

## **ANEXO A – Términos de referencia**

### **Establecimiento de Contrato Marco de 1 año con posibilidad de extensión 1 más para la provisión de servicio de limpieza en la Sub Oficina del ACNUR en Monterrey (con insumos incluidos)**

#### **1. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO**

- Una empresa que proporcione de manera autónoma servicios de limpieza en oficina de 408 m2 incluyendo baños y pasillos.
- La empresa deberá asignar un supervisor/a responsable de la atención de la cuenta y que visite con regularidad el sitio para asegurarse de que el trabajo se hace de acuerdo con las indicaciones que el personal recibe y que pueda indicar los trabajos correctivos necesarios.
- La empresa proveedora deberá garantizar que el prestador(a) del servicio cumple con la experiencia requerida para realizar las actividades correspondientes.
- La empresa proporcionará a la persona de servicio el uniforme adecuado para la prestación del servicio.
- La empresa deberá estar legalmente constituida y contar con los permisos correspondientes para la prestación del servicio. Cumplir conforme a derecho y ley de trabajo la prestación del servicio.

#### **2. PROGRAMA DE PERIODICIDAD DEL SERVICIO**

##### **2.1 Personal y horario**

- a) Cantidad de elementos: Una persona
- b) Horario diurno: 8:30 a 14:30 hrs. (Turno de 6 horas)
- c) Días laborales: lunes a viernes.

##### **2.2 Descripción de Servicios diarios**

- a) Preparación de café para el personal
- b) Aseo y preparación de servicio en sala de juntas.
- c) Lavado de cafeteras, tazas, vasos, platos, etc.).
- d) Limpieza constante en sala de espera.
- e) Recolección de basura en cubículos, salones y pasillos.
- f) Limpieza y sacudido de todos los muebles en general (escritorios, mesas, pizarrones, sillas, sillones, decorativos, etc.).
- g) Barrer y trapear pisos de privados, salas de atención, espera y pasillos.
- h) Limpieza de cancelería de aluminio y de madera (con cristales).
- i) Limpieza de barandales, marcos de ventanas y puertas.
- j) Limpieza de teléfonos, ventiladores, extintores, etc.
- k) Limpieza integral de sanitarios y tocador.
- l) Limpieza exterior de enfriadores y calentadores de agua.
- m) Limpieza de horno de microondas, cafetera y refrigerador.
- n) Reportar a la Administración las necesidades de mantenimiento adicionales identificadas, como: fugas, lámparas, focos, apagadores, pisos, muebles, vidrios, etc.
- o) La limpieza deberá ser constante y conforme se requiera.

##### **2.3 Descripción de Servicios semanales**

- a) Lavado de refrigerador
- b) Acceso a baños y escaleras
- c) Limpieza de vidrios interiores
- d) Sacudido de paredes y vigas.

- e) Limpieza profunda de sanitarios interior y exterior.

## **2.4 Servicio mensual**

- a) Desmanchado de pisos
- b) Limpieza profunda de mobiliario de salones
- c) Lavado de paredes que lo ameriten
- d) Lavado de depósitos de despachadores de agua fría/caliente

## **3. PERFIL DEL PERSONAL**

El personal operativo de limpieza deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Edad: **mínima 18 años cumplidos**;
- b) Educación básica como mínimo requerido.
- c) Con actitud de servicio para realizar las actividades encomendadas.
- d) Experiencia en la realización de actividades de limpieza corporativas.
- e) Profesionalismo en respetar sus horarios de entrada y no abandonar su área de trabajo, durante su jornada laboral;
- f) Mostrar buena actitud, proactividad y disposición para trabajar en equipo;
- g) No involucrarse en disputas personales con sus compañeros de trabajo.
- h) No elevarán ni realizarán peticiones al personal del ACNUR para que funjan como intermediarios para el arreglo de asuntos relacionados al servicio;

## **4. UBICACIÓN DE LAS OFICINAS**

La Oficina de Campo de ACNUR se encuentra ubicada en **Condominio Edificio Latino**, piso 8, Calle Juan Ignacio Ramon 506, Col. Centro 64000 Monterrey, Nuevo León.

## **5. REQUERIMIENTOS**

### **Insumos de entrega mensual:**

5	Lts	Limpiador y desinfectante para pisos
4	Lts	Cloro
6	Pza	Spray desinfectante antibacterial para superficies de 400ml
10	Pza	Pastillas desinfectantes aromatizantes para baño
3	Lts	Jabón líquido para manos
2	Pza	Detergente líquido cortagrasa para trastes de 900ml
24	Pza	Papel higiénico institucional biodegradable (200mts x 8.5cm)
3	Caja	Toallas interdoblas sanitas con 20 fajillas
2	Pzas	Paño de Microfibra.
1	Par	Guantes de latex.
4	Pza	Rollo de toallas de papel absorbente de 160 hojas dobles (Servitoalla)

### **Insumos de entrega cuatrimestral:**

1	Pza	Trapeador de microfibra
3	Pza	Fibra esponja grande
1	Pza	Funda repuesto Mop 60 cm
1	Pza	Funda repuesto Mop 90 cm

Imagen descriptiva a tomar como ejemplo para insumos funda de repuesto mop 90cm



## **6. RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA**

El ACNUR no contrae responsabilidad laboral alguna con el personal de limpieza que el prestador de servicio contrate, cualquier conflicto que se presente entre estos, será responsabilidad exclusiva de la empresa.

El proveedor del servicio deberá garantizar por escrito, bajo protesta de decir verdad, que su personal no altere el orden en el interior de las instalaciones; no se les ubique fuera del lugar asignado de trabajo; no eleve o realice peticiones a funcionarios del ACNUR; o que se pretenda que el ACNUR funja como intermediario para arreglo de asuntos ajenos al servicio objeto de esta licitación.

El proveedor del servicio debe garantizar que el personal que contrate cuente con características personales de probidad, rectitud, responsabilidad y se dedique solo a su trabajo, es decir, que no se involucre en problemas personales, controversias, disputas personales o de intereses diferentes al desempeño de su trabajo. En caso de recibir quejas en este sentido, el proveedor se compromete a sustituir al personal en forma inmediata.

El proveedor se compromete a garantizar el servicio durante seis horas de lunes a viernes, durante el tiempo que dure el contrato, sustituyendo al personal asignado que no se presente por motivos de vacaciones, enfermedad o personales.

Se deberá considerar que los días feriados que tiene el personal del Sistema de Naciones Unidas en México no son necesariamente iguales a los feriados nacionales establecidos por el Gobierno de México. Se espera que el personal del contratista se adapte a estas fechas sin costo adicional.