

**MANUAL DE INFORMACIÓN  
A PROVEEDORES Y  
SUBCONTRATAS**

**APELES**  
**Limpiezas**

## 1. INTRODUCCIÓN

Estimado/a proveedor/a:

Nos ponemos en contacto con ustedes, como parte colaboradora de nuestra empresa, para informarles sobre diversos procedimientos para la gestión de la calidad, ambiental y de la prevención de riesgos laborales en Limpiezas Apeles de los que deben estar informados y para los que es fundamental que contemos con su colaboración.

Este este manual también queremos ofrecerles la información necesaria para la coordinación de las diferentes actividades que vayan a realizar dentro de nuestros acuerdos, tanto en lo que se refiere a la ejecución de los trabajos o entrega de suministros como en lo referente a los procedimientos de gestión ambiental, calidad y prevención de riesgos laborales de nuestra empresa.

Como sabe Limpiezas Apeles ha implantado un sistema de gestión integrado de las normas de Calidad ISO 9001/2015, Medio Ambiente ISO 14001/2015 y OHSAS 18001:2007 (próximamente ISO 45001) en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Trabajar bajo estas exigentes normativas implica un gran esfuerzo por parte de todos los integrantes de la empresa, con la recompensa de comprobar una mejora continua en nuestra gestión.

Una de las exigencias que nuestro Sistema de Gestión establece es la necesidad de evaluar y seleccionar a los proveedores y subcontratas en función de su capacidad para cumplir con los compromisos que establecen con Limpiezas Apeles.

Como proveedor o subcontrata de nuestra empresa, es de vital importancia para nosotros hacerle partícipe de nuestro proyecto y nos ponemos a su disposición para aclarar cualquier información necesaria sobre este manual.

## 2. SOBRE NOSOTROS.

Limpiezas Apeles es una empresa 100% canaria fundada en 1966 por D. Apeles Díaz García Talavera y actualmente una de las más importantes en el sector de la limpieza del archipiélago. Cuenta con una dilatada y sólida experiencia en la limpieza de oficinas, locales y edificios, así como en trabajos relacionados, como limpieza de cristales, fachadas, tratamientos de suelos, retirada de grafitis, gestión de residuos, control de plagas, limpiezas de choque y muchos otros.

Actualmente la empresa cuenta con aproximadamente 1000 trabajadores y más de 450 clientes, entre los que se cuentan tanto empresas de todos los tamaños como importantes organismos públicos. Entre los clientes más destacados se encuentran Mercatenerife, TITSA, Recinto Ferial de Tenerife, Consejería de Educación del Gobierno de Canarias, Ayuntamiento de La Laguna, Metro Ligero Oeste de Madrid, Club Deportivo Tenerife,



SINPROMI, Cámara de Comercio, etc., así como una gran cantidad de empresas de enorme diversidad, esenciales en el tejido empresarial de las islas y a los que intentamos dar el mejor servicio integral de limpieza.

En nuestros objetivos hemos primado la profesionalidad y la preparación técnica y humana de nuestra plantilla, gracias a nuestro exclusivo programa de formación continua. Eso para nuestros clientes es sinónimo de garantía, eficacia y acabados perfectos. Nuestro sistema de supervisión permanente de los trabajos es una garantía de servicio bien hecho, esencial para la satisfacción de nuestros clientes.

Para garantizar los más altos niveles de eficiencia mediante procesos de mejora permanente, la empresa está certificada en las normas de Calidad ISO 9001, Medio Ambiente ISO 14001 y OHSAS 18001 de Seguridad y Salud (en proceso de adaptación a norma ISO 45001).

La empresa colabora en numerosos proyectos sociales en Tenerife y cuenta con una trayectoria de varios años en Responsabilidad Social Corporativa, como la Campaña de balón de oro en fútbol base tinerfeño, el patrocinio de la Unión Deportiva Apeles Coromoto, varias actividades de confección de Almohadas del Corazón con la Asociación Ámate de apoyo a mujeres con cáncer de mama dentro de la Semana del Voluntariado Corporativo promovida por Tenerife Solidario, envíos de ayuda humanitaria y donación de 1 camión para el campo de refugiados saharauis de Tinduf y un largo etcétera, que revelan el compromiso de la empresa con la sociedad canaria.

### **3. VÍAS DE COMUNICACIÓN**

Las principales vías de comunicación con nuestra empresa son:

#### **TELÉFONO:**

922 284 307 / 922 574 678 / 900 APELES

#### **WHATSAPP DE EMPRESA**

615 161 333

#### **CORREOS ELECTRÓNICOS:**

[proveedores@apeles.es](mailto:proveedores@apeles.es)

[info@apeles.es](mailto:info@apeles.es)

[calidad@apeles.es](mailto:calidad@apeles.es)

[prevencion@apeles.es](mailto:prevencion@apeles.es)

### **4. REQUISITOS GENERALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los proveedores / subcontratas de Limpiezas Apeles se comprometerán a garantizar el cumplimiento de los siguientes puntos:

- En todo momento el proveedor está obligado a cumplir con la legislación aplicable al servicio que está prestando (autorizaciones o inscripciones como entidad autorizada, inspecciones técnicas, etc.).

**REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN NUESTRAS INSTALACIONES:**

- El proveedor deberá cumplir con los procedimientos internos que se le hayan comunicado respecto al Sistema de Gestión de la empresa.
- Si durante el trabajo se deben retirar residuos, éstos se recogerán en recipientes adecuados según la cantidad a retirar. Los recipientes llenos serán retirados por la empresa que preste el servicio.
- Si detecta cualquier situación de riesgo/emergencia, se debe comunicar de inmediato a cualquier persona de la empresa o a la que le haya atendido a la persona responsable de la contratación del servicio.

**REQUISITOS A EVIDENCIAR:**

- Subcontratas: Con anterioridad al comienzo del servicio a prestar, el Servicio de Prevención de nuestra empresa le indicará la documentación a entregar/actualizar en función del trabajo a desarrollar.
- Proveedor de suministros: Fichas técnicas de productos, marcado CE del producto, certificado de garantía y certificación según UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14001:2015 u otras normas, si procede.
- Instalación y /o mantenimiento de sistemas de protección contra incendios: registro de empresa instaladora/mantenedora, Certificación según UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14001:2015 u otras normas, si procede.
- Proveedores de hardware y mantenimiento: Informar sobre las copias de seguridad de la empresa, información de riesgos para la empresa y certificación según UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14001:2015 u otras normas si procede.
- Instalación y /o mantenimiento de sistemas de climatización: registro de empresa instaladora/mantenedora, copias de carnet profesional del personal que opera en nuestras instalaciones y en especial evidencias de las certificaciones personales en materia de manejo de gases fluorados, evidencia de la gestión de los residuos que se gestionen durante el servicio y certificación según UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14001:2015 si procede.
- Instalación y/o mantenimiento de sistema eléctrico: Registro de empresa instaladora/mantenedora, evidencia de la gestión de los residuos que se gestionen durante el servicio y certificación según UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14001:2015 si procede.
- Gestor de Residuos Industriales: autorización administrativa como gestor autorizado, justificantes de retirada y notificaciones de traslado (si procede), Contrato de Tratamiento y certificación según UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14001:2015 si procede.
- Otras tipologías de proveedores (servicio de prevención ajeno, gestoría y asesorías, entre otros): aportar evidencias que sean pertinentes a su actividad y certificación según UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14001:2015 si procede.

**5. REQUISITOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

De acuerdo con lo establecido en el R.D. 171/2004 de 30 de Enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, el empresario principal debe coordinar con los contratistas

y subcontratistas que trabajen en el mismo centro de trabajo, el cumplimiento de los principios de prevención de riesgos laborales y establecer las pautas necesarias para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

A tal efecto, se exigirá a las empresas subcontratadas acrediten por escrito mediante una declaración responsable antes de su incorporación, que cumplen y se comprometen a cumplir durante toda la relación con Limpiezas Apeles sus obligaciones en materia de alta en la seguridad social, información y formación PRL, entrega de equipos de protección individual y vigilancia de la salud respecto de todo el personal que vaya a prestar sus servicios en los trabajos relacionados con la empresa, como subcontrata y/o proveedor.

Del mismo modo se exigirá a las empresas subcontratadas que acrediten por escrito, antes de su incorporación, que todas las máquinas y medios auxiliares que van a utilizar en el centro de trabajo, cumplen todas las exigencias de la normativa vigente en cada caso. Igualmente, previamente a la entrada al centro de trabajo deberá acreditarse los trabajadores que están autorizados para el uso de la maquinaria.

Así mismo, el proveedor deberá aplicar las medidas preventivas necesarias para evitar situaciones de peligro o emergencia durante la realización de trabajos encomendados en la empresa y formar e informar a su personal sobre el trabajo a realizar en nuestras instalaciones y sobre las normas PRL generales de nuestras instalaciones.

## **6. REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES**

En base a la Política de Medio Ambiente de LIMPIEZAS APELES, en lo referente a reducción de residuos, evitar o controlar contaminaciones ambientales y a los requerimientos de control y seguimiento de posibles impactos ambientales recogidos en el Sistema de Gestión Ambiental de nuestra empresa, se les comunican las siguientes obligaciones:

- 1.** Es su responsabilidad gestionar correctamente los residuos que produzca en su actividad, tanto peligrosos como no peligrosos, debiendo hacerse cargo de los mismos. En caso de que el residuo sea titularidad nuestra, deberá respetar nuestras normas de gestión de los mismos, colocándolos en los lugares habilitados en el punto limpio situado en nuestro almacén o entregándoselo a nuestro Responsable de Calidad y Medio Ambiente.
- 2.** Deberán respetar los horarios establecidos de nuestros clientes cuando se les realice un servicio, evitando en todo momento producir molestias como ruidos innecesarios, olores, derrames, etc.
- 3.** En caso de producirse algún derrame de productos químicos, aceites, combustible o cualquier otra sustancia peligrosa, se avisará de inmediato al Técnico de Calidad y/o la Responsable de Calidad y

Medio Ambiente de nuestra empresa para que la correcta gestión del incidente. En ningún caso se eliminará el derrame conduciéndolo al alcantarillado.

4. Acreditaciones Medioambientales. En caso que la empresa cuente con una certificación de su gestión ambiental, tipo ISO 14001 o Reglamento EMAS, se solicita, como garantía de su compromiso con una correcta gestión ambiental copia del certificado en vigor de la acreditación. Les informamos que este es uno de los criterios de Limpiezas Apeles en su elección de proveedores y subcontratas.
5. Residuos Tóxicos y Peligrosos. En caso de que nuestras subcontratas sean productoras de este tipo de residuos, y en base a la legislación aplicable (Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.) se solicitará el **Alta como productor de residuos tóxicos y peligrosos** o bien copia de la solicitud del alta en la Consejería de Medio Ambiente del Gobierno de Canarias. (Este aspecto no será exigible a aquellas empresas que cuenten con una acreditación medioambiental tal y como describe el punto anterior).

## 7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

Le informamos que conforme de nuestro sistema de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud, debemos mantener a nuestros proveedores controlados y evaluados, para lo que utilizamos los siguientes criterios de control y valoración:

- Cumplimiento de precios y otros acuerdos contractuales (descuentos, plazos, etc.)
- Diferencias entre material/servicio solicitado y entregado/prestado.
- Rapidez y calidad de la documentación requerida.
- Cumplimiento de los plazos de entrega/realización de los trabajados.
- Estado del material o calidad del producto/servicio prestado.
- Cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de aplicación.
- Capacidad para suministrarnos productos con menor impacto ambiental: productos de limpieza sin pictograma de peligrosidad, útiles con mayor ciclo de vida, productos certificados con etiqueta de responsabilidad ambiental, etc.

Todas las incidencias detectadas se recogerán como No Conformidad si se considera oportuno.

La evaluación a los proveedores y subcontratas se realiza de manera continua teniendo en cuenta las posibles incidencias que surjan y de su impacto sobre nuestra prestación del servicio y satisfacción de nuestros clientes.

Cualquier incidencia grave o reiterada que conlleve el deseo de dejar de trabajar con un proveedor en concreto, podrá suponer la eliminación del proveedor de la base de datos de proveedores y subcontratas aprobados.

## **7. POLÍTICA DE CALIDAD, PREVENCIÓN Y MEDIO AMBIENTE DE LIMPIEZAS APELES S.L.**

**LIMPIEZAS APELES, S. L.**, se dedican a la realización de **LIMPIEZA DE EDIFICIOS Y LOCALES, RECOGIDA Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO PELIGROSOS**, respectivamente, ofreciendo siempre como argumento prioritario la seriedad y la calidad de sus productos y servicios.

La Dirección de **LIMPIEZAS APELES, S.L.**, consciente de la importancia que tiene la Calidad, el respeto al Medioambiente en el presente y la Seguridad y Salud en el trabajo, quiere dejar reflejadas estas intenciones a través de los siguientes compromisos:

- 1.** Queremos consolidar nuestra realidad adoptando el concepto de mejora continua, de respeto y protección al medioambiente y a la seguridad y salud de nuestros trabajadores/as con objetivos básicos en la gestión de la empresa.
- 2.** Buscamos la máxima satisfacción de nuestros clientes con el menor impacto ambiental posible y las mejores condiciones de seguridad de nuestros/as trabajadores/as, participando, para lograrlo, en forma conjunta con nuestros colaboradores/as y proveedores. Queremos rebasar las expectativas de calidad y servicio de nuestros clientes. Además, potenciar una comunicación en ambos sentidos que nos permita ayudar, asesorar y cubrir las necesidades y expectativas futuras de los mismos.
- 3.** El conocimiento y cumplimiento de la legislación vigente, de los distintos compromisos y requisitos de aplicación, así como de los adquiridos con terceros y de la normativa interna.
- 4.** Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo de acuerdo con la identificación de nuestros riesgos laborales sobre los que trabajamos continuamente para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la Seguridad y Salud en el trabajo.
- 5.** Incentivar la consulta y participación de nuestros trabajadores. Nuestros/as trabajadores/as y colaboradores/as, constituyen el principal activo de la empresa. Pensamos que la formación, motivación, profesionalización de cada puesto de trabajo e información debe ser permanente y mejorable día a día. Por ello es importante que aportemos, todos y cada uno de los que formamos la organización, nuestras ideas y sugerencias orientadas a la Mejora de la Calidad, la Seguridad y Salud en el trabajo y a la Minimización del impacto al Medio Ambiente mediante fomento de la reutilización, reciclado y usos racionales de energía y recursos.
- 6.** La mejora continua de nuestro sistema de gestión, nuestros productos y servicios, haciendo especial énfasis en la prevención de errores antes de producirse y que, si se producen puedan detectarse y corregirse, evitando su repetición.
- 7.** La protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación y cualquier otro compromiso específico de nuestro contexto. Analizando en nuestro entorno todas las posibilidades de materiales, productos y otros consumos que nos permitan diferenciarnos como empresa comprometida con el medio ambiente y reducir nuestro impacto ambiental, involucrando en este compromiso a nuestros clientes y la sociedad.

La Dirección de **LIMPIEZAS APELES, S. L.**, asume la responsabilidad de velar constantemente porque dichos principios estén presentes en todas las actividades internas de la empresa, así como en nuestras relaciones con el exterior: clientes, proveedores y sociedad en general.

En el Santa Cruz de Tenerife, a 08 de enero 2021

D. Juan Marcos Díaz Vilela  
Administrador