

Rev.00	Fecha: 2024
CONDICIONES ESPECIALES SERVICIO DE LAVADO DE FLOTA VEHICULAR Y EQUIPO RODANTE	
<p>Preparado por: Eric Avila</p> <p>Revisado por: Marina Bermudez</p> <p>Gestor Administrativo: Erica Muñoz</p> <p>Gestor Tecnico: Eric Avila</p>	

Contenido

1. DEFINICIONES	3
2. IDIOMAS Y UNIDADES DE MEDIDA	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	4
5. ASIGNACIÓN Y COORDINACION DE LOS TRABAJOS	6
6. OBLIGACIONES GENERALES DE ENSA.....	6
7. HERRAMIENTAS E INSUMOS.....	6
8. PENALIZACIONES	7
9. EVALUACIÓN.....	9

1. DEFINICIONES

Siempre que se empleen las siguientes palabras o expresiones, tendrán el significado que a continuación se indica:

Ítem	Palabra	Definición
1	Aprobado o Aprobación	Significa la aceptación y consentimiento por escrito, incluyendo la confirmación de una aprobación verbal previa, dada por ENSA .
2	Alcance de los servicios	Funciones y características que describen un producto o servicio de acuerdo con el alcance del producto solicitado por ENSA .
3	Contratista	Es el Proponente favorecido con la adjudicación de la Licitación y que haya firmado un Contrato con ENSA para la ejecución de las obras o proyecto.
4	Contrato	Es el acuerdo escrito celebrado entre EL CONTRATISTA y ENSA , para la ejecución de proyecto y pago de este
5	Fianza de Cumplimiento	Es la garantía exigida a EL CONTRATISTA para el fiel cumplimiento de las obligaciones establecidas en un contrato de obra, se lleven a cabo en tiempo y forma.

2. IDIOMAS Y UNIDADES DE MEDIDA

El idioma oficial de la República de Panamá es el español. Toda la correspondencia (documentos, fichas técnicas, notas, etc.) entre **EL CONTRATISTA** y **ENSA**, debe ser en español a no ser que **ENSA**, permita el uso de otros idiomas.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

ENSA requiere la prestación del Servicio de Lavado de Flota Vehicular y Equipo Rodante en las provincias de Panamá y Colón. Este servicio incluye la provisión de todos los equipos e implementos necesarios para realizar las tareas, así como cualquier otro componente que se utilice para este fin.

El alcance del servicio abarca el lavado exterior de los vehículos, incluyendo capó, techo, puertas, guardabarros, vagones, portaescaleras y gavetas. Asimismo, se contempla la limpieza interior, que incluye alfombras, asientos, tableros y puertas

4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Suministro de Recursos y Equipos:

- Proporcionar todos los materiales necesarios para realizar la desinfección y sanitización de los vehículos, sometiendo previamente los productos a la aprobación de ENSA. Estos productos deben ser higienizantes a base de amonio cuaternario de 5ta generación, no tóxicos y biodegradables, para no afectar la salud ni el medio ambiente.
- Todos los equipos e implementos necesarios para la prestación del servicio serán provistos por EL CONTRATISTA, los cuales deberán estar en perfecto estado físico y mecánico para llevar a cabo las labores de manera efectiva y segura.
- Mantener insumos básicos en todo momento, incluyendo productos no tóxicos y biodegradables, así como herramientas adecuadas para la desinfección y nebulización.
- Asegurar que no haya escasez de productos, uniformes, equipos o herramientas necesarias para la desinfección y sanitización. En caso de escasez que afecte la correcta ejecución del servicio, se aplicarán las penalidades correspondientes.

Personal y Seguridad:

- EL CONTRATISTA deberá suministrar todo el personal necesario para la ejecución de los servicios de manera simultánea en las diferentes instalaciones.
- EL CONTRATISTA deberá dotar de uniforme a todos sus operarios, según las recomendaciones suministradas por ENSA. Estas son las recomendaciones mínimas que se debe cumplir:
 - Suéter: puede ser antitranspirante (tela dry-fit) o de otro tipo de tela con el logo de la empresa.
 - Pantalón largo impermeable.
 - Botas de caucho.
- Todo el personal de EL CONTRATISTA involucrado en la ejecución de servicios deberá contar con su carné de identificación personal expedido por EL CONTRATISTA y llevarlo en forma visible en todo momento. En caso de no tenerlo visible, ENSA considerará que es personal inaceptable o que previamente no se ha notificado sobre el mismo, aplicando lo establecido en el acápite de Penalizaciones.
- Asegurar que todo el personal cuente con el equipo de protección necesario, que incluye, pero no se limita a:
 - Orejeras.
 - Monogafas.
 - Lentes contra salpicaduras.
 - Mascarillas doble filtro.
 - Mascarilla No.95.
 - Botas de seguridad.
 - Cubrebotas.
 - Guantes largos para productos químicos.
 - Delantal.

- EL CONTRATISTA deberá supervisar y exigir a su personal el uso de los implementos de seguridad necesarios para la ejecución de los trabajos objeto de este contrato.
- ENSA se reserva el derecho a rechazar personal de EL CONTRATISTA que considere no confiable para brindar los servicios objeto del presente contrato.

Calidad y Procedimiento de Servicio:

- Garantizar la calidad del lavado de los vehículos de la flota, utilizando shampoo especial para autos, lavado de llantas con cepillo y, de ser necesario, con hidrolavadoras, aspirado del interior, limpieza de tableros con productos para proteger interiores y lavado de alfombras.
- En caso de que el vehículo no pueda ser lavado internamente por estar cerrado, garantizar al menos el lavado exterior.
- Realizar la desinfección y sanitización de vehículos, según sea necesario, mediante un sistema de nebulización en frío. Este servicio incluye la desinfección con productos germicidas, fungicidas, viricidas y bactericidas para lograr una limpieza y desinfección del 99% de gérmenes, virus y bacterias.
- Utilizar equipo profesional y colocar las señalizaciones necesarias durante la desinfección, asegurando que se sigan las normas de seguridad y salud.
- Informar al gestor técnico o administrativo si un vehículo no puede ser limpiado internamente debido a la obstrucción o apiñamiento de materiales de trabajo. En casos aplicables, solicitar autorización para mover el material, siempre y cuando el gestor asuma la responsabilidad por cualquier daño.
- Al momento de entregar facturas, adjuntar un cuadro en Excel con las unidades atendidas durante la semana, especificando si fueron lavadas completa o parcialmente. Incluir una casilla de observaciones para indicar si la unidad presentaba suciedad excesiva o restos de comida, apoyando esta información con fotos o correos, si es necesario.

Ejemplo:

Placa	Instalación	Lavado completo	Interior	Observaciones (Residuo de comidas, mascarillas, plagas, etc)
AH6020	Cerro Viento	SI	SI	No se encontraron

Comunicación y Retroalimentación:

- Retroalimentar a ENSA cuando se encuentren anomalías en el cuidado de los vehículos o cuando haya suciedad excesiva o restos de comida dentro de los mismos.
- Realizar recomendaciones que contribuyan a garantizar la buena imagen de los vehículos de ENSA en todo momento.

Disponibilidad y Respuesta:

- Para la realización del servicio en las instalaciones, EL CONTRATISTA deberá realizar los trabajos con la calidad y seguridad necesarias, para lo cual brindará:
 - Personal encargado de realizar los lavados de forma eficiente y responsable.

- Disponibilidad de todos los recursos necesarios (Uniforme, calzado cerrado “Botas de Caucho”, herramientas e insumos).
- Respuestas inmediatas a problemas que necesiten soluciones urgentes.

5. ASIGNACIÓN Y COORDINACION DE LOS TRABAJOS

EL CONTRATISTA ejecutará el servicio de lavado de forma semanal a cada vehículo. Dicho servicio se realizará en la Instalaciones de ENSA y bajo el siguiente horario:

INSTALACIÓN	DIRECCIÓN	DIA Y HORARIO ESTABLECIDO
Cerro Viento	Vía Jose Domingo Díaz, después de San Pedro #2 frente a Office Depot de Brisas del Golf.	Sábado y domingo en un horario de 5:00 a.m. a 5:30 p.m.
Santa María	Juan Díaz, Santa María Business District, PH ENSA	Viernes de 4:00 p.m. a 7:00 p.m.
Almacén	Llano Bonito, Calle Las Mareas, al lado del Almacén de ENSA	Sábado y domingo en un horario de 5:00 a.m. a 2:00 p.m.
Arco Iris	Arco Iris Ave. Randolph, Ciudad de Colón	Sábado y domingo en un horario de 5:00 a.m. a 5:30 p.m.
Calle 2da	Calle 2 Ave. Arango con Central, Ciudad de Colón	Sábado y domingo en un horario de 5:00 a.m. a 5:30 p.m.

ENSA tramitará el permiso de acceso a las instalaciones al personal de lavado, con el objeto de cumplir al máximo con todos los vehículos que se encuentren en el patio.

6. OBLIGACIONES GENERALES DE ENSA

- ENSA se compromete a realizar los pagos de forma oportuna. Una vez recibida la factura y tras su debida aprobación por ENSA, el contratista recibirá el pago dentro de los siguientes 30 días calendario.
- ENSA debe dar respuesta oportuna a las solicitudes del CONTRATISTA relacionadas con la ejecución del contrato.
- ENSA se reserva el derecho de inspeccionar de manera aleatoria el servicio ofrecido. En caso de detectarse anomalías, irregularidades, falta de integridad, incumplimiento de procedimientos o mala ejecución de los servicios, se aplicarán las penalizaciones correspondientes, conforme a lo descrito en el presente documento.

7. HERRAMIENTAS E INSUMOS.

EL CONTRATISTA deberá tener las siguientes herramientas e insumos para poder cumplir con la labor de lavado.

1. Mangueras: mínimo de ¾” o 1 “de diámetro.

2. Hidro lavadoras: obligatorio
3. Aspiradora: obligatorio.
4. Cubos o envases.
5. Pistolas de mangueras.
6. Esponjas.
7. Cepillos para lavado de llantas.
8. Toallas o paños.
9. Atomizadores.
10. Shampoo para autos: producto bajo en fosfatos.
11. Producto para limpieza de tablero
12. Limpiador de llantas.

Nota: **EL CONTRATISTA** podrá utilizar las mejores prácticas y herramientas para el cumplimiento del servicio, debidamente aprobadas por el Gestor técnico o Gestor administrativo.

8. PENALIZACIONES

Código	Falta	Penalización
P.01	Desmejoramiento de la imagen de ENSA , por cualquier actividad realizada por EL CONTRATISTA estando al servicio de ENSA , tales como:	\$USD. 100.00 por evento (se duplica si la persona que comete la falta es reincidente)
	a). Deficiencias en las condiciones de los vehículos (mal lavados, con mal olor y no aspirado a pesar de estas abiertos).	Se penalizará con \$USD. 100.00 de la factura correspondiente al fin de semana.
	b). Malos tratos, tratamiento incorrecto o desapegado de las buenas costumbres a cliente o ante terceros.	
	c). Acciones groseras ante clientes o terceros.	
P.02	Desmejoramiento de la imagen de ENSA , por cualquier actividad realizada por EL CONTRATISTA que haya ocasionado daños al medio ambiente estando al servicio de ENSA .	\$USD. 100.00 por evento.
P.03		\$USD. 500.00 por evento.

	Hurto o daño hacia la propiedad de ENSA .	De acuerdo con la gravedad de las anomalías detectadas, adicionalmente, ENSA podrá tomar a su exclusivo juicio, las medidas que estime pertinentes. Dichas medidas podrán incluir suspensiones de operarios de EL CONTRATISTA y hasta el retiro de la autorización de los operarios para cumplir los trabajos objeto del Contrato.
P.04	Falta de probidad, solicitud de coimas, aceptar sobornos, o pagos por trabajos realizados.	<p>\$USD. 500.00 por evento.</p> <p>De acuerdo con la gravedad de las anomalías detectadas, adicionalmente, ENSA podrá tomar a su exclusivo juicio, las medidas que estime pertinentes. Dichas medidas podrán incluir suspensiones de operarios de EL CONTRATISTA y hasta el retiro de la autorización de los operarios para cumplir los trabajos objeto del Contrato.</p>
P.05	<p>No contar con los materiales o equipos necesarios o apropiados, o no se encuentra preparado para la ejecución de los trabajos en la hora programada de inicio, o por cualquier otra circunstancia imputable a EL CONTRATISTA, implicando esto la suspensión del trabajo o un retraso en el inicio de labores.</p> <p>Por abandonar un trabajo sin causa justificada, dejando el mismo inconcluso</p> <p>Negarse a la realización de un trabajo asignado en el tiempo estipulado.</p>	De acuerdo con la gravedad de las anomalías detectadas, adicionalmente, ENSA podrá tomar a su exclusivo juicio, las medidas que estime pertinentes. Dichas medidas podrán incluir suspensiones de operarios de EL CONTRATISTA y hasta el retiro de la autorización de los operarios para cumplir los trabajos objeto del Contrato.
P.06	<p>Suspensión del trabajo debido a cualquiera de los siguientes aspectos responsabilidad de EL CONTRATISTA:</p> <p>a) Por encontrarse personal sin el carné expedido y aprobado por ENSA) que impidiese la ejecución de los trabajos.</p> <p>c) Por no haber autorizado ENSA la realización del trabajo.</p>	Se penalizará con el \$USD 50.00 de la factura correspondiente al fin de semana por no ejecución del Servicio

En los casos que se detecte una situación a penalizar, según lo definido el Gestor Administrativo o Técnico del Contrato procederá a realizar una comunicación a **EL CONTRATISTA** indicando:

- Identificación del incumplimiento (fecha y características).
 - Tipo de penalización aplicable.
- Monto de la penalización

Una vez comunicada la penalización, **EL CONTRATISTA** dispondrá de tres (3) días hábiles para presentar por escrito las pruebas y documentos de sustento respecto a la penalización encontrada.

En el caso de que, transcurrido el plazo anterior, **EL CONTRATISTA** no aporte información, se considerará que otorga su aceptación de la penalización y que por tanto desiste de reclamos posteriores.

El Gestor Administrativo o Técnico, analizará la documentación aportada por **EL CONTRATISTA** (si la hubiera aportado) y lo elevará a la autoridad competente de **ENSA** a los efectos de ratificar la penalización y comunicarle a **EL CONTRATISTA** en forma definitiva, procediendo **ENSA** a realizar el descuento correspondiente.

9. EVALUACIÓN

- **ASPECTOS PARA EVALUAR**

A los efectos de permitir un mejor conocimiento por parte de **EL CONTRATISTA** de aquellos puntos que **ENSA** considera que deben ser mejorados, se realizará durante la ejecución del Contrato evaluaciones del desempeño de **EL CONTRATISTA**.

Los aspectos para considerar en la evaluación de desempeño se muestran en la planilla adjunta **EVALUACIÓN DESEMPEÑO CONTRATISTA**, en la cual se indica también como se pondera cada aspecto evaluado, para considerar el desempeño global de **EL CONTRATISTA**.

- **PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN**

Las evaluaciones se realizarán en forma anual, pudiendo disponer **ENSA** una frecuencia mayor en caso de considerarlo necesario. La evaluación será realizada por el Gestor Administrativo o Técnico, considerando el desempeño de **EL CONTRATISTA** en el período evaluado (desde la evaluación anterior).