

**Servicio
Aeroportuario
Nacional**

Gobierno de la República

TÉRMINOS DE REFERENCIA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS



**Gerencia Corporativa de Operaciones
SAN-EHISA
2025**

CONTENIDO

Ítem	Descripción	Página
1	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	2
2	CONDICIONES DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA	2
3	OBJETIVOS GENERAL	3
4	DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL SERVICIO	3
5	MAQUINARIA POR AEROPUERTO	20
6	PLANTILLAS Y RUTINAS DE REFERENCIA	20
7	CONSIDERACIONES AL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
8	CONDICIONES PARA USO DE INSTALACIONES AEROPORTUARIAS	23
9	INDICADORES Y PENALIZACIONES	23
10	REQUISITOS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	30
11	EL CONTRATISTA	30
12	RELACIÓN PATRONAL	31
13	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO	31
14	PLAZO DE ENTREGA	31
15	CRITERIOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN	31
16	PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	34
17	ASPECTOS GENERALES DE CONTRATACIÓN	36
18	NEGOCIACIÓN Y ADJUDICACIÓN	37
19	ANEXOS	38

1. INTRODUCCIÓN:

Mediante Decreto Ejecutivo número PCM-084-2020, el Presidente en Consejo de Ministros, con base al artículo 245 de la Constitución de Honduras y los artículos 2, 11, 14 y 17 de la Ley General de la Administración Pública, autorizó a la Procuraduría General de la República de Honduras para constituir una sociedad anónima unipersonal denominada Empresa Hondureña de Infraestructura y Servicios Aeroportuarios, Sociedad Anónima (EHISA S.A.), la cual esta última, en apego del Decreto antes descrito y el Acuerdo Ejecutivo número 039-2020, se constituyó la sociedad mediante instrumento público número 16, autorizada por el Notario Aldo Federico Cosenza Bungener, en fecha 4 de septiembre de 2020, e inscrita bajo el asiento número 61304 y con matrícula número 2581862 del Registro de Sociedades Mercantiles del Departamento de Francisco Morazán, Centro Asociado del Instituto de la Propiedad (IP).

Así mismo, mediante el supra citado Decreto Ejecutivo, se autorizó igualmente a la Secretaria de Estado en los Despachos de Infraestructura y Servicios Públicos (INSEP) a suscribir con EHISA S.A., un contrato de gestión, administración y operación de los Aeropuertos Internacionales “Golosón” (LA CEIBA), “Juan Manuel Gálvez” (ROATÁN) y “Ramón Villeda Morales” (SAN PEDRO SULA), a fin de asegurar la continuidad en las operaciones de estos a partir de la fecha de vencimiento de la concesión bajo la cual actualmente se encuentran, y manteniendo los más altos estándares de calidad y seguridad en sus operaciones. Dicho Contrato antes citado, conforme a su Adenda número 4, el plazo de vigencia es hasta el 27 veintisiete de enero de 2026.

Cumplir con las obligaciones legales pendientes, necesarias para darle continuidad y adecuado funcionamiento al servicio aeroportuario.

Las terminales para pasajeros bajo la administración de SAN-EHISA afilia líneas aéreas nacionales e internacionales, rentadoras de vehículos, locales comerciales, empresas de servicios aeroportuarios, entidades gubernamentales, tránsito de pasajeros y usuarios en general que generan comercio internacional y nacional para el país.

2. CONDICIONES DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA:

Los presentes Términos de Referencia son propiedad del Servicio Aeroportuario Nacional (SAN) - Empresa Hondureña de Infraestructura y Servicios Aeroportuarios, S.A. (EHISA), y su contenido no podrá ser reproducido por medios impresos o electrónicos, ni redistribuido sin el consentimiento de la Institución. Recíprocamente, SAN-EHISA se compromete a no revelar, copiar o divulgar la información proporcionada por los oferentes en respuesta a la presente invitación a cotizar.

Los presentes Términos de Referencia no obligan a ninguna persona natural o jurídica a presentar una propuesta. De la misma manera, la presentación de propuestas por parte de los oferentes no obliga a SAN-EHISA a concretar ninguna contratación.

3. OBJETIVO GENERAL:

El objeto del presente documento que abarca las especificaciones técnicas para la prestación del servicio de limpieza y recolección de residuos para sentar las bases y condiciones bajo las cuales se registrará la contratación del servicio de limpieza en los tres (3) aeropuertos que opera y administra SAN-EHISA. Los contratos del servicio de limpieza para los tres aeropuertos iniciarán el 01 de enero de 2025 y tendrán una duración de un (1) año, al término del contrato, este podrá extenderse hasta uno o dos años más dependiendo de las necesidades de los aeropuertos.

AEROPUERTO INT'L	IATA	OACI
1. Ramón Villeda Morales	SAP	MHLM
2. Juan Manuel Gálvez	RTB	MHRO
3. Golosón	LCE	MHLC



4. DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL SERVICIO:

4.1 ZONAS O ÁREAS QUE REQUIEREN SERVICIO DE LIMPIEZA: El servicio de limpieza en cada uno de los aeropuertos comprende todas las áreas de los edificios como ser: terminales, edificios administrativos, oficinas, áreas de estacionamientos, vialidades lado tierra, dependencias de servicio médico, centro de almacenamiento de desechos, casetas de estacionamiento y mobiliario.

Quedan excluidos de este documento los espacios de locales comerciales y oficinas ajenas a la Administración del Aeropuerto (como ser: aerolíneas, autoridades, adjudicatarios de servicios y entidades gubernamentales).

De manera enunciativa pero no limitativa, a continuación, se enlistan las zonas o áreas que requieren servicio de limpieza como parte del objetivo en general y a detalle del presente documento:

ZONAS O ÁREAS EN GENERAL EN LAS TERMINALES PARA PASAJEROS:

Descripción	Aeropuertos		
	MHLM	MHRO	MHLC
Lobby General; incluyendo Señalización Vertical (Letreros Aeroportuarios)	X	X	X
Counters Aerolíneas	X	X	X
Kiosco de SAC/Tarifa Aeroportuaría	X	X	X
Back Office (Pasillos)	X	X	X
Área de Llegadas Nacionales	X	X	X
Área de Llegadas Internacionales	X	X	X
Cuarto de Inadmisibles	X		
Sala de Embarque para Pasajeros	X	X	X
Puentes de Embarque	X		
Pasillo de Embarque	X		
Punto de Inspección para Pasajeros	X	X	X
Rampas y Accesos de Embarque / Desembarqué		X	X
Bandas para Equipaje (Counters y Ambas Llegadas)	X	X	X
Toda Oficina Administrativa de SAN-EHISA incluyendo las salas de juntas.	X	X	X
Salones para Capacitaciones	X	X	X
Oficina de Plan de Vuelo	X	X	X
Food Court (Incluyendo Sillas, Mesas y lámparas antimosquitos)	X		
Salón Diplomático	X		
Estaciones de Bomberos Aeroportuarios	X	X	X
Centro de Operaciones de Emergencia	X	X	X
Limpieza de Casetas de Cobro de Estacionamiento	X	X	X
Predio o Fachada Frontal en Terminal de Pasajeros	X	X	X
Predio o Área Estacionamiento en Terminal de Pasajeros	X	X	X
Zona de equipaje facturado y patio de carritos en plataforma	X	X	X

ZONAS O ÁREAS EN GENERAL EN TERMINAL PARA CARGA:

El alcance se extiende a los tres niveles, área de Exportaciones, área de importación y patio para vehículos de la terminal de carga del Aeropuerto Internacional Ramón Villeda Morales, el cual sera manejado de manera totalmente independiente del servicio que se brindara en el edificio terminal:

Lobbies	Todos los pasillos y gradas
Baños en todos los niveles, incluidos los del perímetro fuera del edificio	Oficina de seguridad en el ingreso al predio
Oficinas administrativas	Salones o sala de capacitación
Área de almacén de importaciones	Área de exportaciones
Recepción	Bodega
Oficina de operaciones	Oficina de mantenimiento
Comedor	Predio
Área de rampas, área de aforo, zonas de despacho y recepción de carga	

ZONAS O ÁREAS EN DETALLE:

EDIFICIO TERMINALES:

➤ Elevadores.	➤ Escaleras Manuales.	➤ Escaleras Eléctricas.
➤ Cristales (Ventanales).	➤ Rejillas de aire acondicionado.	➤ Puntos de Inspección (equipos y charolas).
➤ Columnas.	➤ Puertas.	➤ Barandales.
➤ Techos.	➤ Paredes.	➤ Lámparas.
➤ Mostradores de documentación.	➤ Locales comerciales (solo desocupados).	➤ Bandas para equipaje.
➤ Zonas infantiles.	➤ Botes para basura.	➤ Rompe flujos.
➤ Bocinas y megafonía.	➤ Señales.	➤ Pantallas.
➤ Fachadas.	➤ Pisos.	➤ Bancas.

SANITARIOS Y BAÑOS PARA FAMILIAS:

➤ Dispensadores.	➤ Jaboneras.	➤ Lavabos y soporte.
➤ Paredes.	➤ Puertas.	➤ Espejos.
➤ Paneles de división.	➤ Cambiadores de pañal para bebé.	➤ Sanitarios.
➤ Pisos.	➤ Grifos.	➤ Urinarios.

OFICINAS Y ADMINISTRACIÓN:

➤ Escritorios.	➤ Mesas.	➤ Sillones.
➤ Bancas.	➤ Estantes.	➤ Archiveros.
➤ Pisos.	➤ Botes para basura.	➤ Cuadros.
➤ Puertas.	➤ Ventanales.	➤ Otros.

COCINETAS:

➤ Plazos.	➤ Vasos.	➤ Tasas.
➤ Refrigeradores.	➤ Microondas.	➤ Estantería.

EXTERIORES (VIALIDADES Y ESTACIONAMIENTOS):

➤ Casetas de estacionamiento.	➤ Banquetas.	➤ Patio de clasificación de equipajes.
➤ Posiciones de estacionamiento:	San Pedro Sula: 523 Roatán: 77 La Ceiba: 172 *Limpieza de canales de drenaje para aguas lluvia deben mantenerse libres de basura. Se deberá realizar inspección diaria y limpieza a necesidad.	

Áreas que cubrir en los aeropuertos (los m² son como referencia general de los edificios terminales): **para mayor ilustración ver Planos en ANEXO # 1.**

- Aeropuerto Internacional Ramón Villeda Morales:
 - Edificio Terminal para Pasajeros: 16,000 m².
 - Edificio Terminal para Carga: 7,789 m².
- Aeropuerto Internacional Juan Manuel Gálvez: 5,150 m².
- Aeropuerto Internacional Golosón: 3,230 m².

4.2 SERVICIOS PRIMARIOS: según el alcance de las zonas o áreas general y específicos detallados anteriormente, las empresas que oferten deben de presentar en su oferta técnica y económica como desarrollaran y brindaran cumplimiento a las siguientes responsabilidades y actividades que según programación se deberá presentar en un cronograma mensual para su respectivo seguimiento de cumplimiento en la oferta técnica para los aeropuertos MHLM, MHRO y MHLC para:

- a. Mantenimiento de piso a diario con mopetas.
- b. Lavado de las áreas y mantenimiento de piso con máquinas programado.
- c. Trapeado húmedo diario en todas las áreas asignadas.
- d. Limpieza y desinfección general diaria de baños, sanitarios y urinarios.

- e. Abastecimiento de suministros (papel higiénico, papel toalla, jabón líquido, desodorizantes ambientales y desodorizantes para sanitarios. Por lo cual deberá detallar la ubicación de los dispensadores en un listado o plano de la terminal.
- f. Limpieza del piso y paredes de los baños con máquina (programadas).
- g. La limpieza de los baños de las terminales se realizará diaria y al menos una vez cada hora durante las horas de mayor tráfico de personas en las terminales:
 - i. **San Pedro Sula:** 04:00 a.m. – 06:30 a.m. / 10:00 a.m. – 02:00 p.m. / 07:00 p.m. – 02:00 a.m.
 - ii. **Roatán y La Ceiba:** 11:00 a.m. – 02:00 p.m.
- h. Limpieza **profunda** de baños, con una frecuencia quincenal.
- i. Limpieza diaria de escritorios y recolección de basura en oficinas.
- j. Recolección diaria de basura según material de residuos: papel, vidrio, plástico, metales, y materia orgánica.
- k. Limpieza diaria ventanales y ventanas de vidrio en todos los niveles de la terminal aérea, remover telas de arañas. (Aplicable Especial para San Pedro Sula en donde se debe programar quincenalmente y considerar equipo para altura en dicha limpieza cuando supere los 1.8 metros; Ej.: punto inspección, sala / pasillo de embarque, rampas, acceso al edificio terminal).
- l. Limpieza diaria en áreas externas parqueo (fachada y accesos del terminal).
- m. Recolección de basura en áreas externas del estacionamiento general.
- n. Limpieza de mesas y sillas de Food Court (Aplica a San Pedro Sula).
- o. Remover manchas de pisos en todas las áreas asignadas.
- p. Limpieza cada dos (2) días de puentes de embarque (Aplica San Pedro Sula).
- q. Cristalizado mensual de pisos del lobby general.
- r. Pulido de piso programado en el lobby general y oficinas, sala de embarque y llegadas nacionales e internacionales.
- s. Limpieza en casetas de cobro de estacionamiento en los aeropuertos.
- t. Limpieza semanal del centro de almacenamiento de desechos.
- u. Limpieza de las aéreas para equipajes en plataforma.
- v. Limpieza de calle peatonal y drenajes de aguas lluvias en plataforma (Aplicable a Roatán y La Ceiba).
- w. Limpieza de los recipientes de FOD en las plataformas de los aeropuertos incluyendo el suministro de las bolsas para los residuos.
- x. Solamente se realizará la recolección de los desechos (basura) para locales de los arrendatarios y limpieza de áreas comunes como ser pasillos y zonas de counters y áreas de rompeflujos.
- y. Todas las que se relaciones con Protección ambiental, Bioseguridad.

Asimismo, dentro del alcance para servicios primarios enunciados en el párrafo anterior aplican en la Terminal para carga en MHLM:

- a. Mantenimiento de piso a diario con mopeado en seco.
- b. Lavado a diario de las áreas de mantenimiento de piso con máquinas programado (pulido de pisos una vez por mes).
- c. Trapeado en húmedo en áreas específicas.
- d. Limpieza y desinfección general de baños.
- e. Limpieza de espejos con químico para remoción de suciedades.
- f. Recarga de suministros (papel higiénico, papel toalla, jabón líquido, bolsas para basura en diferentes tamaños (para baños, oficinas y basureros externos), desodorizantes ambientales y desodorizantes para sanitarios). El papel higiénico y papel toalla serán suministrados según demanda.
- g. Garantizar que todos los módulos de baño estén siempre debidamente equipados con jabón líquido para lavar manos, papel sanitario, papel toalla, bolsas para basura y papeleras.
- h. Limpieza profunda de baños con maquina (programadas)
- i. Limpieza de escritorios en oficinas
- j. Recolección de basura en oficinas
- k. Limpieza de vidrios, ventanas y ventanales
- l. Para la desinfección deberá utilizar desinfectantes de uso domestico aprobados para combatir COVID19 (amonio cuaternario, alcohol)
- m. Limpieza de áreas externas parqueo (acera perimetral de la terminal)
- n. Recolección de basura en áreas externas parqueo (acera perimetral)
- o. Remover manchas de pisos en todas las áreas asignadas
- p. Remover telas de arañas de paredes, techos y pisos
- q. Pulido de pisos en lobbies, oficinas y pasillos de manera mensual.
- r. Limpieza y lavado de oasis o dispensadores de agua de manera trimestral.

4.3 RECURSOS Y MATERIALES: El proveedor seleccionado será responsable del suministro de todas las herramientas, consumibles, productos de limpieza y dispensadores para la correcta prestación del servicio. Las características mínimas para algunos de estos recursos se enlistan a continuación. **NOTA: LA OMISIÓN EN EL LISTADO NO EXIME AL ADJUDICATARIO DEL SUMINISTRO.**

HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN	IMAGEN DE REFERENCIA
Mopas / Mopeta	Color: Azul oscuro o similar. Material: Microfibra (paños, no flecos). En caso de tener de otro tipo deberá presentar ficha técnica para aceptación.	

<p>Trapo / Franela</p>	<p>Utilizar un código de colores de acuerdo con las zonas donde se utilice:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gris para sanitario • Verde para cocinas. • Azul para el resto de las áreas. 	
<p>Contenedores</p>	<p>El tamaño de los contenedores es variable, se debe tener en consideración la periodicidad de recolección y volumen de residuos generados por aeropuerto. Los contenedores nunca deben circular con contenido que dificulte la visibilidad del operador. Las características deben ajustarse a la gama de contenedores de volteo fabricante Rubbermaid o similar. Los contenedores deben estar siempre en perfecto estado, caso contrario deberán ser reemplazados.</p>	
<p>Bolsas Biodegradables para Basura</p>	<p>Las especificaciones de las bolsas de basura quedan a criterio del proveedor, se prohíbe reutilizar bolsas realizar prácticas de vaciado de basura. Las bolsas de basura son 100% desechables.</p>	
<p>Dispensadores para jabón para manos</p>	<p>Los dispensadores de jabón deberán ser reemplazados por dispensadores automáticos; cuando estos se encuentren en condiciones que no sean óptimas (inoperativos, rotos, con reparaciones provisionales, etc.) y los reemplazos deberán ser de la misma o mejor calidad que los actuales.</p>	

<p>Dispensadores de papel higiénico</p>	<p>Todos los dispensadores de papel higiénico deberán ser reemplazados al inicio de la prestación del servicio por dispensadores de papel pre cortado. Estos dispensadores a lo largo del periodo de servicio deben ser reemplazados cuando no se encuentren en condiciones óptimas (preferentemente de acero inoxidable).</p>	
<p>Dispensadores de toallas para manos</p>	<p>Los dispensadores de toallas para manos deberán ser automáticos los cuales serán reemplazados; cuando estos se encuentren en condiciones que no sean óptimas (inoperativos, rotos, con reparaciones provisionales, etc.) y los reemplazos deberán ser de la misma o mejor calidad que los actuales.</p>	
<p>Carritos de limpieza</p>	<p>Los carritos de limpieza deben ser color negro, el tamaño y las características quedan a criterio de la empresa de limpieza y deberán ser reemplazados siempre que no se encuentren en las condiciones óptimas.</p>	
<p>Pulidora para pisos</p>	<p>Se debe proveer de máquinas pulidoras para piso que permita pulir, abrillantar y lavar cualquier tipo de Piso, mármol, concreto, terrazo y que trabaje en orillas y esquinas para tener una limpieza satisfactoria en los pisos del terminal debido a que están expuestos a un alto tránsito que los deteriora, por lo que necesitan un particular cuidado con el fin de mantener viva su apariencia, color y atractivo.</p>	

Pads para limpieza y abrillantado de pisos	Discos diamantados o de fibras para cuidado de pisos duros (interior del edificio) y concretos (exteriores). Fabricante: Bonastre o similar	
Sanitizante y aromatizante para inodoros y mingitorios	Sistema de dispersión automática (preferentemente por goteo) para los elementos de cada uno de los sanitarios en el aeropuerto y colocados de forma que obstaculice al usuario y brinde una imagen estética no improvisada.	
Cubetas	Las cubetas utilizadas para la prestación del servicio (en caso necesario) deben ser color negro con tapadera (fabricante Rubbermaid o similar) y deberán estar siempre en perfecto estado	
Armario	Armario resistente y presentable para guardar escobas y equipo de limpieza. para no exponerlo a vista de pasajeros.	
Herramientas de apoyo al servicio	Pulidoras con cepillo para lavar, Aspiradoras, Mangueras, Escaleras metálicas, Equipo Protección Personal.	

Los consumibles sanitarios también forman parte del alcance del presente documento, las características mínimas de estos consumibles se detallan a continuación. Todos los productos deben contar con la certificación **GREEN SEAL**.

CONSUMIBLE HIGIÉNICO	DESCRIPCIÓN	IMAGEN DE REFERENCIA
Papel higiénico pre cortado	Fabricante remendada: PSF o similar. La etiqueta Gramaje mínimo: 14.5 g/m ² debe ser visible para verificar. El papel debe ser de buena calidad y de fácil uso compatible con los dispensadores instalados.	

<p>Toallas para manos (interdobladas o en rollo)</p>	<p>Fabricante remendada: PSF o similar.</p> <p>La etiqueta Gramaje debe ser visible para verificar</p> <p>El papel debe ser de buena calidad y de fácil uso compatible con los dispensadores instalados.</p>	
<p>Jabón para manos</p>	<p>Describir claramente las características y fabricante del producto ofertado.</p>	

Al inicio del servicio el prestador deberá cambiar a su coste todos los dispensadores. Durante el servicio, cualquier dispensador que se dañe (papel higiénico, toallas o jabón) deberá ser reemplazado.

Todas las herramientas tienen que estar siempre en buen estado de conservación, en caso contrario deberán ser reemplazadas de manera inmediata y se debe dotar de la cantidad de equipo (buena calidad) y herramientas necesarias para abarcar las áreas de limpieza de lo solicitado en ese TDR lo anterior para cumplir de manera eficiente los trabajos de limpieza en el aeropuerto.

Adicional a las herramientas y consumibles antes mencionadas, el proveedor deberá contar con los vehículos y/o maquinaria necesaria para la correcta prestación del servicio, dependiendo de las características e infraestructura de cada aeropuerto. De manera enunciativa pero no limitativa se enlistan las principales necesidades. **El proveedor decidirá si las maquinarias y/o vehículos son propios o rentados en donde al ser seleccionado someterá a aprobación los consumibles, herramientas y equipos a SAN-EHISA. En el caso específico de la plataforma articulada serán obligatorio para la prestación del servicio en el Aeropuerto Internacional Ramón Villeda Morales (debido a los horarios de turnos requeridos en el aeropuerto). NOTA: LA OMISIÓN EN EL LISTADO NO EXIME AL ADJUDICATARIO DEL SUMINISTRO.**

MAQUINARIA O VEHÍCULOS	USO Y DESCRIPCIÓN	IMAGEN DE REFERENCIA
Plataforma articulada	Limpieza de cristales, fachadas, paredes, techos, plafones, entre otros. El tamaño y características dependen de la infraestructura de cada aeropuerto. Se restringe totalmente el uso de andamios.	
Vehículo para transporte de personal	Vehículo tipo van, con capacidad de asiento para todos los pasajeros (ninguno de pie). En caso de no disponer esta facilidad al personal aclarar en la propuesta como se dotará de personal los turnos en cada sede.	

4.4 SUSTANCIAS QUÍMICAS: El proveedor será responsable del suministro de todos los productos de limpieza necesarios para la correcta prestación del servicio. Todas las sustancias utilizadas en el proceso de limpieza deben cumplir en todo momento con la normativa vigente de protección al medio ambiente; para este fin, al inicio del contrato el proveedor someterá a aprobación del operador de los aeropuertos el uso de cada una de las sustancias proporcionando en base al Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades de Trabajo, en la Sección V de Rotulación y Etiquetado, Artículo 387 indica que en el etiquetado de estos productos y a falta de una normativa nacional, se utilizará un sistema de etiquetado internacional que permita identificar los peligros; así como fichas técnicas de cada sustancia química peligrosa y mezclas de ellas, todas en formato digital. El responsable del servicio en el aeropuerto podrá solicitar cualquier cambio en productos previo y/o durante el periodo del contrato el cual será sometido a aprobación sin que represente costo adicional para el aeropuerto.

Queda estrictamente prohibido desechar a la red sanitaria del interior del aeropuerto, los residuos, productos o sustancias químicas peligrosas utilizadas en los procesos de limpieza que generen foco de contaminación, obstaculicen la fluidez de los desechos, desestabilización de los sistemas de tratamiento de agua y provoquen corrosión en las tuberías.

La empresa que incurra en esta falta será la responsable de los daños causados a la infraestructura del aeropuerto cubriendo los gastos y cargos necesarios para resarcir los daños.

Durante el almacenamiento y uso de sustancias químicas el proveedor será el responsable de implementar las medidas necesarias para su correcto manejo y almacenamiento en las instalaciones aeroportuarias. Para esto deberá:

- Identificación de peligros (salud y físicos) en la totalidad de recipientes (originales y de uso diario) que almacenen sustancias químicas, los elementos que deberá integrar la identificación, son los siguientes:

SGA TIPO DE RIESGO Y PICTOGRAMAS Sistema Globalmente Armonizado			
 SGA 01	Explosivo. Autorreactivo Peróxido Orgánico.	 SGA 02	Inflamable. Reactivo. Pirofórico. Experimenta calentamiento espontáneo. Emite gases inflamables. Peróxido Orgánico.
 SGA 04	Gas a presión.	 SGA 05	Corrosivo para los metales Corrosivo cutáneo Lesiones oculares graves
 SGA 07	Toxicidad aguda. Iritación cutánea / ocular. Sensibilización cutánea. Toxicidad específica de órganos. Diana <small>(EXPOSICIONES REPELIDAS)</small> Peligros para la capa de ozono	 SGA 08	Carcinógeno (Cancerígeno). Sensibilización respiratoria. Toxicidad para la reproducción. Toxicidad específica de órganos Diana <small>(EXPOSICIONES REPELIDAS)</small> Mutagenicidad en células germinales. Peligro por aspiración
		 SGA 09	Toxicidad acuática aguda. Toxicidad acuática crónica.

- Contar con las hojas de datos de seguridad de todas las sustancias químicas o mezclas de ellas en el área donde se almacenen, impresas y al alcance del personal para su consulta.
- Contar con los medios necesarios para realizar trasvases y/o diluciones y todos los medios de contención de derrames y respuesta a emergencias necesarias (tarimas de contención de derrames, paños absorbentes entre otros).

- Evidenciar la capacitación y adiestramiento (anual) referente al manejo de sustancias químicas peligrosas o mezclas para todo el personal que los manipule; la capacitación y adiestramiento.

En todo momento, el proveedor de servicio se obliga a dar cumplimiento a los LINEAMIENTOS DE ALMACENAMIENTO Y MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS PELIGROSAS Y SUS MEZCLAS, por lo que en el **ANEXO # 2** del presente pliego se describe el procedimiento a seguir.

De manera enunciativa pero no limitativa, se enlistan los productos químicos y las características indispensables de los mismos. **NOTA: LA OMISIÓN EN EL LISTADO NO EXIME AL PROVEEDOR DEL SUMINISTRO.**

CONSUMIBLE SUSTANCIAS	USO Y DESCRIPCIÓN	IMAGEN DE REFERENCIA
Jabón neutro	PH: Neutro. Presentación: Líquido. Tipo: Baja espuma. Producto para considerar: EVOLVE ALL FLOOR o brindar propuesta.	
Desengrasante o similar	PH: Neutro. Presentación: Líquido. Tipo: Baja espuma. Producto para considerar: EVOLVE GREASE EXTREME o brindar propuesta.	
Parricida o similar	PH: Neutro. Presentación: Líquido. Producto para considerar: EVOLVE HARD WATER & SCALE REMOVER o brindar propuesta.	
Desinfectante	PH: Neutro. Presentación: Líquido.	

Neutralizador de olores	PH: Neutro. Presentación: Líquido. Producto para considerar: EVOLVE OUT FLOOR o brindar propuesta.	
Aromatizante	PH: Neutro. Presentación: Líquido.	
Limpieza para cristales	N/A	

Se prohíbe el uso de cloro y ácido oxálico para los procesos de limpieza en el aeropuerto y al ser seleccionado someterá a aprobación los consumibles para uso a SAN-EHISA

4.5 UNIFORMES: Todo el personal implicado en la prestación del servicio de limpieza debe utilizar uniforme adecuado para el desempeño de sus labores, proporcionado por el proveedor de servicio. Todos los uniformes deben tener bordado o impreso el siguiente distintivo (se puede incluir el logotipo o nombre de la empresa de limpieza únicamente en la parte frontal) en la parte frontal del uniforme de lado derecho (10 cm x 5 cm) y en la parte trasera de la camisa o playera (20 cm x 15 cm).

Ningún elemento de la plantilla debe portar accesorios o elementos adicionales como gorras, pañuelos, chalecos, entre otros, puesto que impiden la estandarización de la imagen del personal.

El calzado para el personal también debe ser uniforme, preferentemente calzado cerrado en color negro o calzado de uso rudo, no será admisible el uso de distintos tipos de calzado por parte de los empleados (tenis, sandalias, entre otros). El calzado y el resto del uniforme deben dar cumplimiento con las normas aplicables de seguridad en el trabajo en función de las actividades que cada trabajador desempeñara.

Las condiciones del uniforme deben ser en todo momento de pulcritud y limpieza; los cuales deberán ser reemplazados por lo menos una vez al año.

Independientemente del cambio anual de uniformes, estos deben ser reemplazados siempre que se encuentren en malas condiciones (rotos, dañados, decolorados).

El proveedor de servicio se obliga a dar cumplimiento con todas las normas de seguridad, salud y organización vigentes durante el periodo de prestación del servicio.

4.6 RECOLECCIÓN Y SEPARACIÓN DE RESIDUOS: La recolección y separación de residuos es parte del alcance del servicio a prestar, se muestra el proceso en el diagrama reflejado en el **ANEXO # 3 “PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO INTEGRAL DE LOS RESIDUOS”** de este documento.

La empresa de limpieza contratada es la responsable de la separación de los residuos recolectados, teniendo como obligación la segregación de residuos en orgánicos e inorgánicos, a su vez los residuos inorgánicos se segregan en subclases como: Papel-cartón, vidrio, aluminio, plástico; así como la colocación de los contenedores necesarios para realizar dicha separación misma que no podrá realizarse dentro de las áreas públicas del aeropuerto, únicamente podrá realizarse en el área de contenedores (**CAD – Centro de Almacenamiento de Desechos**).

El aeropuerto tendrá la facultad de gestionar el retiro de los residuos totalmente separados mediante un contrato de servicio que mantiene con las empresas que designan las municipalidades de cada ciudad. **Queda terminantemente prohibido el uso de los carritos porta equipajes de los aeropuertos para el acarreo de residuos al CAD o cualquier área del aeropuerto.**

La empresa proveedora de servicios deberá contar con las autorizaciones, permisos, licencias y registros vigentes otorgados por las autoridades competentes para el uso y manejo de los residuos, debiendo remitir copia de dichos documentos al personal responsable del servicio en el aeropuerto.

La revisión al cumplimiento del procedimiento de manejo de residuos se realizará de manera aleatoria (por lo menos una vez al mes) y se segregará en dos (2) aspectos de cumplimiento:

- **Condiciones del almacén de residuos:** El almacén debe estar limpio, en ningún caso debe sobrepasar su capacidad y los residuos almacenados deben estar correctamente separados y resguardados dentro de las áreas definidas para tal fin.
- **Registros y bitácoras:** Debidamente llenadas y entregadas al personal del aeropuerto y autoridades correspondientes en tiempo y forma.

4.7 OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO.

4.7..1 Comunicación entre los elementos de la plantilla de limpieza: Como consideraciones adicionales y con el fin de dar la debida atención a los incidentes asociados con el servicio de limpieza, el prestador del servicio será responsable de proporcionar una vía de comunicación eficaz y en tiempo real entre los supervisores y el resto del personal de limpieza. Para este efecto los aeropuertos cuentan con una frecuencia de radio dedicada al servicio de lado tierra para reporte y atención de incidentes, lo que garantiza la atención eficaz de incidentes, como derrames, suciedad, desabasto de consumibles, entre otros por lo que primeramente se utilizará la herramienta de un grupo de WhatsApp y radio comunicación vía Walkie-Talkie (con la frecuencia UHF del aeropuerto) por cada turno que permita la trazabilidad del reporte y atención de incidentes.

Durante la vida del contrato, el Aeropuerto podrá implementar cualquier herramienta de reporte de incidentes que incentive la participación de la comunidad aeroportuaria, por ejemplo, la instalación de códigos QR en cada módulo sanitario que permita a los pasajeros y usuarios levantar incidencias en tiempo real. El prestador se obliga a atender este tipo de reportes de acuerdo con los parámetros e indicadores de calidad que establece el presente documento.

4.7..2 Entrega de materiales y herramientas al inicio de cada turno: Como buena práctica para la prestación del servicio, se recomienda que cada elemento de la plantilla al inicio del turno sea dotado de los materiales y herramientas necesarios para el cumplimiento de sus funciones, por ejemplo, un carrito de limpieza con los productos químicos, paños de limpieza, mopetas (en casos específicos), consumibles para los sanitarios que atenderá durante el turno entre otros. Esto con la finalidad de evitar traslados innecesarios a almacenes, el desabasto de consumibles en sanitarios, y además de facilitar el desempeño de las tareas asignadas a cada trabajador.

4.7..3 Bodegas y oficinas de limpieza: Como apoyo para garantizar el 100% de abasto de consumibles en los sanitarios, todos los aeropuertos cuentan con bodegas de limpieza, de este modo se puede almacenar un stock de papel, toallas, jabón y otros elementos o herramientas necesarias para la prestación del servicio.

Todos los aeropuertos cuentan con espacios destinados como instalaciones para las empresas de limpieza, estos espacios son utilizados como bodegas de almacenamiento de herramientas, consumibles y productos químicos. Es

muy importante que, para el caso de almacenamiento de productos químicos, las empresas de limpieza cubran todos los requisitos normativos para el almacenamiento y manejo de estos productos.

De acuerdo con el espacio disponible por aeropuerto, los proveedores de servicio deberán adecuar una zona para el tiempo de alimentos de los trabajadores, evitando en todo momento que se encuentre en un sitio riesgoso por la cercanía a sustancias químicas peligrosas.

Estas instalaciones en el aeropuerto serán concedidas al prestador de limpieza, y éste será responsable de su adecuación sin que esto genere un coste adicional para el aeropuerto, así como de su entrega en condiciones óptimas al término del contrato.

- 4.7..4 Jefe de Servicio de limpieza:** El prestador del servicio deberá incluir la figura de Jefe del Servicio, que será encargado de responder por la correcta prestación del servicio contratado, responsabilizándose del nivel de calidad obtenido. Con el Jefe del Servicio se tratará cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio, como cambios o ajustes a las rutinas, penalizaciones, plantilla, uso de la maquinaria, capacitación, entre otros. En caso de que el prestador resulte adjudicatario de más de un aeropuerto, podrá evaluar la posibilidad de contar con un Jefe del Servicio que atienda hasta un máximo de dos aeropuertos. No es necesario que el Jefe del Servicio tenga presencia permanente en los aeropuertos, sin embargo, deberá estar permanentemente localizable, debiendo informar al aeropuerto de la persona en quien delegue en su ausencia los días festivos, vacaciones y fuera de su horario de trabajo.
- 4.7..5 Gestión del servicio:** Se valorará positivamente que el prestador presente en su oferta la inclusión de algún software de gestión del servicio que permita, por ejemplo, conocer y dar seguimiento a las rutinas y frecuencias de limpieza para las distintas áreas y superficies, los recursos materiales y humanos empleados en cada una, el gasto en insumos y consumibles, entre otros aspectos.
- 4.7..6 Prestación de servicio a otras dependencias:** La compañía de limpieza está autorizada a realizar contratos individuales con dependencias, locales, áreas u oficinas ocupadas por compañías Aéreas, locatarios, autoridades gubernamentales u otros concesionarios para la recolección de la basura **siempre y cuando el personal, equipo y medios utilizados sean adicionados y diferenciados de los alcances del contrato de Servicio de Limpieza objeto del presente documento.** Esta diferenciación de personal se realizará a través del uniforme, es decir, el uniforme para el personal perteneciente a otros contratos debe ser notablemente distinto al uniforme del

personal contratado para el servicio en el aeropuerto. Se deberá mantener informado al aeropuerto los locales o áreas con los cuales se establezcan contratos adicionales al administrado por el aeropuerto.

- 4.7..7 Requerimientos del operador:** Con independencia de las rutinas y frecuencias establecidas, el Aeropuerto podrá exigir en cualquier momento la limpieza de cualquier superficie siempre que sea evidente la suciedad y quede dentro del alcance del contrato; asimismo, podrá exigir el cumplimiento de cualquier otra obligación relacionada con la prestación del servicio.
- 4.7..8 QUEDA EXCLUIDO DEL ALCANCE DEL PRESENTE DOCUMENTO EL SERVICIO DE JARDINERÍA EN TODOS LOS AEROPUERTOS.**
- 4.7..9 Horario:** El servicio será prestado los 365 días del año incluyendo Domingos, días feriados nacionales y locales. Días de descanso, ausencias, vacaciones o enfermedad debe ser coordinado por la empresa que prestara servicio **sin afectar la asistencia del personal en turno con la plantilla completa.**

5. MAQUINARIA POR AEROPUERTO:

La empresa proveedora del servicio proporcionara la maquinaria requerida para el servicio de limpieza, así como cualquier otra tecnología o equipo que considere adecuado para la prestación del servicio que le permita cumplir con el alcance del presente documento.

Los productos químicos requeridos para el uso de la maquinaria serán a cargo del prestador de servicio de limpieza.

6. PLANTILLAS Y RUTINAS DE REFERENCIA:

Las plantillas, rutinas de limpieza y horarios para los turnos de cada aeropuerto deben ser proveída por la empresa que prestara el servicio en las horas de operación del aeropuerto:

- a. Aeropuerto Internacional Ramón Villeda Morales: 06:00 a.m. – 06:00 p.m. contando con 23 personas de manera diaria y de 06:00 p.m. – 06:00 a.m. contando con 16 personas de manera diaria. Terminal operando 24 Horas.
- b. Aeropuerto Internacional Juan Manuel Gálvez: 06:00 a.m. – 06:00 p.m. contando con seis (6) personas de manera diaria y de 08:00 a.m. – 08:00 p.m. contando con dos (2) personas de manera diaria.
- c. Aeropuerto Internacional Golosón: 05:00 a.m. – 06:00 p.m. contando con siete (7) personas de manera diaria.

- d. Aeropuerto Internacional Ramón Villeda Morales Terminal de Carga: Las labores de aseo y limpieza se realizan con un total de 10 personas, de las cuales se requerirá su presencia PERMANENTE en las instalaciones las cuales se recomienda distribuidas de la siguiente manera: 1 supervisor, 2 auxiliares de limpieza en el primer nivel, 1 auxiliar de limpieza en el segundo nivel, 1 auxiliar de limpieza en el tercer nivel, 2 auxiliares de limpieza en almacén, 1 auxiliar de limpieza en Exportaciones y 2 auxiliares de limpieza en predio. El servicio se brindará en los horarios y días siguientes: de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. y los días sábado de 08:00 a.m. a 02:00 p.m.

Es importante recalcar que esta información es únicamente orientativa, el prestador en la oferta técnica debe proponer su propia plantilla, rutinas y condiciones del servicio de acuerdo con su experiencia, capacidad, conocimientos y las necesidades detectadas durante las visitas a los aeropuertos.

En caso de que el interesado presente un modelo de servicio diferente al propuesto en el presente documento, deberá justificarlo detalladamente. SAN-EHISA brinda la información de manera informativa con relación a la cantidad de personal actual para el servicio, pero se recalca que EL CONTRATISTA debe realizar su propio análisis según lo estipulado en el numeral 16 inciso 2.1.

Es importante mencionar que las plantillas y rutinas no consideran cubre turnos, cubre descansos, ausencias, enfermedad o personal de vacaciones, aspectos que deberán ser valorados por el prestador del servicio para mantener la dotación de personal en los aeropuertos en todo momento.

En todo caso el prestador será responsable de atender con los recursos que estime necesarios la limpieza de todas las áreas y superficies del aeropuerto, de acuerdo con lo indicado en el apartado 4.1 Zonas o Áreas que Requieren Servicio de Limpieza.

Se debe considerar que habrá solicitudes especiales de presencia del personal con vuelos internacionales demorados después de las 06:00 p.m. principalmente en **Roatán y La Ceiba** pero que se coordinará con previa autorización de **SAN-EHISA**

Al inicio de cada turno, el prestador debe entregar al encargado del servicio en el aeropuerto el formato de rutinas debidamente llenado con el nombre de cada afanadora, esto permite un mejor control de los usuarios de las máquinas y también facilita la supervisión de las rutinas. Adicional a la marcación del reloj biométrico ubicado los aeropuertos donde se prestará el servicio.

7. CONSIDERACIONES AL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Durante el primer mes del servicio el prestador se obliga a realizar una limpieza de choque en todas las áreas y superficies del aeropuerto objeto del presente documento, a fin de iniciar el

servicio con el aeropuerto en perfectas condiciones de limpieza y determinar los niveles de calidad que serán exigidos como parte de los indicadores para la medición del servicio. Los Aeropuertos serán responsable de evaluar y aceptar las condiciones de la limpieza de choque.

Transcurrido un (1) mes desde el inicio del servicio, el prestador tendrá que entregar al aeropuerto el **Programa Completo de Limpieza**, incluyendo rutinas, frecuencias, horarios, personal incluido en la plantilla ofertada y cualquier otro aspecto que defina la prestación del servicio, y permita su supervisión. Este programa será revisado y en su caso aprobado por el aeropuerto donde prestará el servicio. La razón de la petición anterior es que, con seguridad, las rutinas y frecuencias ofertadas en la licitación sufrirán ajustes durante las primeras semanas del servicio, una vez se comprueben las condiciones reales de operación.

Durante el periodo de limpieza de choque el prestador debe considerar un proceso de restauración de pisos duros (proporcionará los discos o pads necesarios para esta labor) con la finalidad de eliminar los restos de pastas y ácidos utilizados en procesos de pulido anteriores y fijar un nivel de brillo aceptable como parámetro para el indicador de cuidado de pisos.

La sustitución de dispensadores de papel higiénico, toallas para manos y jabón para manos, debe realizarse durante la primera semana de prestación del servicio, ya que después de este periodo será evaluado el cumplimiento de este suministro.

Dos semanas antes del inicio del servicio (el inicio del servicio es el 01 de enero de 2025) el prestador de cada aeropuerto deberá contar con la plantilla completa en sitio para recibir las capacitaciones correspondientes a los cursos impartidos por el aeropuerto y familiarización de instalaciones (seguridad aeroportuaria, SMS, atención al cliente, entre otros.) Este periodo de capacitación corre por cuenta del prestador de servicio, es decir, es decir se deben cumplir con los requerimientos de identificación en el aeropuerto para comenzar el 01 de enero de 2025.

Es importante mencionar que todo el personal que labore en el aeropuerto debe contar con un carné de seguridad aeroportuaria (CSA), para la cual el solicitante debe cubrir una serie de requisitos de acuerdo con los procesos de seguridad de los aeropuertos. Este trámite se realiza directamente con la División de Seguridad Aeroportuaria y es preciso que el prestador del servicio inicie estos trámites en el aeropuerto con la debida anticipación (se sugiere a partir de la adjudicación del contrato) para asegurar que toda su plantilla cuenta con esa identificación al inicio de las capacitaciones.

Para los vehículos que ingresarán a la zona restringida de los aeropuertos; en caso de ser necesario, deberá contar con un Permiso de Acceso Vehicular (PAV), para la cual también es mandatorio el cumplimiento de los requisitos de seguridad y condiciones óptimas del vehículo.

8. CONDICIONES PARA USO DE INSTALACIONES AEROPORTUARIAS:

El aeropuerto proporcionará el espacio al proveedor de servicio, destinado al almacenamiento de materiales y herramientas de limpieza, el resguardo de sustancias químicas en este espacio debe dar cumplimiento con todas las regulaciones vigentes para el manejo estas sustancias. y al procedimiento de Manejo de productos químicos.

Es responsabilidad del proveedor de servicio la cobertura de gastos de agua, luz, servicios de comunicación, y cualquier otro que requiera en estas instalaciones. Es importante que durante las visitas en sitio el prestador dimensione las características de los espacios que los aeropuertos otorgarán durante el periodo de servicio. El proveedor también se responsabiliza de mantener estas instalaciones en óptimas condiciones durante el periodo de vigencia del contrato.

Todos los trabajos que impliquen instalaciones o trabajos mayores en el espacio concedido al proveedor de servicio deberán ser previamente autorizados por la Gerencia Corporativa de Mantenimiento de los Aeropuertos y los gastos de dichos trabajos serán cubiertos en su totalidad por la empresa de limpieza.

Queda terminantemente prohibido el uso de cualquier área de los aeropuertos que no haya sido asignada a la compañía de limpieza para uso de vestidores, almacenes o descanso del personal.

La responsabilidad de resguardo y custodia de las instalaciones concedidas queda totalmente como responsabilidad del proveedor de servicio, los aeropuertos no serán responsables en ninguna circunstancia de robos, pérdidas o incidentes en estas instalaciones.

Finalmente; al término del contrato, el proveedor de servicio se obliga a entregar en buenas condiciones las instalaciones que le fueron otorgadas, se descontará del último pago los costos de las reparaciones en caso de que hubiera algún incumplimiento en la entrega de las instalaciones.

9. INDICADORES Y PENALIZACIONES:

La métrica para la definición de la calidad en el servicio se determinará a través de revisiones (diarias y por turnos) de diferentes indicadores respecto al estado de limpieza (interior y exterior) de los aeropuertos, así como algunos otros aspectos de cumplimiento contractual y del manejo de residuos. La siguiente tabla detalla los indicadores que se verificarán en cada aeropuerto, la periodicidad y método de medición. Estas métricas podrán ajustarse con base en las necesidades del servicio una vez que este se encuentra en marcha. Se valorará el análisis que cada prestador de servicio realice sobre estos indicando mejoras o ajustes en los mismos en la oferta técnica.

Indicador	Descripción	Unidad de Medición	Periodicidad de Revisión
Tiempo de respuesta (a incidentes)	<p>Tiempo de respuesta mayor a 5 minutos a partir de solicitud por el medio de mensajes establecido por el aeropuerto.</p> <p>El tiempo se monitorea a través del grupo de WhatsApp que se creara para supervisión del servicio.</p>	<p>Número de eventos con tiempo > 5 min respecto del total de eventos</p> <p>Tipo Falta: Grave</p>	<p>Diaria (muestra variable)</p>
Desabasto de consumibles	<p>Papel higiénico, toallas para manos, jabón para manos bolsas de basura, garrafones (cualquier otro consumible solicitado previamente por el aeropuerto). El desabasto de cualquiera de estos elementos implica el incumplimiento de todo el módulo.</p>	<p>Número de eventos (sanitarios con incumplimientos / sanitarios revisados)</p> <p>Tipo Falta: Grave</p>	<p>3 veces al día por módulo sanitario (una vez por turno)</p>
Estado de los pisos (brillo)	<p>Medido con un brillómetro (glossmeter) a 60°. Se considera correcto un brillo mayor o igual a 80 unidades*. La medición se realiza justo después de que la pulidora ha pasado por la superficie y se concluya el proceso de brillo por parte del proveedor.</p> <p>El valor de la medición se considera como el promedio de 3 mediciones en una zona no mayor a 10 m².</p> <p>*Las unidades de brillo pueden variar.</p>	<p>Número de eventos sin brillo adecuado/ Número de revisiones</p> <p>Tipo Falta: Grave</p>	<p>1 medición por proceso (nocturno) cada proceso una zona distinta</p>
Uniformes	<p>Incumplimiento: Personal sin uniforme completo, uniforme roto, sin rotular, con manchas, decolorado (comparando el color con otro uniforme) o con accesorios ajenos como gorras, chamarras, entre otros.</p> <p>La revisión se realiza al inicio de cada turno. Para revisiones extraordinarias (que no sean al inicio del turno) no se considera como incumplimiento el uniforme manchado.</p>	<p>Número de eventos (personas que incumplen / personas revisadas)</p> <p>Tipo Falta: Menor</p>	<p>Diaria por turno (y por zona)</p>

Indicador	Descripción	Unidad de Medición	Periodicidad de Revisión
Recolección de basura (botes desbordando o manchados)	Incumplimiento: En el caso de los botes fuera de sanitarios. (interior y exterior del edificio terminal), si la basura es visible por fuera del bote. En los botes de sanitarios se consideran llenos cuando rebasan el 75% de su capacidad.	Número de incumplimientos / número de revisiones Tipo Falta: Menor	Diaria, una vez por turno en cada bote (por zona)
Manchas secas en los pisos o mobiliario	Manchas por derrames o salpicaduras que no dejan residuos mojados en la mano. La revisión se realiza en edificio terminal y en sanitarios (en un recorrido se pueden revisar ambas zonas).	Número de eventos/ número de revisiones (al menos una por zona) Tipo Falta: Menor	Diaria por zona (una vez por turno)
Herramientas	Herramientas (mopetas, carritos, etc.) no son de los fabricantes y características ofertadas o no se encuentran en estado óptimo para su uso (rotos, muy sucios, deteriorados entre otros)	Número de incumplimientos / número de revisiones (una por zona) Tipo Falta: Menor	Diaria por zona (una vez por turno)
Consumibles (papel higiénico, toallas y jabón para manos)	Los consumibles higiénicos deben cumplir en todo momento con las características del fabricante solicitados por el aeropuerto y que son adquiridos por el prestador de servicios.	Número de incumplimientos / número de revisiones (una por sanitario). Tipo Falta: Menor	Diaria por módulo sanitario y por turno
Herramientas de limpieza fuera de su lugar	Maquinaria, paños, soluciones (jabón, cloro, entre otros.), o cualquier otra herramienta fuera de su lugar. Las herramientas en los carritos de las afanadoras se consideran dentro de su lugar.	Número de incumplimientos / número de revisiones Tipo Falta: Menor	3 veces al día por zona (una vez por turno)

Indicador	Descripción	Unidad de Medición	Periodicidad de Revisión
Conducta inadecuada	Número de eventos: Recibir propinas, escuchar música sin audífonos, comer en zonas distintas al espacio asignado la empresa de limpieza, dormir en zonas de trabajo, perturbar a los pasajeros o la comunidad aeroportuaria, uso de celular, venta de cualquier tipo de producto, fumar dentro del servicio, Apropiarse indebidamente de objetos ajenos, Presentarse al servicio en estado de ebriedad, Portar durante el servicio armas de fuego o armas blancas.	Número de incumplimientos / número de revisiones Tipo Falta: Grave	Mensual
Incumplir las rutinas de limpieza	En cualquier momento el responsable de la supervisión puede verificar que el personal de limpieza se encuentre en las áreas de trabajo designadas para cada uno y realizando las actividades correspondientes de acuerdo con los roles de limpieza.	Número de incumplimientos /número de revisiones Tipo Falta: Grave	3 veces al día por zona (una vez por turno)
Dispensador en mal estado	Los dispensadores están rotos o no funcionan	Número de eventos Tipo Falta: Menor	Diaria (una vez al día por módulo sanitario)
Productos químicos ofertados	Los consumibles para uso de las máquinas no cumplen con las características contratadas.	Número de productos inadecuados (pondera 0 o 100) Tipo Falta: Menor	Mensual (revisión en almacén) y revisión de la maquinaria con el fabricante

Indicador	Descripción	Unidad de Medición	Periodicidad de Revisión
Inasistencias (plantilla incompleta)	Conteo de personal (en sus zonas de trabajo)	Asistencias / total de la plantilla por turno Tipo Falta: Grave	3 veces al día por zona (una vez por turno)
Manchas de sarro en mobiliario de sanitarios	Manchas visibles de sarro en muebles de baño, pisos paneles y paredes.	Número de incumplimiento / número de revisiones Tipo Falta: Menor	3 veces al día por módulo sanitario (una vez por turno)
Prestación de servicios a otras dependencias	Personal de la empresa de limpieza (identificable por el uniforme) está recolectando basura o limpiando zonas de locatarios o entidades ajenas al aeropuerto.	Cantidad de eventos Tipo Falta: Grave	3 veces al día por zona (una vez por turno)
Rotación de personal	La métrica para rotación de personal se aplica de acuerdo con los criterios descritos en los tabuladores (revisar en la página 25).	Cumplimiento respecto a tabulador Tipo Falta: Menor	Mensual
Mala conducta del personal	Este tipo de acciones (palabras soeces, faltas de respeto) deberá ser sancionado y se solicitará el retiro inmediato de la afanadora o personal de apoyo a solicitud de SAN-EHISA.	Número de incumplimientos / número de revisiones Tipo Falta: Grave	Mensual

Indicador	Descripción	Unidad de Medición	Periodicidad de Revisión
Percepción del pasajero	Índice de satisfacción del pasajero a partir de HAPPY OR NOT COMMENT CARDS de acuerdo con el tabulador de percepción (al final de esta tabla).	Índice de acuerdo con tabulador Tipo Falta: Grave	Mensual (con recopilación de datos diarios)
Transporte de personal	Número de turnos sin transporte de personal de acuerdo con las características ofertadas (se revisa el total de los turnos)	Turnos sin transporte /total de turnos Tipo Falta: Menor	Revisiones diarias
Valoración del administrador de la percepción del servicio	El Administrados a través de su propia observación o del personal del aeropuerto, evaluará el estado general de limpieza en las instalaciones y cumplimiento contractual del servicio.	Cumplimiento de acuerdo al tabulador Tipo Falta: Grave	Mensual
Atenciones a requerimiento por el operador	Desatender los requerimientos solicitados por EHISA-SAN por un lapso de 15 días, sobre materias que están directamente vinculadas con la eficiencia del servicio.	Número de incumplimientos Tipo Falta: Grave	Mensual (más de una revisión se promediará)

A continuación, se detalla la tabulación de los indicadores citados en la tabla anterior:

Indicador de rotación de personal.

% de Rotación Mensual	Evaluación en el Indicador
0% - 5%	100%
6% - 15%	90%
16% - 25%	80%
> 25%	0%

Indicador de percepción del pasajero. (Al Momento de Implementarse)

Aeropuerto	Media de calidad de percepción
Ramon Villeda Morales	92%
Juan Manuel Gálvez	88%
Golosón	85%

Valoración del Operador sobre la prestación del servicio.

% de Rotación Mensual	Evaluación en el Indicador
9 – 10	100%
8 – 8.5	90%
6.5 – 7.5	80%
< 6.5%	0%

Al momento de adjudicar y en caso de incumplimiento de una o más de las obligaciones del Contrato y sus anexos, y, asimismo, en caso de haber incurrido el proveedor de servicio o su personal en una o más infracciones señaladas, el Proveedor pagará las siguientes multas:

- 2.5 DEG por cada “Infracciones Leves” que se hayan acumulado en el mes calendario.
- 5 DEG por reincidencia Infracción Leve en un plazo de 30 días corridos.
- 10 DEG por cada “Infracción Grave” que se hayan acumulado en el mes calendario.
- 20 DEG por reincidencia de Infracción Grave en un plazo de 30 días corridos.

MULTAS: (1 DEG=US\$ 1.35 USD, DEG: Derechos Especiales de Giro)

Aquellas infracciones o faltas que no tengan una sanción especial serán sancionadas haciendo uso de la Tabla de DEG y de acuerdo con un criterio definido por esta última para este efecto, de acuerdo con la gravedad de la situación que diera origen a la falta y/o conforme a las consecuencias presentadas. La tasa de cambio se renovará cuando sufra actualizaciones.

La revisión de estos indicadores será realizada por el Departamento de Operaciones. Mostrando en todo momento y de manera clara, los resultados de estas revisiones al prestador de servicio con la finalidad de que éste pueda implementar medidas de mejora para corregir los incumplimientos detectados.

En cualquier momento, Operaciones en coordinación con el Departamento IT podrá auxiliarse del uso de lectores biométricos para alimentar el indicador de inasistencias en la plantilla para verificar el cumplimiento de los roles de servicio y la estancia del personal de limpieza en zonas

específicas del aeropuerto. Asimismo, futura implementación del QR para la medición del servicio por parte del pasajero.

10. REQUISITOS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO:

Para considerar las ofertas técnicas de cada proveedor es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Visita a los aeropuertos y carta de cumplimiento de la visita firmada detallada de la siguiente forma:
 - San Pedro Sula: 27 de noviembre 2024.
 - La Ceiba: 28 de noviembre 2024.
 - Roatan: 29 de noviembre 2024.

Nota: dichas visitas serán atendidas por los Gerentes de Aeropuerto y su equipo de trabajo.

- Carta de cumplimiento al presente documento de especificaciones técnicas firmada.

11. EL CONTRATISTA. El contratista deberá presentar la documentación siguiente:

Documentación Legal:

- Copia del Registro Tributario Nacional o RTN de la empresa
- Copia del documento de identificación del representante legal de la empresa.
- Copia del Registro Tributario Nacional o RTN del representante legal
- Constancia vigente de Solvencia de la empresa emitida por el Servicio de Administración de Rentas (SAR). En caso de estar adscrito en el régimen de pagos a cuentas presentar copia de constancia de pagos a cuentas vigentes.
- Fotocopia de Escritura de Constitución y sus modificaciones y poder del representante legal de la empresa, en la cual, se determine la finalidad y si esta, sea igual o similar a los servicios solicitados por SAN-EHISA.
- Copia de constancia vigente de la Oficina Normativa de Contratación y Adquisiciones del Estado (ONCAE), de estar inscrito en el Registro de Proveedores y Contratistas del Estado o constancia de tener en trámite su solicitud de inscripción en este Registro.
- Copia del Permiso de Operación vigente extendido por la Municipalidad de su localidad.
- Constancias de Clientes reconocidos.
- Referencias comerciales.
- Referencias bancarias.
- Completar formulario de registro de proveedores de SAN-EHISA.

Documentos Financieros:

- Capacidad financiera de la empresa prestadora de servicios: Balance General, estado de resultados, estado de pérdidas y ganancias del año anterior al momento de presentar oferta. Esta documentación debe ser firmada, sellada y timbrada por un profesional contable colegiado. Presentar solvencia del contador público.
- Los estados financieros deben acompañarse de una copia autenticada de la forma que contiene la declaración del impuesto sobre la renta del Servicio de Administración de Rentas (SAR) anteriormente llamada Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), con el respectivo sello de pago del banco receptor, para poner de manifiesto la solidez de la situación financiera de los oferentes. En caso de encontrarse diferencias prevalecerán éstos últimos.
- Líneas de Crédito bancarias y comerciales con fecha de al menos (60) días antes de la presentación de la propuesta económica, que mencionen montos disponibles a la fecha que confirmen la capacidad de La Empresa aspirante de obtener el financiamiento necesario para operar sin dificultades.

12.RELACIÓN PATRONAL.

SAN-EHISA no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga el Contratista con los operarios de limpieza que presten servicios, así como ninguna responsabilidad en los casos de accidentes, daños, mutilaciones o fallecimiento de sus trabajadores o de terceras personas que pudieran ocurrir dentro o fuera de las instalaciones de los aeropuertos, con relación al servicio.

13.FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.

La forma de pago será mensual, entendiéndose mes vencido, mes a pagar dentro de los 10 días hábiles posteriores a la presentación de la factura y demás requisitos contables y el acta de aceptación de los servicios prestados en el mes, en la cual, se establezca el monto total a pagar y las multas aplicables, si amerita.

14.PLAZO DE ENTREGA:

El plazo de entrega será uno de los factores a evaluar en la selección del contratista, sin embargo, las ofertas deben tener un período de validez de por lo menos de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha límite para la presentación de estas.

15.CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La oferta se evaluará mediante un sistema de calificaciones, en donde se le otorgará dos tipos de calificación: técnica y económica, las cuales sumarán 100%.

Criterios de Evaluación.

La evaluación tiene como objetivo evaluar el cumplimiento a satisfacción de SAN-EHISA de las características de los servicios a contratar y los aspectos relevantes que debe cumplir el proveedor como ser:

- Experiencia general.
- Perfil requerido para brindar los servicios.
- Características técnicas y mejoras al servicio.

Los criterios de selección que se evaluarán en las ofertas se realizarán bajo el siguiente puntaje:

#	CRITERIO	PESO	PUNTAJE
1.	EXPERIENCIA GENERAL		0% - 14%
1.1	Se valorará positivamente la experiencia de la empresa en el ramo de servicios de limpieza en los últimos cinco (5) años tanto nacional como internacional (si aplica), la presentación de la información debe ilustrar las empresas, servicios, actividades, dotación de personal entre otros factores que el proveedor de servicios considere fortalecerá su carta de presentación.	8%	
1.2	Organigrama y perfil de puesto: El prestador deberá presentar por cada aeropuerto y de manera global (en caso de que hubiere puestos administrativos compartidos para más de un aeropuerto) la estructura organizacional para la prestación del servicio. (la estructura será variable de acuerdo con el número de aeropuertos por los que se oferta y al tamaño de estos). El organigrama solo debe presentar aquellos puestos de la estructura organizacional que tendrán contacto directo. Además del organigrama, es preciso presentar el perfil de puesto de cada una de las posiciones, así como el CV de cada uno de los candidatos ofertados. Para este último caso (CV) se excluirán las auxiliares. Cada perfil de puesto debe incluir por lo menos los siguientes datos: Escolaridad mínima; Actividades a desempeñar; Jornadas y/o turnos; Sitio de trabajo; Experiencia mínima.	6%	

2.	PERFIL REQUERIDO PARA BRINDAR LOS SERVICIOS	0% - 44%
2.1	Propuesta de optimización del servicio: El prestador deberá presentar su propio análisis para cada aeropuerto en el que se detallan rutinas y frecuencias de limpieza para cada una de las áreas y superficies objeto del presente documento, así como el personal necesario para atender el servicio correctamente. El prestador realizará el análisis con base en su capacidad, experiencia y conocimientos del sector, debiendo justificar detalladamente su análisis y las diferencias que hubiere respecto de la propuesta de referencia planteada.	33%
2.2	Plan de seguridad e higiene y plan de capacitación: El prestador de servicio debe presentar su plan de cumplimiento con las normas de seguridad e higiene, es decir, identificar cuáles son los riesgos a los que sus trabajadores están expuestos, así como los procesos y equipo de seguridad para cada actividad. Adicional al plan de seguridad e higiene, es preciso presentar el plan de capacitación de cada empleado. El plan de capacitación debe cumplir por lo menos con los siguientes cursos debidamente acreditados: Trabajos en alturas (Aplicable San Pedro Sula), Manejo de productos químicos y Equipo de protección personal.	11%
3.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y MEJORAS AL SERVICIO	0% - 42%
3.1	Se valorarán todas las mejoras al documento que se oferten para cada aeropuerto y de manera general a la propuesta técnica. Por ejemplo, las certificaciones de la empresa de limpieza (ISO 9001 O 14000, entre otros.), observaciones a los indicadores de calidad, inclusión de un software de gestión del servicio.	8%
3.2	Cronograma de Actividades: Presentación de cronograma de actividades a realizar desarrollando en un Programa Completo de Limpieza.	18%
3.3	Metodología: La metodología que propone el oferente para brindar los servicios obtiene un 8% si es congruente con los términos de referencia y si no es lo suficiente amplia obtiene un 4%.	8%
3.4	Entregables: Cumplimiento de las especificaciones requeridas para brindar los Servicios. Ver Anexo # 4.	6%
3.5	Plazo de entrega de la propuesta en tiempo y forma	2%
TOTAL		100%

La acreditación de la experiencia general y específica requiere de notas con la autorización para realización de comprobaciones si SAN-EHISA estimara conveniente el hacer confirmación.

Referencias de clientes deben también consignarse con la autorización para que SAN-EHISA pueda, si así lo estima conveniente, hacer confirmación de ellas o los clientes referenciados.

16. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

Las ofertas deberán ser entregadas en físico en el Servicio Aeroportuario Nacional (SAN-EHISA), en las oficinas de la Gerencia de Compras ubicadas en el Aeropuerto Internacional Ramón Villeda Morales de San Pedro Sula en el 3er Nivel. Del edificio terminal en la cual se deberá entregar en un sobre sellado y deberá indicar en su portada la siguiente leyenda:

SEÑORES SAN-EHISA

COTIZACIÓN PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN LOS

AEROPUERTOS INTERNACIONALES RAMÓN VILLEDA MORALES, GOLOSÓN,

JUAN MANUEL GÁLVEZ Y TERMINAL DE CARGA

San Pedro Sula, Honduras

Fecha de Entrega

Nombre de Empresa Participante

Asimismo, los documentos a entregar deberán cumplir con los siguientes lineamientos:

- Se aceptarán preguntas sobre dudas que se tengan sobre los Términos de Referencia que sean formuladas hasta el martes 03 de diciembre de 2024
- En caso de existir dudas o preguntas, deberán ser dirigidas a la Gerencia de Compras de SAN-EHISA, enviando un correo electrónico dirigido a gerencia.adquisiciones@ehisa.hn estas preguntas o consultas deberán ser hechas en el período previo a la presentación de las ofertas.

- La fecha de recepción de ofertas será el viernes 06 de diciembre de 2024 a las 04:00 p.m. No se aceptarán ofertas después de la hora y fecha antes indicada y la oferta debe presentarse en lempiras moneda hondureña.
- La oferta económica debe incluir los costos directos e indirectos relacionados con el servicio cotizado e indicar claramente la moneda en que está expresada.
- La oferta económica deberá de ser presentada incluyendo valores de impuestos.
- Toda la documentación requerida para participar en este concurso será en idioma español.
- El Oferente está obligado a presentar su oferta iniciándola con una carta de presentación donde acepta los términos aquí indicados y donde claramente indique:
 - Monto de la Oferta: Se deberá presentar una tabla con el desglose de costos claro y amplio, que permita el entendimiento de los componentes del bien ofertado. Es deseable conocer el costo del Hardware – Equipo, Software – Sistema operativo, traslado, refacciones, entrenamiento, calibraciones, puesta en operación en el sitio de destino, entre otros.
 - Los términos de pagos intermedios.
 - Plazo de entrega del equipo
- El Oferente deberá asumir todos los costos asociados con la preparación y presentación de su Oferta en el cual debe asumir bajo su cuenta y responsabilidad la obligación de mantener limpia las instalaciones de los aeropuertos, por lo tanto, es el contratista quien debe indicar cuantos recursos empleará (humanos y maquinarias) por lo que deberá evaluar en terreno lo que se le está pidiendo y luego presentar una propuesta técnica y económica. Todos los documentos que aporta el Oferente en su Propuesta deberán ser escritos a máquina o a través de cualquier otro medio electrónico. Debe tener una presentación legible sin tachaduras. No se aceptarán documentos manuscritos.
- Las ofertas que se presenten después de esta fecha límite y no cumplan con lo descrito en los puntos anteriores no serán tomadas en cuenta dentro del proceso de adjudicación.

17. ASPECTOS GENERALES PARA CONTRATACIÓN.

Derechos de SAN-EHISA.

- SAN-EHISA se reserva el derecho de declarar desierto el proceso, en caso de que se considere que ninguna de las propuestas que se reciban satisface completamente los requerimientos que se incluyen en estos Términos de Referencia. Asimismo, SAN-EHISA se reserva el derecho de rechazar cualquier propuesta, anular o declarar fallido o fracasado el proceso, decidir extenderlo, cancelarlo o aplazarlo parcial o totalmente, decidir conceder total o parcialmente la misma a uno o más proveedores, decidir cuándo lo considere conveniente a los intereses Institucionales, sin que por ello incurra en responsabilidad alguna frente al Oferente.
- SAN-EHISA se reserva el derecho a supervisar las actividades que realice el Oferente y si dichas actividades contravienen las disposiciones relacionadas con la seguridad de la información; SAN-EHISA podrá tomar las acciones que considere necesarias para salvaguardar su información, reputación e imagen.

Cláusula de Confidencialidad.

- El Oferente y, en su caso, el personal de que tenga a cargo ofrecer los servicios descritos en este documento, deberá observar el mayor sigilo y confidencialidad en relación con conversaciones, datos, documentos e información general de SAN- EHISA que lleguen por cualquier medio a ser de su conocimiento, y en general, de cualquier antecedente o elemento, material o conceptual.
- Cualquier contravención grave a lo anterior, entendiéndose como grave aquella que afecte negativamente y a cualquier nivel las relaciones oficiales de SAN- EHISA con las autoridades nacionales, o bien que se traduzca en difusión pública o comercial que lesione de cualquier manera la confidencialidad de información de SAN- EHISA, podrá dar lugar a dar por terminado el contrato, lo cual se realizará mediante comunicación escrita al Oferente denunciando tal hecho.

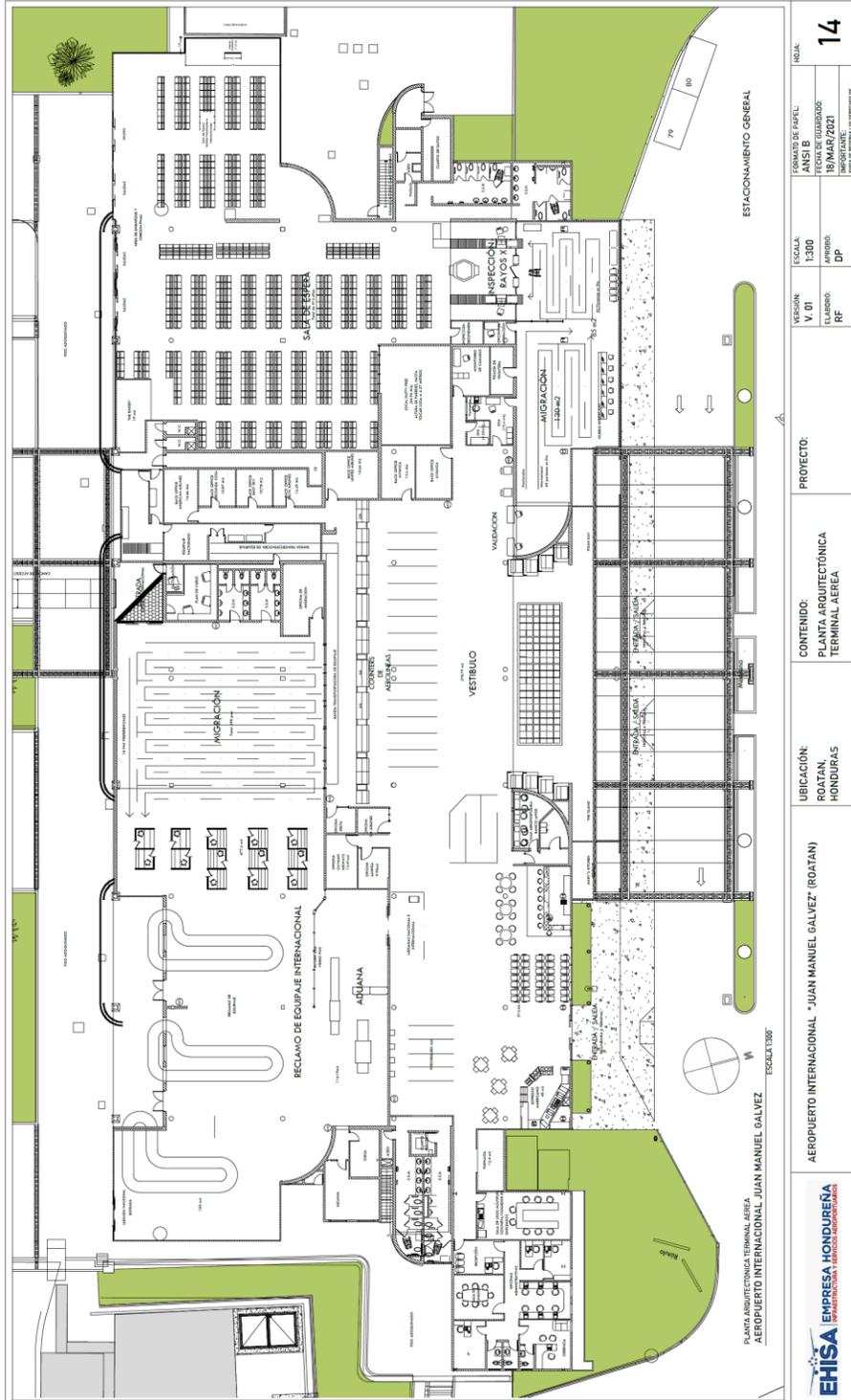
- - - - - Intencionalmente en Blanco - - - - -

18. NEGOCIACIÓN Y ADJUDICACIÓN.

- a) El porcentaje mínimo aceptable será de **80 PUNTOS**; Las empresas que pasen el mínimo aceptable de la oferta técnica se pasarán a evaluar las ofertas económicas, y la oferta económica con el monto menor, será la empresa elegida para los trabajos requeridos en este documento.
- b) La oferta económica más baja y con la calificación técnica más alta será la adjudicada.
- c) Cualquier aspecto no contemplado en estos términos de referencia será definido en consulta con las partes involucradas y de acuerdo con las normativas y estándares aplicables.
- d) El Contratista que ocupe el primer lugar de la oferta técnica será invitado a negociar el contrato, si se llega a un acuerdo se decidirá la adjudicación de este y se notificará a todos los interesados el resultado del proceso. Si no hubiera acuerdo, se invitará a negociar al proponente calificado en segundo lugar y así sucesivamente hasta obtener un resultado satisfactorio, siempre y cuando cumplan el porcentaje descrito en el numeral primero.
- e) En caso de no llegar a un acuerdo satisfactorio con alguno de los proponentes, el procedimiento se declarará fracasado y se iniciará un nuevo proceso.
- f) Pudiese realizarse una adenda al momento de habilitar las áreas de la transformación en los Aeropuertos Internacionales de Juan Manuel Gálvez en Roatán y Ramón Villeda Morales en San Pedro Sula.

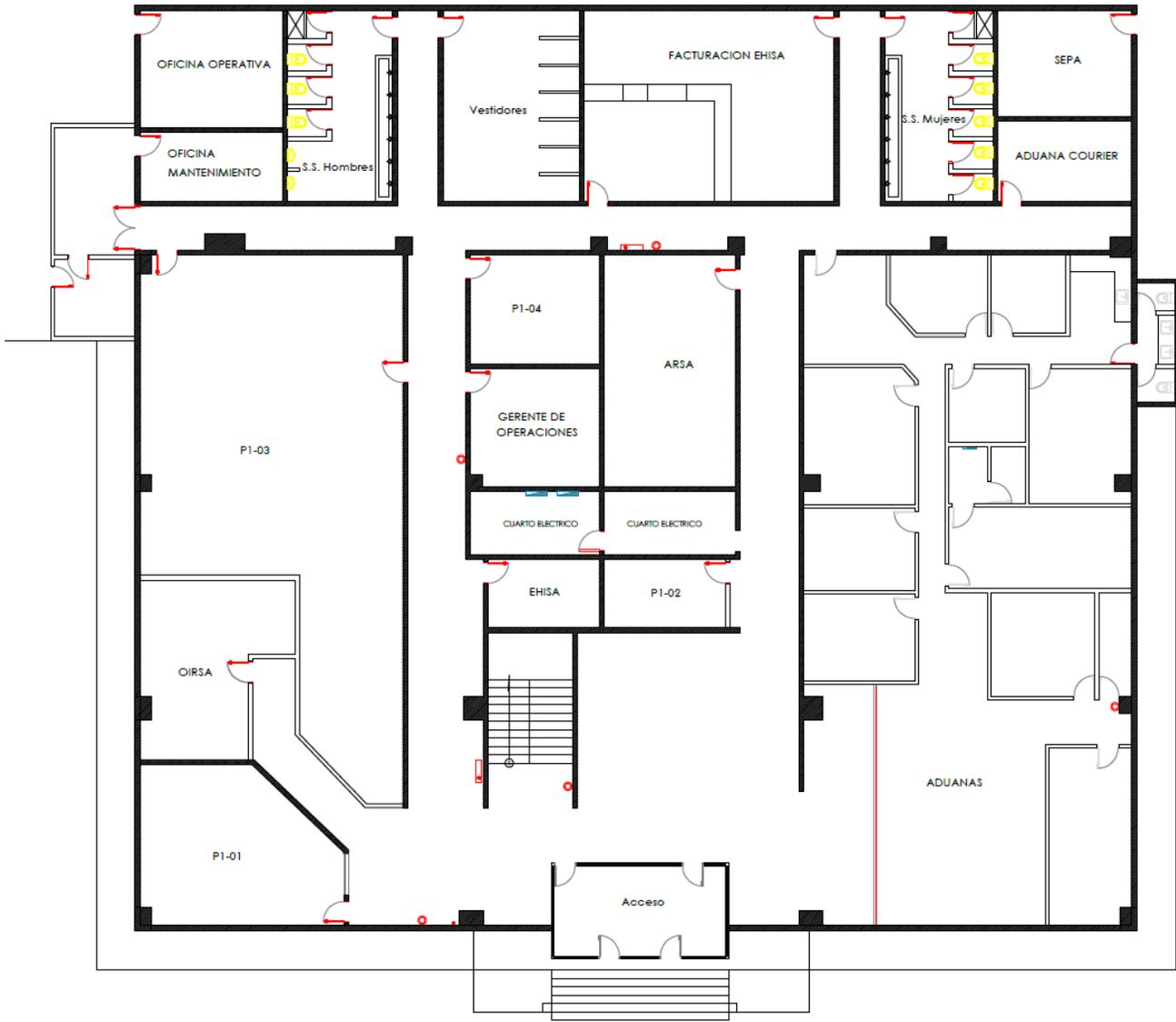
- - - - - Intencionalmente en Blanco - - - - -

Aeropuerto Internacional Juan Manuel Gálvez.

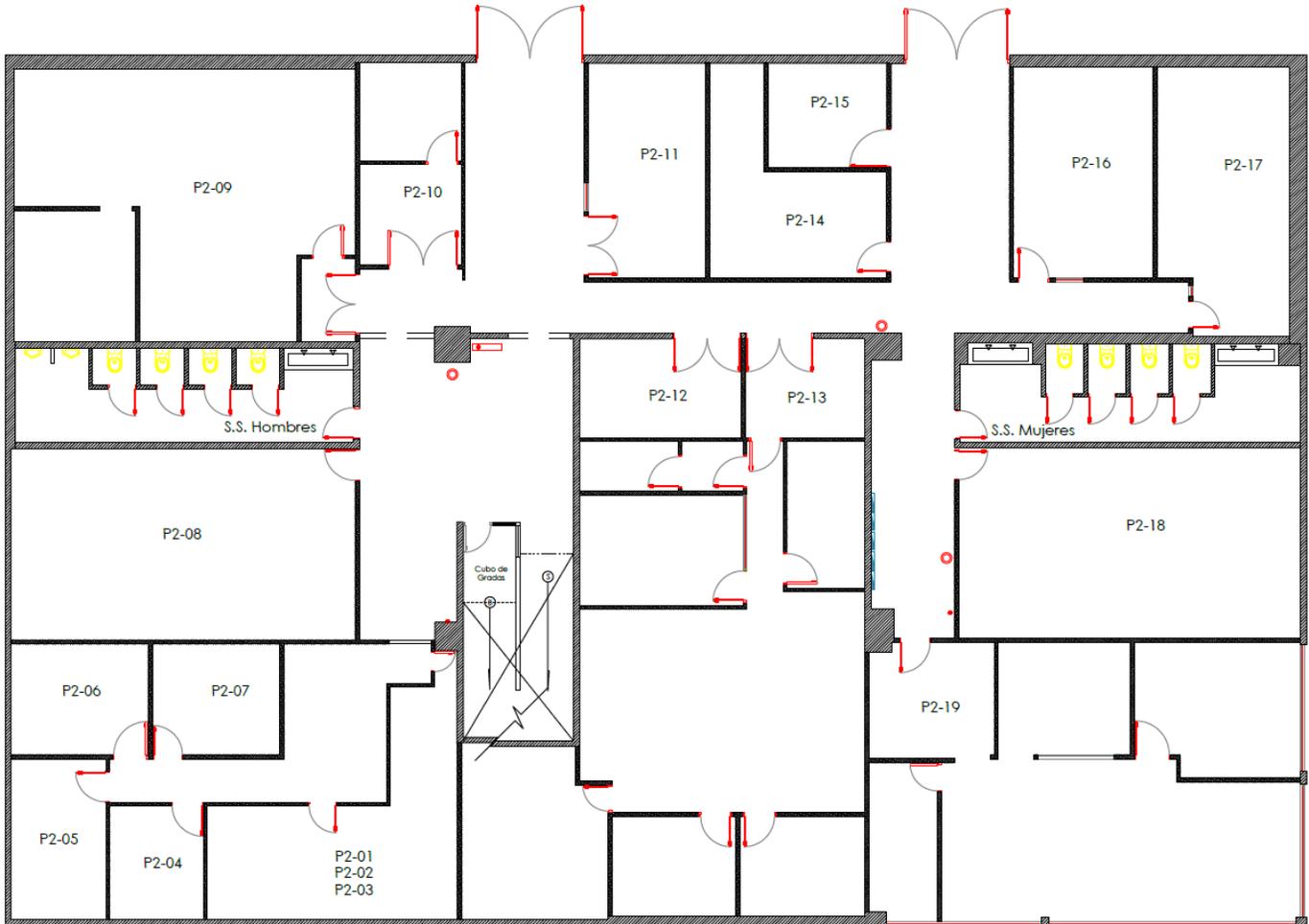


	UBICACIÓN: ROATAN, HONDURAS	CONTENIDO: PLANTA ARQUITECTÓNICA TERMINAL AEREA	PROYECTO:	VERSIÓN: V. 01 ELABORADO: RF	ESCALA: 1:300 AUTOR: DP	FORMATO DE PAPEL: ANSI B FECHA DE ELABORACIÓN: 19/MAR/2021 <small>INDICAR EL NOMBRE DEL DISEÑADOR EN EL ESPACIO DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</small>	HOJA: 14
---	-----------------------------------	---	-----------	---------------------------------------	----------------------------------	--	--------------------

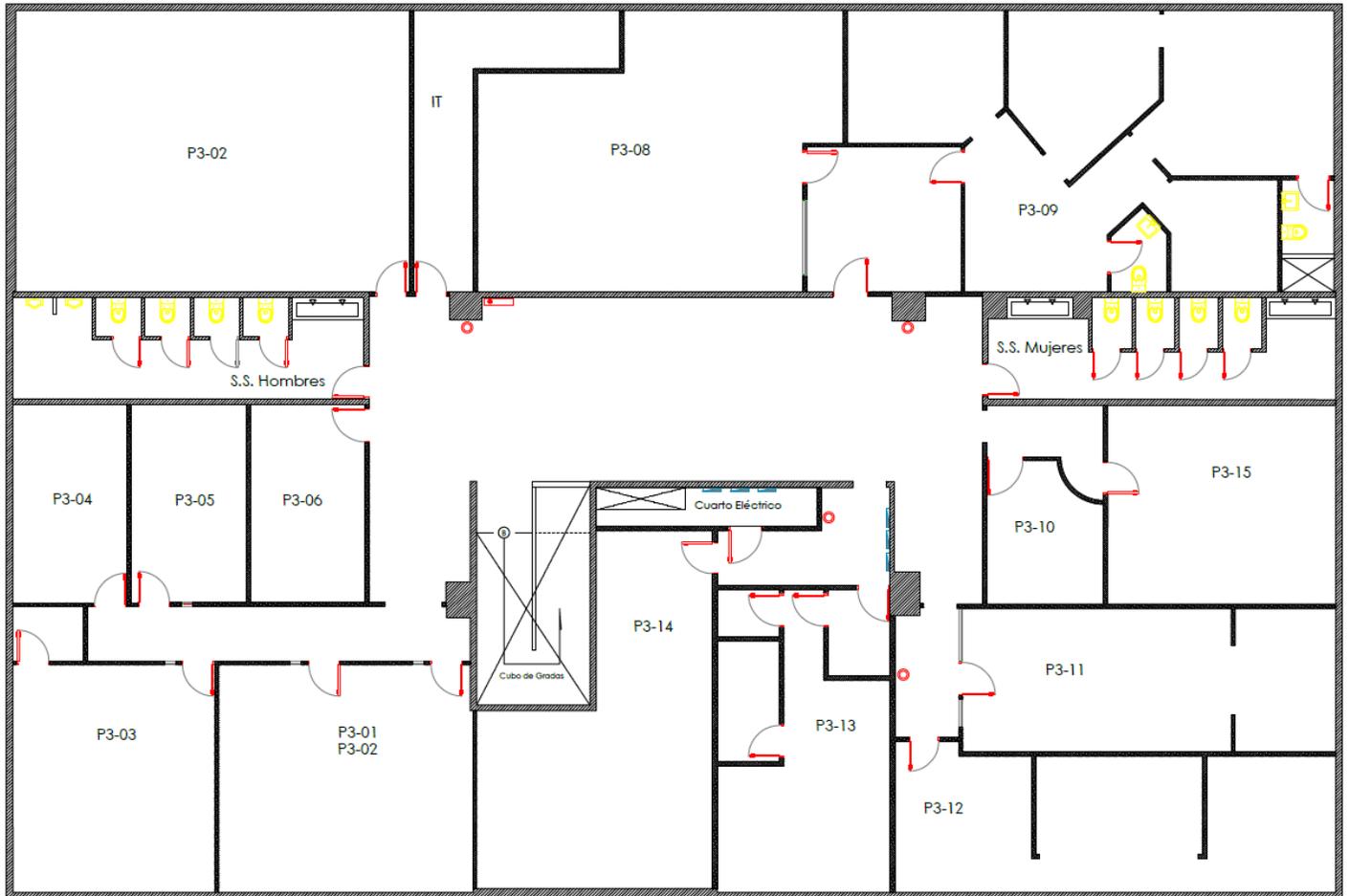
Aeropuerto Internacional Ramón Villeda Morales Terminal Carga 1er. Nivel



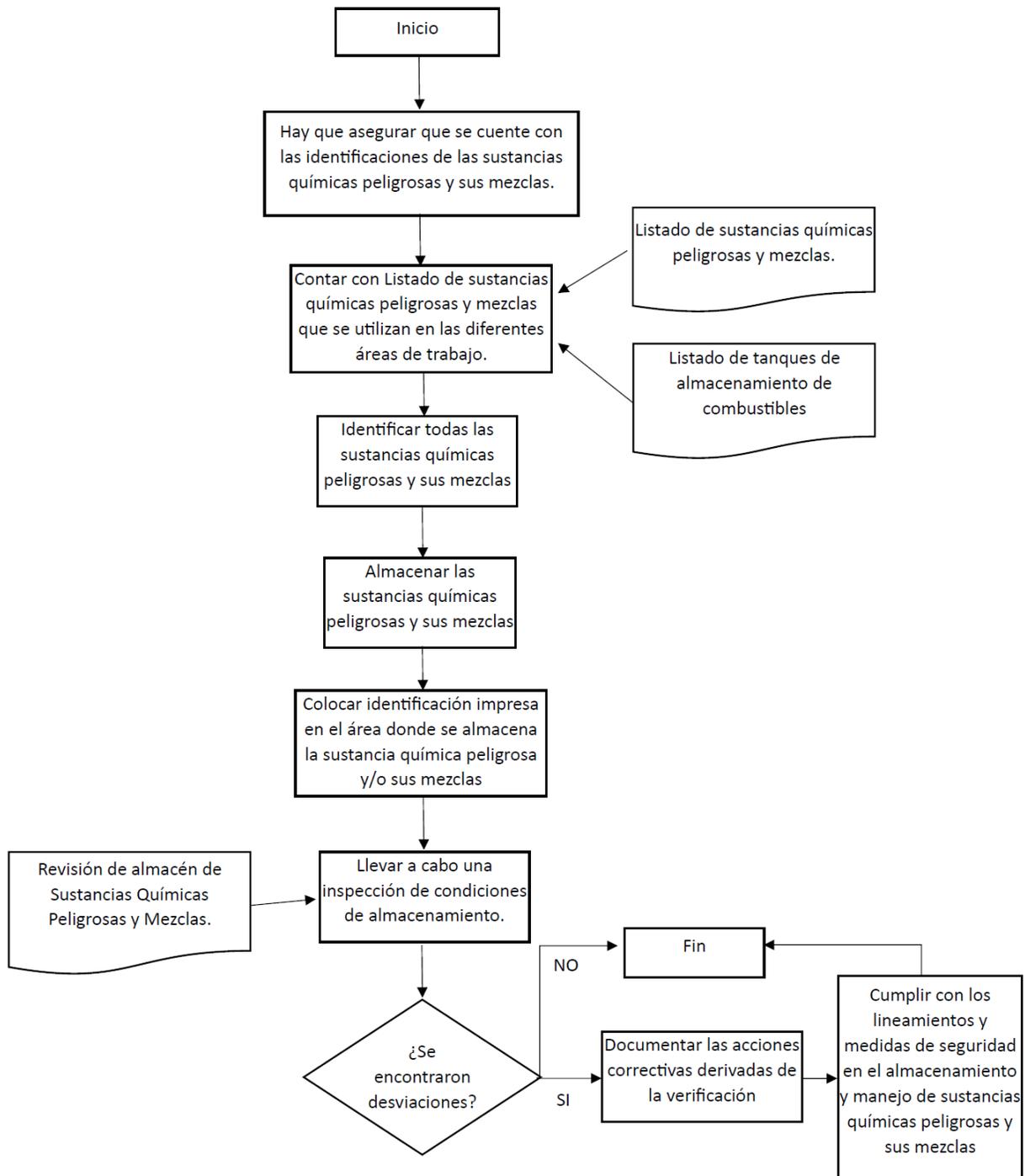
Aeropuerto Internacional Ramón Villeda Morales Terminal Carga 2do. Nivel



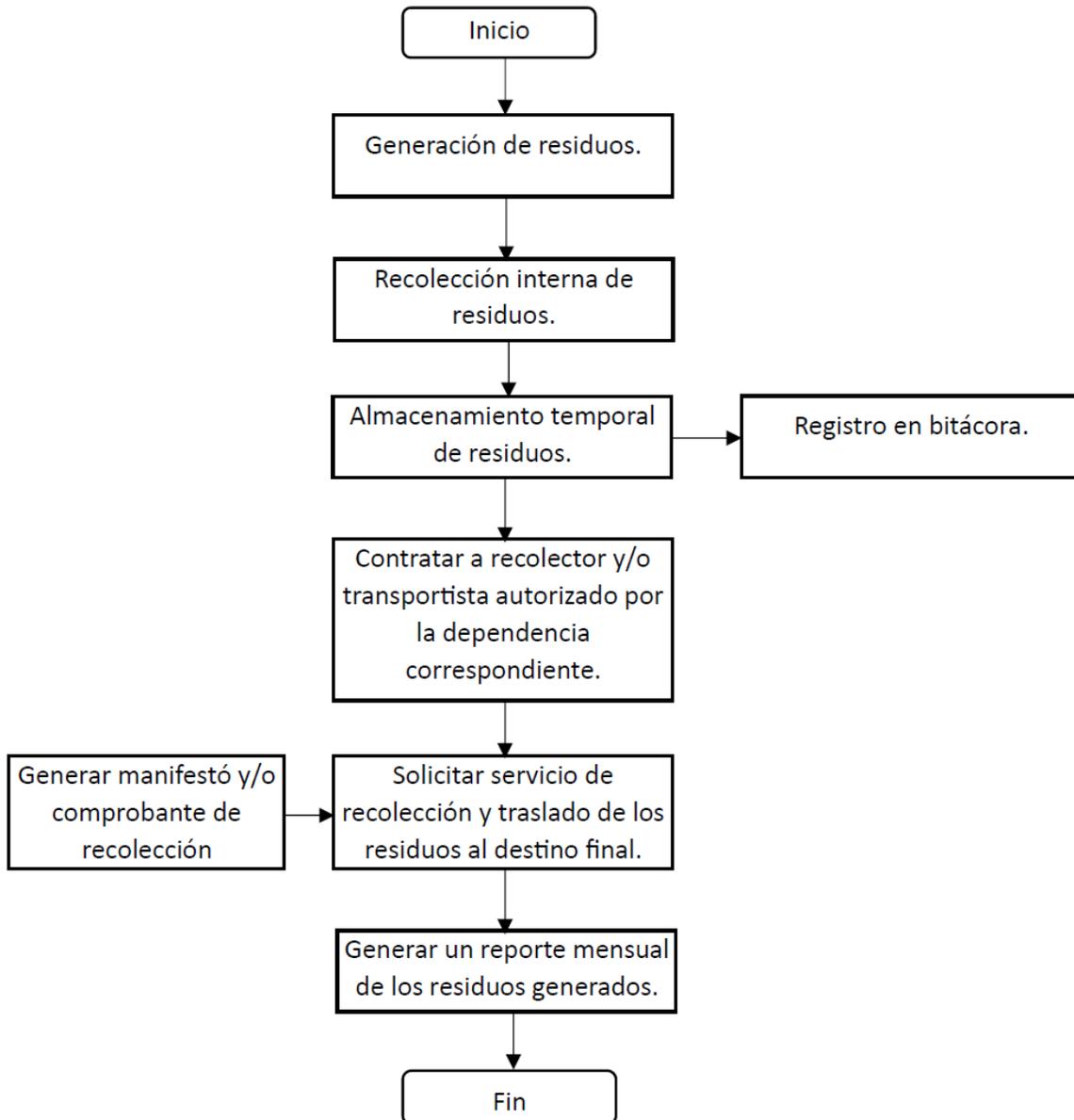
Aeropuerto Internacional Ramón Villeda Morales Terminal Carga 3er. Nivel



ANEXO # 2: LINEAMIENTOS DE ALMACENAMIENTO Y MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS PELIGROSAS Y SUS MEZCLAS.



ANEXO # 3: PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO INTEGRAL DE LOS RESIDUOS.



ANEXO # 4: ENTREGABLES.

Los siguientes documentos deben entregarse en formato digital para la valoración de la oferta técnica:

1. Propuesta de optimización del servicio.
2. Programa Completo de Limpieza. **Ver Inciso 7, Pg. 22 del presente documento.**
3. Organigramas y perfiles de puesto.
4. Experiencia de la empresa.
5. Plan de seguridad e higiene y plan de capacitación.
6. Listado de aeropuertos ofertados.
7. Listado de materiales ofertados (herramientas, vehículos y consumibles sanitarios) indicando claramente fabricantes y características principales.
8. Detalles del software de monitoreo del servicio de limpieza. (En caso de tener).
9. Certificaciones de la empresa (preferentemente ISO 9001 e ISO 14001, En caso de tener).
10. Cartas de recomendación (opcional).
11. Constancia firmada de visitas a los aeropuertos.
12. Carta de aceptación de lineamientos del pliego de especificaciones técnicas del servicio de limpieza.