

## M. Teresa Sánchez

Directora de TESIS (Asesoría y formación especializada en LIMPIEZA-DESINFECCIÓN)

Orientadora-Asesora-Evaluadora

Núm. Registro: ICQP00721-OAA

Correo electrónico: [mteresa@proyectotesis.com](mailto:mteresa@proyectotesis.com)

TELEF. CONTACTO 607 840 655

Fecha: 08/08/2019

### **INFORME-QUEJAS INSTALACIONES SAF PRINCIPALMENTE ZONA PISCINA**

He pasado vía web la queja genérica para dejar constancia y disponer del nº de referencia.

Desde hace meses se deja latente verbalmente la disconformidad en innumerables incidencias que ocurren. No existe documento en papel para realizar la reclamación y queja inmediata y al final se va dejando sin que se traspase, aunque no se reducen, al contrario.

Ha llegado el momento de que las incidencias son tan graves que no pueden dejarse pasar, hay que tomar medidas rápidas sobre ello.

Vaya por delante que expongo hechos con los conocimientos suficientes y dilatada experiencia en este campo. Soy asesora y formadora especializada en LIMPIEZA-DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES desde hace más de 22 años.

Las incidencias detectadas son:

- Higienización-desinfección de superficies incorrecta de forma habitual. Las instalaciones presentan una higienización incorrecta principalmente en la zona de duchas, los alicatados muestran moho y restos de cal debido a una frecuencia de limpieza y producto químico incorrecto.

Estas zonas requieren de una metodología y técnicas específicas para garantizar su LIMPIEZA-DESINFECCIÓN tan importante para evitar contagios tipo hongos y/o problemas dermatológicos entre otros.

El personal de limpieza no suele utilizar guantes de protección cuando realizan las tareas, más que cuando limpian el interior del WC. Evidentemente es un riesgo tanto para el/l trabajador/a que está realizando el servicio como para los usuarios de las instalaciones cuando no se sigue ni el protocolo de actuación y programada adecuado o cuando no se siguen las normas de prevención de riesgos. Por los químicos que he visto en el carro de limpieza los productos no están correctamente asignados, además de mostrar un material como bayetas muy sucio que induce a trasladar suciedad. Por no hablar de que no utilizan el código de colores que garantiza que el material se utiliza correctamente en cada área.

Hay zonas preocupantes que evidencian la falta de limpieza y lo problemático que puede resultar al trasladar en el aire la cantidad de microorganismos que están en las rejillas, soportes altos etc. pueden ver las fotografías al pie del informe.

**Como usuaria : Solicito programa y protocolo de limpieza-desinfección de superficies principalmente en la zona de vestuario/duchas/aseos y accesos a piscina.**

- Higienización-desinfección inexistente desde hace varios días en la zona de vestuarios y duchas de señoras (son a las que tengo acceso). Hasta ayer 7/8 (imagino que hoy sigue igual )La última limpieza realizada aparece el 26-7-19. Al pie aparecen las diferentes fotografías tomadas el día 5, 6 y 7 de agosto donde queda latente y respaldada la queja y preocupación por no garantizar la higienización-desinfección de superficies y con ello nuestra salud.

Limpieza de interior piscina pequeña. Desde hace días el interior está sucio y enganchoso con trozos negros flotando en el agua debido a que no se está siguiendo el protocolo de limpieza interior ni del agua. Las fotografías no se pueden hacer desde dentro por lo que solo lo he podido

## M. Teresa Sánchez

Directora de TESIS (Asesoría y formación especializada en LIMPIEZA-DESINFECCIÓN)

Orientadora-Asesora-Evaluadora

Núm. Registro: ICQP00721-OAA

Correo electrónico: [mteresa@proyectotesis.com](mailto:mteresa@proyectotesis.com)

TELEF. CONTACTO 607 840 655

Fecha: 08/08/2019

tomar desde arriba y no se define bien. **Solicito programa de análisis del agua de las piscinas y jacuzzi e histórico del mes de junio, julio y agosto**

- Incidencia producida en julio en la claridad y limpieza de microorganismos del agua en las 2 piscinas. Disponen de varias quejas que han realizado los usuarios dejando latente dicha incidencia.
- Modificación sin notificación de horario y disponibilidad de zonas en piscina debido a un incremento masivo y total de cursillos de niños. Desde Julio ustedes optan por realizar cursillos desde las 9:15 H. sin previo aviso a los usuarios que habitualmente utilizamos las instalaciones y nadamos en ese horario. Fue contratado un servicio para utilización horaria sin restricciones por lo que lo mínimo que pueden hacer es avisar de que la piscina pequeña queda inoperativa para los usuarios y la grande con 2 calles libres en la mayoría de los días. Ustedes no han reducido la cuota o realizado alguna bonificación o atención para los usuarios habituales, ni tan siquiera informaron.
- Niños que pasan de vestuario a piscina directamente sin ducharse lo que incrementa la suciedad, y orín en la piscina. Debido a que a la hora que vienen no estoy en la piscina y he tenido que terminar antes de tiempo por dejar el espacio a ellos, he podido comprobar como los niños entran todos con la toalla en la mano directamente sin pasar por la ducha que aunque en 2-3 ocasiones han abierto la ducha que está en el acceso ellos no pasan por debajo, sino muy al lado sin que suponga ducha alguna.
- Incumplimiento en el acceso en horario a la piscina el día 2/8/2019 , falta de aviso y atención mínima. Yo misma avise e indique que estaba en el vestuario y que no podía acceder a las 8:48h. indicaron que iban avisando a todos los que entraban, evidentemente a mi no y aún cuando sabían que estaba allí y que tuve que cambiarme para marcharme sin que ustedes cumplieran con su servicio, pude comprobar al salir como estaba accesible sin que nadie hubiera avisado. ¿No hubiera sido lógico que por megafonía o sencillamente devolver la llamada al teléfono o yendo alguien al vestuario hubiera avisado de que ya podía accederse?.

Es habitual que ustedes no den el servicio al que se han comprometido al hacernos la matricula. Ustedes deben garantizar que cumplen con su servicio y si no es así además de pedir disculpas por las molestias ocasionadas abonar el importe correspondiente, sin embargo no es así, al contrario, a todo ello se añade que cuando hay huelga en la mayoría de las ocasiones han tenido sus dependencias inaccesibles y sin embargo no han abonado el importe por ello a los usuarios ni bonificado de ninguna otra forma. Cualquier trabajador o empresa que no presta sus servicios NO PUEDE COBRARLOS.

Garantizar la correcta higienización-desinfección de superficies en todas las instalaciones , forma parte del servicio y obligación del centro. No lo están cumpliendo de forma continuada y desde primeros de julio aún cuando el ensuciamiento por los cursillos y trasiego de niños ha sido mucho mayor, tanto en vestuarios directos como indirectos y zonas de paso, ustedes no han aumentado las frecuencias de limpieza. Lo he observado específicamente, o al menos no han aumentado las frecuencias según las necesidades y sobre utilización de las instalaciones.

Igual ha ocurrido con las piscinas que durante unos días de julio el agua estaba totalmente opaca, blanquecina y sucia, con restos de suciedad palpable, debido al incremento de suciedad en los pies, en las micciones de los niños , en la grasa y suciedad aportada por cada uno al no ducharse y no aumentar/controlar los niveles de pH y cloro.

Como usuaria, además de experta en higienización-desinfección de superficies, solicito:

## M. Teresa Sánchez

Directora de TESIS (Asesoría y formación especializada en LIMPIEZA-DESINFECCIÓN)

Orientadora-Asesora-Evaluadora

Núm. Registro: ICQP00721-OAA

Correo electrónico: [mteresa@proyectotesis.com](mailto:mteresa@proyectotesis.com)

TELEF. CONTACTO 607 840 655

Fecha: 08/08/2019

1. Programa/protocolo o PNT de las instalaciones , donde se incluya, tareas y frecuencias, así como materiales y los productos químicos que se utilizan para garantizar la desinfección.
2. Programa de análisis de PH Y CLORO de zonas de agua (piscinas y jacuzzi) así como el histórico de junio, julio y agosto al día de hoy.

Tras la evidencia de incumplimiento de sus servicios añadido al cierre de vestuarios primero y del total del acceso a piscina . Sea abonado como mínimo 1,5 meses , correspondiente al mes de agosto y a medio mes de septiembre. Pues personalmente solo accedo y voy a piscina por lo que no me dan el servicio que he contratado ni tampoco pueden darme de baja y asumir posteriormente una nueva matrícula. Son ustedes los que delimitan mi acceso y son ustedes quien debe asumirlo.

No es lógico que sigan cobrando las cuotas a los usuarios cuando cierran las zonas.

Estoy segura que no será necesario ampliar la información e incidencias a otros departamentos y organismos oficiales. Permítanme que les sugiera que busquen un/a experto/a en la HIGIENIZACIÓN-DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES para que verifique si su programa está correctamente adaptado y luego realicen el seguimiento mediante agente externo a la empresa de servicios de forma que puedan garantizar la correcta higienización.

Por supuesto que con esto no quiero que piensen propongo mis servicios, sino que existe este tipo de servicios y expertos. Hace más de 2 años que soy usuaria y no he querido transmitir hasta hoy mi experiencia en este campo. De todas formas si puedo ayudarles para mejorar la calidad y salubridad de todos pueden contar conmigo.

Quedo a la espera de sus noticias y comentarios así como la información solicitada, agradeciendo de antemano su pronta respuesta

Atentamente

Fdo. M. Teresa Sánchez Navarro

ANEXO: GALERIA DE FOTOGRAFÍAS DE LOS DÍAS 5, 6 Y 7 DE AGOSTO.

## M. Teresa Sánchez

Directora de TESIS (Asesoría y formación especializada en LIMPIEZA-DESINFECCIÓN)

Orientadora-Asesora-Evaluadora

Núm. Registro: ICQP00721-OAA

Correo electrónico: [mteresa@proyectotesis.com](mailto:mteresa@proyectotesis.com)

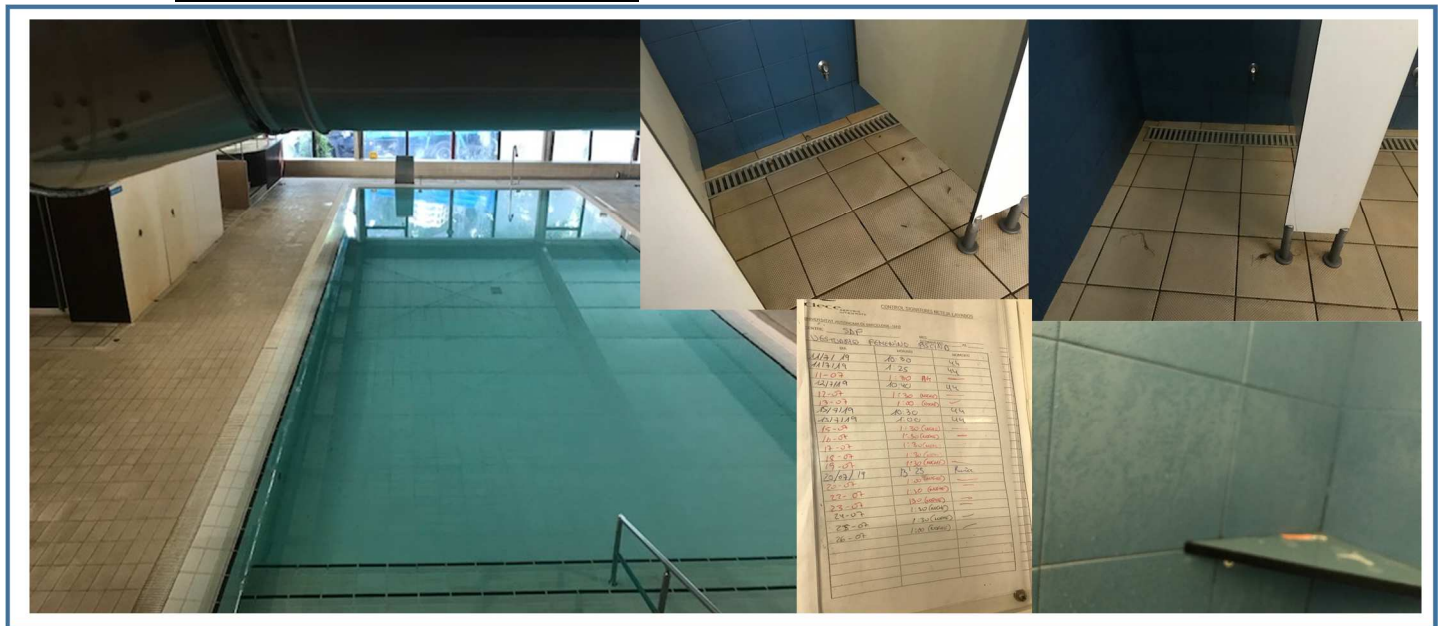
TELEF. CONTACTO 607 840 655

Fecha: 08/08/2019

### **FOTOGRAFÍAS TOMADAS EL 5-8-19**



### **FOTOGRAFÍAS TOMADAS EL 6-8-19**



## M. Teresa Sánchez

Directora de TESIS (Asesoría y formación especializada en LIMPIEZA-DESINFECCIÓN)

Orientadora-Asesora-Evaluadora

Núm. Registro: ICQP00721-OAA

Correo electrónico: [mteresa@proyectotesis.com](mailto:mteresa@proyectotesis.com)

TELEF. CONTACTO 607 840 655

Fecha: 08/08/2019

### FOTOGRAFÍAS TOMADAS EL 7-8-19

