



## PLA DE QUALITAT ADAPTAT A L'ACORD MARC DELS ADJUDICATARIS

Acord marc per a l'homologació dels serveis de neteja de les dependències de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i dels ens que integren el sector públic autonòmic.

\*

MESURES RELATIVES AL CONTROL D' EXECUCIÓ DEL SERVEI, QUALITAT I SATISFACCIÓ DEL CLIENT	BALIMSA Lots 1/2/3	EXTERNA Lots 1/2/3	BRILLOSA Lots 1/2/3	KLÜH Lots 1/2/3	VALORIZA Lots 1/2	CINSA Lots 1/3	OPTIMA Lot 1	FERROSER Lot 1
Control d' execució del servei: sistemes de control de presència als centres de treball.	X		X		X	X	X	
Supervisió de la qualitat del servei per personal supervisor amb formació especialitzada.	X	X	X	X		X		
Reunions de seguiment periòdiques amb la persona responsable del contracte a cada centre.	X	X	X		X			
Designació d' una persona responsable del servei amb telèfon d' atenció les 24hores.	X		X		X	X		
Incidències i Imprevistos: desplaçament de personal al centre en un termini màxim d' 1 h.	X		X		X			
Confecció de parts de control, es reflexarà la conformitat o objeccions del encarregat	X		X	X				
Comunicació constant amb el Servei Tècnic dels centres i visites continues als mateixos	X		X			X		
Controls periòdics de neteja pels encarregats de cada zona			X					
Tots i cadascun dels controls es presentaran amb periodicitat a la Direcció Centre			X	X				
Aplicació informàtica específica: control execució, incidències, control personal, seguiment, etc			X		X	X	X	
Estudi, avaluació,anàlisi i planificació prèvia per a optimitzar els treballs a realitzar en el centre			X	X	X	X	X	
Realització periòdiques d' enquestes de satisfacció als responsables del contractes	X	X	X	X	X (mensual)	X (trimestral)	X	X
Supervisions i Inspeccions i Auditories periòdiques de qualitat als centres: realització Informes	X		X	X	X (mensual)		X	X (trimestral)
Realització per part d' una empresa externa d' una Auditoria del Servei					X (anual)			



\*

MESURES AMBIENTALS	BALIMSA Lots 1/2/3	EXTERNA Lots 1/2/3	BRILLOSA Lots 1/2/3	KLÜH Lots 1/2/3	VALORIZA Lots 1/2	CINSA Lots 1/3	OPTIMA Lot 1	FERROSER Lot 1
Instal·lació/Utilització de dosificadors precisos de producte als centres de treball	X	X	X	X	X	X	X	X
Utilització de productes en envasos de gran capacitat	X		X	X	X	X	X	
Reutilització d' envasos de productes de neteja usats	X	X	X	X	X		X	X
Elaboració d' un pla de gestió de residus d' envasos a cada centre	X		X	X				
Seguiment i control exhaustiu dels residus produïts	X		X		X	X		
Segregació dels residus de neteja en els punts de generació			X	X		X		
Realització de supervisions i auditories internes dels treballs de neteja			X	X	X (mensual)			
Recollida i gestió dels residus perillosos generats	X		X		X	X		
Recollida i gestió dels residus no perillosos generats	X		X		X	X		
Utilització de productes concentrats		X	X	X	X	X	X	X
Ús de d' útils de neteja de microfibra			X		X	X	X	X