



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PARA LAS OFICINAS DE LA SEDE DEL IASS

1. ANTECEDENTES:

Vista la necesidad de contratación de la prestación del servicio de limpieza en la Sede de los Servicios Centrales, del Organismo Autónomo, mediante la forma de concurso, procedimiento abierto, se hace la siguiente propuesta:

2.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LIMPIEZA

- **Lugar:**

Sede de las Oficinas Centrales del IASS, sitas en la calle Galcerán nº 10, 38003 de Santa Cruz de Tenerife.

- **Servicio a realizar:**

Sede de las Oficinas Centrales del IASS

HORARIO: de lunes a viernes de 15 a 18 horas, tres (3) horas diarias.

OPERARIOS/AS: seis (6) operarios/as de limpieza.

- **Instalaciones a tratar:**

Sede de las Oficinas Centrales del IASS:

Entrada al edificio incluido pavimento del patio de entrada exterior. Entrada Principal, despachos y oficinas de administración, puertas de cristal de los despachos y de las entradas a las plantas baja, primera segunda, tercera y cuarta, pasillos, sala de juntas, archivo y deposito, mobiliarios de oficinas y administración, recepción, ventanas y mamparas, baños y vestuarios, papeleras, lámparas y plafones, pulsadores e interruptores, cuadros de luz, placas señalizadoras, extintores y bocas de incendios. Limpieza de cristales interiores y exteriores. Kioscos de información ubicados en la entrada.

Oficina de Registro, patio y accesos.

Edificio Trasero, incluido acceso, la entrada, los despachos y oficinas de administración, puertas de cristal de los despachos y de las entradas a las plantas tercera y cuarta, pasillos, salas, archivo y deposito, mobiliarios de oficinas y administración, recepción, ventanas y mamparas, baños y vestuarios, papeleras, lámparas y plafones, pulsadores e interruptores, cuadros de luz, placas señalizadoras, extintores y bocas de incendios.

Limpieza de cristales exteriores 1 vez cada tres meses.

Las tareas serán efectuadas por seis operarios/as con categoría de limpiador/a.

- **Observaciones:**

Será por cuenta de la empresa adjudicada, el material empleado en la limpieza de las oficinas, así como la reposición de papel higiénico, de manos y jabón líquido de manos.

Todos los servicios incluidos en el presente contrato se realizaran en días laborales, elaborándose un cuadrante de seguimiento de rutinas de frecuencias de limpieza.

- **Zonas de limpieza:**

Aparatos de informática zona de administración.

Aparatos de informática de zonas comunes.

Baños /aseos

Barandillas y pasamanos

Barrido/Fregado de suelos zona de administración.

Barrido/fregado suelos de almacén

Barrido/Fregado suelo zona escalera entre planta

Cristales de la fachada

Cristales interiores.

Despacho zonas de administración

Extintores /boca de Incendios.

Fregado de loza/Vajilla

Interruptores/Pulsadores/enchufes.

Lámparas, plafones, puntos de luz.

Mesas y sillas de administración

Mesas y sillas de zonas comunes.

Mobiliario y objetos de decoración.

Papeleras.

Puertas exteriores.

Recogida de basuras y traslado a los contenedores respetando la clasificación oficialmente establecida.

Reposición bolsas plásticas papeleras.

Ventanas exteriores zona de oficinas.

Vestuarios y salas de descanso.

Aspirado de suelos.

Aspirado de sillas tapizadas.

- **Procedimientos a utilizar:**

LIMPIEZA DE CUADROS Y ELEMENTOS DE DECORACIÓN.-

Los cuadros serán objeto de limpieza única y exclusivamente, los marcos, los cuales se tratarán en función de la calidad del material, no limpiándose bajo ningún concepto las telas.

Las reproducciones enmarcadas bajo cristal, (litografías, láminas y póster), serán objeto de limpieza tanto del marco, mediante la eliminación del polvo, especialmente en su parte superior como en el cristal protector de las mismas.

Las vitrinas, ficheros, se les retirará el polvo y en el caso de que tengan cristal, se limpiarán con limpia cristales, y se procederá a su secado con papel desechable.

LIMPIEZA Y TRATAMIENTO DE ELEMENTOS METÁLICOS.-

Los aceros inoxidable y los aluminios, se limpiarán con bayeta y productos detergentes neutros con posterior secado y se excluirá de su limpieza toda agente que pudiera rayarlos o cualquier producto de características muy ácidas que pudiera alterar sus cualidades.

Los dorados o metales se limpiarán con la frecuencia necesaria con limpia metales adecuados y en su caso, se aplicará un producto protector que evite una oxidación de metal, conservando así su aspecto original.

LIMPIEZA Y TRATAMIENTO DE ESCALERAS Y BARANDILLAS.-

Para esta limpieza, en primer lugar se efectuará un barrido preferentemente con mopa, con el fin de no dispersar el polvo a otras zonas.

El fregado de la escalera, utilizando agua y un detergente neutro y fregando cada uno de los peldaños de la escalera.

La limpieza de la barandilla, se efectuará con bayeta y detergente, retirando el polvo y las huellas dejadas en ella.

LIMPIEZA DE CRISTALES INTERIORES Y EXTERIORES.-

Para la limpieza de cristales tanto exteriores como interiores, se procederá de la forma siguiente:

- Se utilizarán productos específicos para la limpieza de cristales.
- La limpieza incluye marcos, o guías, los cuales se limpiarán con productos que eviten la oxidación o destrucción de dichos marcos.
- Se utilizarán los materiales adecuados para la limpieza de cristales, como son rables, y si fuera necesario, telescópicos para acceder a todos los cristales.
- Los cristales se limpiarán por dentro y por fuera.
- Los rieles se aspirarán, con el fin de que no acumulen polvo.
- En caso de puertas de acceso, se limpiarán, si fuera necesario todos los días.
- En cuanto al exterior de ventanas se limpiarán a fondo con la frecuencia establecida.

Los cristales interiores se limpiarán una vez a la semana. Los exteriores con la frecuencia establecida en cada caso.

LIMPIEZA Y DESEMPOLVADO DE TODO EL MOBILIARIO

El mobiliario se mantendrá escrupulosamente limpio de polvo, quitándolo diariamente con bayetas de micro fibra.

Se procederá a limpiar todas las mesas de oficina, con la bayeta para retirar el polvo, teniendo especial cuidado con los documentos que se puedan encontrar en dichas mesas, retirándolos siempre que sea ` posible, y una vez limpia la superficie y secada, se colocará en el mismo lugar donde se encontraban, sin alterar el orden en que se hallaban.

Los muebles lavables, (armarios, mesas, sillas, archivadores, librerías y estanterías), se fregarán con regularidad con detergentes neutros, que no manchen ni estropeen la superficie,

Los muebles tapizados (sillas, sofás, butacas), se mantendrán exentos de polvo, aspirándolos con maquinas aspiradoras con regularidad, o cuando estos precisen.

LIMPIEZA DE TELÉFONOS Y ORDENADORES

Los teléfonos se limpiarán diariamente, pasándoles una bayeta humedecida con agua y desinfectante por todo el exterior del teléfono y especialmente el auricular.

Los ordenadores, pantallas, maquinas de calcular y otros equipos, se les retirará el polvo con bayeta seca, y se le adicionara en todo caso un producto antiestético.

Se pondrá especial cuidado en no proyectar sobre las pantallas ni directamente en ningún aparato spray alguno ni líquidos.

LIMPIEZA DE ASCENSORES

Los ascensores se limpiarán diariamente el pavimento así como pasándoles una bayeta humedecida con agua y desinfectante en los interruptores y demás zonas de apoyo constante.

Los ascensores se limpiarán una vez a la semana de la forma siguiente:

- Se aspirará el pavimento y los rieles de las puertas.
- Se frotará con un líquido especial para el material del ascensor (.Paredes y Puertas)
- Se fregará el pavimento con agua y detergente neutro.
- Se utilizarán paños de micro fibra.

Se colocará un ambientador en cada uno de ellos.

LIMPIEZA DE BAÑOS

Los baños se limpiarán diariamente de forma escrupulosa y metódica, así como los suelos y todos los accesorios.

Dichos baños, deberán limpiarse con detergentes desinfectantes, conforme se determina el protocolo para la gripe A, y se evitará el uso de ácidos fuertes que dañen la loza sanitaria, así como el pavimento.

Se procederá de la siguiente forma:

- *Vaciado de todas las papeleras, limpiando éstas con la bayeta humedecida con desinfectante.*
- *Tirar del agua de la cisterna del water y echar un poco de desinfectante dentro del water y dejarlo mientras se procede a otra tarea.*
- *Mojar el lavabo, y rociarlo con el desinfectante por todo el interior del mismo.*
- *Con una bayeta húmeda en agua y desinfectante, pasarlo por los azulejos y puertas, retirando a continuación el exceso de agua y secando con bayeta seca.*
- *Frota con bayeta u estropajo el lavabo, dejando luego correr el agua y aclarando la grifería y toda la superficie del lavabo.*
- *Secar con bayeta el interior y exterior del lavabo, y la grifería, secarla con papel desechable.*
- *Cepillar el interior del water, con la escobilla, y dejar correr el agua, limpiarse con abundante agua el exterior del water, con el fin de que no queden restos de desinfectantes, y proceder a su secado.*
- *Limpiar el espejo con bayeta y papel desechable, y sí lo precisa con líquido específico limpia cristales.*
- *Una vez limpiado y desinfectado todos los accesorios del baño, se procederá a la limpieza del suelo.*
- *Con mopa de micro fibra se fregará con agua y desinfectante toda la superficie. Se Dejará seco.*
- *Por último, se procederá a la reposición del papel higiénico, y el jabón líquido.*

Se colocará un ambientador en cada uno de ellos.

LIMPIEZA DE SUELOS Y PASILLOS.

Se hará mediante los medios mecánicos adecuados.

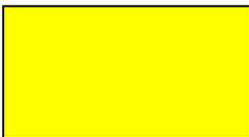
- **COLORES A UTILIZAR EN BAYETAS:**



El color azul se utilizara para la limpieza de Cristales y Ventanas.



El Rojo exclusivamente en los waters



El amarillo en los lavabos, y azulejos.



El verde para muebles, sillas y resto de mobiliario.

- **PROTOSCOLOS DE LIMPIEZA PARA LA GRIPE A:**

La empresa adjudicataria deberá presentar y aplicar los protocolos específicos aprobados por el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) para la gripe A. que le serán entregados en el momento de la firma del contrato.

Tendiendo especialmente en cuanta lo siguiente:

- Se usarán para la limpieza de todas las superficies y materiales un detergente desinfectante en base a derivados del cloro (BR-CLOR) o en base a hidroalcoholes (BT KOL) para aquellas superficies más delicadas (superficies metálicas, madera, etc.).
- Se dispondrá de estocaje mínimo de productos de limpieza con alto poder desinfectante de uso habitual como productos clorados para limpieza de superficies, jabón para lavarse las manos, toallas desechables.
- Deberá asegurarse que los aseos cuenten siempre con agua corriente, jabón y toallas desechables, cubos con bolsas de plástico, etc. para lo cual se revisará varias veces al día.
- Disponer de papeleras o cubos con bolsas de plástico, a ser posible con tapa en diferentes dependencias para poder eliminar los pañuelos desechables, y retirar diariamente las bolsas, no solo el contenido.
- La limpieza será diaria en los elementos más en contacto con las personas, tales como superficies de contacto, especialmente aquellas que se pueden tocar con las manos y que mayor número de personas distintas pueden tocar como:

- **BAÑOS:**

- Asientos del inodoro y tapa.
- Exterior/interior del inodoro, lavamanos, urinarios...
- Grifería.
- Lavamanos.
- Jaboneras (exterior).
- Alicatados.
- Tiradores, pomos de puertas ((MUY IMPORTANTE))).
- Interruptores ((MUY IMPORTANTES))
- Papeleras (retirada de bolsas).
- Pavimentos.
- Barras de seguridad, interruptores, pulsadores...((MUY IMPORTANTE))
- Azulejos.
- Espejos.
- Papeleras (retirada de bolsas).
- Pavimentos.

- **RETIRADA** de la basura:

- Depositar toda la basura en una sola bolsa si es posible o distribuirla entre varias.
- Precintar todas las bolsas, que se llevarán de inmediato al contenedor correspondiente y no almacenándose en el carro o similares.

- **RECOGIDA** de **TODOS** los elementos usados durante las tareas de limpieza: cepillos, palas, paños, gamuzas, mopas de microfibra, fregonas...

que se depositarán en una bolsa y precintará y trasladará hasta el lugar correspondiente para su desinfección.

- **VACIADO** del agua de los cubos y enjuague de los mismos con detergente clorado.

- **OFICINAS, OTROS LUGARES HABITUALES DE TRABAJO:**
 - Superficie de las mesas.
 - Escritorios.
 - Pomos y tiradores de puertas. ((MUY IMPORTANTE))
 - Interruptores luz, teclados, teléfonos, monitores, **fax, fotocopiadoras, teclados de ordenador, impresoras, mesas, escritorios,...**
 - Papeleras (retirada de bolsas).
 - **Timbres, pulsadores de ascensores, mostradores de atención al público, etc.**
 - Pavimentos.

3.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:

1. El centro de trabajo deberán contar con un Plan de trabajo específico.
2. La empresa adjudicataria designará, y comunicará al IASS, una persona responsable perteneciente a la cadena de mandos intermedios para canalizar las órdenes e instrucciones del trabajo. Así como para verificar el cumplimiento de las mismas. A tal efecto presentará a la persona que se le indique desde el IASS, una planilla semanalmente en el Centro de Trabajo. Será también de su responsabilidad y así se hará constar en el Plan de Trabajo la reposición de los productos de limpieza para evitar que estos falten.
3. Se presentará una relación, características y marca del material a utilizar. Se tendrá en cuenta los olores de los productos en las zonas comunes.
4. Se realizará un sistema de control de horario del personal que trabajara en el centro y el tiempo de respuesta para las sustituciones en su caso.
5. En cuanto a la supervisión de limpieza, mensualmente se realizara una evaluación de las distintas zonas, estableciéndose en su caso las causas de las deficiencias y las propuestas de mejora, que deberán ser revisadas y subsanadas lo mas rápidamente posible.
6. Como consecuencia de la citada evaluación se establecerás unos baremos de calificación que serán los siguientes:

Calificación	Puntuación
Muy Mala	0
Mala	1
No aceptable	2
Regular	3
Aceptable	4
Buena o muy Buena	5

4.- PENALIZACIONES:

La calificación obtenida sea tenida en cuenta para realizar el pago a la empresa adjudicataria por los servicios de limpieza realizados en el periodo de que se trate.

Si la calificación no alcanza el nivel de puntuación 5, se establecerán las penalizaciones económicas que a continuación se determinan:

Puntuación	Penalización
Entre 4 y 5 puntos	0,5% de la factura
Entre 3 y 4 puntos	1,5 % de la factura
Entre 2 y 3 puntos	3% de la factura
Entre 1 y 2 puntos	4% de la factura
Entre 0 y 1 puntos	5% de la factura

Al personal de limpieza le será prohibido recibir visitas durante su jornada laboral, asimismo le será prohibida la utilización de teléfonos públicos, fax u otros equipos informáticos o cualquier otro elemento o equipo del Centro sin autorización expresa para ello.

Todo el personal deberá ser informado por parte de la empresa adjudicataria, con carácter previo a su incorporación al puesto de trabajo al que se destine, de los procedimientos de limpieza y riesgo relacionados con el puesto a cubrir. Se considera necesario el establecimiento de un programa de formación del personal de limpieza que contenga al menos los siguientes temas:

- Procedimientos de limpieza
- Utilización adecuada de materiales y productos.
- Ergonomía postural
- Utilización de equipos de protección individual.
- Minimización de riesgos
- Medio ambiente y calidad del medio laboral.
- Medidas preventivas en caso de pandemia.

Seguimiento del Contrato.-

Con el fin de establecer un contacto permanente entre el IASS y la contrata adjudicataria a los efectos de seguimiento del cumplimiento y calidad del servicio contratado, **el contratista designará un representante**. Dicho representante efectuara cuando lo estime oportuno controles en la limpieza, y dará partes para que se subsane los defectos que existan, de todo lo cual se dará cuenta al IASS.

5.- ACCESO A LOS LICITADORES A LAS DEPENDENCIAS OBJETO DEL CONTRATO.

Los licitadores podrán personarse en edificio, previo contacto con el personal del IASS, con el objeto de comprobar por si mismo la superficie real del edificio objeto del presente contrato, una vez realizada la adjudicación, no habrá lugar a reclamaciones posteriores basadas en mediciones que hayan podido ofrecer distintos resultados.

6.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO:

- En el supuesto de que el adjudicatario recibiese comunicación de preaviso de huelga, o tuviese comunicación de que tal situación pueda producirse, deberá notificar formalmente y de inmediato esta circunstancia al IASS, a fin de acordar las medidas a adoptar, y en particular, determinar la propuesta de cobertura de servicios mínimos que se realice.
- Si llegara a concretarse la huelga, el adjudicatario solamente tendrá derecho a percibir la parte proporcional de retribución correspondiente a los puestos de trabajo realmente cubiertos en los distintos turnos, durante los días en los que se mantengan esa situación.
- Se compromete la adjudicataria a realizar la vigilancia de la salud de los trabajadores en cumplimiento del artículo 22 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

- Se compromete la adjudicataria a que los trabajadores dispondrán de los equipos de protección individual necesarios entregados por la empresa contratista y que cumplirán con las obligaciones de formación a los trabajadores y control de su uso.
- Se compromete la adjudicataria a que no se realizan actividades sin previo aviso, que puedan poner en peligro u ocasionar molestias al personal del IASS, en especial la utilización de productos químicos peligrosos o residuos contaminantes del medio ambiente.
- Se compromete la adjudicataria a no utilizar equipos o medios de trabajo propios que no cumplan con los requisitos de seguridad, en especial la introducción de máquinas que no dispongan de certificación CE.
- Habrá que estar a las posibles sanciones a la empresa contratista en caso de incumplimiento de sus compromisos en materia de seguridad y salud.

7.- VALORACIÓN ECONÓMICA.-

- *3 horas diarias x 6 personas x 5 días a la semana x 52 semanas (incluida la limpieza cristales)= 4.680 horas anuales.*
- 4.680 horas anuales x 12 €/h: **56.160,00 euros**

En esta cantidad se incluye materiales, mano de obra así como todo los gastos que se deriven de la ejecución del contrato, como puedan ser los desplazamientos y gastos de materiales necesarios para la realización de los trabajos.

8- PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de Ejecución del Contrato se establece en un (1) año, prorrogable.

9º.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y SU PONDERACIÓN

Son criterios que han de servir de base para la adjudicación del contrato los siguientes, por orden creciente de importancia y con arreglo a la siguiente valoración:

CRITERIOS	PONDERACIÓN	
1.- Oferta económica más ventajosa	55%	55 puntos
2.- Mejora de las prescripciones técnicas (maquinarias que faciliten el trabajo, ambientadores, tipos de papeleras...)	10%	10 puntos
3.- Incremento de la frecuencia en la limpieza de los cristales.	15%	15 puntos
4.- Programas de limpieza extra (decapado, cristalizado ...)	10%	10 puntos
5.- Bolsa de horas (maximo horas a ofertar 234)	10%	10 puntos
TOTAL ...	100%	100 puntos

Precio

Determinado el importe total del contrato, la puntuación entre las distintas ofertas, se determinará de la siguiente manera:

El sistema de valoración empleado consiste en utilizar la fórmula proporcional habitual, estableciendo proporciones entre la mejor oferta y el precio de licitación y asignando puntuaciones a las demás en función de la proporción directa que mantengan en relación a ese intervalo, pero tratando de salvar el comportamiento de dicha fórmula proporcional en el caso de que las propuestas se encuentren en un intervalo próximo al importe de licitación, en cuyo caso su aplicación asigna grandes diferencias de puntuación a pequeñas diferencias en las bajas.

En consecuencia se establece un Factor Corrector que se activa cuando la Mejor Oferta no alcanza una determinada baja para reducir esa distorsión, denominándose este límite Umbral de Referencia (UR).

El funcionamiento se traduce del siguiente modo:

a) si la Mejor propuesta no mejora el nivel fijado por el Umbral de Referencia (MO>UR), se activará el factor corrector de la fórmula proporcional, asignando a las distintas propuestas puntos en función de la bondad de la propuesta respecto a las condiciones de licitación. Este factor corrector supondrá que la mejor propuesta no alcanzará la totalidad de los puntos en juego correspondientes al criterio en valoración.

b) Si nos encontramos que la Mejor propuesta mejora el nivel fijado por el Umbral de Referencia (MO<=UR), no se aplicará el factor corrector, por lo que el resultado será equivalente al que se obtendría aplicándose la fórmula proporcional de un modo directo, obteniendo la mejor oferta la totalidad de los puntos vinculados al criterio de valoración y el resto según proporción directa.

DESARROLLO DE LA FÓRMULA PROPORCIONAL

El criterio económico consta de un total de X puntos, y el resultado de valoración de cada propuesta dependerá del volumen de la baja ofertada. Para poder optar a alcanzar el máximo de la puntuación asignada a esta variable, será necesario que la oferta tenga una baja superior al Umbral de Referencia definido respecto al precio de licitación, pudiéndose dar dos supuestos:

a) Si la mejor oferta está comprendida entre el Precio de Licitación y el Umbral de Referencia, esto es, si MO>UR, los puntos se asignaran por método proporcional simple tomando como base la diferencia entre el umbral de referencia y el precio de licitación, esto es:

$$X_n = (PL - O_n) / (PL - UR) * X$$

b) Si la mejor oferta es inferior o igual al Umbral de Referencia, o sea, MO<=UR, los puntos se asignaran por método proporcional simple tomando como base la diferencia entre la mejor oferta y el precio de licitación:

$$X_n = (PL - O_n) / (PL - MO) * X$$

Siendo en ambos casos:

- *X_n: Resultado de la valoración económica de la oferta en estudio*
- *PL: Presupuesto de Licitación*
- *O_n: Valor de la oferta económica en estudio*
- *MO: Valor de la Mejor Oferta*
- *UR: Umbral de Referencia*
- *Y: Puntos asignados al criterio económico*

A modo de resumen, se incluye la siguiente tabla:

Criterio Económico	Caso apartado A - (MO>UR)	Caso apartado B - (MO<= UR)
Valoración Económica de la oferta en estudio (X _n)	$X_n = (PL - O_n) / (PL - UR) * X$	$X_n = (PL - O_n) / (PL - MO) * X$

Datos:

- Presupuesto de Licitación (PL) asciende a un total de **56.160,00 euros.**
- Umbral de Referencia (UR): se fija aplicando una baja del **5%** sobre el Presupuesto de Licitación, lo que equivale a un total de 53.352,00 €
- Criterio Económico: X=55 puntos

BOLSA DE HORAS- Se valorarán exclusivamente las horas adicionales ofertadas como mejora cuando sean para el objeto del presente contrato. Para la determinación de la puntuación se aplicará la siguiente formula:

Las empresas podran ofertar como bolsa de horas un máximo de 234 horas. Las empresas que oferten el maximo de horas (234) obtendrán la puntuación máxima de este criterio. Aquellas que oferten un numero de horas inferior a 234 obtendrán la puntuación resultante de aplicar la siguiente formula:

$$\text{Puntos} = \frac{\text{Horas ofertadas X 10 (máxima puntuación)}}{234 \text{ horas}}$$

Se entenderá que las horas que se oferten en este criterio de adjudicación son para el periodo de contratación inicial. En el supuesto de producirse la prórroga del mismo por un periodo de tiempo igual al inicial, esta bolsa de horas se verá incrementada en el mismo número de horas ofertada para el primer periodo.

Asi mismo, si una vez agotada la bolsa de horas el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria necesitara para la limpieza de la Sede servicios complementarios a los contratados, estos se facturaran al precio hora ofertado en la presente licitación

10.- AVISO DE ALERTA Y/O EMERGENCIA

Cuando se produzca un aviso de alerta meteorologica o una situación de emergencia en el Centro el coordinador de la empresa habrá de contactar con el/los responsables de emergencias del IASS a los efectos de establecer las prioridades de las tareas a realizar asi como el incremento de horas y/o del personal asignado a dichas tareas

Santa Cruz de Tenerife, a 13 de enero de 2010.

Responsable Servicios Generales,

Beatriz del Valle.

Responsable de Relaciones Externas y Comunicaciones,

Teresa Correa Meléndez.