

TERMINOS DE REFERENCIA**“SERVICIO DE HOUSEKEEPING DE LA VILLA BOLIVARIANA”****1. ÁREA USUARIA**

Subunidad de Conducción de Sedes de la Unidad de Operaciones y Mantenimiento de Sedes del Proyecto Especial Legado, en adelante PEL.

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Housekeeping de la Villa Bolivariana.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar a una persona natural y/o jurídica que realice el servicio de Housekeeping y de la Villa Bolivariana, en los terrenos de la Universidad San Cristóbal de Huamanga en la Av. Independencia s/n, en la zona Pampa Arco, Lote AB, Distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho, con personal capacitado y proporcionando todos los insumos, materiales y equipamiento que sean necesarios para realizar el servicio y la villa pueda operar.

4. FINALIDAD PÚBLICA

Mediante Ley N° 31573 se declara de interés nacional y de necesidad pública la organización e implementación de los Juegos Bolivarianos del Bicentenario 2024, en el marco de las celebraciones por el Bicentenario de la Batalla de Ayacucho.

De acuerdo con las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 084-2023-PCM, que amplía la vigencia del Proyecto Especial Legado hasta el 31 de julio de 2029 y señala en el artículo 2 de la única Disposición Complementaria Modificatoria, que el Proyecto Especial tiene la función de dirigir y ejecutar las acciones necesarias para la preparación y desarrollo de los Juegos Bolivarianos del Bicentenario 2024 y brindar el apoyo técnico y administrativo que requiere el Comité Organizador de los citados juegos.

Mediante Decreto Legislativo N° 1577 publicado el 17 de octubre de 2023, se crea el marco normativo especial que permite al Proyecto Especial Legado dotar de efectividad a sus procesos de inversión y otras actividades en el marco de la preparación y desarrollo de los “Juegos Bolivarianos del Bicentenario 2024”.

En ese sentido, el Servicio de Housekeeping permitirá garantizar la operación de la Villa Bolivariana, con la finalidad de recibir a los deportistas y oficiales técnicos de todos los países participantes de los Juegos Bolivarianos del Bicentenario 2024, en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 084-2023-PCM.

5. ACTIVIDAD DEL POI

Actividad Operativa	Tarea
AOI00174900106	Gestión de los servicios para la operación y conducción del desarrollo de las competencias de los Juegos Bolivarianos del Bicentenario 2024

6. DESCRIPCIÓN SERVICIO

El servicio deberá comprender todas las actividades correspondientes al proceso de limpieza, arreglo diario y tendido de camas de las habitaciones y baños, limpieza de otras áreas como pasillos, salas, almacenes y oficinas, así como movimiento de ropa sucia y limpia para entrega y recepción de la lavandería.

El proveedor proporcionará el servicio bajo la guía general, dirección y supervisión del PEL.

6.1. ACREDITACIÓN E INSTALACIÓN DEL PROVEEDOR

a. De la acreditación del personal

EL CONTRATISTA, para prestar servicios a EL PROYECTO ESPECIAL dentro del perímetro de la sede de la Villa Bolivariana, deberá solicitar la acreditación de todo el personal que necesite acceso durante el período de ejecución de sus servicios, lo cual incluye estar sujeto a la investigación de antecedentes realizada por las autoridades competentes del Perú. De existir algún personal con antecedentes luego de la investigación ese personal no podrá ser parte del equipo que brindará el servicio en ninguna circunstancia, debiendo retirarlo automáticamente de la lista del personal.

Durante este proceso, EL CONTRATISTA designará una persona encargada de ser el contacto con el equipo de Acreditación de EL PROYECTO ESPECIAL, por medio del cual enviará posteriormente, dentro del período definido, la información personal de cada colaborador en el formato a ser brindado a la entidad.

El equipo de Acreditación de EL PROYECTO ESPECIAL estará en contacto con las Áreas Funcionales de EL PROYECTO ESPECIAL para detallar qué servicio entregará EL CONTRATISTA y qué acceso a los espacios requiere para el servicio. Luego se acordarán diferentes soluciones de acceso dependiendo si dicho acceso es regular (personal de acceso diario), recurrente o irregular (personal con acceso específico a una sede).

Los plazos para los procesos de acreditación también son un requerimiento, por lo que el encargado de EL PROYECTO ESPECIAL coordinará con EL CONTRATISTA el cronograma del proceso de acreditación.

Al final del proceso, cada personal de EL CONTRATISTA deberá acercarse personalmente al centro de acreditación indicado por EL PROYECTO ESPECIAL, con su documento de identificación, para recoger su tarjeta de acreditación.

De forma complementaria al registro en línea realizado por el Equipo de Acreditaciones, EL CONTRATISTA deberá enviar mediante correo electrónico al Área funcional la lista del personal con datos completos de quienes fueron registrados en el sistema de acreditaciones.

b. Del ingreso a la instalación del servicio

Para el ingreso a la Villa Bolivariana, y brindar el servicio contratado, el proveedor debe asegurar lo siguiente:

- Todo personal debe contar con su correspondiente SCTR de salud y pensión, el cual, deberá ser enviado por correo al área funcional hasta con un día antes de que el personal se presente a trabajar (inicio del servicio).
- Todas las personas y vehículos relacionados con este servicio requieren estar identificados, por lo que el proveedor enviará un correo electrónico hasta un día antes del inicio del servicio, con la lista de todo el personal que ingresará (datos de nombres y apellidos, DNI/CE y cargo) así como el listado de vehículos (con datos de placa, modelo y color).
- Adicionalmente, el proveedor entregará la documentación completa sobre el personal y vehículos al PEL como parte del Primer Entregable, así como también

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

una Declaración Jurada firmada por su representante legal en donde garantiza que su personal goza de buena salud al momento de iniciar el servicio y no cuenta con antecedentes penales, judiciales o policiales¹.

Con el fin de que la información sea presentada por el proveedor en el tiempo y condiciones requeridas, este deberá tomar las medidas necesarias y con la debida anticipación para evitar retrasos en la operación del servicio.

c. De la instalación para inicio del servicio de Housekeeping

Para iniciar el servicio y continuar con su desarrollo, el PEL dispondrá de varios ambientes (en cada piso de las torres de la Villa Bolivariana y fuera de ella) para las diferentes actividades a cargo del Proveedor. Entre ellos, tendrá ambientes para almacenar la ropa de cama y enseres, para oficina, para almacenar sus insumos y otros que serán coordinados. Es responsabilidad del proveedor el control, limpieza y seguridad de los ambientes asignados.

Estos ambientes no contarán con mobiliario; será responsabilidad del proveedor completar los muebles y equipos que requiera para brindar el servicio adecuadamente (esto incluye el mobiliario de sus oficinas y los camerinos del personal, lockers u otros).

Además, el PEL proporcionará conexión a internet, servicios de luz y agua, espacios y comedor para el personal. Será responsabilidad del proveedor mantener todos estos ambientes en buen estado e impecables.

Al finalizar el servicio, el proveedor deberá devolver los espacios que se le asignaron para la operación (habitaciones, baños, pasillos, salas y zonas comunes en general) en el mismo estado que le fueron entregados, realizando las reparaciones que fueran necesarias (resane o pintura, por ejemplo) para devolver los ambientes a su estado original, salvo el desgaste natural por el uso diario y los causados por los huéspedes. De la misma manera, el proveedor deberá devolver los espacios que ha usado para desarrollar su servicio (almacenes y oficinas) en el mismo estado en el que estaban al inicio del servicio, salvo el desgaste natural por el uso diario, realizando todas las reparaciones necesarias para devolverlos a su estado inicial. Tendrá 03 días calendarios para realizar estas reparaciones.

El proveedor deberá garantizar que su personal cuente con los equipos, herramientas e implementos necesarios para realizar su trabajo; así como garantizar el control, limpieza y seguridad de estos elementos.

El proveedor también deberá proveer a su personal de todos los EPPs y equipos de bioseguridad necesarios para protegerlo según la normativa nacional Ley N° 29783, "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo".

En este proceso de instalación se le hará entrega al proveedor de los inventarios que el PEL pondrá a su disposición para la ejecución del servicio, debiéndose firmar las actas de entrega correspondientes a los cinco días de haber iniciado el servicio:

- Acta de entrega de llaves de habitaciones

¹ La alternativa a esta Declaración Jurada es realizar el trámite correspondiente para obtener los Certificados de antecedentes penales, judiciales o policiales y presentar el Certificado de salud firmado por un médico, correspondiente a cada colaborador. Como alternativa, solo para ciudadanos peruanos, también se puede solicitar el Certificado Único Laboral.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Acta de entrega de inventario de blancos (ropa de cama y toallas)
- Acta de entrega de mobiliario
- Acta de entrega de ambientes y espacios asignados

Todas las actas deberán contemplar su acta complementaria de devolución al finalizar el servicio.

6.2. DETALLES DEL SERVICIO A PROVEER

El servicio que desarrollará el proveedor corresponde al de limpieza de habitaciones y baños, pasillos, salas, zonas comunes en general, almacenes y oficinas, así como el movimiento de ropa sucia y limpia para entrega y recepción de lavandería, el cual se detalla a continuación:

6.2.1. Servicio de Housekeeping

El proveedor deberá realizar las actividades indicadas a continuación en la Villa Bolivariana:

a. Administración

- Administración del personal y sus horarios.
- Limpieza hotelera de habitaciones, baños, pasillos, salas, áreas comunes, oficinas, almacenes y de trabajo.
- Atención a los requerimientos de los residentes solicitados a través de recepción.
- Reporte de estatus de habitaciones (habitación ocupada sucia, ocupada limpia, vacía sucia, vacía limpia, no molestar y bloqueada).
- Reporte fotográfico de incidencias resaltantes como objetos olvidados, desperfectos, daños en las paredes, etc. La foto deberá tener grabada la fecha y hora de la incidencia.
- Reporte de inventario de blancos (que debe reflejar el estado de la ropa de cama y baño e indicar el stock: en almacén, puesto en habitación, en tránsito a la lavandería, y dañadas / perdidas).
- Control de Almacenes y activos de la Villa Bolivariana.
- Todas las coordinaciones con el servicio de lavandería.

b. Limpieza de habitaciones y baños

Para el detalle de las actividades a realizar para el cumplimiento de la limpieza hotelera de habitaciones y baños se deberá revisar **ANEXO 02** GUIA DE LIMPIEZA DIARIA Y PROFUNDA DE HABITACIONES y **ANEXO 03** GUIA DE LIMPIEZA DIARIA Y PROFUNDA DE BAÑOS DE LA VILLA BOLIVARIANA.

c. Limpieza de áreas comunes

- Limpieza diaria de pasillos, lobby de recepción, salas comunes y escaleras.
- Limpieza diaria de ventanas y mamparas.
- Limpieza diaria y tratamiento con productos adecuados para las estructuras de acero inoxidable, madera y aluminio.
- Limpieza diaria y desinfección de todos los ambientes asignados a su operación (oficinas, almacenes, centro de residentes, acopio, vestidores y baños).

d. Frecuencia de las acciones clave a realizar

La frecuencia de acciones clave del servicio está vinculada con el flujo de ingresos (Check in) y de salidas (Check out) de residentes. Todos los residentes que ingresan por primera vez deben encontrar sus habitaciones en condiciones óptimas (habitación, baño, ropa de cama y toallas limpias).

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

La frecuencia con la que el proveedor deberá realizar la limpieza de ambientes y el cambio de ropa de cama y baño se detallan en los siguientes cuadros:

Cuadro 1: Frecuencia de limpieza de ambientes

Descripción	Frecuencia
Habitaciones	Diario y a demanda del residente
Baños	Diario y a demanda del residente
Oficina o área de Centro de Residentes, almacenes y áreas públicas	Diario (una vez al día) y/o a demanda del área usuaria

Cuadro 2: Frecuencia de cambio de ropa de cama y baño

Ítem	Frecuencia
Almohada	Cada 7 días*, al check in/out y/o por necesidad
Edredón en general	Cada 7 días*, al check in/out y/o por necesidad
Frazada en general	Cada 7 días*, al check in/out y/o por necesidad
Protector de colchón en general	Cada 7 días*, al check in/out y/o por necesidad
Juego de sábanas general	Cada 3 o 4 días*, al check in/out y/o por necesidad
Toallas en general	Cada 2 días, al check in/out y/o por necesidad
Consumibles: Papel higiénico	Diariamente

* dependerá de la duración de la estadía de los residentes

En caso lo requieran, los residentes podrán solicitar cambio de ropa cama y baño fuera de la frecuencia programada. La Recepción de cada torre se encargará de recibir las solicitudes y trasladar al equipo de Housekeeping, quienes atenderán la solicitud en un plazo no mayor a 01 hora. Por tal motivo, el proveedor deberá contar siempre con disposición de ropa de cama y baño limpia para cubrir cualquier requerimiento adicional del residente.

El personal del PEL coordinará diariamente con el proveedor la lista de ingresos y salidas de los residentes para la programación del trabajo del día siguiente.

e. Recojo y entrega de la ropa de cama y baño

El servicio de Housekeeping deberá trasladar la ropa de cama y baño sucia en bolsas plásticas suministrados por el proveedor (luego del servicio de limpieza de las habitaciones con cambio de ropa de cama y baño), al punto de acopio de ropa sucia intermedio en cada piso, donde seleccionará por ítem la ropa, y la doblará para evitar incrementar el volumen. Las toallas mojadas deberán ser oreadas antes de apilarlas para evitar que se honguen y cojan mal olor. En todo momento el personal que haga la manipulación de esta ropa sucia deberá usar los EPP adecuados. El turno nocturno trasladará la ropa sucia al punto de acopio general en los almacenes a la espalda de la Torre B, de donde las recogerá el transporte de la lavandería.

Previo al conteo y embolsado de la ropa sucia para su entrega a la lavandería, se deberá revisar que no exista algún objeto y/o artículo que pertenezca a los residentes entre la ropa de cama. La ropa de cama y baño clasificada por Housekeeping deberá ser entregada a la lavandería separada para seguir un proceso de lavado diferenciado acorde con el nivel de suciedad de esta.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Luego de realizado todo este proceso para enviar la ropa de cama a la lavandería, el proveedor llenará la guía de remisión de salida, indicando la cantidad de piezas por tipo de pieza. Esta guía deberá ser firmada por el personal de Housekeeping y el personal de la lavandería.

Cabe precisar que la entrega y recojo de la ropa de cama y baño se realizará en el Almacén General de Housekeeping y el punto de acopio respectivamente, en horario previamente coordinado, el mismo que puede estar sujeto a cambios por mutuo acuerdo, siguiendo las políticas de seguridad y logística del PEL. Salvo coordinaciones expresas con el PEL, esta programación no podrá ser modificada.

El proveedor deberá entregar la misma cantidad de ítems que recibió de acuerdo con Acta de entrega de inventario de blancos (ropa de cama y toallas) firmada en la etapa de instalación.

En caso de que el personal del PEL identificara alguna prenda que no haya sido bien lavada, planchada y empaquetada, se devolverá a la lavandería para un reproceso de lavado, planchado y empaquetado.

f. Actividades al finalizar el servicio

- La misma cantidad de ítems entregados por el PEL será devuelta al finalizar el servicio, salvo aquellas prendas que hayan sido dado de bajas con el sustento necesario y aprobado por el PEL con Acta firmada.
- La conformidad del servicio quedará sujeta a la entrega total de la ropa de cama.

En coordinación con el PEL, la ropa será inventariada y guardada en los almacenes (o el lugar que el PEL indique), indicando las cantidades existentes en cada almacén.

6.2.2. Cronograma de operación del servicio

En función a las actividades y la operación de los servicios antes señalados, el proveedor deberá presentar el cronograma de operación diaria de Housekeeping para la Villa Bolivariana, el cual debe ser validado por el PEL. Este deberá presentarse en el primer entregable, de acuerdo con el numeral 12.

Se deben incluir los siguientes puntos en este cronograma de operación:

- Instalación del proveedor en la villa (Housekeeping)
- Firma de las Actas de entrega
- Inducción a cargo del Proyecto Especial
- Capacitación del personal a cargo del proveedor
- Control de riesgos contra robos dentro de la Villa Bolivariana
- Limpieza inicial (antes de la colocación del mobiliario en las habitaciones)
- Verificación de la acomodación del mobiliario
- Limpieza profunda (después de la colocación del mobiliario en las habitaciones)
- Primer tendido de camas
- Operación de Housekeeping
- Recojo total de ropa de cama de habitaciones
- Devolución total de ropa de residentes
- Limpieza final y remoción de basura
- Inventarios y firma de las Actas de devolución

6.3. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

El proveedor se encargará del reclutamiento y capacitación del personal calificado gerencial, administrativo, supervisor y operacional que realizará la planificación y gestión del servicio a brindar.

6.3.1. De la cantidad de personal para el servicio de housekeeping

Para la atención del servicio el proveedor deberá considerar un mínimo de personal administrativo y operativo distribuido tal como se propone en el siguiente cuadro y que considera la ocupación total de la Villa Bolivariana y todos los turnos (Torre A 92 habitaciones y Torre B 92 habitaciones):

Cuadro 5: Personal mínimo requerido para la operación del servicio

Nombre del puesto	Cantidad de personal Torre A	Cantidad de personal Torre B
Administrador(a) de contrato	1	
Supervisor de piso	4	4
Cuartelero(a)	20	20
Aseadores	2	2
Almacenero	2	2

Sin embargo, el Proveedor podrá presentar su propia propuesta debidamente sustentada en su Primer Entregable, adicionando o redistribuyendo al personal (nunca restando) siempre y cuando considere al personal suficiente para cubrir el requerimiento las 24 horas del día. Establecerá también el sistema de registro de asistencia que llevará, pudiendo ser manual o electrónico. El personal del PEL verificará diariamente la asistencia y puntualidad del personal del proveedor.

6.3.2. Del horario de trabajo

El Proveedor deberá cumplir con los turnos de trabajo (incluye hora de refrigerio) de tal forma de poder cubrir con las necesidades de atención, acondicionamiento de las habitaciones, áreas comunes y provisión de ropa de cama y baño limpia.

En el siguiente cuadro se detallan los horarios que el personal operativo del Proveedor deberá cumplir en su servicio en tiempo de Juegos:

Cuadro 6: Horario y turnos del personal

Área	Personal	Turnos	Cantidad	
			Torre A	Torre B
Administración	Administrador(a)	1er turno: 07:00-19:00	1	
Supervisión	Supervisor de piso	1er turno: 07:00-19:00	2	2
		2do turno: 19:00-07:00	2	2

Limpieza (Housekeeping)	Cuartelero(a)	1 ^{er} turno: 07:00-15:00	8	8
		2 ^{do} turno: 15:00-23:00	8	8
		3 ^{er} turno: 23:00-07:00	4	4
	Aseadores	1 ^{er} turno: 07:00-19:00	2	2
	Almacenero	1 ^{er} turno: 10:00-19:00	1	1
		2 ^{do} turno: 16:00-01:00	1	1

El proveedor deberá asegurar la continuidad del servicio en tiempo de Juegos en general 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo fines de semana y feriados, de acuerdo con el cuadro de horario y turnos del personal. De ser necesario, el proveedor deberá cambiar los horarios de su personal de acuerdo con la necesidad del servicio (Villa Bolivariana llena, por ejemplo), para poder cumplir con el servicio, por lo que los horarios de su personal deben ser flexibles de manera que permitan estos cambios.

Fuera del tiempo de Juegos, cuando no sean necesarios los turnos nocturnos porque no hay residentes, el proveedor deberá distribuir a su personal de manera que trabaje en un solo turno para avanzar más rápido el trabajo de preparación de la Villa Bolivariana previo a los Juegos y el trabajo de cierre de la Villa Bolivariana posterior a los Juegos. En el Anexo 05 se presenta el Programa Deportivo de Juegos Bolivariano tentativo.

6.3.3. De la gestión del servicio

a. Personal clave: Administrador del contrato

El Proveedor deberá contar con un personal calificado para la administración y operación del servicio de la Villa Bolivariana, el cual denominará: Administrador del Contrato. El personal clave requerido debe trabajar de manera presencial en el horario administrativo designado.

Este es el encargado de la planificación, ejecución y supervisión del contrato por parte del proveedor. Será el contacto directo con el PEL para todas las coordinaciones necesarias. También será encargado de las actividades en la Villa Bolivariana y de todo el personal, responsable de toda la operación. Tendrá un Manager on Duty (MOD) para que lo reemplace en sus periodos de descanso (le corresponde 24 horas consecutivas de descanso a la semana según el DL 713), que podrá ser el supervisor de piso. Delega las actividades, pero no la responsabilidad.

b. Personal Operativo

Adicionalmente, para las actividades que implican la gestión del almacén y logística, labores de tendido de camas, limpieza de habitaciones, limpieza de áreas comunes, se requiere personal operativo como supervisor de piso, cuartelero (housekeeper), aseadores y almaceneros.

Nombre del puesto	Funciones
Supervisor de piso	<ul style="list-style-type: none">- Control de almacenes, supervisión de cuarteros, asignación de actividades diarias a Housekeeping, mantenimiento y limpieza de áreas públicas, Check list de limpieza y entrega de habitaciones para realizar el servicio en la Villa Bolivariana.- Coordinación diaria el briefing del servicio previo al inicio de cada turno con el Gerente de servicios de residenciales.- Participación en las reuniones de asignación de tareas y
Cuartelero(a)	En el punto 6.2.1 se describen las actividades del Housekeeping
Aseador(a)	Encargados de la limpieza, orden y mantenimiento de las áreas comunes de la residencia
Almacenero(a)	Control de ingreso y salida de la ropa de cama y baño del almacén general, inventarios, orden y clasificación de la ropa dentro del almacén

El proveedor se encargará del reclutamiento y capacitación de todo su personal, así como de brindarle uniforme y las EPP que requiera para su trabajo diario.

c. Condiciones generales sobre el personal

La fuerza laboral del proveedor recibirá orientación por parte del personal del PEL. El entrenamiento técnico específico en el campo será responsabilidad del Proveedor en coordinación y supervisión del personal del PEL.

El trabajo del personal del servicio de Housekeeping del proveedor será supervisado por el equipo del PEL. Si por motivos de fuerza mayor el Proveedor se ve obligado a prescindir de algún personal (enfermedad u otros), deberá reemplazarlo en el plazo máximo de 12 horas, comunicando por escrito el hecho. El puesto de trabajo no debe quedar sin reemplazo inmediato, por lo que el personal en funciones no podrá abandonar su puesto si su relevo no se presenta. Deberá permanecer en el puesto de trabajo hasta que llegue el relevo o se designe un nuevo relevo. El personal debe estar a la hora en punto del inicio del turno en su puesto, por lo que debe prever llegar a las instalaciones con la debida anticipación.

Está terminantemente prohibido que la fuerza laboral del proveedor tome fotos dentro de las instalaciones de la Villa Bolivariana, con o a los residentes y/o a o con el personal del PEL. Igualmente, está terminantemente prohibido la publicación en redes sociales de cualquier contenido relacionado con las instalaciones de la Villa Bolivariana, con sus residentes o el personal.

Es recomendable que el equipo de Housekeeping esté conformado por personas que se encuentren en el rango de 20 a 45 años, teniendo en cuenta que el puesto laboral implica realizar actividades como cargar peso pesado y subir y bajar escaleras con carga.

No existe relación laboral alguna entre el PEL y el personal que el proveedor asigne para el cumplimiento del servicio.

d. Otras obligaciones del proveedor

- El personal deberá recibir capacitación por parte del proveedor de acuerdo con el cargo/puesto que se le asigna, que se verificará durante la ejecución del servicio.
- El personal deberá mantener un comportamiento de respeto, buenos modales, vestimenta e higiene personal adecuada.
- El personal deberá ceñirse a mantener una relación profesional y de servicio con los residentes y el personal del PEL, estando prohibido buscar intimar o mantener relaciones sentimentales con ellos.
- El personal deberá estar capacitado para dar solución a inconvenientes con las habitaciones y a su vez mantener la comunicación con el personal responsable del PEL y su jefatura inmediata.
- El personal deberá presentarse puntualmente a trabajar, sin estar bajo los efectos del alcohol ni sustancia tóxica alguna. Y cumplir con sus turnos sin abandonar el servicio y realizar el relevo correspondiente, de otro modo se considerará una falta grave.

6.3.4. Del uniforme de trabajo

El personal deberá llevar uniforme de trabajo de acuerdo con el puesto que ocupa y deberá contar con los EPPs que requiera para cumplir con su función. El personal administrativo deberá llevar camisa/blusa de manga larga, pantalón de vestir y zapatos o zapatillas negros. Todo el personal deberá asistir con el cabello bien recogido, uñas cortas y limpias sin pintar y un correcto aseo personal. Para el clima frío pueden usar casaca o chompa de un solo color. El personal de Housekeeping deberá llevar red en el cabello (cofia), polo de manga larga, pantalón de dril y zapatillas, botas o zapatos de seguridad y guantes y lentes según la tarea a realizar. Además, todos deberán portar el fotocheck de identificación.

6.3.5. Del sistema de comunicación

El Proveedor proveerá de celulares o radios a su personal para que puedan comunicarse entre ellos y con el equipo del PEL responsable de la Villa Bolivariana, debiendo asegurar la conexión las 24 horas del día.

También **proveerá de un celular para la Recepción de cada Torre**, con servicio de llamadas y datos permanente, que se usará para que los residentes se comuniquen con la Recepción vía llamadas o WhatsApp.

6.3.6. De los equipos y mobiliario

El proveedor deberá implementar la maquinaria y equipos suficientes (capacidad instalada) que le permita cumplir con los servicios de Housekeeping en la forma establecida en estos términos de referencia.

El proveedor debe contar como mínimo con los siguientes equipos, pero no se limita a:

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Computadoras (mínimo 4 para la operación) e impresoras (mínimo 2 para la operación) suficientes para el administrador del contrato y para el manejo de almacén. Servicio de internet para la conectividad de sus equipos en caso la del PEL falle.
- Las impresoras deben ser equipos de oficina con capacidad para escanear y fotocopiar mínimo 30 páginas por minuto y resolución de impresión mínima 600x600 dpi (no impresoras domésticas).
- Carros mínimo de 260 lt para trasladar la ropa de cama desde/hacia el almacén general (mínimo 02 en cada Torre).

Todos los equipos y mobiliario que ingrese el proveedor a la Villa Bolivariana deberán tener guía de remisión, que deberá ser presentando al ingreso y salida.

6.3.7. De los materiales

El proveedor tiene la responsabilidad de proveer los siguientes materiales para complementar el servicio:

- Bolsas plásticas de basura, manteniendo un porcentaje de seguridad en stock para cumplir con el nivel de servicio y mantener abastecidas todas las papeleras y tachos de basura de cada habitación y áreas comunes, para el traslado de la basura a los puntos intermedios de acopio y para embolsar la ropa sucia, según el siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
BOLSA P/BASURA 360 LT NEGRA	500
BOLSA P/BASURA 240 LT NEGRA	500
BOLSAS P/BASURA 35 LT NEGRA	3500
BOLSAS P/BASURA 25 LT NEGRA	7000

- Papel higiénico blanco doble hoja, rollo pequeño (6790 rollos en total para todo el servicio) para mantener diariamente abastecido cada baño de las habitaciones con un stock de seguridad.

Todos los materiales que ingrese el proveedor a la Villa Bolivariana deberán tener guía de remisión.

6.3.8. De los utensilios, equipos e insumos

Así también el Proveedor deberá contar con todos sus utensilios e insumos necesarios para llevar a cabo las tareas descritas en estos términos de referencia para la operación de Housekeeping.

Respecto de estos utensilios e insumos, el Proveedor deberá contar con un listado de utensilios e insumos (químicos o no químicos) para la limpieza, contemplando además la descripción técnica de todos los insumos. Tener en cuenta que todos los insumos deben contar con registro sanitario emitido por DIGESA.

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Como mínimo, el proveedor debe tener todos estos utensilios, equipos e insumos en las cantidades señaladas en el siguiente cuadro para brindar el servicio descrito:

Cuadro 7: Utensilios, equipos e insumos de limpieza y oficina (Housekeeping)

UTENSILIOS DE LIMPIEZA (PARA EL TOTAL DEL SERVICIO)	UNIDAD DE MEDIDA	TORRE A	TORRE B	TOTAL
DESCRIPCIÓN				
ATOMIZADOR O PULVERIZADOR: CARACTERISTICA (DIFUSOR PLASTICO REGULABLE) MATERIA (PVC) CAPACIDAD (0.5)t	UN	8	8	16
BALDE 10 LT	UN	8	8	16
BOLSA P/BASURA 360 LT NEGRA	UN	250	250	500
BOLSAS P/BASURA 35 LT NEGRA	UN	1750	1750	3500
BOLSAS P/BASURA 25 LT NEGRA	UN	3500	3500	7000
CARROS DE ROPA 200 LT o más	UN	4	4	8
ESCOBA NYLON MANGO PLASTIFICADO 30CM	UN	10	10	20
ESPONJA BORRADOR C/BLANCO	UN	30	30	60
ESPONJA MANUAL GUINDA N°7447	UN	8	8	16
ESPONJA SCOTCH BRITE	UN	12	12	24
GORRO TIPO LIGA SMS C/BLANCO X 100	CA	6	6	12
GUANTE JEBE P/LIMPIEZA CAL 22 C/AMA T-9	PAR	20	20	40
GUANTE JEBE P/LIMPIEZA CAL 35 C/NEG T-8	PAR	20	20	40
JALADOR	UN	8	8	16
LIMPIA VIDRIOS	UN	8	8	16
MASCARILLA QUIRURGICA	UN	400	400	800
MOPA MICROFIBRA CON ESTRUCTURA PARA LIMPIAR VIDRIO	UN	4	4	8
PAD COLOR BLANCO	UN	2	2	4
PAD COLOR VERDE LAVA PISO	UN	2	2	4
PAÑO MICROFIBRA 40 X 40 CM (PAQ X4)	UN	12	12	24
PAP TOALLA INTERFOLIADO ELITE X200 HOJAS	PQT	20	20	40
RECOGEDOR D/PLAT RECTRATIL CON TAPA	UN	4	4	8
REPUESTO ATOMIZADOR (GATILLO) PUNTA METAL	UN	10	10	20
REPUESTO DE MOPA DE MICROFIBRA PARA LIMPIAR VIDRIOS	UN	4	4	8

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

UTENSILIOS DE LIMPIEZA (PARA EL TOTAL DEL SERVICIO)	UNIDAD DE MEDIDA	TORRE A	TORRE B	TOTAL
DESCRIPCIÓN				
SEÑAL DE SEGURIDAD PISO MOJADO	UN	8	8	16

INSUMOS DE LIMPIEZA (para el total del servicio)	UNIDAD DE MEDIDA	TORRE A	TORRE B	TOTAL
DESCRIPCIÓN				
ALCOHOL ISOPROPILICO 1LT	UN	4	4	8
ALCOHOL MEDICINAL 70%	GL	4	4	8
CERA AL AGUA GERMICIDA x GLN	GL	8	8	16
CREMA LIQUIDA P/MUEBLE PREMIO	UN	2	2	4
DEODORIZADOR D/AMBIENTE SPRAY 360ML	UN	6	6	12
DETERGENTE 4KG	BOL	2	2	4
GEL ANTIBACTERIAL X 1L	UN	4	4	8
JABON LIQUIDO ANTIBACTERIAL	GL	2	2	4
LEJIA X 3.8LT	GL	6	6	12
LIMPIA MUEBLES EN CREMA 750 ML	UN	8	8	16
LIMPIA TODO ANTIBACTERIAL X GLN	GL	8	8	16
LIMPIAVIDRIO X5L	GL	2	2	4
PAPEL HIGIENICO ROLLO PEQUEÑO X 40 UND	PQT	44	44	88

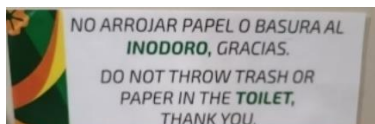

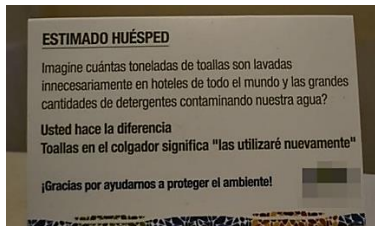
ÚTILES DE ESCRITORIO (para el total del servicio)	UNIDAD DE MEDIDA	TORRE A	TORRE B	TOTAL
DESCRIPCIÓN				
BOLIG FAB 034 AZUL	UN	15	15	30
BOLIG FAB 034 NEGRO	UN	15	10	25
BOLIG FAB 034 ROJO	UN	3	3	6
BORRADOR C/BLANCO	UN	1	1	2
CINTA AISLANTE 3/4 X 20 C/NEGRO	UN	1	3	4
CINTA DE EMBALAJE 2" X 55 Y TRANSPARENTE	UN	2	2	4
CINTA MASKING TAPE DE 24MM	UN	1	1	2
CLIP # 1	UN	1	1	2
CORRECTOR LIQUIDO	UN	1	1	2
GRAPA 26/06	UN	1	1	2
LAPIZ 2B	UN	1	1	2
MICA PORTAPAPEL A4 PVC	PQT	1	1	2

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ÚTILES DE ESCRITORIO (para el total del servicio)	UNIDAD DE MEDIDA	TORRE A	TORRE B	TOTAL
DESCRIPCIÓN				
NOTA ADH 3X3" x 500H C/NEON	UN	1	1	2
PAPEL BOND A4 (PQT 500 und)	UN	3	4	7
RESALTADOR C/AMARILLO	UN	2	2	4
TAJADOR METAL SIMPLE	UN	1	1	2
TINTA IMPRESORA	UN	1	1	2

* Todos los utensilios, equipos e insumos de limpieza y oficina que ingrese el proveedor a la Villa Bolivariana deberán tener guía de remisión.

SEÑALÉTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	TORRE A	TORRE B	TOTAL*	Foto referencial**
DESCRIPCIÓN					
LETREROS PARA BAÑOS: “NO ARROJAR PAPEL EN EL INODORO” Tamaño: A5 Impresión full color, una cara Acabado: Enmicado	UN	92	92	184	
LETREROS PARA PUERTAS DE HABITACIONES: “POR FAVOR NO MOLESTAR” “LIMPIAR LA HABITACIÓN” Tamaño: 20 X 10 cm Impresión full color ambas caras Acabado: Enmicado	UN	92	92	184	
LETREROS PARA TOALLAS SOBRE EL “CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE” Tamaño: 10 X 15 cm Impresión full color, una cara Acabado: Enmicado	UN	368	368	736	

* se tendrá en cuenta un 10% extra sobre el total, para el reemplazo por deterioro y/o pérdida.

** los diseños serán entregados a través de correo electrónico por el PEL al día siguiente de contratado el servicio.

6.3.9. De los ingresos / salidas de equipos, mobiliario, materiales, utensilios e insumos

Con el fin de asegurar el abastecimiento de todo lo que requiere el Proveedor para operar, este deberá presentar sus guías de remisión de sus equipos, mobiliario, materiales, utensilios e insumos, al ingreso y salida a la Villa Bolivariana.

Al finalizar cada turno, el personal del Proveedor deberá revisar el stock de materiales e insumos para que el siguiente turno pueda operar sin problemas.

El Proveedor no debe quedar desabastecido en ningún momento, por lo que deberá asegurar la provisión de utensilios e insumos en todo momento con el fin de cumplir con el servicio sin faltas.

Todos los vehículos del proveedor deberán contar de manera obligatoria con tarjeta de propiedad en regla, SOAT vigente y revisión técnica vigente, botiquín de primeros auxilios, extintor con fecha de vigencia apta; y todas las otras inspecciones y certificaciones que las autoridades competentes manden de acuerdo con las regulaciones existentes. Deberán encontrarse en óptimas condiciones de mantenimiento y limpieza interna y externa de acuerdo con las regulaciones de las autoridades competentes.

7. RECURSOS Y FACILIDADES QUE SERÁN PROVISTOS POR LA ENTIDAD

7.1. CAPACIDAD INSTALADA DE LA VILLA BOLIVARIANA

Las características de las torres de la Villa Bolivariana son las siguientes:

Cuadro 8: Capacidad instalada de la Villa Bolivariana

TORRE A	CANTIDAD	M²	TORRE B	CANTIDAD	M²
Habitación convencional con baño (de uso cuádruple)	88	1944.46	Habitación convencional con baño (de uso cuádruple)	87	1921.85
Habitación para personas con discapacidad con baño (de uso individual)	4	90.44	Habitación convencional con baño (de uso individual)	5	113.05
Recepción y lobby	1	43	Recepción y lobby	1	43
Almacén	4	122	Almacén	4	122
Cuarto de limpieza y punto de acopio	4	20	Cuarto de limpieza y punto de acopio	4	20
Salas comunes	3	129	Salas comunes	3	129
Lavandería (azotea)	1	49.6	Lavandería (azotea)	1	49.6

ALMACÉN GENERAL				
UBICACIÓN	Ropa limpia	Ropa sucia	Cambiadores	Oficina proveedor
Cantidad	1	1	1	1

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- La cantidad máxima que puede hospedar la Torre A son 435 personas, con 87 habitaciones de uso quíntuple y 05 habitaciones de uso individual y en la Torre B son 435 personas, con 87 habitaciones de uso quíntuple y 05 habitaciones de uso individual.
- Las habitaciones convencionales contienen 03 camas de una plaza cada una y un camarote de una plaza, 04 veladores, 02 closets empotrados, 03 mesas de melamine y metal, 01 tacho de basura de 25 lt, colgador empotrado y cortina. Cabe precisar que las ventanas son corredizas de vidrio templado.
- Las habitaciones de uso individual contienen 01 cama de una plaza, 01 velador, 02 closets empotrados, 01 tacho de basura de 25 lt, colgador empotrado y cortina. Además, una división de ambiente, 01 mesa redonda y 06 sillas.
- Las habitaciones cuentan con ropa de cama consistente en 01 sábana bajera, 01 sábana encimera, 01 almohada y funda de almohada, 01 protector de colchón, 01 frazada polar azul y 01 edredón por cama. También cuentan con ropa de baño consistente en 01 toalla blanca de cuerpo por cada cama. Se cuenta en total con 04 juegos de ropa de cama y baño y 02 de repuesto para la rotación de este material (salvo los edredones y toallas que son 03 juegos; y las almohadas que son 1 por cama más 25% adicional).
- Las habitaciones convencionales cuentan con un baño dividido en 3 espacios: el primero contiene 01 lavamanos con 01 espejo, 01 tacho de basura de 15 lt, el segundo 01 inodoro con puerta y tacho de basura de 10 lt y el tercero 01 ducha con puerta y una banca de madera.
- Las habitaciones para personas con discapacidad cuentan con un baño que contiene el lavamanos, inodoro y ducha, todos en un solo espacio y un tacho de basura de 15 lt.
- Las torres de la Villa Bolivariana cuentan con almacenes para ropa limpia y puntos de acopio de ropa sucia ubicados en cada piso.
- El metraje de las áreas comunes entre pasillos, Recepción, salas comunes, almacenes, escaleras y cuartos de limpieza es de 1,517.90 m².
- El material del piso en los pasillos y áreas comunes es vinil de alto tránsito, en las habitaciones es vinil de mediano tránsito y en los baños es porcelanato.

7.2. RECURSOS A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

7.2.1. Para el servicio de housekeeping

El PEL proveerá la ropa de cama y baño para el servicio de Housekeeping. Se cuenta con inventario para todas las camas disponibles en cada torre, considerando la máxima ocupación que podría tener cada una, estimando 03 juegos de sábanas y toalla por cama en total. Las cantidades exactas de ropa de cama a entregar se plasmarán en un Acta de Entrega. El siguiente cuadro precisa la cantidad y descripción de los materiales que el PEL entregará:

Cuadro 9: Ropa de cama y baño a ser provista por la Entidad

N°	Ítem	Cantidad
1	Sábanas blancas (encimera y bajera) 50% algodón / 50% poliéster	4,320
2	Almohadas, color blanco, fibra hueca siliconada, indeformable, antialérgica y lavable. Forro blanco 100% poliéster	900
3	Funda estándar blanca 50% algodón / 50% poliéster	2,160

N°	Ítem	Cantidad
4	Frazada polar, color entero azul, 220 - 240 gr.	3,240
5	Edredón multicolor, 50% algodón / 50% poliéster, plancha de fibra termoaislante de 250 gr, cosida en acolchado lineal.	1,620
6	Protector de colchón blanco, acolchado, ajustable con bandas laterales de elástico en las 4 esquinas	900
7	Toallas de cuerpo blancas, felpa 100% algodón de 550 gr.	2,160

8. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Sistema de contratación a suma alzada.

9. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1. Plazo de prestación del servicio de Housekeeping

El plazo de ejecución para la prestación del servicio será de 45 (cuarenta y cinco) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el Acta de Instalación.

La fecha estimada de inicio del servicio es el 01 de noviembre de 2024.

La fecha indicada está sujeta a variación por parte del PEL, quien deberá comunicar al proveedor mediante correo electrónico por intermedio del área usuaria con un plazo de antelación de veinticuatro (24) horas cualquier cambio en la fecha de inicio del servicio o a través de la suscripción del acta de instalación del servicio. Cualquier cambio en la fecha de inicio afectará el plazo de ejecución, acortándolo.

10. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Villa Bolivariana, ubicada en los terrenos de la Universidad San Cristóbal de Huamanga en la AV. Independencia s/n, en la zona Pampa Arco, Lote AB, Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho.

11. ENTREGABLES

11.1. PRIMER ENTREGABLE: PLAN DE TRABAJO

El proveedor deberá presentar un Informe a los siete (07) días calendario de iniciado el servicio a través de la mesa de partes virtual del PEL conteniendo lo siguiente (un solo archivo digital conteniendo todo lo indicado):

- Lista del personal (colocar listado con nombres completos, número de DNI, cargo asignado y experiencia laboral, incluyendo listado de conductores y vehículos. Precisar un cuadro con puestos y cantidades del personal diferenciando turnos de ser el caso).
- Copia de DNI o su equivalente (deberá documentar la información de todo el personal)

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- c. CV del administrador del contrato (mismo que ha sido presentado en la etapa de presentación de ofertas) y del Manager on Duty (MOD) (narrativos y documentados).
- d. Declaración Jurada sobre la salud y de antecedentes penales, policiales y judiciales del personal (manifestando que cada uno de sus trabajadores se encuentra bien de salud y que no tiene antecedentes penales, policiales ni judiciales).
- e. Información sobre los conductores y vehículos (vehículos - tarjeta de propiedad, SOAT y Revisión Técnica vigentes - para facilitar su revisión. Para el caso de los conductores, deberá presentar adicionalmente copia de brevet - de acuerdo con el tipo de transporte a su cargo según lo indica el Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, número de teléfono celular y récord del conductor).
- f. Organigrama y cantidad de personal propuesto (incluir su propia propuesta sustentada, adicionando o redistribuyéndolo según los turnos a atender.)
- g. Asignación de turnos, horarios y tareas del personal.
- h. Formato de registro de asistencia (precisar si el formato de registro se hará de manera manual o electrónica).
- i. Formatos de Housekeeping para control del servicio
- j. Póliza de los seguros SCTR salud y pensión del personal, con el mismo periodo de vigencia de la duración del contrato de cada personal
- k. Detalle de materiales, insumos y equipos a utilizar en la operación
- l. Cronograma de operación.

11.2. SEGUNDO ENTREGABLE: INFORME DE AVANCE

El proveedor deberá presentar un **Informe de Avance** del servicio de Housekeeping a los veinte (20) días calendario de iniciado el servicio a través de la mesa de partes virtual del PEL conteniendo lo siguiente (un solo archivo digital conteniendo todo lo indicado):

- a. Informe de Capacitación realizada a su personal
- b. Formatos de Housekeeping
- c. Consolidado de entrega de inventario de llaves
- d. Control de riesgos contra robos dentro de la Villa Bolivariana
- e. Registro fotográfico del servicio.
- f. Facturas del servicio.

11.3. TERCER ENTREGABLE: INFORME FINAL

El proveedor deberá presentar un **Informe Técnico final** del servicio de Housekeeping para su conformidad dentro de los tres (03) días calendario posteriores al último día de servicio a través de la mesa de partes virtual del PEL conteniendo lo siguiente (un solo archivo digital conteniendo todo lo indicado):

- a. Copia de todos los reportes diarios de Housekeeping.
- b. Reporte total de asistencia de personal.
- c. Consolidado de cierre del inventario de blancos, mobiliario, llaves y espacios.

- d. Registro fotográfico del servicio.
- e. Facturas del servicio.

12. CONDICIONES Y MODALIDAD DE PAGO

12.1.1. Pago del servicio de Housekeeping

El PEL realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en dos pagos:

Entregable	Monto	Plazo
Primer Entregable	0%	El primer día de inicio del servicio
Segundo Entregable	30%	A los 20 días calendario de iniciado el servicio previa conformidad del área usuaria
Tercer Entregable	70%	A los 03 días calendario posteriores al último día de servicio previa conformidad del área usuaria

Para cada pago, el contratista está obligado a presentar los entregables señalados en el numeral 12.

El PEL emitirá la conformidad del servicio a través de la Subunidad de Conducción de Sedes de la Unidad de Operaciones y Mantenimiento de Sedes del Proyecto Especial Legado, previo informe técnico favorable del especialista de la misma subunidad.

13. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad será otorgada a través de la Subunidad de Conducción de Sedes, previo informe técnico emitido por el especialista de la misma subunidad. Asimismo, de acuerdo con el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, modificado por el Decreto Supremos 168-2020-EF, la conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción del entregable.

“Artículo 168. Recepción y conformidad”

(...)

168.3. La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

168.4. De existir observaciones, la Entidad las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (08) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar, o si se trata de consultorías, el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Subsanaadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

14. PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$PENALIDAD DIARIA = \frac{0.10 \times MONTO VIGENTE}{F \times PLAZO VIGENTE EN DIAS}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

F = 0.40 para plazos menores o iguales a 60 días.

F = 0.25 para plazos mayores a 60 días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

14.1. Otras Penalidades del servicio de Housekeeping

Asimismo, el Proveedor está obligado a realizar el servicio conforme a los términos de referencia, siendo los responsables designados por el PEL quienes verificarán en todo momento su cumplimiento, pudiendo aplicar también las penalidades que se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro 10: Otras Penalidades

	SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	PROCEDIMIENTO	FORMA DE CALCULO
1	Retraso en la presentación de alguno de los entregables.	Reporte según fecha de entrega en Mesa de Partes	1% de UIT Por cada día de retraso
2	Incumplimiento en la entrega de los reportes diarios cuando el personal del PEL lo requiera (Ver Anexo 02: Guía de limpieza diaria y profunda de las habitaciones).	Reporte del personal responsable del PEL	1% de UIT Por cada ocurrencia evidenciada, la misma que se trasladará mediante correo electrónico al proveedor

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

	SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	PROCEDIMIENTO	FORMA DE CALCULO
3	Incumplimiento en el SCTR: por no encontrarse vigente y/o adulteración de Seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR) Salud y Pensión del personal.	Reporte del personal responsable del PEL	2% de UIT Por cada persona
4	No contar con la cantidad de personal establecida para cada turno	Reporte del personal responsable del PEL	2% de UIT Por cada persona que falte
5	Si el personal no cumple con el horario establecido.	Reporte del personal responsable del PEL	2% de UIT Por cada tardanza
6	Si el Proveedor cambia su personal sin previo aviso y autorización del PEL.	Reporte del personal responsable del PEL	2% de UIT Por cada ocurrencia
7	Por abandono del servicio no justificado por parte del personal y no colocar un reemplazo en las 12 horas siguientes.	Reporte del personal responsable del PEL	3% de UIT Por persona
8	No mantener un respaldo de ropa de cama y baño limpias para poder reemplazar las que están en uso en caso de necesidad.	Reporte del personal responsable del PEL	2% de UIT Por cada ocurrencia
9	Por no cumplir con el abastecimiento de equipos y mobiliario; materiales; y utensilios e insumos solicitados al inicio del contrato.	Reporte del personal responsable del PEL	2% de UIT Por cada ocurrencia

*Los reportes diarios deberán ser propuestos (siete días después de la firma del contrato) por la empresa contratista y validados por el personal del PEL.

La UIT es la vigente a la fecha de perfeccionamiento de contrato.

NOTA:

- La notificación de los reportes podrá ser por medios electrónicos o físicos y se podrá realizar en cualquier momento hasta antes de la finalización del contrato.
- El equipo responsable del PEL podrá requerir al proveedor por cualquier medio electrónico (correo electrónico, mensajería instantánea o fotos) el cumplimiento de sus obligaciones, constituyéndose estas comunicaciones como evidencia del incumplimiento de estas, de no ser respondidas inmediatamente por el proveedor para resolverlas, el equipo responsable del PEL asignado a la supervisión del servicio deberá emitir un reporte por correo electrónico. Dicho reporte contendrá las ocurrencias y evidencias que serán notificadas al Proveedor a través de la Oficina de Administración del PEL según el procedimiento establecido por ley a fin de informar las penalidades a aplicar al proveedor.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Proveedor por contratar no tendrá ningún título, patente u otros derechos de propiedad en los entregables preparados con los fondos del proyecto. Tales derechos pasarán a ser propiedad del proyecto. La documentación, información, artes, diseños y toda la información que el PEL le entregue al proveedor para la realización del servicio, así como también la que se genere durante la prestación del servicio y el entregable que resulte de él, pertenecerá íntegramente al PEL y no podrá ser utilizada por el Proveedor para otros fines distintos a lo contratado, sin la autorización expresa y por escrito del PEL.

17. CONFIDENCIALIDAD

El Proveedor se compromete a guardar la más absoluta reserva a fin de garantizar la seguridad e integridad de los datos e información pertenecientes a la Entidad. Así como también a no violar la confidencialidad, seguridad, absteniéndose, con la respectiva autorización por escrito de la entidad a efectuar cualquier tipo de modificación y adición de información no pudiendo facilitar a terceros bajo ningún concepto, información alguna.

18. RESPONSABILIDAD DE VICIOS OCULTOS

La conformidad de recepción de la prestación por parte de la Entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y el 173 de su Reglamento. El plazo máximo de responsabilidad de El Contratista es de un (01) año contado desde el día siguiente de otorgada la conformidad de la prestación.

19. CLÁUSULA DE ANTICORRUPCIÓN

El contratista declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el contrato.

Asimismo, el Contratista se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, el contratista se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido,

reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

20. CLÁUSULA ANTISOBORNO

El contratista declara que no ha ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que puedan constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia a lo establecido en el artículo 11° de la Ley de Contrataciones del Estado- Ley N° 30225, y el artículo 7 de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Asimismo, el Contratista se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculados, en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Además, el Contratista se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, organizacionales y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas, a través de los canales dispuestos por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

De la misma manera, el contratista es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y las acciones civiles y/o penales que el PCM pueda accionar.

21. OTRAS CONSIDERACIONES EXIGIBLES

21.1. Indemnidad y Seguros

- a. El proveedor acuerda indemnizar y eximir de responsabilidad al PEL, sus funcionarios, directores, empleados, agentes y representantes de todas las reclamaciones contra el PEL derivadas de, o relacionadas con, el incumplimiento por parte del PEL del presente acuerdo o causados por negligencia, actos voluntarios, errores u omisiones del proveedor, sus directores, funcionarios, agentes, empleados, contratistas o voluntarios, salvo cualquier reclamo causado por negligencia, actos dolosos, errores u omisiones del PEL, sus funcionarios, directores, empleados, agentes y representantes.
- b. En ningún caso, las partes serán responsables frente al otro por daños incidentales, indirectos, especiales o consecuentes, o cualquier pérdida de uso, ingresos o ganancias, por cualquier persona, entidad u organización reclamada o como resultado de tales reclamaciones.

- c. El proveedor es el único responsable por sus equipos y bienes en general, así como de la propiedad de sus directores, funcionarios, agentes, empleados, contratistas o voluntarios.
- d. El proveedor deberá cumplir con tener asegurado a todo su personal con el seguro complementario de trabajadores de riesgo (SCTR) salud y pensión requerido por la regulación peruana mientras dure el periodo de contratación de su personal.
- e. El proveedor obtendrá y mantendrá estas pólizas de seguro vigentes durante todo el plazo del contrato con aseguradores solventes y de buena reputación financiera.

22. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN ⁽⁷⁾

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u> 01 Administrador de Contrato: Bachiller en carreras de administración o economía o contabilidad o hotelería y turismo o marketing o comercio o negocios o publicidad o comunicaciones.</p> <p><u>Acreditación:</u> El bachiller será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el GRADO de bachiller no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.1.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>01 Administrador de Contrato</p> <p><u>Requisitos:</u> Tres (03) años de experiencia en el rubro de hotelería (Recepción o housekeeping o administración) y/o ventas o atención al público y/o administración de operaciones de alojamiento y/o clubes de playa o condominios como administrador de contrato.</p> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>

	<p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.
B	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u> El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a Doscientos cincuenta mil soles y 00/100 (250,000.00) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N°1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de sesenta mil y 00/100 (S/ 60,000.00), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p>
	<p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de housekeeping en operaciones de alojamiento de hoteles y/o establecimientos de hospedaje y/o operaciones de alojamiento para campamentos u operaciones de alojamiento en residencias, albergues, clubes con habitaciones/bungalows o condominios de playa.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago², correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el anexo correspondiente referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de suministro, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

² Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehacencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

	<p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el anexo correspondiente.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el anexo correspondiente referido a la experiencia del postor en la especialidad.</p>
	<p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none">• Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.• En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ANEXO 01: ESTRUCTURA DE PRECIOS

1. SUMA ALZADA

CONCEPTO (*)	CANTIDAD	SUB TOTAL SUMA ALZADA S/
SERVICIO DE HOUSEKEEPING	1	
PERSONAL	Todo	
UTENSILIOS, EQUIPOS, INSUMOS Y MATERIALES	Todo	

(*) incluir la totalidad de costos de acuerdo con las condiciones establecidas a los términos de referencia.

ANEXO 02

GUÍA DE LIMPIEZA DIARIA Y PROFUNDA DE LAS HABITACIONES

La guía detallada a continuación contiene información sobre las acciones a realizar para la limpieza de las habitaciones en tres momentos distintos de la atención del servicio de housekeeping. Debemos considerar que, aunque el objetivo de estos tres momentos es tener la habitación limpia y desinfectada, la intensidad y la rutina de trabajo difiere entre estas acciones.

Los momentos en los que se debe realizar la limpieza de habitación son los siguientes:

- Cuando las habitaciones están ocupadas (habitaciones ocupadas sucias)
- Cuando las habitaciones se liberan: check out (habitaciones de salida)
- Cuando las habitaciones están vacantes y deben ser retocadas (habitaciones vacantes limpias)

Se utilizará el formato "Reporte diarios de actividades de housekeeping" para registrar todas las tareas que se ejecutan durante el servicio. El modelo del formato será entregado por el área usuaria y el proveedor se encargará de replicarlo diariamente para todo su personal.

Una vez que el operario de housekeeping cuenta con el Reporte diario de actividades de housekeeping donde se le indicará su cuota de habitaciones y el piso asignado, éste debe revisar cuántas personas tiene asignada cada habitación (en el caso de las habitaciones ocupadas) para tener claro la cantidad de blancos que va a necesitar para empezar con la rutina de limpieza. En el caso de las habitaciones liberadas y vacantes debe tener en cuenta la indicación del supervisor de piso sobre cuáles habitaciones va a utilizar primero para la asignación de futuras reservas.

Por otro lado, previa a la rutina de limpieza, los carritos deben estar correctamente abastecidos con los productos y materiales a utilizar, así como la folletería, bolsas y demás artículos que se reponen en cada servicio. A continuación, el detalle de los artículos que deben ir en el carrito de limpieza:

- Colocar en la parte superior papelería, bolsas para tacho de basura y lavandería.
- En la parte central las toallas y ropa de cama a usar
- En la parte inferior el contenedor con los productos e implementos de limpieza.
- Preparar los equipos y complementos de limpieza necesarios antes de iniciar las labores diarias.
- El contenedor de limpieza deberá tener los paños de colores específicos para cada superficie.
- Frascos atomizadores con productos y guantes para limpieza de baños y habitaciones.

Se deberá establecer el orden de trabajo de las habitaciones en consideración al estado de estas, para lo cual se debe tener claro algunos conceptos básicos:

- Habitación vacante limpia: Habitación que está limpia y preparada para su uso.
- Habitación vacante sucia: Habitación que ha sido liberada: check out. Debe ser limpiada y desinfectada para prepararla para su uso.
- Habitación ocupada sucia: Habitación en la que están pernoctando residentes y no ha sido limpiada.
- Habitación ocupada limpia: Habitación en la que están pernoctando residentes y ha sido limpiada por el servicio diario.

Se debe iniciar el trabajo de limpieza en el siguiente orden: a) Habitaciones ocupadas sucias; b) Habitaciones vacantes sucias; c) Habitaciones vacantes limpias, empezando por aquellas que estén asignadas para la reserva más próxima.

El operario de housekeeping debe siempre anunciarse al ingresar a las habitaciones ocupadas, diciendo con voz fuerte y clara “servicio de housekeeping”: deberá tocar la puerta tres (03) veces antes de ingresar a una habitación ocupada.

Sin excepción alguna, se debe trabajar la limpieza de las habitaciones con la puerta abierta y con el carrito de trabajo delante de la puerta bloqueando el ingreso o salida de personas de la habitación.

Se debe tener en cuenta que cuando las habitaciones tengan colocado el cartel de “No Molestar” no se debe tocar la puerta ni ingresar a la habitación. Se debe informar a Recepción para que en caso el albergado se acerque al counter se le pregunte si desea que se realice la limpieza de su habitación. Siempre se debe anotar esta información en el Reporte diario de actividades de housekeeping.

Al retirar la ropa de cama y baño sucia se deberá verificar el grado de suciedad para separar aquellas prendas que requieran mayor atención en el proceso de lavado.

Limpieza de habitaciones ocupadas:

- Ingresar a la habitación y abrir ventanas y cortinas para que circule el aire.
- Revisar el correcto funcionamiento de las luces de la habitación y del mobiliario. En caso haya algún desperfecto, debe reportarse al supervisor de piso para que realice las coordinaciones pertinentes con el área de mantenimiento.
- Se ordena y despeja las vías de circulación evitando manipular lo más que se pueda las pertenencias de la persona alojada en la habitación. Se recomienda realizar el trabajo de limpieza en el sentido de las agujas del reloj para un mejor desempeño.
- Se procede a realizar el barrido de la habitación y retiro de la basura.
- Se procede a realizar el tendido de cama de acuerdo con la programación establecida de acuerdo con la rotación de blancos que corresponda: a) Para estadías largas – el cambio de sábanas se debe realizar cada cuatro (04) días. b) Para estadías cortas – sólo se realiza cambio de sábanas de encontrarse suciedad en las mismas. El procedimiento de tendido de camas es el siguiente:
 - Se retiran las fundas, se sacuden las sábanas una por una y el protector de colchón en caso no corresponda el cambio de ropa de cama.
 - Se coloca la ropa de cama sucia y toallas usadas en la bolsa del coche (carrito de housekeeping).
 - Se sacude el colchón.
 - Se coloca un (01) protector de colchón, una (01) sábana bajera, una (01) sábana encimera, una (01) almohada, una (01) frazada y un (01) edredón por cama.
 - Se coloca la sábana bajera y luego la encimera, ayudándonos de la línea de planchado para que esté centrada en la cama. Se meterán los excedentes debajo del colchón usando el método “Tipo Sobre” para finalizar el tendido.
 - Se colocan las mantas dobladas en dos y se realiza un doblez de dos palmas de la parte inferior de la cama. Procederemos colocando fundas nuevas en las almohadas y acomodándolas en la cama.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Se coloca la toalla encima de la cama de acuerdo con el doblado establecido y de acuerdo con la frecuencia que corresponda el servicio.
- Se coloca la ropa doblada de la persona alojada sobre la cama y los zapatos debajo de la misma.
- Se desempolva las mesas, los veladores, cortinas, puertas y superficies en general.
- Se trapea el piso con el desinfectante asignado para este fin.
- Se verifica que los ganchos de ropa estén completos en los closets empotrados de cada habitación.
- Se colocan las bolsas de basura nueva en los tachos
- Se acomoda la papelería sobre las mesas y el cartel de No Molestar en el picaporte de la puerta por dentro de la habitación.
- Se perfuma la habitación.
- Se procede a llenar correctamente el **Reporte diario de actividades de Housekeeping**, que incluya la siguiente información:
 - Nombre de la persona que realiza el servicio.
 - Fecha de ejecución del servicio.
 - Número de habitación.
 - Tipo de acomodación.
 - Status de habitación.
 - Horario de ingreso y salida de permanencia en la habitación durante el servicio de limpieza.
 - Cantidad de ropa de cama utilizada según ítem.
 - Cantidad de papel higiénico utilizado por habitación.
 - Observaciones y comentarios del servicio de ser el caso.
 - Firma del responsable del servicio

Limpieza de habitaciones liberadas: check out:

- Ingresar a la habitación y abrir ventanas y cortinas para que circule el aire.
- Verificar que no haya objetos personales olvidados por los residentes. De encontrar alguno procede a reportarlo a la recepción para que realice el proceso establecido para estas situaciones.
- Revisar el correcto funcionamiento de las luces de la habitación y del mobiliario. En caso haya algún desperfecto, debe reportarse al supervisor de piso para que realice las coordinaciones pertinentes con el área de mantenimiento.
- Se recomienda realizar el trabajo de limpieza en el sentido de las agujas del reloj para un mejor desempeño.
- Se procede a realizar el barrido de la habitación y retiro de la basura.
- Limpiar las ventanas.
- Limpiar y desinfectar las cortinas por ambos lados, retirando restos de polvo, suciedad o humedad acumulada.
- Realizar la desinfección de todas las superficies transitables (pisos), y otras como mobiliario, manijas, picaportes, y cualquier superficie de contacto de la habitación.
- Se procede a realizar el tendido de camas de la siguiente manera:
 - Se sacude el colchón.
 - Se coloca un (01) protector de colchón, una (01) sábana bajera, una (01) sábana encimera, una (01) almohada, una (01) funda de almohada, una (01) frazada y un (01) edredón por cama.
 - Se coloca la sábana bajera y luego la encimera, ayudándonos de la línea de planchado para que esté centrada en la cama. Se meterán los excedentes debajo del colchón usando el método "Tipo Sobre" para finalizar el tendido.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Se colocan las mantas dobladas en dos y se realiza un doblez de dos palmas de la parte inferior de la cama. Procederemos colocando fundas nuevas en las almohadas y acomodándolas en la cama.
- Se coloca la toalla encima de la cama de acuerdo con el doblado establecido y de acuerdo con la frecuencia que corresponda el servicio.
- Se colocan los ganchos de ropa en los colgadores de acuerdo con la cantidad programada por habitación.
- Se colocan las bolsas de basura nueva en los tachos.
- Se acomoda la papelería sobre el escritorio y el cartel de No Molestar en el picaporte de la puerta por dentro de la habitación.
- Se perfuma la habitación.
- Se procede a llenar correctamente el **Reporte diario de actividades de Housekeeping**, que incluya la siguiente información:
 - Nombre de la persona que realiza el servicio.
 - Fecha de ejecución del servicio.
 - Número de habitación.
 - Tipo de acomodación.
 - Status de habitación.
 - Horario de ingreso y salida de permanencia en la habitación durante el servicio de limpieza.
 - Cantidad de ropa de cama utilizada según ítem.
 - Cantidad de papel higiénico utilizado por habitación.
 - Observaciones y comentarios del servicio de ser el caso.
 - Firma del responsable del servicio

Limpieza de habitaciones vacantes limpias:

- Ingresar a la habitación y abrir ventanas y cortinas para que circule el aire.
- Verificar inventario de mobiliario y ropa de cama existente en la habitación. Reportar algún daño y/o desperfecto del mobiliario y luces.
- Verificar que todos los muebles se encuentren en la posición correcta.
- Desempolvar las superficies y mobiliario.
- Realizar el barrido y trapeado de la habitación.
- Se procede a llenar correctamente el Reporte diario de actividades de Housekeeping, que incluya la siguiente información:
 - Nombre de la persona que realiza el servicio.
 - Fecha de ejecución del servicio.
 - Número de habitación.
 - Tipo de acomodación.
 - Status de habitación.
 - Horario de ingreso y salida de permanencia en la habitación durante el servicio de limpieza.
 - Cantidad de ropa de cama utilizada según ítem.
 - Cantidad de papel higiénico utilizado por habitación.
 - Observaciones y comentarios del servicio de ser el caso.
 - Firma del responsable del servicio

ANEXO 03

GUÍA DE LIMPIEZA DIARIA Y PROFUNDA DE LOS BAÑOS DE LAS HABITACIONES

La guía detallada a continuación contiene información sobre las acciones a realizar para la limpieza de los baños de las habitaciones en dos momentos distintos de la atención del servicio de housekeeping:

1. Cuando la habitación está ocupada (habitación ocupada sucia).
2. Cuando el(los) residente(es) registra su salida (check out) de la habitación (habitación vacante sucia).

Debemos considerar que, aunque el objetivo de estos dos momentos es tener los baños limpios y desinfectados, la intensidad y la rutina de trabajo difiere entre estas dos acciones.

Previa a la rutina de limpieza, los carritos deben estar correctamente abastecidos con los productos y materiales a utilizar, así como la folletería, bolsas y demás artículos que se reponen en cada servicio.

A continuación, el detalle de los artículos que deben ir en el carrito de limpieza:

- Colocar en la parte superior papelería, bolsas para tachos de basura y lavandería.
- En la parte central las toallas y ropa de cama a usar
- En la parte inferior el contenedor con los productos e implementos de limpieza.
- Preparar los equipos y complementos de limpieza necesarios antes de iniciar las labores diarias.
- El contenedor de limpieza deberá tener los paños de colores específicos para cada superficie.
- Frascos atomizadores con productos y guantes para limpieza de baños y habitaciones.

Del mismo modo, el personal debe contar con el equipamiento personal de seguridad necesario debido a que el baño es una zona que, por la humedad y la poca ventilación, genera contaminación, proliferación de bacterias y malos olores. El equipamiento personal mínimo requerido es el siguiente:

- Cofia
- Guantes de hule
- Lentes de protección
- Botas de Hule.

Por otro lado, debe considerarse trabajar la limpieza de los baños en orden a fin de no olvidar limpiar todos los espacios de este, a saber:

- Revisión y preparación de productos de limpieza para tenerlos cerca al baño o dentro de éste.
- Despejar las superficies y el suelo de cualquier objeto que haya en este.
- Quitar el polvo empezando por las superficies elevadas y terminando por el suelo.
- Aplicar los productos de limpieza y desinfección esperando un tiempo apropiado de acción de estos de acuerdo con las instrucciones de uso.
- Limpiar los sanitarios
- Utilizar paños adecuados para la limpieza y/o papel desechable.
- Trapear y desinfectar el suelo
- Colocar todo en orden.

Con lo expuesto líneas arriba, a continuación, se presenta el proceso de limpieza de los baños de las habitaciones:

Limpieza de baños de habitaciones ocupadas – ocupadas sucias:

- Revisar el correcto funcionamiento de las luces y grifería del baño. En caso haya algún desperfecto, debe reportarse al supervisor de piso para que realice las coordinaciones pertinentes con el área de mantenimiento.
- Se recogen toallas y ropa del piso. En caso sea día de cambio de toallas, éstas deben llevarse al carrito de ropa sucia y la reposición debe colocarse en las camas de acuerdo con la presentación establecida.
- Se barre, se recoge la basura del piso, procurando que esté despejado y sin polvo.
- Se abre la ducha para corroborar su correcto funcionamiento y si se cuenta con agua caliente y la presión adecuada.
- Se limpia y desinfecta la ducha aplicando el producto indicado.
- Se limpia y seca la repisa de ducha (de ser el caso), accesorios y grifería.
- Se limpia y seca la cortina de ducha.
- Se limpia y desinfecta el lavamanos.
- Se ordenan los artículos que los albergados hayan dejado sobre el lavamanos.
- Se limpia y desinfecta el inodoro. Cuando esté seco, se debe bajar la tapa de este.
- Se saca la basura del baño cambiando la bolsa del tacho.
- Se reemplaza el papel higiénico de ser necesario.
- Se trapea y desinfecta el piso.
- Se aplica desodorizador.

Limpieza de habitaciones liberadas: check out – vacantes sucias:

- Revisar el correcto funcionamiento de las luces y grifería del baño. En caso haya algún desperfecto debe reportarse al supervisor de piso para que realice las coordinaciones pertinentes con el área de mantenimiento.
- Se recogen toallas y se las lleva al carrito de ropa sucia.
- Se barre, se recoge la basura del piso, procurando que esté despejado y sin polvo.
- Revisar el correcto funcionamiento de la ducha y de la grifería. Corroborar si se cuenta con presión de agua y temperatura adecuada.
- Se limpia y desinfectan el piso de la ducha de extremo a extremo utilizando el producto adecuado y escobillándolo. Se enjuaga con agua corriente.
- Se limpia con una esponja y detergente o producto asignado la cortina de baño. Se enjuaga con agua corriente y se seca.
- Se limpia con una esponja y detergente o producto asignado las paredes de la ducha, repisa de ducha (de ser el caso) y accesorios, eliminando los restos de jabón, champú o marcas de agua. Se seca.
- Se limpia y desinfecta el lavamanos. Se seca.
- Se pule la grifería con el producto asignado, se desinfecta.
- Se limpia y desinfecta el inodoro. Se seca por fuera y se cierra la tapa.
- Se reemplaza el papel higiénico por un rollo nuevo.
- Se cambia la bolsa de basura de los tachos.
- Se trapea el piso con el producto asignado y se desinfecta.
- Se aplica desodorizador.

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”



ANEXO 04

FOTOS REFERENCIALES DEL EMPACADO DE LA ROPA DE CAMA Y BAÑO

N°	Item	Foto referencial del empaquetado	
1	Almohadas		
2	Edredones		
3	Fundas de almohadas		
4	Mantas de polares		

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

5	Protectores de colchón	
6	Sábanas	
7	Toallas de cuerpo	

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ANEXO 05: PROGRAMA DEPORTIVO DE JUEGOS BOLIVARIANOS (tentativo)

ACTUALIZACION: 10.06.26	PROGRAMA DEPORTIVO JUEGOS BOLIVARIANOS 2024																		
	NOVIEMBRE 2024									DICIEMBRE 2024									
	INAGURACION									CLAUSURA									
	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR		
DEPORTES	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
WUSHU		51	51	51	51	51	51	51											
FUTSAL		108	108	108	108	108	108	108											
BASKET 3 x 3										72	72	72	72	72	72	72	72		
KARATE										57	57	57	57	57	57	57	57		
TAEKWONDO				44	44	44	44	44											
LEVANTAMIENTO DE PESAS									113	113	113	113	113	113	113	113	113		
LEVANTAMIENTO DE POTENCIA				55	55	55	55	55											
BILLAR				25	25	25	25	25											
AJEDREZ												32	32	32	32	32	32		
FISICOCULTURISMO				40	40	40	40	40											
REMO ERGÓMETRO									50	50	50	50	50	50	50	50	50		
GIMNASIA									56	56	56	56	56	56	56	56	56		
MUAY THAI				26	26	26	26	26											
KICK BOXING										45	45	45	45	45	45	45	45		
ATLETISMO				32	32	32	32	32											
ATLETISMO						28	28	28											
SKATEBOARDING											21	21	21	21	21	21	21		
CICLISMO						19	19	19											
BOCHA							12	12											
FRONTON / FRONTBALL										27	27	27	27	27	27	27	27		
CICLISMO CROSS												31	31	31	31	31	31		
CICLISMO DOWN HILL									25	25	25	25	25	25	25	25	25		

LEYENDA

TRANSMISIÓN EN VIVO	VIVO
TRANSMISIÓN GRABADA	ENG
REUNIONES TÉCNICAS	
DÍAS DE COMPETENCIA	
HORARIO DE COMPETENCIA	
INAUGURACIÓN Y CLAUSURA	

Nota: Este programa Deportivo puede sufrir Modificaciones