



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO
DE LIMPIEZA DE LA SEDE CENTRAL Y
DELEGACIONES DE LA AGENCIA EFE
EXPEDIENTE N°: S-15100046**



El presente Pliego de Oferta tiene por objeto la puesta en conocimiento a terceros interesados de aquellas condiciones mínimas a las que deberá someterse la prestación de servicios que la AGENCIA EFE desea, sin perjuicio de la ulterior fijación de las condiciones a las que someterá el servicio en su correspondiente Contrato de Prestación de Servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, la información en él suministrada tiene carácter estrictamente confidencial, asumiendo la parte oferente de sus servicios a EFE el compromiso irrevocable de mantener la información aquí vertida en la más estricta confidencialidad, no pudiendo divulgar, difundir, entregar o suministrar a terceros el contenido total o parcial de este pliego, sin la autorización previa y por escrito de EFE.

La presentación de ofertas por terceros interesados en la adjudicación de los servicios ofertados, así como las condiciones de los mismos, no surtirán efecto contractual hasta que no se suscriba entre EFE y la empresa ADJUDICATARIA el correspondiente contrato de prestación de servicios, único documento contractual vinculante para las partes, en el cual se recogerán respectivamente los derechos y obligaciones de las mismas. En todo caso EFE se reserva el derecho de adjudicar la contratación de los servicios a la empresa que libremente designe en cada momento, por el precio y condiciones que libremente se estipulen, así como, en su caso, declarar desierta la adjudicación de los mismos.

La participación en el presente concurso supone la plena aceptación de estas bases y demás reglamentaciones incluidas en el presente Pliego de bases.

Índice

1.-	OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO	4
3.-	EDIFICIOS y AREAS OBJETO DE LA LICITACIÓN	5
4.-	CRITERIOS DE DEFINICIÓN DEL SERVICIOS DE LIMPIEZA	6
4.1.-	Disponibilidad	6
4.2.-	Tipos de Limpieza	6
4.3.-	Sistema de Calidad.....	7
4.4.-	Gestión Medioambiental.....	7
5.-	ESPECIFICACIONES PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO DE LIMPIEZA	9
5.1.-	Libro de Mantenimiento de Limpieza.....	9
5.2.-	Tareas a Realizar	10
5.3.-	Incidencias	13
5.4.-	Repuestos y dotación de material	14
5.5.-	Organización del Servicio.....	17
5.5.1.-	Personal de Limpieza.....	17
5.5.2.-	Sistema de Gestión.....	19
5.6.-	Gestión de Residuos.....	20
5.7.-	Inspección y Auditorías.....	21
6.-	INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL ACUERDO de NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	22
6.1.-	Tabla de indicadores de Limpieza Integral.....	22
6.2.-	Penalizaciones	23
7.-	OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA.....	24
7.1.-	Logística.....	24
8.-	OPTIMIZACION DE LA OFERTA	24
	ANEXO I NORMATIVA Y REGLAMENTOS A APLICAR.....	26
	ANEXO II SUPERFICIES DE LIMPIEZA.....	28

1.- OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como fin el de establecer las condiciones y criterios a tener en cuenta por parte de las empresas interesadas en contratar un servicio de Limpieza Integral para la SEDE corporativa de la AGENCIA EFE así como de sus diferentes Delegaciones ubicadas a lo largo de todo el territorio nacional.

Será objeto y responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos de aplicación a este tipo de servicio, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones e igualmente lo será cualquier tipo de legislación, nacional, autonómica o local, que se promulgue en el futuro.

Las prescripciones señaladas en los puntos siguientes deben considerarse mínimas, pudiendo ser mejoradas y adecuadas a las instalaciones de la Sede Central y las Delegaciones.

Si durante la vigencia del contrato, la Agencia EFE se viese obligada al cierre de alguna de sus Delegaciones (excluyendo la Sede Central), el servicio relativo a dicha instalación, se daría automáticamente por finalizado, sin que Agencia EFE quedara obligada a indemnización alguna al adjudicatario o al personal contratado por el mismo para la prestación del servicio.

El presente pliego de Prescripciones Técnicas revestirá carácter contractual.

EDIFICIOS Y AREAS OBJETO DE LA LICITACION

PROVINCIA	DIRECCION
MADRID (SEDE CENTRAL)	AVDA. BURGOS 8 - B (EDIFICIO GENESIS – <u>15 PLANTAS</u>)
LICANTE	TENIENTE CORONEL CHAPULI, 2
LAS PALMAS DE GRAN CANARIAS	LUIS DORESTE SILVA,105
LOGROÑO	DANIEL TREVIJANO, 2 -1ª
MELILLA	TENIENTE AGUILAR DE MERA, 1
MERIDA	PLAZA DE ESPAÑA, 7
OVIEDO	MILICIAS NACIONALES, 5 -1º D
PALMA DE MALLORCA	GENERAL RIERA, 1 - 4º C
PAMPLONA	SAN FERMIN, 10
SANTANDER	PASAJE DE PEÑA. 2 -2
SANTIAGO DE COMPOSTELA	RUA DO VILAR, 30 -32, 1º D
SEVILLA	PLAZA NUEVA, 10 -2
TENERIFE	MILICIAS DE GARACHICO, 1 - 5º, OFI 58
TOLEDO	CUESTA DEL AGUILA, 17
VALENCIA	GRAN VIA GERMANIAS, 8 - 1ª
VALLADOLID	SANTIAGO, 17
VITORIA	ARCA, 2 - 2º

*Las áreas objeto del alcance de la licitación son las destinadas a uso privativo de EFE.

Los datos relativos a la instalaciones recogidos en el ANEXO III del presente Pliego, son orientativos. Tal y como se indica en el punto 8, los ofertantes tienen la posibilidad de visitar personalmente las instalaciones afectas al servicio, para verificar in situ las características de las mismas.

4.- CRITERIOS DE DEFINICION DEL SERVICIOS DE LIMPIEZA

4.1.- Disponibilidad

Los horarios de servicio serán los establecidos por la Agencia EFE., de acuerdo con las necesidades de funcionamiento de las instalaciones. El número de horas y el personal asignado en la actualidad a las instalaciones de la AGENCIA EFE figura detallado en el anexo I de este pliego.

La empresa adjudicataria podrá solicitar de forma expresa de la AGENCIA EFE, autorización para llevar a cabo cualquier trabajo que tenga que desarrollar fuera del horario que determine en su momento la AGENCIA EFE, quien en uso de sus facultades podrá autorizar o no la ejecución de dicho servicio.

La prestación del servicio no deberá interferir de ninguna forma o manera, en el desarrollo de las tareas propias de los centros, reservándose la AGENCIA EFE el derecho de establecer cualquier modificación horaria.

Este horario puede ser revisado a lo largo de la duración del contrato.

4.2.- Tipos de Limpieza

LIMPIEZA RUTINARIA

Aquella que se realiza aplicando las técnicas básicas de limpieza, su metodología y procedimientos.

LIMPIEZA GENERAL

Es la limpieza desarrollada con carácter periódico, realizándose con profundidad en superficies (incluido paredes y techo) y mobiliario. Siempre de acuerdo con la planificación del servicio, se limpiarán paredes, techos, cristales, ventanas, persianas, cuartos de baño en profundidad, mobiliario completo, puertas y armarios, lámparas, tubos fluorescentes y rejillas del sistema de aire acondicionado.

LIMPIEZA TERMINAL

Se denomina así a la limpieza no programada que se realizará por indicación del encargado/a del servicio cuantas veces sea preciso para la obtención de un óptimo nivel de limpieza.

LIMPIEZA ESPECIAL

Aquella que se realiza en situaciones excepcionales. Un ejemplo de limpieza especial es la que se puede realizar en un despacho después de que se desmonten las rejillas del aire para limpiar su superficie interior y en la que se saca fuera del despacho todo su mobiliario no fijo. Otro ejemplo sería la retirada de carteles y pegatinas de lugares no autorizados.

LIMPIEZA CONCRETA

Se considera limpieza "concreta" el tipo de limpieza no programada y que es causada por un hecho accidental o fortuito.

4.3.- Sistema de Calidad

Dentro del marco de mejora continua de EFE, la empresa adjudicataria deberá.

- Desarrollar los Protocolos en los que recogerá los planes de ejecución del servicio.
- Disponer de la certificación ISO 9001:2000 por el servicio prestado en el Edificio y mantenerla durante toda la vigencia del contrato.
- Velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable al sector de la Limpieza recogida en el Anexo II.
- En cumplimiento de la Normativa vigente en materia de Seguridad y Salud Laboral, el adjudicatario realizará reconocimientos médicos periódicos a sus trabajadores, presentará el mapa de riesgos por puestos de trabajo y dispondrá de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales.
- Realizar encuestas de satisfacción en forma y plazo acordados con el Responsable de la gestión del contrato que designe EFE.
- Mensualmente la empresa presentará a EFE un resumen del cumplimiento de los indicadores durante ese periodo

4.4.- Gestión Medioambiental

Se exigirá a la ADJUDICATARIA, dentro del marco de la gestión medioambiental y ahorro energético la implementación de las siguientes actuaciones:

- Contribuir a la sostenibilidad de los sistemas, a través de un uso responsable de los recursos energéticos y una gestión adecuada de elementos contaminantes.



Para ello deberá concentrar sus esfuerzos en:

- Llevar a cabo sustituciones de maquinaria o equipos cuando estos sean declarados contaminantes o manifiesten un alto consumo de energía.
- Usar productos no nocivos para la salud de los profesionales, usuarios y el medio ambiente en la ejecución operativa del servicio (ver punto 5.4.).
- Las maquinas que se utilicen deberán de tener la máxima calificación energética. Disponiendo del certificado Energy Star o similar y en su defecto la etiqueta de Eficiencia energética con la calificación A.

5.- ESPECIFICACIONES PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

Las especificaciones para el correcto desarrollo del Servicio de Limpieza se concretan en las siguientes actividades que hay que llevar a cabo para la realización del mismo. Estas actividades son:

5.1.- Libro de Mantenimiento de Limpieza

El adjudicatario del Servicio de Limpieza Integral deberá presentar en un plazo máximo de 2 meses desde la adjudicación del servicio la realización del "Libro de Mantenimiento de Limpieza".

Este libro deberá contener el listado de todas las Unidades de Limpieza y las frecuencias, que serán como mínimo las de la oferta realizada por el oferente.

El libro de mantenimiento para el servicio de limpieza tendrá el siguiente índice:

- Plan de prevención de riesgos laborales
- Certificado acreditativo de empresa de limpieza
- Parrilla de costes y servicios
- Ficha Técnica de los productos de limpieza
- Certificado de homologación de los productos de limpieza

El adjudicatario quedará obligado a tener permanentemente actualizado este documento.

5.2.- Tareas a Realizar

La limpieza de los distintos elementos se desarrollará de acuerdo a las siguientes especificaciones generales no limitativas:

PAVIMENTOS

- Mopeado y fregado de suelos.
- En los pavimentos de moqueta, alfombras, etc., se efectuará su aspirado.

PAREDES, TECHOS Y PUERTAS

- Eliminación de huellas de las puertas.
- Eliminación del polvo de las paredes.
- Eliminación del polvo de equipos contra-incendios, interior y exterior.
- Eliminación del polvo o limpieza en húmedo de los puntos de luz.

MOBILIARIO

- Eliminación del polvo o limpieza en húmedo según las superficies a tratar.
- Eliminación del polvo de teléfonos y ordenadores.
- Vaciado y limpieza de papeleras.

CRISTALES

- Lavado mediante solución jabonosa y posterior secado mediante labio de goma.

RECICLAJE DE RESIDUOS

- Retirada y clasificación de residuos y traslado al punto de recogida, se especificarán las vías para su retiro.

ABRILLANTADO

- Pulido del pavimento con máquina pulidora.
- Tratamiento con selladores en base agua de carácter neutro que proporcionan una película impermeable y homogénea impidiendo la penetración de la suciedad en el poro del pavimento



Los términos: "mopeado", fregado, barrido, aspirado, desempolvado, secado, pulido, recogida de sólidos y retirada de residuos se entenderán en su significado ordinario o coloquial dentro del ámbito profesional del sector de la limpieza.

El adjudicatario proporcionará las frecuencias de las tareas a realizar que serán aprobadas por el Responsable del Contrato de EFE. Los licitadores deberán estudiar y proponer las operaciones de limpieza en sus ofertas, tomando como base mínima de servicio y frecuencia a prestar, los señalados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

	FRECUENCIAS							
	D	S	Q	M	2M	3M	6M	A
Desempolvado de puertas en zonas generales interiores	x							
Eliminación de huellas y restos en cristales en zonas generales interiores, pasamanos y pomos	x							
Barrido y/o limpieza con mopa de suelos en zonas generales interiores	x							
Vaciado y/o limpieza de papeleras en zonas generales interiores	x							
Barrido y/o aspirado de felpudos en zonas generales interiores	x							
Aspirado en suelos enmoquetados	x							
Eliminación de manchas en suelos enmoquetados	x							
Barrido y/o limpieza con mopa en seco/húmedo del resto de suelos	x							
Eliminación de manchas en el resto de suelos	x							
Limpieza completa de mesas	x							
Desempolvado de ordenadores	x							
Limpieza de teléfonos	x							
Vaciado de papeleras	x							
Desempolvado de la sillería	x							
Limpieza de huellas de las puertas	x							
Desempolvado de armarios	x							
Limpieza de los electrodomésticos de los offices	x							
Limpieza exterior e interior de papeleras		x						



Desinfección y limpieza de teléfonos en profundidad		x						
Desempolvado de paramentos de hasta 2 metros de altura en zonas generales interiores		x						
Desempolvado de columnas de hasta 2 metros de altura en zonas generales interiores		x						
Desempolvado de puertas		x						
Limpieza de huellas en cristales		x						
Desempolvado de paredes			x					
Desempolvado de persianas					x			
Desempolvado de mamparas de cristal y madera				x				
Limpieza de difusores de aire acondicionado							x	
Aspirado de la tapicería y limpieza de la coquilla de la sillería							x	
Desempolvado y abrillantado de plantas artificiales							x	
Limpieza profunda de paramentos generales								x
Limpieza de aparatos de iluminación								x
Limpieza general de plantas y pulido de suelos con maquinaria adecuada								x
Limpieza de moqueta en profundidad (champuneado / método con espuma)								x
Fregado de persianas								x
Limpieza de cristales en general por ambas caras.					x			

***En la Sede, la limpieza exterior de los cristales no correrá por cuenta del adjudicatario.**

5.3.- Incidencias

- Las incidencias se gestionarán a través del responsable del contrato por parte de EFE quién las comunicará al responsable del servicio de limpieza designado por el adjudicatario.
- Se clasificará el incidente y se transmitirá al operario/a del servicio de limpieza para su solución.
- Se respetará, coordinará o modificará la planificación de las tareas en función de la actividad de la unidad de limpieza afectada.
- El Servicio de Limpieza se hará cargo de la corrección de las incidencias inmediatamente después de recibir la notificación de la misma, cumpliendo el tiempo de atención y de solución establecidos según la categoría asignada a la incidencia.

Tiempo de Atención (TA)

El tiempo de atención corresponde con el periodo de tiempo que debe transcurrir como máximo desde que una incidencia es comunicada al responsable del servicio de limpieza designado por el adjudicatario hasta que la persona que la reporta recibe una respuesta con el estado y gravedad de la misma, y con las soluciones o medidas que se van a adoptar para su resolución.

Tiempo de Solución (TS)

El tiempo de solución corresponde con el periodo de tiempo que transcurre desde que se comunica la incidencia (y no desde que se da la respuesta) hasta que ésta queda resuelta de forma satisfactoria y se notifica a las partes implicadas. Quizás no se pueda dar solución directa pero se ha dado una solución alternativa al problema que satisface a todos, esto también es válido.

TIEMPOS DE RESPUESTA		
Tiempo de Atención		≤ 10 minutos
Tiempo de Solución	Emergencia (1)	≤ 10 minutos
	Ordinario (2)	≤ 2 horas

(1) Avisos tipo Emergencia: Serán de máxima prioridad y se atenderán de inmediato si el personal de servicio no está realizando otro servicio de las mismas características. No obstante nunca sobrepasará 10 minutos.

(2) Avisos tipo Ordinario: Estos se considerarán de prioridad baja y se atenderán salvo imprevistos antes de 2 horas.

5.4.- Repuestos y dotación de material

- El adjudicatario asumirá el coste, almacenamiento y reposición de todos los enseres materiales, productos de limpieza y maquinaria necesarios para la prestación del servicio, disponiendo en todo momento de los recursos materiales necesarios para su ejecución.
- El mantenimiento y la conservación de la maquinaria, útiles y herramientas que precise la empresa adjudicataria para realizar su trabajo, serán a su cargo, no responsabilizándose la AGENCIA EFE, en ningún caso, de las averías o anomalías que se pudieran registrar al efecto.
- Los consumibles como celulosa, lavavajillas, gel de manos, etc. serán, junto con la energía eléctrica y el agua, por cuenta de la AGENCIA EFE. La empresa adjudicataria será responsable del adecuado uso de estos medios por parte del personal de limpieza.
- Todos los productos, material de limpieza y maquinaria que oferte la empresa adjudicataria se depositarán físicamente en las instalaciones de la AGENCIA EFE, pudiendo ésta, controlar su estado y dotación. La AGENCIA EFE, dentro de sus edificios, proporcionará a la empresa adjudicataria un local suficiente que le sirva de almacén de productos, útiles y maquinaria de limpieza.
- La AGENCIA EFE se reserva el derecho de poder supervisar los materiales, útiles y maquinaria que se utilicen en los centros, debiendo la empresa adjudicataria, acatar las objeciones que se puedan producir sobre cualquier producto o maquinaria, procediendo a su cambio inmediato.
- El adjudicatario deberá proveer al principio del contrato una lista con los precios de los consumibles de limpieza.
- Se presentará al Responsable del Contrato por parte de EFE una relación codificada y detallada de los materiales y útiles a emplear en el servicio, con sus características técnicas e instrucciones de uso.
- Se indicará claramente las zonas donde se utilizará cada uno de los diferentes recursos materiales.
- Las técnicas, útiles y productos aplicados impedirán, salvo causa justificada, el levantamiento de polvo u otras partículas y su expansión. Igualmente minimizarán la emisión de ruidos.
- Cumplirán con la legislación vigente. Queda prohibido el uso de cualquier producto, maquinaria, o aparato que implique impacto ambiental, en función de la normativa vigente

- Cualquier modificación o sustitución por cualquier causa de los recursos materiales ofertados deberá ser previamente autorizada por EFE.
- EFE se reserva el derecho de revisar sin previo aviso la existencia y adecuado uso de los recursos materiales ofertados.

a) PRODUCTOS DE LIMPIEZA

- Los materiales y productos que se utilicen, serán de primera calidad y adecuados a las funciones a realizar y superficies, objetos y bienes a tratar; sin que se impliquen más riesgo para las personas y bienes usuales o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización; los riesgos susceptibles de provenir de la prestación servicio, deben ser puestos en conocimiento previo de la AGENCIA EFE por medios apropiados.
- El personal de limpieza, durante la ejecución de las distintas tareas, no podrá utilizar productos de limpieza que no estén etiquetados e identificados con arreglo a la normativa vigente.
- El oferente incluirá en su oferta los precios de estos consumibles por separado.
- El tipo de productos a emplear serán los habituales para este tipo de servicio: jabones, desinfectantes, desincrustantes, limpia-cristales, ceras antideslizantes, etc., y deberán contar con el visto bueno EFE, que podrá excluir determinados productos y/o incorporar otros nuevos.
- Serán desechados aquellos productos con fecha de caducidad sobrepasada o aquellos otros para los que existan sospechas fundadas de toxicidad o de cualquier otra clase de riesgo para las personas, el mobiliario o los elementos de acabado y recubrimiento.
- La empresa adjudicataria deberá formar a los trabajadores en la dosificación correcta de los productos de limpieza usados en la prestación del servicio, de acuerdo con las normas de los fabricantes y según las acreditaciones medioambientales, en las medidas preventivas adicionales que se deban tomar, y en los riesgos laborales que conlleva su manipulación o empleo inadecuado.
- EFE se reserva el derecho de revisar sin previo aviso la existencia y adecuado uso de los productos ofertados.

b) MATERIALES Y EQUIPOS

- Como norma general para la limpieza de pavimentos se utilizará el sistema de limpieza con mopas de microfibra.
- En los lugares en que no sea posible el uso de este sistema, se emplearán fregonas de tiras (nunca de hilos).
- Se dispondrá de un sistema de señalización para pavimentos húmedos.
- Los materiales y equipos a emplear serán los de uso habitual en este servicio:
 - Bayetas de distintos colores para diferenciar las empleadas en WC, despachos o mobiliario.
 - Guantes de goma diferentes para WC, despachos y mobiliario.
 - Estropajos.
 - Fregonas de tiras.
 - Cubos, escurridores, bañeras para mopa de microfibra.
 - Mopas, raquetas, borreguitos limpia cristales.
 - Palos telescópicos.
 - Carros de limpieza. Este apartado debe de especificarse en la oferta.
 - Bolsas verdes de PVC de 200 galgas para contenedores de 30 litros.
 - Bolsas negras de PVC de 150 galgas para contenedores de 30 litros.
 - Bolsas grises de PVC de 70 galgas para contenedores de 15 litros.
 - Carros de recogida de bolsas de residuos. Este apartado debe de especificarse en la oferta.
- El material y el equipamiento empleado se limpiará y almacenará según el protocolo que presentará el adjudicatario.

c) MAQUINARIA

Se detallará, en la oferta, los tipos de maquinaria, para las diferentes áreas.

- Aspiradores de polvo
- Aspiradores de agua
- Fregadoras industriales
- Rotativas
- Barredora

***La maquinaria deberá de disponer de la etiqueta A de eficiencia energética**

5.5.- Organización del Servicio

5.5.1.- Personal de Limpieza.

- La empresa adjudicataria deberá aportar los medios personales necesarios para el cumplimiento del servicio, así como los conocimientos técnicos adecuados de forma que éstos puedan ser contrastados por la AGENCIA EFE.
- Para la prestación del servicio en la Sede Central no se permitirá la subcontratación, los empleados deberán pertenecer a la plantilla del adjudicatario de este concurso, perimiéndose la subcontratación del servicio en las Delegaciones nacionales. Las empresas que no dispongan de implantación a nivel nacional y deban subcontratar para la prestación del servicio en las Delegaciones, deberán presentar junto con la memoria técnica, la relación de proveedores que prestarán servicio en cada una de las Delegaciones, para la supervisión y aprobación por parte de la Agencia EFE. Agencia Efe se reserva el derecho de solicitar el cambio de cualquier proveedor subcontratado durante la vigencia del contrato.
- La empresa adjudicataria deberá contar con el personal preciso para atender las obligaciones de este servicio, dicho personal dependerá del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de adjudicatario del servicio y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, Seguridad Social y Seguridad e Higiene en el Trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la AGENCIA EFE, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.
- El personal del servicio de limpieza deberá diariamente firmar en el control de presencia asignado al efecto
- La empresa adjudicataria deberá sustituir las ausencias de los trabajadores adscritos al servicio, que por enfermedad, permisos, vacaciones u otras causas, se produzcan. Estas sustituciones serán comunicadas por el adjudicatario de forma precisa para poder garantizar la ejecución del servicio en las condiciones pactadas, debiendo indicar la identidad del sustituido y del sustituto. Cualquier sustitución o cambio deberá ser aprobado por la AGENCIA EFE. Las sustituciones se llevarán a cabo por personal con la misma cualificación profesional que el de la persona a la que sustituyan.
- Las variaciones de plantilla no afectarán, por sí mismas y en caso alguno, a las condiciones del contrato ni repercutirán sobre el régimen de precios establecidos.
- La empresa adjudicataria se compromete a tener debidamente dado de alta a todo el personal afecto a este servicio en la Seguridad Social y cumplir todas las obligaciones legales contractuales respecto del mismo, debiendo acreditarse el pago de las cotizaciones sociales ante la AGENCIA EFE, siendo causa de resolución del contrato el estar al descubierto en las referidas cuotas, así mismo y con carácter general dará cumplimiento a lo establecido en el Convenio Colectivo de aplicación y se cumplirá lo que se establece sobre Seguridad e Higiene en el trabajo.
- A tales efectos la empresa adjudicataria entregará mensualmente los TC1 y TC2 de los empleados que actualmente presten sus servicios en la empresa y concretamente en el servicio de limpieza objeto de este Pliego.

- La empresa adjudicataria al inicio del contrato deberá entregar a la AGENCIA EFE una relación nominativa del personal de limpieza, debiendo solicitar autorización de la AGENCIA EFE, para cualquier variación que realice en tal relación.
- Se llevará permanentemente actualizada la tabla de personal asignado a este servicio con la información que corresponda.
- El adjudicatario es libre de proponer la plantilla del personal más adecuada, la estructura de recursos humanos y sus horarios correspondientes para realizar el servicio de limpieza en el edificio de la forma más eficiente posible. Sin embargo en cualquier caso debe justificar su propuesta indicando de forma detallada en qué consiste la misma, el perfil de cada puesto y la distribución de las horas anuales.
- En el ANEXO I se adjunta relación, con categorías, antigüedad y jornadas, del personal que pertenece a las empresas actuales que han llevado la limpieza objeto de este contrato. La empresa que resulte adjudicataria subrogará el citado personal, en las condiciones recogidas en los Convenios Colectivos del Sector de Limpieza de Edificios y Locales de cada una de las Comunidades autónomas donde se prestará el servicio.

d) PERSONAL DE MANDO.

- Al frente del personal de limpieza, la empresa adjudicataria pondrá un encargado en turno de mañana y otro en turno de tarde, quienes de forma permanente controlarán los trabajos a realizar y revisarán el buen rendimiento de sus operarios y el resultado final de las operaciones, manteniendo la calidad del servicio. Será interlocutor en el centro de trabajo entre la empresa y la AGENCIA EFE.
- Las personas designadas a tales efectos deberán encontrarse localizables en todo momento, y serán interlocutores inmediatos con la persona de contacto que designe la AGENCIA EFE para resolver los problemas cotidianos que plantee la prestación del servicio, por lo que deberá tener los debidos conocimientos de la actividad objeto de este contrato, de forma que cuente con poder de decisión suficiente para adoptar resoluciones en el momento que sean necesarias.

e) SERVICIO DE RETÉN DE GUARDIA.

- Con objeto de poder atender en todo momento cualquier emergencia, se deberá establecer un retén de guardia, independientemente del servicio usual asignado. Este retén deberá atender las incidencias que se produzcan en un plazo máximo de 4 horas.
- Los oferentes deberán indicar en su oferta la dimensión de esta brigada.

f) FORMACIÓN

- El personal de limpieza asignado al contrato deberá poseer la formación necesaria para la prestación del servicio.
- El adjudicatario estará obligado a proporcionar al personal, los cursos de reciclaje y actualización necesarios para la mejora de la prestación del servicio.
- El adjudicatario tendrá la obligación de formar a su personal en medidas preventivas y de seguridad laboral, tanto en aspectos técnicos relacionados con su trabajo, como en aspectos generales de seguridad laboral y riesgos laborales.

g) PRESENTACIÓN Y UNIFORMIDAD

- Todo el personal, tanto masculino como femenino, irá perfectamente uniformado y limpio con el distintivo de la empresa. Los uniformes y distintivos serán por cuenta de la empresa adjudicataria. Todo el personal se someterá a cuantas normas de control y seguridad sean establecidas.
- El personal del servicio estará dotado de uniformes completos, que se renovarán periódica e individualmente, con la identificación del adjudicatario, la tarjeta de identificación de los edificios y de los demás distintivos que exijan las normas legales y reglamentarias aplicables.
- El personal asignado del adjudicatario mantener una correcta imagen tanto en su aspecto exterior (vestimenta, aseo, etc.) como en su comportamiento educado y amable a visitantes y trabajadores de AGENCIA EFE.
- Cuando el personal no proceda con la debida corrección, o sea evidentemente poco cuidadoso con el desempeño de su cometido, EFE podrá exigir al adjudicatario que sustituya al trabajador que es motivo de conflicto. Para ello EFE se reserva el derecho de admisión en la plantilla de trabajadores adscritos al servicio, estando la empresa obligada a realizar los cambios que de forma justificada le sean solicitados por los responsables de el edificio.

5.5.2.- Sistema de Gestión

La empresa adjudicataria deberá de disponer de un sistema de gestión cuyas principales funcionalidades serán:

- Gestión de las incidencias.
- Programación de todas las tareas de limpieza
- Planificación actualizada de Frecuencias.
- Gestión de órdenes de trabajo para peticiones especiales.
- Gestión de personal.
- Gestión de contratos.
- Gestión documental.
- Ordenes de certificación.

El adjudicatario elaborará informes periódicos que aportarán información sobre las variables del servicio en general, permitiendo el control de los indicadores de calidad y rendimiento necesarios para poder emprender acciones correctivas.

Mensualmente se elaborarán los informes correspondientes para ser entregados al responsable del servicio designado por AGENCIA EFE. Estos informes serán facilitados en soporte informático, y contendrán información como:

- Variaciones de la plantilla.

- Trabajos especiales realizados.
- Relación de Incidencias de limpieza.
- Cuantificación de los indicadores (ver punto 6 del pliego)

5.6.- Gestión de Residuos

El adjudicatario prestará un servicio de Gestión de Residuos que contribuya a alcanzar los objetivos de EFE en materia de reciclaje y que, a su vez, cumpla con las especificaciones establecidas en este documento.

La gestión de los residuos generales recoge el conjunto de actividades encaminadas a dar a los residuos producidos en el edificio el destino final más adecuado de acuerdo con sus características y en orden al tratamiento que, como tales, se dispone a la garantía de la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales. Esta gestión comprende las operaciones de recogida selectiva y almacenamiento.

Recogida (sede Central)

- En cada planta, se ubicarán los contenedores de residuos de cada tipo según corresponda, en las diferentes zonas (ejemplo: zona reprografía, contenedores de papel).
- Con la frecuencia necesaria para asegurar que siempre existe espacio libre en estos contenedores, el personal de limpieza realizará el vaciado de los mismos en los contenedores de recogida selectiva dispuestos en las plantas técnicas, designadas como puntos de recogida intermedios. El oferente presentará un plan de frecuencias para su aprobación.

Almacenamiento (sede Central)

- El personal de limpieza irá vaciando los contenedores de las plantas en otros de gran volumen cuya ubicación será establecida por EFE de manera que cuando se vayan a completar con antelación suficiente se avisará a la empresa de reciclaje para su recogida.
- En una primera fase este aviso es necesario hasta que se estimen frecuencias de recogida en función de la generación de residuos que se detecte. Una vez establecidas estas frecuencias para cada tipo de residuo, la contratista de reciclaje acudirá sin que sea necesario dicho aviso a no ser que se detecte un aumento de volumen puntual, o bien que se vaya a superar el plazo máximo de recogida según la legislación vigente en cuyo caso se procederá a realizar la retirada.
- El responsable de la limpieza del edificio debe tener formación medioambiental, preferiblemente especializada en la gestión de los residuos.

- La empresa adjudicataria deberá mantener los contenedores y las zonas donde están ubicados en perfecto estado de limpieza.

5.7.- Inspección y Auditorías

- AGENCIA EFE nombrará un responsable de su plantilla, quién controlará que las Prescripciones Técnicas y el Contrato se lleven a efecto satisfactoriamente, pudiendo inspeccionar los trabajos realizados así como que el número de personas de limpieza asistentes en el Centro de trabajo coinciden con las contratadas.
- AGENCIA EFE, con la asistencia de un representante de la adjudicataria, podrá practicar periódicamente controles de calidad, cuyos resultados se reflejarán por escrito en el informe correspondiente y del cual se entregará una copia al adjudicatario.
- AGENCIA EFE, con el fin de garantizar el nivel de calidad del servicio e introducir mejoras que mantengan los altos niveles de servicio, podrá encargar a empresas externas la realización de auditorías, para lo que el oferente deberá facilitar todo el material e información que se le requiera a tales efectos. El resultado de la auditoria, en su caso, será puesto en conocimiento del adjudicatario, para que adopte las medidas necesarias para subsanar, si los hubiere, los errores o defectos detectados.

El coste de las auditorías a través de empresa externa, será íntegramente repercutido sobre el adjudicatario, siendo variable y sin superar, en ningún caso, lo expuesto a continuación:

PLANNING AUDITORIA EXTERNA

SEDE – 2 auditorías a lo largo del contrato (4 años)

DELEGACIONES – 4 auditorías anuales en Delegaciones Nacionales de forma aleatoria.

- En caso de que AGENCIA EFE considere que el servicio se ha prestado inadecuadamente, además de la exigencia de la inmediata corrección del defecto, podrá establecer penalizaciones (ver punto 6.2 Penalizaciones).

6.- INDICADORES PARA LA MEDICION DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Como consecuencia de los criterios enunciados para la definición, operación y desarrollo del servicio de limpieza se establecen, los indicadores que van a medir el nivel de servicio que se está obteniendo.

6.1.- Tabla de indicadores de Limpieza Integral

- **IDL1 Sirve para analizar el grado de cumplimiento de las tareas de limpieza programadas y documentadas en el Plan de tareas.**
 - Este indicador es absolutamente crítico pues de él y de su estrategia va a depender en gran parte la condición, calidad de servicio. Y condición del Activo.
 - Su forma de cálculo es mediante la relación entre N° de frecuencias realizadas y el N° frecuencias planificadas multiplicadas por 100.
- **IDL2 Sirve para analizar el índice de satisfacción sobre el servicios. que se determinan a partir de la encuesta anual, por debajo de una satisfacción del 80% no se obtienen puntos.**
- **IDL3 Sirve para analizar la solución de las incidencias.**
 - Este indicador sirve para verificar la calidad del servicio suministrado por parte de la empresa proveedora de servicios en relación en su capacidad de solución ante un evento de limpieza.
 - La forma de cálculo es la relación entre el tiempo de solución previsto y el tiempo de solución medio de las incidencias que tengan su origen en el contrato por 100
- **IDL4 Absentismo. Sirve para analizar el grado de absentismo del personal del servicio.**
 - Se calcula a partir del número de personas presentes en el servicio con relación al número de personas previstas/ofertadas.
- **IDL5 Sirve para verificar el cumplimiento de normativas. En este apartado la tolerancia es cero, el incumplimiento del alguna de las normativas de aplicación al servicio se penaliza con la no obtención de puntos.**

LIMPIEZA					
COD.	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	OBJ.	FREC.	PUNT.
IDL1	Frecuencias realizadas	$(\text{N}^\circ \text{ frecuencias realizadas} / \text{N}^\circ \text{ frecuencias totales planificadas}) \times 100$	$100 > \text{Resultado} \geq 90$	Bimens.	20
			$90 > \text{Resultado} \geq 50$		9 - 19
			$50 > \text{Resultado} \geq 30$		0 - 9
IDL2	Índice satisfacción	Satisfacción cliente interno	$> 80\%$	Semestral.	10
			$< 80\%$		0
IDL2	Índice satisfacción	Satisfacción cliente externo	$> 80\%$	Semestral.	10
			$< 80\%$		0
IDL3	Solución incidencias	$(\text{Tiempo solución medio} / \text{Tiempo solución previsto}) \times 100$	$\text{Resultado} \leq 100\%$	Bimens.	20
			$\text{Resultado} > 100\% \leq 130\%$		19-0
			$\text{Resultado} > 130\%$		0
IDL4	Absentismo	$(\text{N}^\circ \text{ Personas servicio} / \text{N}^\circ \text{ Personas previstas}) \times 100$	100	Bimens.	25
			$80 > \text{Resultado} \geq 99$		15-24
			$70 \leq \text{Resultado} < 79$		0-14
IDL5	Cumplimiento Normativas	$(\text{N}^\circ \text{ normas aplicadas} / \text{Total normas}) \times 100$	100	Bimens.	15
			< 100		0
			TOLERANCIA CERO		Tolerancia Cero

6.2.- Penalizaciones

Alineado con el resultado de estos indicadores, EFE si así lo decide, puede establecer penalizaciones económicas en dos vertientes

➤ Renovación del Contrato

- Si la puntuación alcanzada por el CONTRATISTA a lo largo del año de actividad del servicio es manifiestamente inferior a 85, será posible causa de rescisión de la relación contractual.

➤ Impacto económico

ESQUEMA DE PENALIZACIÓN	
Puntos de Autoevaluación	Impacto en el Importe del Contrato en %
100-85	0,00%
84-80	-2,50%
79-75	-4,00%
74-70	-6,00%
65-70	-8,00%
0-65	-12% y rotura de contrato
0-50	

7.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

7.1.- Logística

La entrada, carga y descarga de materiales, así como la zona en que permanezcan éstos en depósito deberá ser acordada con antelación con el Departamento Responsable de EFE; tanto para las tareas a realizar como para el mantenimiento de stocks.



8.- OPTIMIZACION DE LA OFERTA

Con el objetivo de poder optimizar la oferta, los participantes podrán visitar las distintas instalaciones de la Agencia EFE a fin de analizarlas físicamente y valorar el servicio a prestar.

Todas las visitas deberán coordinarse con el órgano de contratación indicado en el Pliego Administrativo aportado para esta licitación.

Durante las visitas, queda totalmente prohibida la consulta con el personal de Agencia EFE, de cualquier aspecto referente al la licitación, limitándose únicamente a cuestiones relativas a la idiosincrasia de las instalaciones y la operativa del servicio a prestar en las mismas.

ANEXO I NORMATIVA Y REGLAMENTOS A APLICAR

Esta relación de normas y reglamentos es de obligado cumplimiento, pero no se entiende como limitante de forma que serán también de obligado cumplimiento todas aquellas normas y reglamentos de ámbito nacional o local así como todas sus posibles modificaciones, actualizaciones o nuevas legislaciones, que tendrán que ser comunicadas a EFE, por parte de la ADJUDICATARIA a nuevas normas.

PREVENCIÓN DE RIEGOS LABORALES

- LEY 31/95, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales (incluye las modificaciones realizadas por la LEY 54/03 de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales).
- REAL DECRETO 39/97, de 17 de enero, por el que se aprueba el REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN
 - REAL DECRETO 604/2006, de 19 de mayo, por el que se modifican el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y el Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción.
 - REAL DECRETO 780/98, de 30 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- REAL DECRETO 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.

Modificado según

- CORRECCIÓN de errores del Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido. (BOE num. 71 de 24 de marzo de 2006)
- CORRECCIÓN de erratas del Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido. (BOE num. 62 de 14 de marzo de 2006)
- REAL DECRETO 1311/2005, de 4 de noviembre, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos derivados o que puedan derivarse de la exposición a vibraciones mecánicas.



- REAL DECRETO 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- REAL DECRETO 1215/97, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- REAL DECRETO 2177/2004, de 12 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo en materia de trabajos temporales en altura.
- REAL DECRETO 773/97, 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual. Y la "Guía Técnica para la utilización por los trabajadores en el trabajo de los equipos de protección individual"
- REAL DECRETO 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- REAL DECRETO 485/97, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- (Normas que siguen las prescripciones mínimas establecidas en las Directivas europeas 89/391/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 92/57/CEE, de establecimiento de condiciones mínimas en materia de salud y seguridad en el trabajo, y sobre la utilización y el mantenimiento de maquinaria y de equipos de trabajo).

ANEXO II SUPERFICIES DE LIMPIEZA

PROVINCIA	DIRECCION	M2	M2 CRISTAL	TIPO PAVIMENTO	EMPLEADOS EFE	ASEOS
MADRID (SEDE CENTRAL)	AVDA. BURGOS 8 - B (EDIFICIO GENESIS)	8400	5000	CERAMICO	600	4
ALICANTE	TENIENTE CORONEL CHAPULI, 2	70	22	TARIMA FLOTANTE	2	1
LAS PALMAS DE GRAN CANARIAS	LUIS DORESTE SILVA,105	98	33	LINOLEO	8	2
LOGROÑO	DANIEL TREVIJANO, 2 -1ª	140	9	TARIMA FLOTANTE	5	1
MELILLA	TENIENTE AGUILAR DE MERA, 1	25	2	TERRAZO	1	1
MERIDA	PLAZA DE ESPAÑA, 7	120	30	LINOLEO	8	2
OVIEDO	MILICIAS NACIONALES, 5 -1º D	200	25	TERRAZO	6	2
PALMA DE MALLORCA	GENERAL RIERA, 1 - 4º C	145	23	GRANITO	6	2
PAMPLONA	SAN FERMIN, 10	100	23	TARIMA FLOTANTE	10	2
SANTANDER	PASAJE DE PEÑA. 2 -2	150	8	CERAMICO	6	2
SANTIAGO DE COMPOSTELA	RUA DO VILAR, 30 -32, 1º D	250	28	CERAMICO	8	2
SEVILLA	PLAZA NUEVA, 10 -2	280	100	TARIMA FLOTANTE	25	2
TENERIFE	MILICIAS DE GARACHICO, 1 - 5º, OFI 58	90	6	CERAMICO	8	1
TOLEDO	CUESTA DEL AGUILA, 17	140	12	LINOLEO	6	2
VALENCIA	GRAN VIA GERMANIAS, 8 - 1ª	162	20	VINILICO	22	2
VALLADOLID	SANTIAGO, 17	200	15	LINOLEO	6	2
VITORIA	ARCA, 2 - 2º	200	175	TARIMA FLOTANTE	8	2

