

Servicios de limpieza en edificios de sedes diplomáticas

Claro Sol Facility Services desde sus inicios en el año 1972, con Claro Sol Limpieza de Suelos y Ventanas, S.A. ha venido desarrollando servicios de limpieza para distintas delegaciones extranjeras en España con un importante portfolio de embajadas que son clientes de nuestra empresa.

Así en Madrid actualmente prestamos servicios de limpieza a las embajadas de República Federal de Alemania, Suiza, Bélgica, Malasia, así como la embajada de los Estados Unidos en Madrid, sita en la madrileña calle Serrano.

E igualmente en este año 2016 recibimos la adjudicación del servicio de limpieza del edificio de la embajada de España en Berlín, lo que ha supuesto el primer contrato internacional de la compañía.

Estos contratos en total nos suponen hacer frente, cada día, a la limpieza de más de 25.000 m² de superficie, realizada por un equipo en torno a 50 profesionales especialmente formados para esta actividad, dada la acumulación de zonas nobles con elementos textiles (alfombras, tapices, cortinas, etc.), así como las grandes superficies acristaladas que los edificios representativos suelen tener.

Conocedores de esta circunstancia, desde la revista Limpiezas se me ha invitado a redactar este artículo donde pusiésemos de manifiesto las características de este tipo de servicios que como es fácil de entender cuentan con alguna complejidad añadida, además del desarrollo de las propias tareas de limpieza.

MANUEL DÍAZ

DIRECTOR DE PROYECTOS EN
CLARO SOL FACILITY SERVICES



Independientemente de la coordinación de los servicios y las técnicas a aplicar en los mismos, quiero referirme a los principales retos ante los que nos encontramos en este tipo de contratos que se pueden encuadrar en 5 grupos:

1 Condicionantes de seguridad y confidencialidad. Estos servicios según la Convención de Viena a efectos prácticos se prestan en lo que es considerado territorio del país representado, que gozan de su inviolabilidad y aplican sus leyes para la admisión de entrada tanto de visitantes como de trabajadores. Como ejemplo diremos que en algunas de ellas no es posible acceder con teléfonos móviles, teniendo que dejarlos a la entrada apagados y recogidos a la salida.

En cualquier caso el control de accesos a las embajadas es exhaustivo y en función de cada país tienen mayores o menores medidas de control de accesos sobre el personal que allí trabaja.

Suele ser normal que para obtener un pase permanente el personal deba aportar documentación extra e, incluso, someterse a una entrevista por los servicios de seguridad de la embajada.

Es recomendable que el personal conozca un segundo idioma (inglés normal-

mente por ser el idioma diplomático) y, por supuesto, es imprescindible que tengan permanentemente visible la tarjeta de identificación. Estas tarjetas de identificación normalmente van acompañadas de tarjetas inteligentes para la apertura y cierre de puertas con detectores, para acceder a distintas estancias autorizadas, en función de su cuadrante de frecuencias. En este sentido es de resaltar que en las embajadas suele haber una zona de agregaduría militar que debe ser realizada siempre en presencia de algún miembro de la unidad, no estando nuestro personal autorizado a acceder a esas zonas sin acompañamiento de personal de esa dependencia.

2 Edificios históricos y proliferación de zonas nobles y de elementos de alto valor artístico.

Muchos de los edificios que acogen a embajadas son históricos, muy representativos de las ciudades en las que se encuentran, por ejemplo, la embajada española en Alemania está instalada en un imponente edificio de estilo neoclásico que se ubica en el barrio de Tiergarten de la ciudad de Berlín, que fue construido en tiempos del nacionalsocialismo y está bajo protección del patrimonio cultural alemán.

Por tanto, las actuaciones sobre las fachadas y elementos constructivos deben ser siempre de acuerdo con los responsables de la propiedad. Igualmente proliferan zonas nobles dedicadas a recepciones o eventos que requieren de una limpieza especial con técnicas que preserven las características singulares de los mismos.

Destacamos en este punto los pavimentos y paramentos textiles que en algunos casos están catalogados por el patrimonio del país (tapices, cortinajes, alfombras, etc.), así como elementos decorativos de plata, bronce o porcelana de alto valor económico.

3 Zonas de alto tránsito de personas como las zonas consulares de gestión de visados y otros servicios a ciudadanos del país de origen.

En cada embajada existe una oficina consular, que es un espacio administrativo de atención al público, donde se da soporte legal y otras gestiones administrativas, tanto para los ciudadanos originarios del país de la embajada como para ciudadanos del país que acoge la embajada y desean conseguir visados para viajar al primero.

Estos espacios suelen ocupar un porcentaje importante de la superficie de la embajada y tienen varias horas de atención al público, con lo cual a primera hora deben estar realizados; y durante la jornada repasados (aseos, salas de espera, puertas, exteriores, etc.).

Igualmente en estas zonas el control de seguridad sobre la limpieza también es muy importante por la cantidad de datos personales que se tratan en la tarea diaria y que están sujetos a confidencialidad absoluta.

4 Limpieza de las viviendas del cuerpo diplomático.

Aunque las residencias privadas de los embajadores suelen tener un servicio interno propio, en ocasiones el servicio de limpieza que prestamos en algunas

El control de accesos a las embajadas es exhaustivo y en función de cada país tienen mayores o menores medidas

legaciones diplomáticas, incluye tareas de limpieza (normalmente fondeos, cristales, terrazas, cocinas, etc.) y que cuentan por tanto con el mismo o superior nivel de seguridad y complejidad de los edificios administrativos de la embajada.

La dificultad añadida estiba en las jornadas y horarios a prestar para no coincidir con los inquilinos. En su defecto debe ser realizado por un personal fijo encargado de realizar los trabajos con especial formación en cuanto a trato personal.

En embajadas con amplio organigrama diplomático también realizamos estos servicios en viviendas propiedades de la embajada que usan otros responsables diplomáticos que están por debajo del embajador.

5 Recepciones y días nacionales.

En este tipo de instalaciones, por la propia actividad político diplomática de los/as embajadores/as normalmente se desarrollan diversos eventos o recepciones diplomáticas o actos culturales.

En nuestro caso por ejemplo, ya contamos este año 2016 con una importante visita de Estado de los Reyes de España a Alemania, que implicó una importante recepción de la comunidad española en la embajada en Berlín con el trabajo extra que ello nos supuso y que fue un éxito.



Es normal que una vez al año se realice una celebración coincidente con la fiesta nacional del país, donde personalidades son invitadas por la embajada y que requieren trabajos de limpieza extraordinarios, tanto en la fase previa como en la posterior al evento.

En algún caso se debe mantener un retén durante el acto para imprevistos, repaso de aseos, etc., que implican que nuestro personal luzca uniformes de limpieza que estén en consonancia con la importancia del acto, evitando ropa de trabajo diaria.

Finalmente, no me gustaría terminar sin resaltar que la propuesta de valor de Claro Sol para sus clientes, y especialmente en este sector diplomático, se basa en tres pilares básicos que garantizan su éxito: la selección adecuada de su personal, la formación continua del mismo y la supervisión continua de la calidad del servicio prestado. 