·lic, campanes i superfícies delicades.

Peròxid d'hidrogen

És un desinfectant de composició acida basada en peròxid d'Hidrogen amb un ample espectre bactericida, virucida, fungicida i levuricida. Adequat en superfícies dures resistents a l'aigua i a mobiliari delicat i respectuós amb el medi ambient.

Articles de paper /cel·lulosa

El paper higiènic, eixugamans i altres consumibles de cel·lulosa: tots els materials han de ser produïts a partir de fibres de cel·lulosa 100% reciclada. En el cas de que algun article

o producte específic que el mercat no està en condicions d'oferir en qualitat reciclada, haurà d'estar elaborat amb fibres provinents de fusta amb garanties de legalitat, amb un mínim del 50% de fibres provinents d'explotacions forestals sostenibles (tal com defineixen els estàndards FSC, PEFC o equivalent) o fibra recuperada.

Sabó de rentar mans

Aquest producte ha de complir amb els requisits pel que fa a compostos químics en la formulació del producte tal com es descriuen en alguna ecoetiqueta de tipus I, com per exemple l'Etiqueta ecològica europea, el Cigne Nòrdic o equivalent.

Al igual que els productes de neteja qualsevol canvi en els consumibles requerirà una comunicació prèvia i l'autorització per part de l'IR. La comunicació del canvi haurà d'anar acompanyada d'una justificació i de tota la documentació requerida que garanteixi que es manté el compliment dels requisits corresponents.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la gestió dels residus d'envàs generats en l'execució del contracte. L'adjudicatari haurà de retirar els envasos buits dels productes de neteja i consumibles garantir-ne una gestió correcta per al seu reciclatge o bé per qualsevol altre sistema de gestió de residus autoritzat.

NORMES GENERALS D'US DELS PRODUCTES DE NETEJA

- LLEGIR sempre les etiquetes on s'explica perquè serveix, com s'ha d'utilitzar i les precaucions que s'han de prendre.
- NO BARREJAR MAI els productes. Poden ser incompatibles i produir gasos tòxics.
- UTILITZAR les dosis recomanades.
- COMPROBAR la integritat i la data de caducitat de l'envàs.
- MANTENIR el producte en l'envàs original.
- EMMAGATZEMAR-LOS en el lloc adequat, lluny de fonts de calor.
- PROTEGIR- SE les mans amb guants.
- RENTAR-SE les mans després d'utilitzar-los.
- EVITAR esquitxades o polvoritzacions.

NORMES D'UTILITZACIÓ I CONSERVACIÓ DELS DESINFECTANTS

- S'han d'utilitzar les concentracions indicades. Més producte no significa més desinfecció i pot ser perjudicial per les persones.
- Els contenidors de desinfectants s'han de mantenir tapats per evitar la contaminació

- Els contenidors de desinfectants s'han de mantenir protegits de la llum i de fonts de calor per mantenir la seva estabilitat.

- No s'han de reomplir els envasos o contenidors de producte.
- No s'ha d'utilitzar aigua calenta en las dilucions.
- Les dilucions no es poden fer de forma manual; es disposa de dosificadors que eviten la manipulació del productes.
- El temps d'actuació variarà segons el nivell de desinfecció que es vulgui assolir. En general el temps mínim de contacte dels desinfectants amb la superfícies ha de ser d'un minut.
- En general, els productes amb desinfectants s'han de deixar assecar; esbandir només en cas de prescripció específica del producte.
- Quan hi ha molta brutícia o restes de matèria orgànica, la neteja amb aigua i sabó ha de precedir sempre qualsevol sistema de desinfecció.
- Mai s'han de barrejar desinfectants.

6.5.2 Equipament, utillatge i maquinària

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar abans de l'inici dels treballs objecte del present contracte, la documentació relativa a tot l'equipament, utillatge i maquinària, i de tots els mitjans tècnics que utilitzarà en la prestació del servei de neteja, certificant que acompleixen la normativa vigent i indicant la seva freqüència d'ús. Aquests els descriurà en la memòria tècnica.

Els carros de neteja a utilitzar estaran construïts amb materials antibacterians i de disseny apte per a la neteja d'un centre d'investigació com l'IR.

Les baietes a utilitzar seran de microfibra ecològica i per impossibilitar en tot moment el creixement bacterià. Es canviaran com a mínim cada 3 mesos en les àrees d'alt i intermig risc i cada 4 mesos en la resta i sempre que es vegin visiblement deteriorades. Pot ser modificada a criteri de l'IR si es detecten incidències rellevants en els resultats esperats en el controls de neteja.

6.5.3 Motorització del servei

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar abans de l'inici dels treballs objecte del present contracte, la documentació relativa i la descriurà memòria tècnica la relació del nivell de motorització que implantarà en el servei de neteja, certificant que acompleixen la normativa vigent i l'any d'adquisició o compra. S'incorporarà la següent maquinària i equipament, si s'escau:

- Fregadores/escombradores/rotatives
- Equip de neteja de vidres i panels
- Aspiradors de filtres HEPA

Les característiques, eficiència energètica i la dotació d'aquests mitjans serà criteri de

puntuació i s'ajustaran a les necessitats reals de l'IR.

6.5.4 EPIs, Senyalització, Abalisament i Neteja

Seran per compte de l'empresa adjudicatària tots els EPIS (individuals i col·lectius), la senyalització, l'abalisament i neteja de les zones de treball, així com els materials i mitjans per realitzar-lo.

Les zones de treball en tasques que puguin generar risc per les persones hauran d'estar convenientment aïllades i senyalitzades, amb la finalitat d'impedir intrusions a la zona afectada de persones alienes al servei.

Tots els EPIs, materials de senyalització, abalisament i aïllament hauran d'estar aprovats pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'IR.

Quan no es pugui aïllar la zona de treball i/o garantir la seguretat dels usuaris es realitzaran les feines del servei fora de l'horari d'activitat i usuaris.

6.5.5 Espais de gestió i logística

L'IR posarà a disposició de l'adjudicatari, durant la vigència del contracte, els següents espais i facilitats:

- Espai per a despatx de treball per a una persona.
- Espai per a vestidors del personal.
- Espai per a magatzem.
- Línia telefònica interior fixa.

Els mitjans d'ordinadors i telefonia mòbil aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari no adquireix cap dret sobre aquests espais ni sobre els mitjans que l'IR posa a la seva disposició i seran lliurats en la finalització del contracte en condicions correctes d'equipament, conservació i neteja. La millora de l'equipament existent seran responsabilitat i aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

6.5.6 Compliment de la normativa legal.

En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat de l'adjudicatari sense perjudici de la superior fiscalització de l'IR el compliment de la normativa legal de caràcter Tècnic, Administratiu i de Seguretat i Salut Laboral actualment vigent, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte. En el termini màxim de 2 mesos, haurà de lliurar l'avaluació de riscos específica per als treballadors adscrits al servei de l'IR

En el decurs de les seves activitats, l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de l'aplicació pràctica de les mateixes, així com de les conseqüències que es derivin del seu incompliment. En el cas que a l'IR se l'imposés alguna sanció o se li derivés algun tipus de responsabilitat per part de l'autoritat competent, com a conseqüència de l'incompliment de les mesures preventives per part de l'empresa adjudicatària, l'IR repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.

Respecte als diferents plans d'emergència de l'IR, l'empresa contractada s'haurà d'implicar i participar en la mida que indiqui el pla corresponent.

Per altra banda, l'empresa presentarà els TC2 i el certificat d'estar al corrent de pagament de la Seguretat Social, quan sigui requerida per l'IR.

A l'inici del contracte es presentarà l'assegurança de responsabilitat civil contractada i anualment còpia de la renovació.

6.6 CRITERIS GENERALS DE CONTROL DE LA QUALITAT I SEGUIMENT DEL CONTRACTE EN LES DEPENDENCIES DE L'IR

L'avaluació de la qualitat es realitza mitjançant:

- El seguiment d'indicadors que permeten avaluar l'estructura del servei de neteja, el compliment dels procediments i programes de neteja i la valoració d'altres aspectes de la prestació.
- Inspeccions visuals de l'estat de neteja.
- Controls dels productes utilitzats en les àrees de baix risc.
- Control de l'eficiència energètica dels aparells motoritzats de neteja.
- Altres sistemes de control: Controls amb luminescència i ATP i control de la qualitat percebuda.

El seguiment de la qualitat de la prestació té per objectius:

- Valorar la qualitat de la prestació d'acord amb els programes i requisits previstos.
- Constatar les possibles deficiències per sol·licitar i acordar, si fos necessari i de manera immediata, les mesures correctores corresponents per part de l'empresa adjudicatària.
- Aplicar, en la factura mensual, possibles sancions econòmiques derivades per resultats no satisfactoris en el seguiment de la qualitat i programa de neteja.

En l'avaluació d'aquestes valoracions hi poden intervenen els següents membres:

- L'encarregat/da de l'empresa externa.
- El/La responsable de serveis generals de l'àrea de neteja de l'IR.

6.6.1 Indicadors de Qualitat

Els indicadors que s'han establert pel seguiment de l'estructura, procediments i programa de neteja i de les prestacions complementaries són els següents. Aquest són adaptables i variables en funció d'evolució d'aquests i de les necessitats de l'IR.

- Estructura del servei de neteja:
  - ✓ Presencies d'hores assegurades en els diferents serveis.
  - ✓ Garantia de formació i tutelatge de les noves incorporacions.
  - ✓ L'acompliment de les prestacions complementàries.

- Procediments i protocol de neteja:
  - ✓ Bosses correctament lligades i eliminades correctament.
  - ✓ Estat de la neteja i presentació dels equips, eines i personal operatiu.
  - ✓ Compliment de les freqüències marcades en els seguiments degudament registrades.

- Valoració d'altres aspectes de la prestació:
  - ✓ Rigor en el compliment de la programació de treballs específics.
  - ✓ Disponibilitat de recursos en casos d'emergència.
  - ✓ El tracte per part del personal de l'empresa adjudicatària envers als usuaris i als responsables de l'IR.
  - ✓ Incidències detectades per els equips assistencials.

6.6.2 Auditories/ Inspecció visual de l'estat de neteja

L'encarregat/da de neteja haurà de fer de manera periòdica i rutinària controls i auditories per supervisar l'estat de la neteja en les diferents àrees. A aquestes inspeccions es poden sumar i supervisar per el/la responsable de serveis generals de l'àrea de neteja i el/la responsable del servei de neteja per part de l'empresa externa.

Aquestes inspeccions es realitzaran mitjançant l'aplicatiu informàtic de Gestió i Supervisió. La valoració de l'estat de la neteja es categoritzarà com acceptable, cal corregir deficiències, inacceptable / no avaluable.

- Acceptable: si les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja òptim, sense taques, olors, pols o altres indicis de brutícia; s'observa la brillantor del terra, la neteja de vidres i reixetes és correcta.
- Cal corregir deficiències: les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja acceptable, però amb presència de lleugeres taques, pols i/o altres indicis de brutícia puntuals i apreciables per a qualsevol persona, però sense arribar a un nivell d'insuficiència i molest.
- Inacceptable / No avaluable: les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja deficitari o totalment insuficient i denoten una manca de compliment del programa de neteja.

En el cas de requerir mesures correctores a l'acta d'inspecció es deixarà constància de les mesures a implementar per resoldre les incidències i no conformitats que es determinin durant la inspecció. L'empresa adjudicatària haurà de posar i facilitar el mitjans per poder portar a termini les mesures correctores acordades.

S'obrirà una incidència / no conformitat al personal de neteja que deixi zones per realitzar, o les realitzi incorrectament. Serà obligació el registre d'aquestes incidències i/o no conformitats.

6.6.3 Altres sistemes de control

- ✓ Seguiment de la Qualitat de la neteja en superfícies mitjançant tecnologia de luminescència i ATP. L'empresa adjudicatària farà una proposta de controls i auditories amb aquestes tècniques, unitats o serveis a supervisar i freqüències.
- ✓ Controls aleatoris dels productes utilitzats en les zones de baix risc per comprovar que disposen de l'etiqueta ECOLABEL o equivalent.
- ✓ Controls aleatoris de la maquinària de neteja utilitzada per comprovar que són de la màxima classificació d'eficiència energètica existent al mercat.
- ✓ Control de la Qualitat percebuda: l'empresa adjudicatària elaborarà una enquesta amb l'objectiu d'avaluar l'índex de satisfacció del servei de neteja. Aquesta tindrà una periodicitat semestral per als usuaris interns. Les empreses licitadores presentaran la seva proposta de model i explicaran com faran el tractament de les dades.
- ✓ El valor límit admès del resultat de les enquestes es fixarà seguint criteris estàndards treballats en els grups de benchmarking de l'àmbit dels serveis de neteja.

6.6.4 Seguiment de la prestació

Amb l'objectiu d'afavorir la coordinació, la gestió de l'activitat i la millora contínua del servei s'estableix la següent dinàmica de seguiment:

1. Seguiment diari i/o setmanal amb l'empresa adjudicatària: Comunicació permanent entre l'encarregada de neteja i la responsable de neteja de l'àrea de Serveis Generals per tractar temes de coordinació i seguiment de l'activitat operatius del dia a dia, així com de les possibles incidències sorgides. Aquesta comunicació pot ser per via telefònica, mail o reunions presencials.

2. Seguiment mensual on s'establiran unes rondes rotatòries d'inspeccions per avaluar l'estat de la qualitat de la neteja.

3. Seguiment trimestrals on s'establiran reunions de seguiment de l'activitat entre la responsable de neteja de l'àrea de Serveis Generals i el responsable del servei de l'empresa adjudicatària, on es valoren com a mínim (si procedeix en cada cas):
   - ✓ Resum de la informació més significativa de l'activitat (Informe adjudicatari)
   - ✓ Seguiment d'objectius i indicadors (resultats checklist) o l'establiment de nous
   - ✓ Compliment dels compromisos establerts en la oferta/contracte
   - ✓ Incidències i no conformitats més significatives
   - ✓ Satisfacció dels usuaris
   - ✓ Recursos humans i prevenció de riscos laborals
   - ✓ Propostes de millora.

   El contingut d'aquestes reunions s'enregistrarà en un acta redactada per part de la Unitat de Serveis Generals.

4. Si s'escau, es poden convocar reunions de caràcter extraordinari entre la comissió de neteja i el responsable de qualitat i/o de prevenció de riscos laborals per part de l'empresa adjudicatària.

6.6.5 Criteris avaluació de la Qualitat

El càlcul del resultat de l'avaluació de la Qualitat serà un mitjana de les accions de seguiment descrites, de la documentació tècnica lliurada i dels resultats dels controls visuals i indicadors de Qualitat. De tal manera que el rang de valoració global serà:

- ✓ Satisfactori/ acceptable: Si es compleix del 80-100%
- ✓ Regular / Cal corregir deficiències: Si es compleix del 50-79%
- ✓ Insatisfactori / No acceptable: Si es compleix del 0-49%

Els mals resultats en l'avaluació de la qualitat de la neteja serà motiu de penalització segons es descriu en l'apartat corresponent del Plec de Clàusules Administratives Particulars

7. SERVEI D'ATENCIÓ TÈCNICA I PLA DE CONTINGÈNCIES (SATPC)

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb un Servei d'Atenció Tècnica i d'incidències que haurà de contemplar l'atenció d'averies de l'equipament i maquinària del servei i també ha de contemplar situacions extraordinàries o anòmales que necessitin de l'actuació del servei de neteja per a retornar a la dinàmica normal.

8. SISTEMA DE GESTIÓ I SUPERVISIÓ

Per a la confirmació i control diari del servei contractat, l'empresa adjudicatària restarà obligada a implementar i utilitzar un Sistema de Gestió i Supervisió (SGS) informatitzat de confirmació de tasques a temps real i online que garanteixi tota la traçabilitat del sistema i que sigui d'utilitat per l'IR.

L'empresa adjudicatària confirmarà a temps real el servei realitzat mitjançant el SGS, de forma que es pugui comprovar en qualsevol moment el servei realitzat, el pendent de realitzar i la seva planificació.

El Sistema de Gestió i Supervisió ha de contemplar:

- ✓ La planificació de les tasques diàries i periòdiques.
- ✓ La programació anual del servei de neteja del centre.
- ✓ Conèixer amb exactitud la feina a realitzar i el moment de realització.
- ✓ Qui, forma i quan de les tasques realitzades.

Aquesta eina a de ser adaptable a canvis que es puguin derivar cap a una millora del procés de neteja. Diàriament el SGS crearà les ordres de treball a realitzar per l'operaria de neteja, qui al finalitzar la seva tasca confirmarà i validarà el compliment de l'ordre de treball, confirmant les tasques realment realitzades. Una vegada confirmades les ordres de treball es podrà comprovar en temps real l'estat del compliment del servei, sense necessitat de verificació "in situ". Per això, s'ha de registrar totes i cadascuna de les àrees a netejar i ha de mantenir i actualitzar les dades durant tota la durada del contracte.

El programa informàtic ha de poder permetre la verificació de:

- ✓ La correcta execució dels treballs i del compliment de les freqüències de neteja.
- ✓ La Qualitat de la neteja. Ha de permetre la realització d'auditories sobre l'estat de la neteja i el seu seguiment.
- ✓ La productivitat de la neteja.
- ✓ Control de l'absentisme i compliment de presències.

Per això ha de permetre, a més de l'enregistrament, l'enviament d'alertes i incidències al personal designat. Per exemple, en el cas d'absentisme laboral ha de permetre enviar una alerta a l'/la encarregat/da de neteja de l'empresa adjudicatària i al/la responsable de neteja de l'IR.

El dispositiu de lectura ha de ser un dispositiu electrònic amb sistema de localització amb accés a internet (apte per Android i IOS).

El software del Sistema de Gestió i Supervisió residirà en un servidor propietat i responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

Les dades introduïdes en aquest sistema són propietat de l'IR i l'empresa adjudicatària ha de permetre, per tant, la seva consulta en temps real des d'una pàgina Web d'Internet, amb claus individualitzades d'accés restringit per a totes les persones que l'IR autoritzi.

El programa ha de permetre, com a mínim, la generació d'un informe mensual en suport digital que contingui la relació completa de totes i cadascuna de les actuacions del programa de neteja realitzades i seguiment dels indicadors definits. Totes les dades han d'esser exportables amb arxius de fulls de càlcul en format excel.

L'empresa adjudicatària ha de contemplar:

- ✓ El nombre de llicencies necessàries per l'IR
- ✓ Cost de formació (personal empresa adjudicatària i personal de l'IR).
- ✓ Cost d'implantació.
- ✓ El cost de l'equipament tècnic.
- ✓ Cost de manteniment durant tots els anys de contracte.

La implantació d'aquest sistema haurà d'estar operatiu dins del primer semestre d'entrada en vigor el contracte. Serà aquesta eina, el mitjà natural de gestió de la informació i consulta tant de l'adjudicatari com pel personal designat per l'IR que haurà de rebre les autoritzacions i perfils adients per poder consultar la informació del sistema.

Les empreses licitadores han d'incloure la descripció acurada de les prestacions, les funcionalitats i les característiques tècniques del seu programa de SGS a la documentació de la licitació. També han de descriure la metodologia i el cronograma d'implementació de l'eina informàtica a les dependències de l'IR.

A la finalització del contracte, i en cas que l'empresa adjudicatària no renovi la seva prestació de serveis, estarà obligada a facilitar tota la informació recollida dins del programa informàtic per tal de que pugui ser migrada o exportada a un altre SGS. La responsabilitat d'incorporar aquesta informació al nou SGS serà l'empresa responsable del canvi.

9. OBLIGACIONS RESPECTE DELS TREBALLADORS

L'empresa adjudicatària ha de garantir a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte i durant tota la seva vigència l'aplicació i manteniment, com a mínim, de les condicions laborals que estableixi el conveni col·lectiu sectorial vigent en l'àmbit territorial de Barcelona, és a dir, el Conveni col·lectiu de treball del sector de neteja d'edificis i locals de Catalunya. Aquesta aplicació no serà necessària sempre que el conveni col·lectiu que els hi resulti aplicable o bé les possibles condicions laborals pactades individualment siguin més beneficioses pels treballadors.

Per tal de comprovar l'anterior, l'empresa haurà d'informar, al responsable del contracte de l'àmbit i dintre dels 15 dies següents a la formalització del contracte, quin serà el conveni d'aplicació, als treballadors que hi desenvolupin la seva activitat, per part de la mateixa als efectes del present contracte, i comprometre's a aportar qualsevol documentació que permeti justificar el compliment adequat d'aquests aspectes.

10. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA PER PART DE L'EMPRESA EXTERNA

L'empresa adjudicatària haurà de proposa a l'IR la configuració de l'equip de treball, en la que haurà de constar com a mínim la figura de:

- Responsable del Servei
- Encarregat/da de la neteja
- Operari de netejadores/especialistes/ peó especialista de neteja.

El/La responsable del servei i l'/la encarregada de neteja hauran de conèixer clarament totes les seves responsabilitats i serveis inclosos en aquests contracte. Amb aquesta finalitat l'empresa adjudicatària entregarà, abans d'iniciar el contracte, certificats signats per cadascun dels components de l'organigrama jeràrquic en els que es faci constància que han estat coneixedors, amb llegit i han comprès el present Plec de Condicions Tècniques.

El/La Responsable del Servei serà el/la primer/a interlocutor/a vàlid entre l'IR i el/la primer/a responsable del servei, sense que es requereixi la seva presencia física a l'IR. La seva principal responsabilitat serà la de garantir, amb l'ajuda de l'/la encarregat/da, la qualitat i la coordinació de la prestació del servei de neteja. Ha de tenir una experiència mínima de 3 anys en centres sanitaris similars al de l'IR, una formació mínima d'estudis de grau mitja o superior i habilitats directives, gestió de competències i de RRHH.

L'empresa adjudicatària nomenarà un/a encarregat/da de torn de tarda. Ha de tenir una experiència mínima de 3 anys i una formació mínima d'estudis de grau mig. Ha de tenir amplis coneixements amb mètodes de neteja, capacitat organitzativa i resolutiva i experiència amb gestió de persones.

L'empresa adjudicatària, per tal de garantir l'estabilitat del servei, no podrà substituir cap membre de l'organigrama de treball sense pactar-ho prèviament i per escrit amb la Direcció de Serveis Generals de l'IR. L'incompliment d'aquesta clàusula serà objecte de penalització.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir a càrrec seu i a petició raonada de la Direcció de Serveis Generals de l'IR, a qualsevol treballador seu que estigui adscrit al servei i que incompleixi:

- Les directrius establertes per la Direcció de l'IR.
- Siguin generadores de conflictes amb el personal de l'IR o tercers.
- No segueixin les normes de bones pràctiques professionals i convivència.
- Siguin responsables d'accions negligents de manera reiterada.

A continuació es descriuen les funcions, tasques i responsabilitats del/la responsable de servei, encarregats, netejadors i especialistes (llistat no exhaustiu ni limitatiu).

Responsabilitats comunes:

- Complir amb les normatives i procediments en temes de Prevenció de Riscos Laborals, Seguretat i Higiene.
- Complir amb les normes i procediments establerts en termes de protecció de dades personals i sensibles, seguint les indicacions de la LOPD (Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal).
- Complir amb les normes i procediments en termes de gestió ambiental del Centre.
- Contribuir al desenvolupament de la identitat corporativa en base a les bones pràctiques i dins del marc establert pels valors de l'IR.

Responsable de neteja:

- La interlocució per part de l'empresa adjudicatària amb l'IR sobre la prestació del servei de neteja.
- Assegurar el ple compliment de l'indicat en aquest contracte objecte de la prestació
- Presentar i supervisar el seguiment de la informació relativa a la prestació de neteja.
- Gestió de la facturació de la prestació de neteja.
- Seguiment de les incidències ocorregudes durant la prestació del programa de neteja..

Encarregat/da de neteja:

- Coordinació i supervisió diària de la neteja assegurant el compliment dels programes.
- Coordinació i supervisió de les prestacions complementaries afins al servei de neteja.
- Control i supervisió directa de la plantilla adscrita al servei
- Gestió i supervisió directa sobre els RRHH sobre absentisme, vacances, suplències.
- Control i distribució de productes fungibles.
- Coordinació de les tasques diàries i atenció d'incidències.
- Gestió especial de zones contaminades.
- Formació i supervisió del personal en sistemes de neteja.
- Compliment del pla d'acolliment de les noves incorporacions.
- Formació i supervisió del personal en la utilització de productes de neteja.
- Comunicació de desperfectes

Operari de neteja:

- Realitzar la neteja de les àrees assignades segons el protocol de neteja.
- Realitzar la recollida de residus d'acord a la normativa establerta.
- Realitzar la distribució i recollida de la roba al CIM

Operari especialista/ Peó Especialista:

- Realitzar la neteja de vidres, panels i parets, sostres i vinils.
- Neteja de vestíbuls, passadissos amb mitjans mecànics, si s'escau.
- Aspiració de filtres, reixetes, conductes d'impulsió i retorn d'aires

- Aspiració dels cilindres acústics i altells dels passadissos.
- Neteja d'escales i ascensors
- Retirada d'objectes vells.
- Neteja de portes automàtiques.
- Neteja de càmeres frigorífiques.

11. FORMACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL DE NETEJA

L'empresa adjudicatària vetllarà perquè el personal adscrit al servei disposi de l'experiència i formació suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades. Essent responsable d'impartir la formació necessària en tot moment a fi d'actualitzar els seus coneixements en quan als canvis que puguin produir-se en l'organització diària del servei i tasques assignades, en la utilització de productes i en mesures de protecció i salut laboral. El contingut bàsic de la formació serà sobre:

- Classificació de les diferents àrees segons diferents tipus de zones de risc.
- Procediment de neteja- ordre en la neteja.
- Neteja en àrees d'alt risc- sales blanques.
- Materials per a la neteja
- Uniformitat i EPIS. Risc laborals
- Productes per a la neteja i desinfecció: Indicacions, característiques, ús i dosificacions, conservació.
- Circuit net i brut.
- Gestió de residus: segregació, manipulació i transport

Abans de la incorporació al seu lloc de treball l'empresa a d'haver impartit un curs formatiu bàsic. Aquests coneixements teòrics s'acompanyaran per coneixements pràctics impartits per l'encarregada de neteja. La durada mínima d'aquesta formació serà de 6 hores. Han de presentar el certificat d'assistència a la Direcció de SSGG.

L'IR entén la formació com un procés continu per la qual cosa a l'inici de cada any es presentarà la programació d'activitats formatives que ha d'abastar al personal fix i també al que presti els seus serveis de manera temporal com en cas de substitucions, baixes, eventualitats, etc... A la formació bàsica es veurà complimentada i ampliada amb els següents continguts:

- Importància de la neteja.
- Aprofundiment en tècniques de neteja i desinfecció segons zones de risc
- Aprofundiment en tècniques de neteja en sales blanques.

- Residus sanitaris.

Els programes i cursos de formació corresponents seran definits en coordinació amb el servei de Salut Laboral i aprovats per l'IR.

La periodicitat mínima dels cursos de formació seran d'un any i hauran d'entregar un certificat d'assistència dels curs a la direcció de SSGG de l'àrea de neteja.

A les àrees d'alt risc, sala blanca i de cultius només s'hi assignarà personal que hagi rebut la formació específica sobre els procediments de neteja i l'ús dels desinfectants en aquestes zones.

L'empresa que serà adjudicatària d'aquest concurs tindrà que presentar la documentació especificant els cursos que han rebut, inclòs hores de formació, en el termini de 10 dies següents a la formalització del contracte i posteriorment sempre quan sigui requerida per l'IR.

En aquell casos que, per necessitat de l'espai o de l'activitat de la unitat, calgui una formació especial, l'adjudicatari serà responsable de les despeses econòmiques derivades de la mateixa.

12. GESTIÓ DE SITUACIONS SINGULARS

Tindran aquesta particularitat les situacions següents:

- Les que facin referència a l'absentisme laboral temporal. L'empresa serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir, el mateix dia i en el mateix torn, els llocs previstos en la planificació de tasques acordada amb l'IR.

- Les que facin referència a aturades laborals. En aquest cas l'empresa tindrà les obligacions següents:
  - ✓ Cobrir els serveis mínims fixats per la Generalitat de Catalunya a proposta de l'IR.
  - ✓ Consensuar els possibles acords laborals amb l'IR com a solució al conflicte.
  - ✓ Organitzar programes de neteja intensiva en finalitzar l'aturada laboral amb l'objectiu de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim.

Durant el període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores treballades realment en relació a les hores de treball previstes.

13. ANNEXOS

Annex 1: Plànols i amidaments de les dependències de l'IR

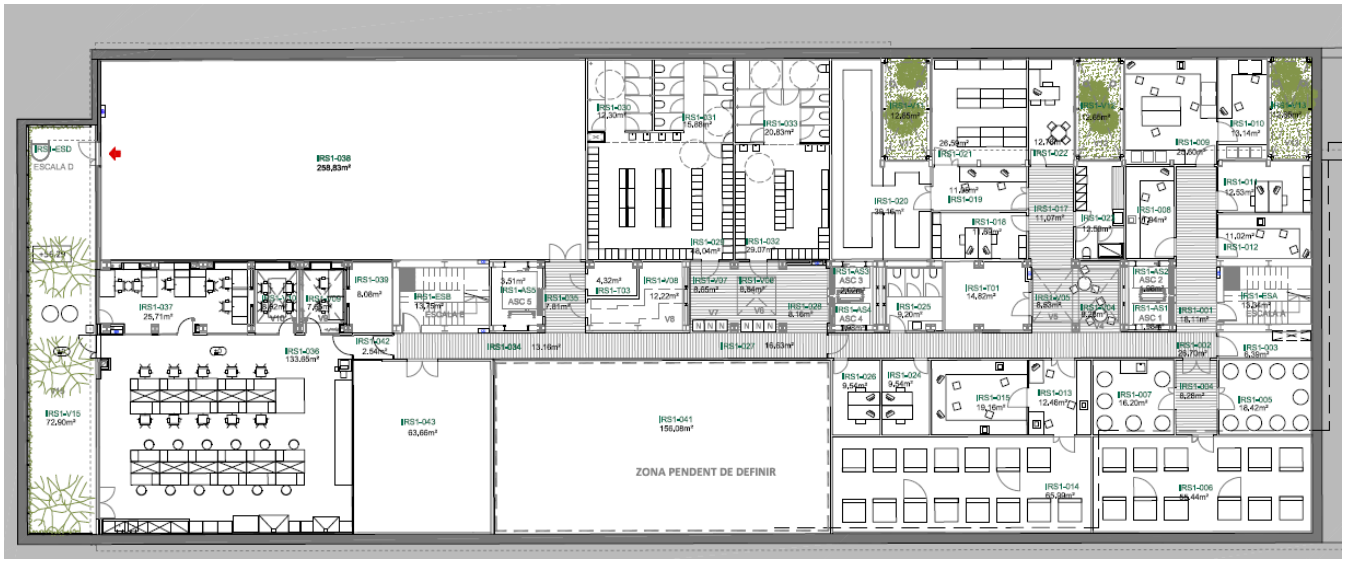
Annex 1:
Plànols i amidaments de les dependències de l'IR

Institució	Bloc / Recinte	Espais	m2 risc baix	m2 risc mig	m2 risc alt	Total m2
INSTITUT DE RECERCA *Recinte Històric*	**Pavelló 11 El Convent**	Despatxos, laboratoris, biblioteca, zona congeladors, cambra neteja, lavabos, distribuïdors, escales, passadissos, sala polivalent, magatzem, ascensor, terrasses.	1.403,4	558,3	0,0	1.961,7
	Pavelló 18 - Prefabricat CCEE	Despatxos, laboratoris, zona congeladors, cambra neteja, lavabos, distribuïdors, escales, passadissos, magatzem, ascensor.	1.270,2	0,0	0,0	1.270,2
	Prefabricat HC	Despatxos, laboratoris,, cambra neteja, lavabos, distribuïdors, escales, passadissos, magatzem.	453,8	114,0	0,0	567,7
	Prefabricat PT	Sala Blanca	0,0	0,0	38,3	38,3
	Total m2 útils a netejar _Recinte Històric:		**3.127,4**	**672,3**	**38,3**	**3.837,9**

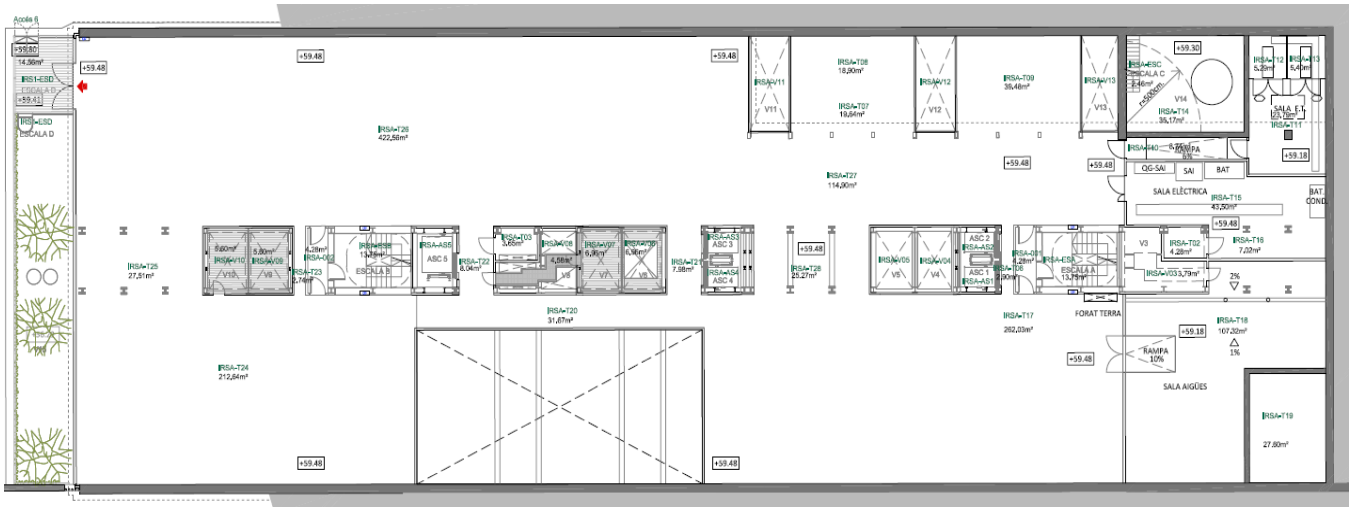
INSTITUT DE RECERCA *Nou edifici*	**Planta -1**	Despatxos, laboratoris,, cambra neteja, lavabos, distribuïdors, escales, passadissos, magatzem, zona congeladors, patis.	427,2	261,9	0,0	689,1
	Planta tècnica	Escales, vestíbul, cabina ascensor, sales tècniques, estació transformadora, sales elèctriques.	1.519,8			1.519,8
	Planta Baixa	Despatxos, laboratoris,, cambra neteja, lavabos, distribuïdors, escales, passadissos, magatzem, zona congeladors.	741,4	181,9	0,0	923,3
	Planta 1	Despatxos, laboratoris,, cambra neteja, lavabos, distribuïdors, escales, passadissos, magatzem, zona congeladors, control enfermeria, sala de voluntaris, Laboratori BSL 2.	1.098,7	566,0	0,0	1.664,8
	Planta 2	Despatxos, laboratoris,, cambra neteja, lavabos, distribuïdors, escales, passadissos, magatzem, zona congeladors, Laboratori BSL 1, Laboratori BSL 2, Laboratori BSL 3.	819,9	810,3	14,0	1.644,2
	Planta 3	Despatxos, laboratoris,, cambra neteja, lavabos, distribuïdors, escales, passadissos, magatzem, zona congeladors, terrassa.	564,6	370,8	0,0	935,4
	Planta 4	Zona comuna, cambra neteja, lavabos, distribuïdors, escales, passadissos, terrassa.	117,6	0,0	0,0	117,6
	Total m2 útils a netejar _NOU IR		**5.289,3**	**2.190,9**	**14,0**	**7.494,2**

Nou Edifici IR

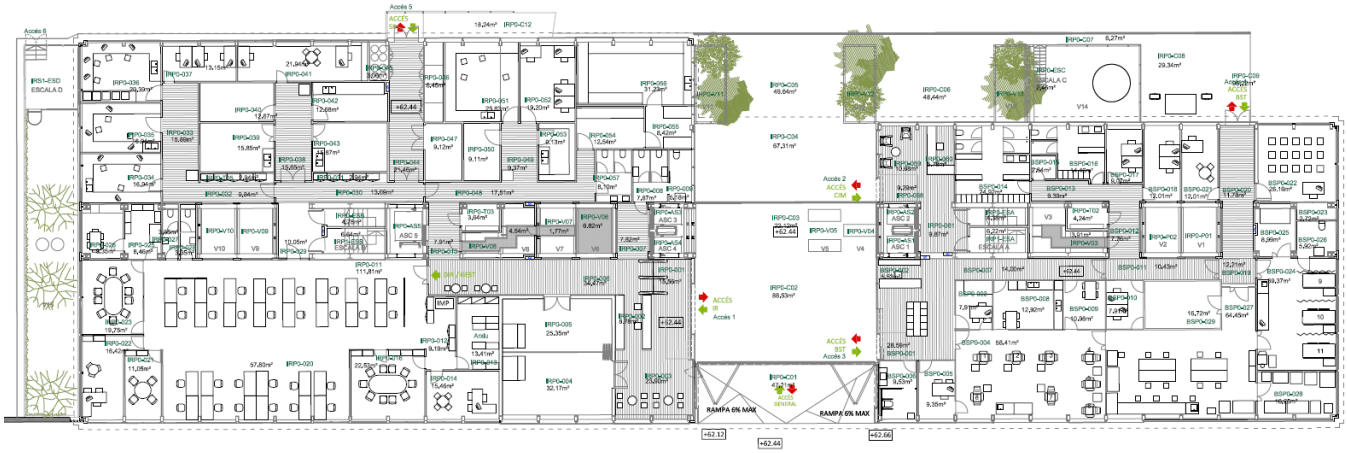
Planta soterrani



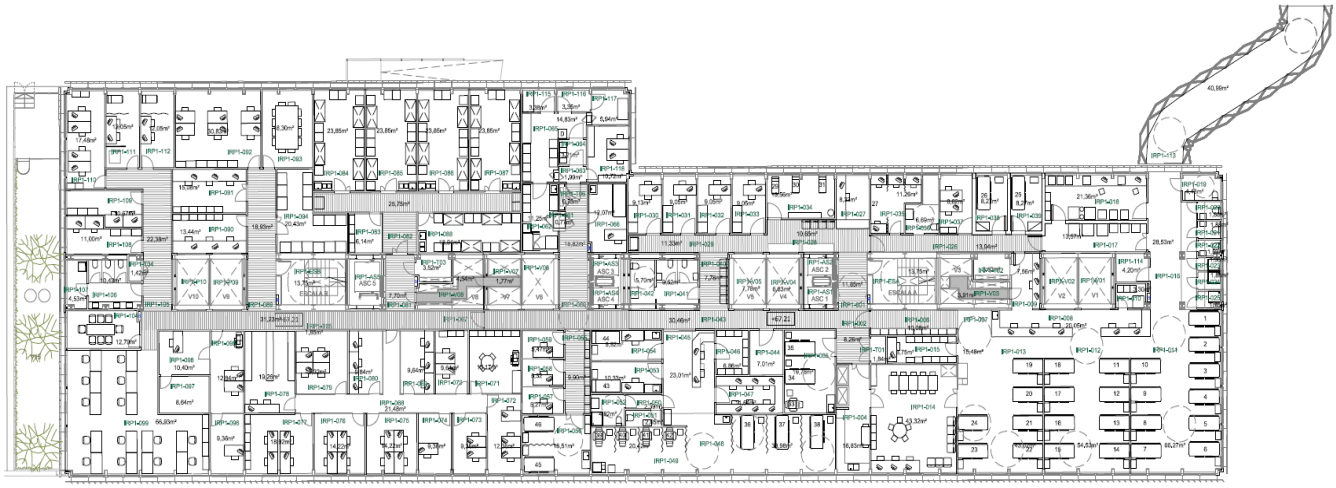
Planta tècnica (altell)



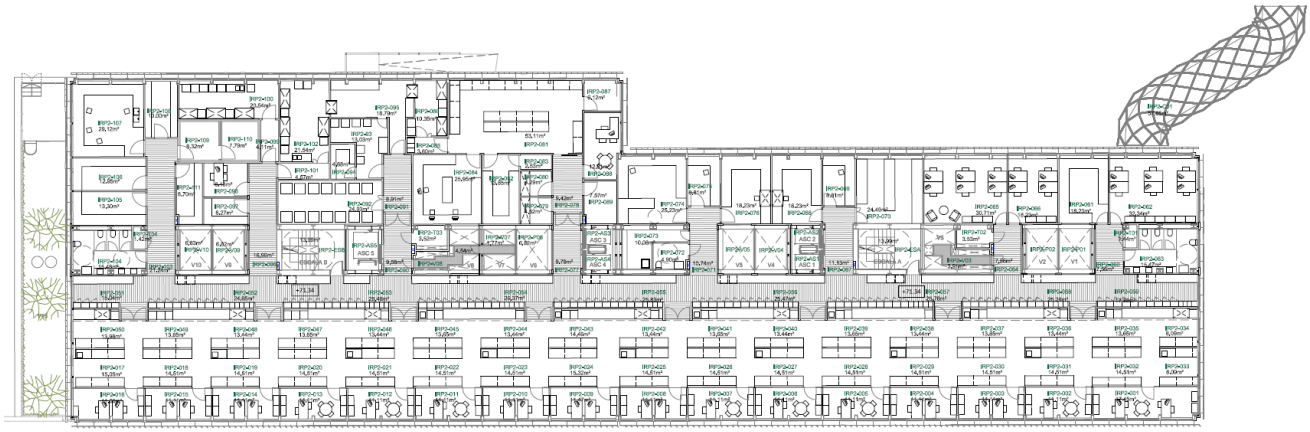
Planta baixa



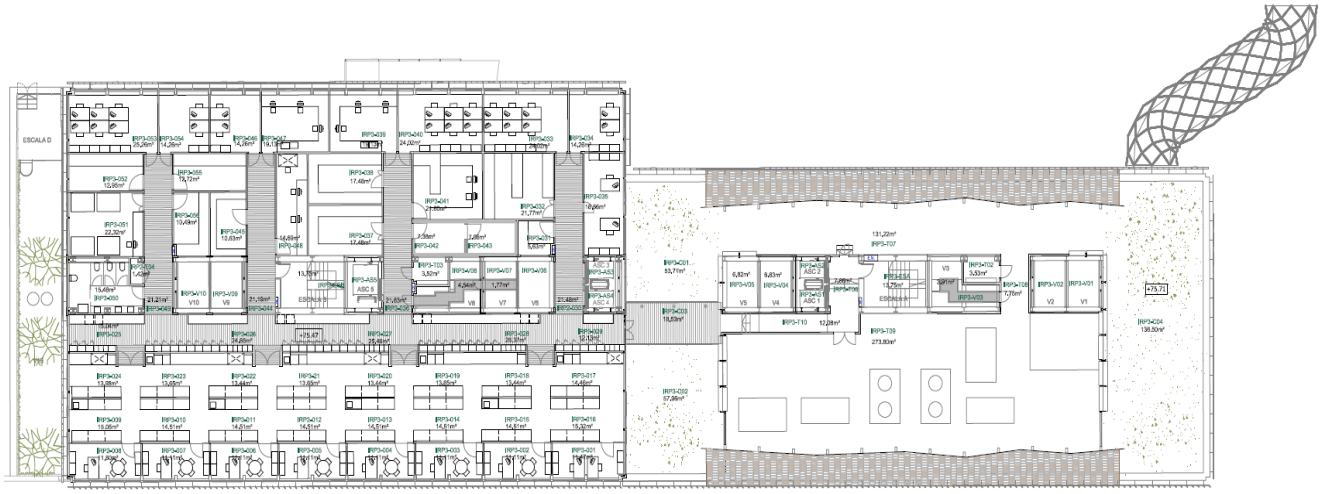
Planta primera



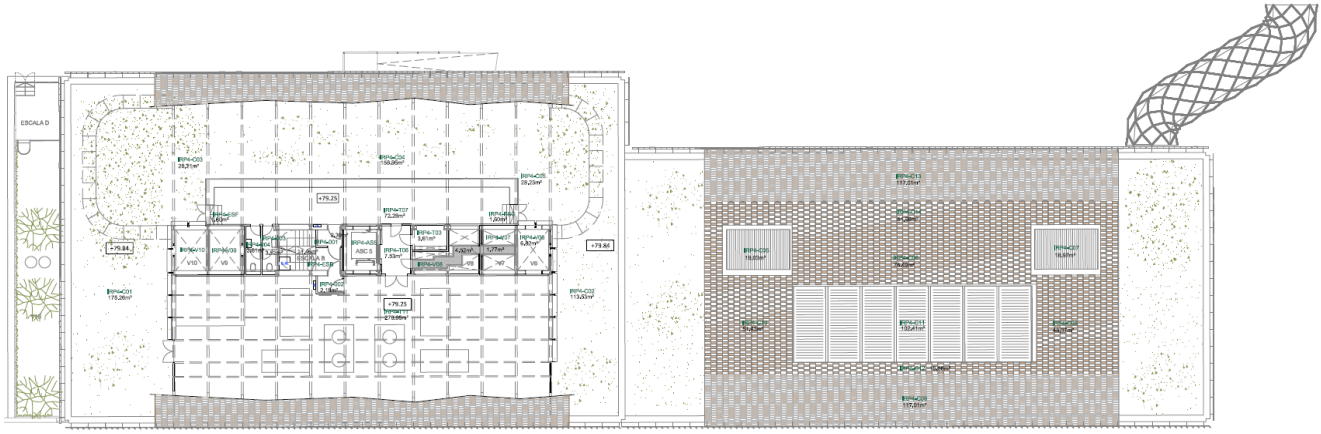
Planta segona



Planta tercera

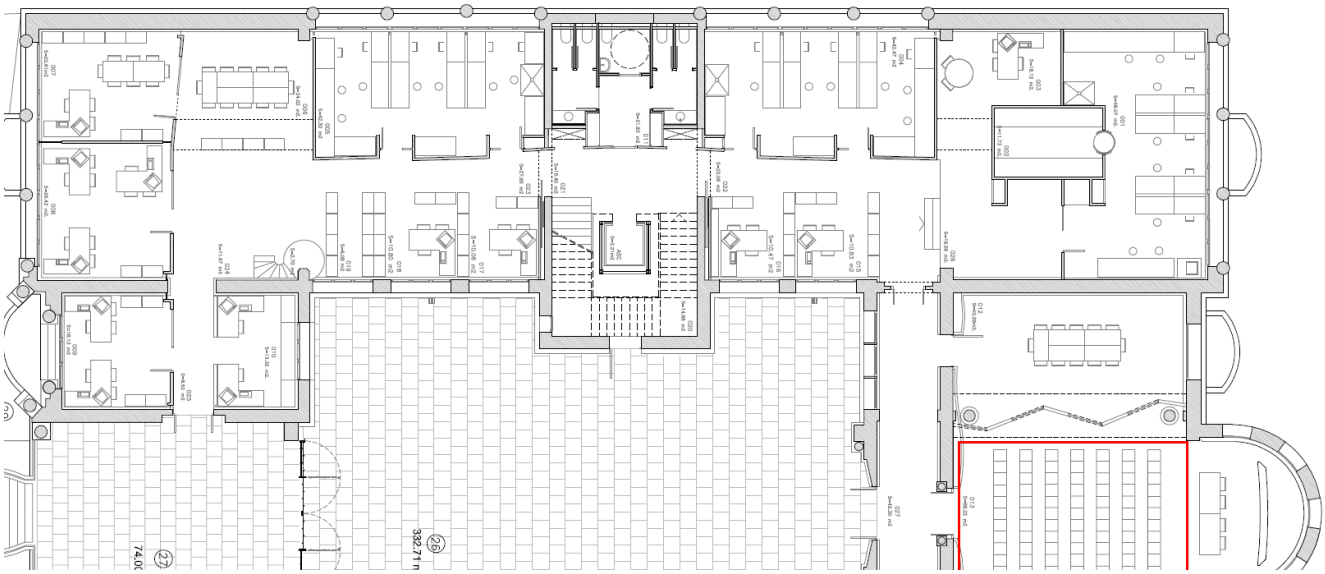


Planta quarta

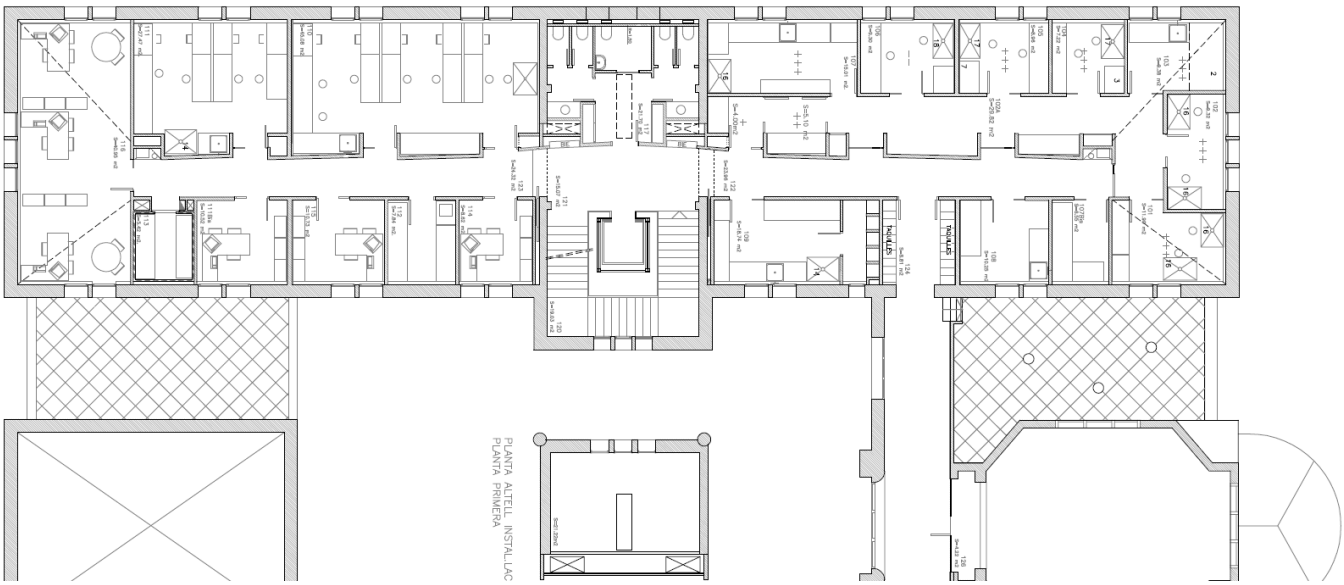


Edifici 11 (convent)

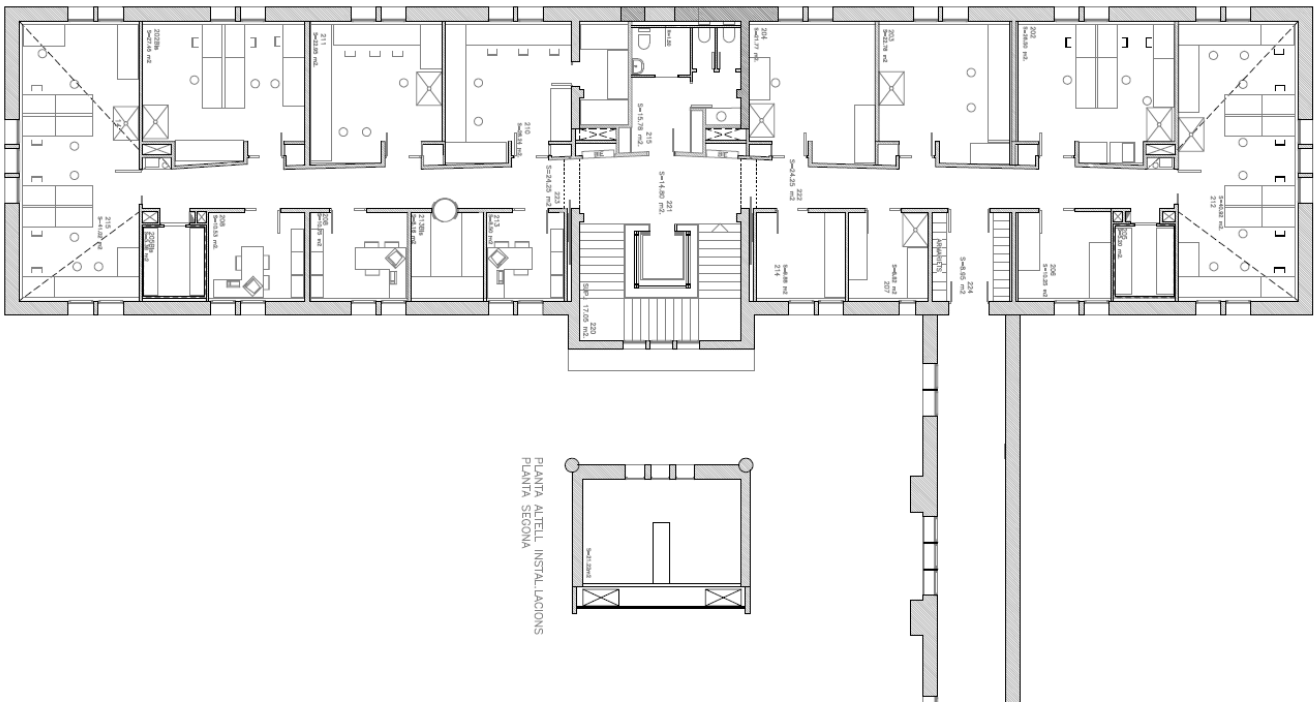
Planta baixa



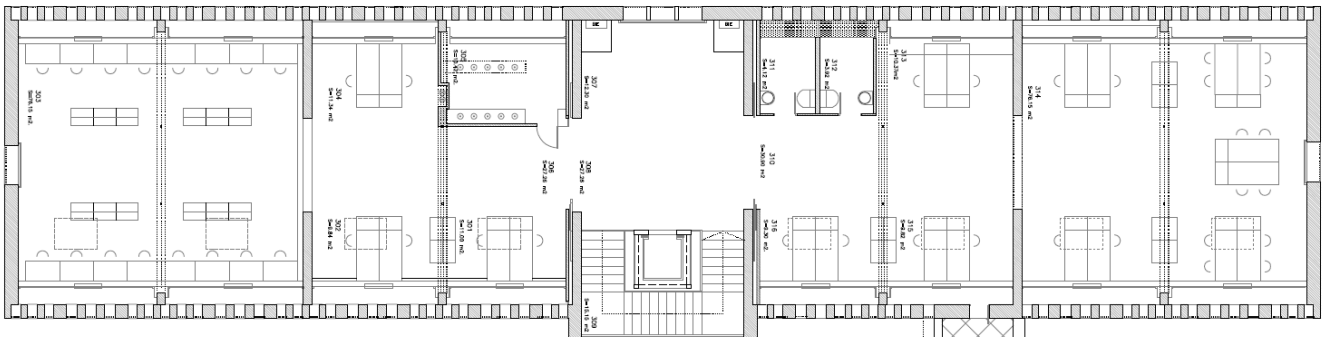
Planta primera



Planta segona

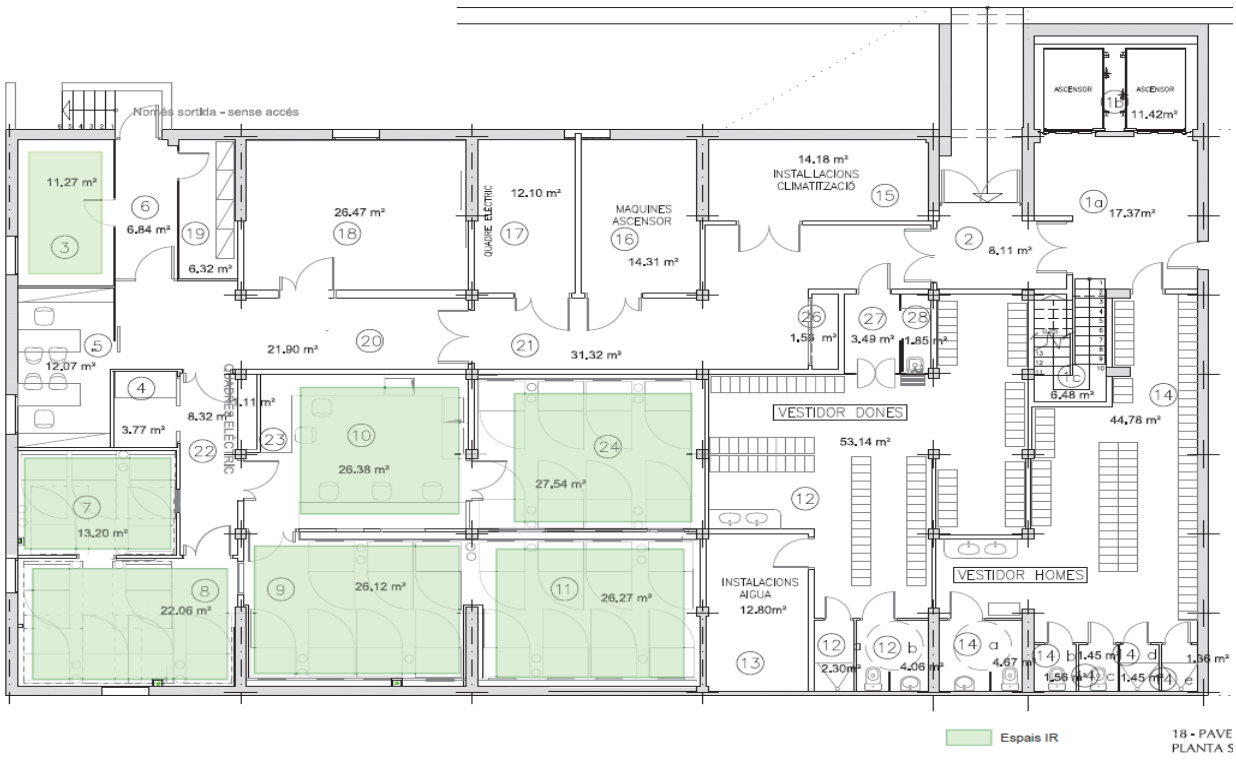


Planta tercera (biblioteca)



Edifici 18

Planta soterrani



Planta baixa

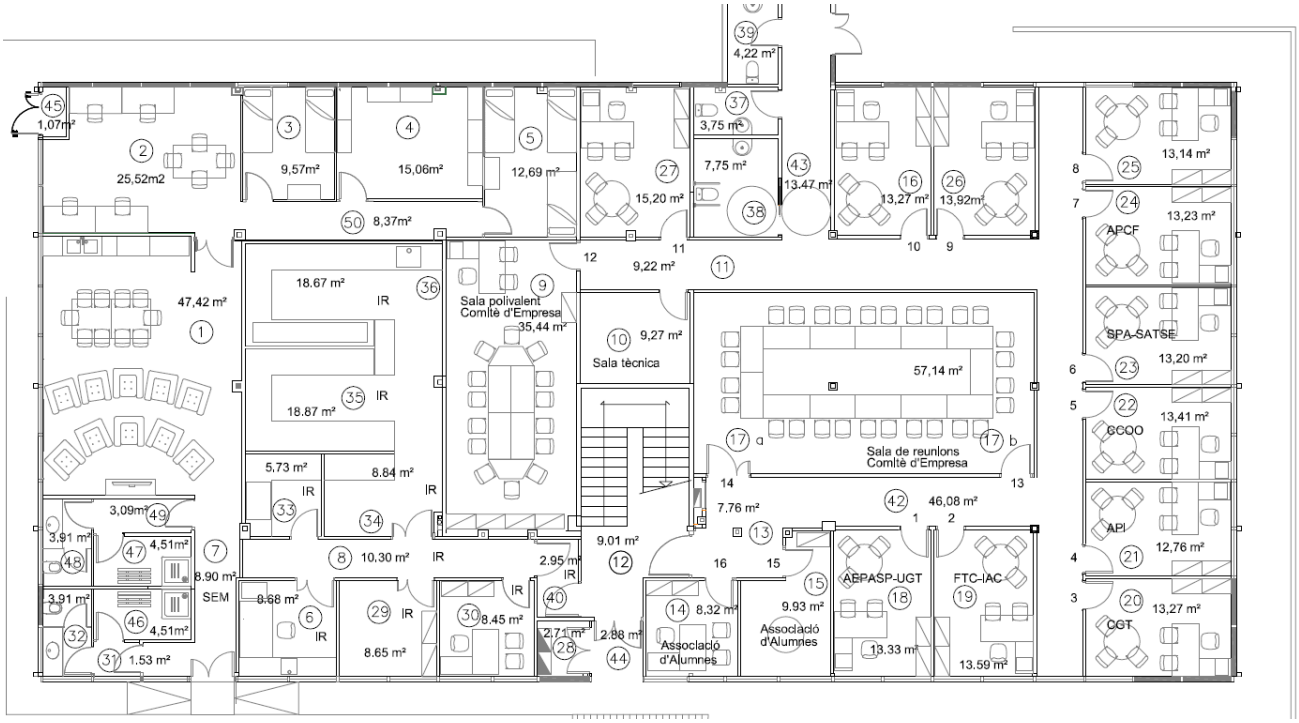


Planta segona

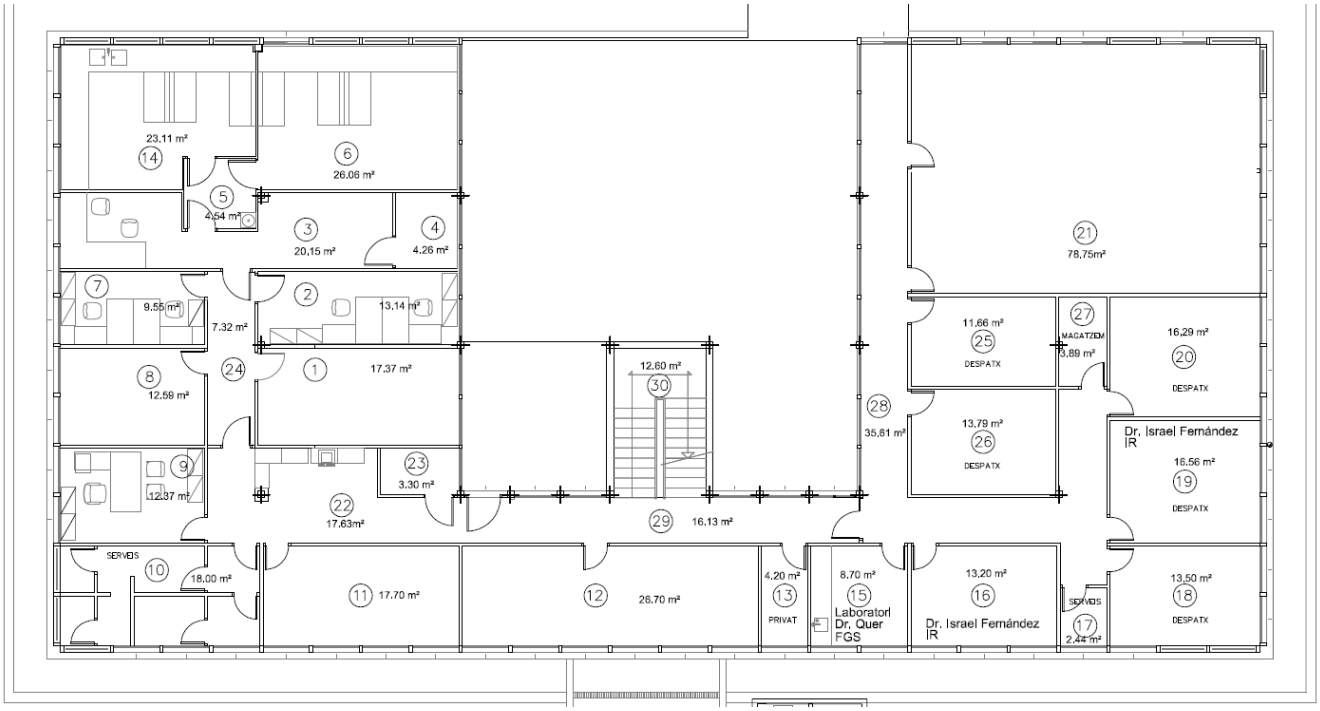


Edifici HC

Planta baixa



Planta primera



Edifici Sala Blanca

