

EXPEDIENTE S-06356-2023
SERVICIO DE LIMPIEZA E HIGIENIZACIÓN CRTVE EN
ANDALUCÍA, CANARIAS Y MURCIA

PLIEGO CONDICIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es establecer las condiciones técnicas que habrán de regir para la contratación y la prestación de los servicios de limpieza e higienización en los edificios, locales y dependencias de la Corporación RTVE en Andalucía (incluye Ceuta y Melilla), Canarias y Murcia. Dicho servicio consistirá en:

- Realización de las tareas de limpieza e higienización propiamente dichas junto con la descripción, detalle y frecuencias genéricas de los trabajos a realizar durante la prestación del servicio.
- Suministro, mantenimiento y reposición periódica de los equipos, materiales, útiles, herramientas y maquinaria de trabajo.
- Suministro de productos de limpieza e higienización.
- Suministro y reposición de consumibles y equipos de dotación de aseos, office y zonas comunes.
- Suministro, instalación y mantenimiento de contenedores higiénicos para los aseos femeninos, bacteriostáticos, ambientadores y alfombras antisuciedad para los distintos Centros de CRTVE.

El objetivo final que se pretende mediante la presente licitación es proporcionar un alto nivel de limpieza que sea homogéneo en todos los edificios, locales, dependencias e instalaciones de CRTVE, de manera que la limpieza ayude a la buena imagen y reputación de CRTVE y contribuya a crear un ambiente higiénico adecuado para el personal y visitantes que utilizan las instalaciones.

2. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN.

2.1. Ámbito territorial.

El ámbito de actuación territorial serán las sedes de CRTVE ubicadas en territorio español en las comunidades autónomas Andalucía (incluye Ceuta y Melilla), Canarias y Murcia, divididas en Centros de Producción (CP), Centros Territoriales (CCTT), Unidades Informativas (UI) y Centros Emisores (CE).

Los inmuebles en donde se prestará el servicio de limpieza e higienización se encuentran distribuidos por comunidad autónoma tal y como se detalla en el cuadro siguiente, con los metros cuadrados aproximados. En cualquier caso, en el Anexo I “Listado de Centros” se amplía información sobre localizaciones y direcciones para los diferentes lotes.

Comunidad Autónoma	N.º de centros	Metros cuadrados
ANDALUCÍA	26	19.210,38
CANARIAS	13	11.025,10
MURCIA	9	5.034,33
CEUTA	1	210,00
MELILLA	2	285,34

2.2. División en lotes

El objeto del contrato queda dividido en 3 lotes distribuidos por comunidades autónomas de la siguiente forma:

Nº de lote	Sedes del lote
1	Andalucía, Ceuta y Melilla
2	Canarias
3	Murcia

3. ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios de limpieza se prestarán en el conjunto de inmuebles y zonas descritas a continuación, actuando sobre los suelos, pavimentos, techos, paredes, mobiliario fijo y móvil y equipamiento que se detallan en el presente pliego.

El servicio incluye, a título orientativo y sin perjuicio de la existencia de otra tipología de estancias:

- Limpieza de baños, aseos, duchas y vestuarios (incluyendo sanitarios, lavabos, espejos, encimeras, suelos, techos, rejillas de ventilación y paredes).
- Limpieza de hall, pasillos, vestíbulos, accesos, garitas de seguridad, salas de espera, salas de descanso, recepciones, escaleras, zonas comunes interiores y, en definitiva, cualquier estancia de circulación interior de la que goce el edificio o instalación en cuestión.
- Limpieza de despachos, salas de reunión y salas de juntas.
- Limpieza de salas de control, locutorios, cabinas, unidades móviles, salas de grabación, salas de cámaras, salas polivalentes, etc.
- Limpieza de auditorios, salas de conferencia y salas de formación.
- Limpieza de cristales y ventanas, tanto interiores como exteriores barandillas, pomos, paneles cristal, muros de cristal interiores y exteriores

- Limpieza de fachadas exteriores y azoteas/cubiertas de los edificios e instalaciones.
- Limpieza de mobiliario existente en cualquiera de las estancias.
- Limpieza de ascensores y montacargas.
- Limpieza de almacenes de cualquier tipología, galerías de comunicación, y cuartos de conserjería.
- Limpieza de fondos documentales y archivos.
- Limpieza de estudios, platós, camerinos y salas de maquillaje.
- Limpieza de office, cafeterías, salas y equipos de vending. La limpieza de estas estancias procederá cuando la explotación de dichas estancias no corresponda a una contrata externa.
- Limpieza de gabinetes de servicios médicos o de atención sanitaria.
- Limpieza de viales, aceras, garajes interiores y exteriores, aparcamientos interiores y exteriores y pavimentos y/o zonas de circulación exteriores.
- Limpieza de toda tipología de talleres: instalaciones, pintura, decorados y atrezzo, luminotecnia, mantenimiento, sonido, climatización, servicios eléctricos, grupos operativos, etc. Esta tipología de estancias también incluirá los laboratorios de mantenimiento existentes.
- Limpieza de cuartos de limpieza y de almacenamiento de productos y útiles de limpieza.
- Limpieza de teclados, enchufes, botoneras, interruptores.
- Recogida de residuos, vaciado de papeleras y reposición de bolsas en las mismas.
- Suministro y reposición de consumibles higiénicos.
- Suministro, instalación y reposición de unidades higiénicas y alfombras anti-suciedad.
- Suministro, la instalación, reposición y mantenimiento de bacteriostáticos y ambientadores.

La relación de espacios donde se deberá prestar el servicio de limpieza e higienización presenta un carácter dinámico, y en un futuro podrían producirse ampliaciones o reducciones.

La empresa adjudicataria del servicio estará obligada a mantener las dependencias en buen estado de limpieza, en el más amplio sentido de la palabra y serán sus más esenciales obligaciones las contenidas en la cláusula cuarta de este Pliego.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que, en todos los edificios, sedes e instalaciones de la CRTVE, incluyendo aquellos que se puedan incorporar con posterioridad al inicio del contrato y durante la vigencia del mismo, se prestará un servicio de limpieza continuo que asegure un correcto estado de limpieza en todas y cada una de las estancias que forman parte del contrato, con el fin de mantener dichas instalaciones en un correcto estado de higiene y desinfección que aseguren una condiciones mínimas de seguridad sanitaria para los empleados, clientes y visitantes de CRTVE.

El servicio se realizará cumpliendo, como mínimo, las indicaciones y frecuencias que la CRTVE establezca en el presente pliego y en los anexos según sede. Todo ello sin perjuicio de las mejoras que el adjudicatario del servicio pudiera incluir en la prestación y ejecución del servicio.

El modelo de contratación estará basado en niveles de servicio.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el uso y la aplicación de los métodos, tecnología e innovación, materiales y consumibles que se indican en la oferta y adaptarlos o cambiarlos en base a las mejoras tecnológicas que puedan surgir en el mercado, con el fin de optimizar tiempo, recursos y consumos.

4.1. Catálogo de servicios.

Los trabajos de limpieza e higienización a prestar por la empresa adjudicataria se realizará de la siguiente manera:

4.1.1. Limpiezas programadas

– **Limpiezas rutinarias:** Serán aquellas limpiezas, que se realizará siguiendo una planificación coordinada previamente entre CRTVE y el supervisor de la empresa adjudicataria, aplicando las técnicas básicas de limpieza, su metodología y procedimientos tales como limpiezas profundas de aseos, así como limpiezas generales en despachos, salas de reuniones, estudios, etc.

– **Limpiezas generales:** Serán aquellas limpiezas desarrolladas con carácter periódico, realizándose con profundidad en superficies (incluidos paredes, techos y mobiliario). Siempre de acuerdo con la planificación del servicio, se limpiarán paredes, techos, cristales, ventanas, persianas, estores, moquetas, mobiliario completo, puertas y armarios, lámparas, tubos fluorescentes, rejillas y conductos exteriores vistos del sistema de aire acondicionado.

CRTVE podrá solicitar a la empresa adjudicataria una limpieza de choque no programada en las zonas/estancias en las que considere que no se está obteniendo el nivel óptimo de limpieza, sin coste para CRTVE.

– **Limpieza de repasos o mantenimiento:** Serán aquellas limpiezas, no profundas, que por necesidades de la CRTVE deberán ser realizadas en diferentes zonas/estancias durante el día, tales como: aseos y vestuarios; zonas comunes como

pasillos, halles, escaleras; zonas de alto uso u ocupación como platós, camerinos, salas de espera, salas de descanso, comedores, office, etc.

En la tabla de valoración económica se especifica las zonas de “reposos” a realizar. Dentro de los repasos se realizará la reposición de consumibles las veces que fuera necesario. Quedarán incluidos dentro de este tipo de limpieza cualquier petición que durante el día pueda solicitarse a la empresa adjudicataria por parte de la CRTVE. Dichas peticiones, al realizarse por personal que presta el servicio durante el día por la empresa adjudicataria no supondrá coste adicional alguno para CRTVE.

4.1.2. Limpiezas especiales

– **Limpiezas extraordinarias/especiales:** CRTVE podrá solicitar a la empresa adjudicataria limpiezas extraordinarias especiales y/o urgentes que por circunstancias organizativas sean requeridas de forma extraordinaria. Este tipo de limpiezas serán objeto de petición, presupuesto, aprobación y facturación específica. El importe de este tipo de limpiezas extraordinarias especiales y/o urgentes deberá ser calculado de acuerdo con el tarifario de precios que se adjunta en el presente Pliego y/o en sus anexos.

A título enunciativo, por limpiezas extraordinarias o especiales habrá de entenderse todas aquellas que no estén contempladas dentro de las limpiezas programadas y que acarreen aprobación de presupuesto previa petición de CRTVE. Estas son: limpieza por obras, limpiezas por traslados o mudanzas, limpiezas por inclemencias meteorológicas, limpiezas por eventos especiales fuera de las sedes de RTVE, limpieza industrial de talleres, etc.

4.2.- Frecuencias de los servicios

Las frecuencias y repasos por cada uno de los centros de RTVE y zona se detallan en el Anexo II y Anexo III. Estas son a título enunciativo, no siendo limitativas en su contenido y pudiéndose ajustar las frecuencias a otras distintas, siempre que se garantice la conservación y realización adecuada del servicio y se indique y argumente el porqué de la variación.

En todas aquellas sedes y estancias cuya frecuencia de limpieza no sea diaria, las tareas de limpieza se ajustarán a la frecuencia de dichas zonas, realizando limpiezas a fondo en aquellas estancias o sedes cuya frecuencia sea mensual, trimestral o anual.

En la tabla que se incluye a continuación se detallan de forma general las tareas y frecuencias de limpieza e higienización a realizar en los edificios e instalaciones de CRTVE no admitiéndose coste adicional alguno en la limpieza e higienización de los mismos salvo las limpiezas extraordinarias especiales y/o urgentes previa petición de servicio y oferta por parte de CRTVE.

Tareas por zonas	Limpieza de mantenimiento o repasos	Limpiezas rutinarias	Limpiezas Generales
Limpieza de cristales exteriores, marcos, claraboyas, lucernarios, tragaluces, techos boxes por ósmosis y pértigas			Trimestral
Limpieza de cristales exteriores con góndola o andamio.			Semestral
Limpieza de cristales y marcos interiores de edificios y mamparas separadoras		Trimestral	Trimestral
Limpieza de cristales de controles y locutorios	Semanal	Semanal	
Limpieza de huellas en cristales	1 vez/día	1 vez/día	
Limpieza de persianas			Trimestral
Desempolvado de persianas		Mensual	
Limpieza y aspirado de cortinas y estores			Trimestral
Limpieza fachada edif. lavable			Anual
Limpieza de paredes y techos			Anual
Limpieza a fondo de paneles divisorios y paredes lavables, mamparas, zócalos y rodapiés			Trimestral
Eliminado de huellas en paneles de madera		Semanal	
Limpieza de falsos techos y luminaria			Anual
Limpieza y desinfección de botoneras, interruptores, pomos y pasamanos/barandillas.	1 vez/día	1 vez/día	
Limpieza enchufes y decorativos en zonas comunes		Mensual	
Limpieza de difusores de aire acondicionado y radiadores			Anual
Desempolvado de difusores de aire acondicionado y radiadores		Semanal	
Limpieza en profundidad de puertas y marcos		Quincenal	

Limpieza en profundidad (champuneado) de moquetas y alfombras			Anual
Aspirado de suelos enmoquetados		Días alternos	
Limpieza de manchas en suelos enmoquetados		Días alternos	
Tratamiento de suelos: cristalizado, decapado, aplicación de emulsiones			Anual
Mopeado de suelos	Diario	Diario	
Desmanchado de suelos	Diario	Diario	
Fregado de suelos		Días alternos	
Barrido y retirada de basura y restos de zonas que rodean los inmuebles, zonas de aparcamiento, calles y zonas de montaje		Semanal	
Limpieza del garaje con maquina industrial			Anual
Limpiezas de manchas de aceite e garaje con maquina industrial		Trimestral	
Limpieza de tiros de escalera y barandilla		Días alternos	
Tratamientos de acero inoxidable			Trimestral
Limpieza de ascensores (barrido y fregado del interior, incluyendo botonaduras interiores y exteriores)	1 vez/ día	1 vez/ día	
Aspirado de guías de ascensores		Semanal	
Limpieza de mobiliario y equipos de trabajo		Días alternos	
Tratamientos de mobiliario con productos adecuados			Mensual
Limpieza de teléfonos, teclado y equipos electrónicos de trabajo		Semanal	
Desempolvado y limpieza de armarios, estanterías y archivadores		Semanal	
Limpieza de tapicería y sillas tapizadas			Anual
Desempolvado de la sillería		Semanal	
Vaciado de papeleras	1 vez/día	1 vez/día	
Limpieza de microondas	1 vez/día	1 vez/día	
Limpieza interior de neveras		1 vez/día	
Limpieza exterior de neveras		Quincenal	
Limpieza de pizarras/flitcharts		1 vez/día	
Limpieza en profundidad de techos, paredes y puertas de aseos y		Mensual	Mensual

vestuarios. Desincrustado de duchas y sanitarios			
Limpieza de alicatado de aseos		Semanal	
Limpieza e higienización de aseos y vaciado de papeleras (sanitarios, espejos, mármoles, grifos, papeleras, dispensadores, puertas...)	2 veces/día aseos con mayor afluencia de personal)	1 vez/día	
Limpieza de Vestuarios	1 vez/día	1 vez/día	
Reposición de consumibles	2 veces/día (en lugares de más afluencia de personal)	1 vez/día	
Sustitución de contenedores higiénicos, bacteriostáticos, ambientadores y alfombras antisuciedad		Periodicidad estipulada por cada elemento	
Mopeado de suelos de zonas comunes	1 vez/día	1 vez/día	
Eliminación de manchas de suelos en zonas comunes	1 vez/día (atendiendo a servicios accidentales según necesidad)	1 vez/día	
Fregado de suelo de zonas comunes		Días alternos	
Vaciado de papeleras, ceniceros y recogida de cajas y restos de las zonas comunes	1 vez/día	1 vez/día	
Limpieza y desinfección de Servicios Médico	2 veces/día	1 vez/día	
Desempolvado de máquinas de vending		Días alternos	
Desempolvado de equipos de reprografía y ploteado		Días alternos	
Limpieza de extintores, BIEs, percheros, taquillas			Mensual
Limpieza de elementos de señalización y rótulos			Trimestral
Limpieza de Unidades Móviles		Demanda	
Asistencia a platos y salas colindantes durante la grabación y emisión de programas		Demanda	
Limpieza salas de maquillaje	3 veces/día		
Limpieza de los Controles	2 veces/día		
Limpieza de Redacciones Informativos	3 veces/día		
Limpieza de Redacciones de Programas	2 veces/día		

Control de los productos de limpieza		Semanal	
--------------------------------------	--	---------	--

Existen servicios sin una frecuencia estipulada (indicadas como demanda en la tabla anterior), pero con una duración corta en el tiempo, estos se realizarán bajo petición y deberán ser incluidos en la limpieza rutinaria sin coste adicional para la CRTVE.

Para la limpieza de teclados, pantallas, teléfonos, enchufes, botoneras e interruptores se considerará imprescindible que todos los trabajadores que desempeñen esta tarea hayan recibido la capacitación suficiente que asegure y garantice que no se verá afectado el normal funcionamiento de cualquier equipo. Únicamente se procederá a la limpieza de teclados y pantallas cuando éstos hayan sido desconectados o apagados por parte del personal de CRTVE.

La empresa adjudicataria se compromete, con carácter extraordinario, a colaborar en la resolución de situaciones de emergencia que se produzcan (nevadas, inundaciones de edificios, etc.)

Los detalles de la limpieza e higienización contenidos en el presente punto no son exhaustivos ni limitativos. CRTVE podrá variar su frecuencia en función de la necesidad. No obstante, la empresa adjudicataria del servicio estará obligada a proveer cualquier servicio adicional de limpieza, dentro de los ya especificados, al objeto de conseguir un nivel óptimo de calidad del servicio.

4.3.- Planificación de tareas

En el primer mes de inicio del servicio, la empresa adjudicataria deberá detallar la planificación de trabajos a realizar indicando las cabeceras de gama y gamas que se realizarán diariamente, días alternos, semanalmente, quincenalmente, mensualmente, bimestralmente, trimestralmente, semestralmente, anualmente y cualquier otro tipo de frecuencia que pudiera contemplarse.

Esta tabla se deberá presentar en base a la descrita en la Oferta Técnica, con todas las aportaciones que las empresas licitadoras consideren necesarias en base a su experiencia, indicando el tipo de maquinaria, los utensilios y la calidad de los productos a utilizar, así como aquellos que consideren más apropiados para el correcto desarrollo del servicio en base a los requerimientos de CRTVE. En ningún caso se podrá eliminar ninguna de las que se enumeran en el presente Pliego, sin justificación previa.

La empresa adjudicataria deberá presentar la planificación anual (fecha de realización), de las tareas o rutinas de limpieza a realizar con periodicidad superior al mes, consideradas como limpiezas generales para el año en curso del servicio objeto de este Pliego, es decir, las fechas de realización de las frecuencias de limpiezas con

periodicidad igual o mayor a la mensual, como, por ejemplo, limpieza de cristales, techos, moquetas, etc. Dicha información será cargada en la herramienta de gestión del servicio GIDISA de la CRTVE para el seguimiento y control del servicio. Posteriormente y antes que finalice el año en curso, la empresa adjudicataria deberá presentar a CRTVE la misma planificación mencionada anteriormente para los años sucesivos de duración del contrato, estableciendo las fechas de realización de este.

Así mismo, la empresa adjudicataria realizará una planificación de las tareas rutinarias a realizar en cada uno de los edificios e instalaciones de CRTVE con el fin de poder cargar esa información en la herramienta de gestión de CRTVE para validación por parte de la empresa adjudicataria.

Toda la gestión, planificación, atención y resolución de incidencias, cumplimiento de tareas y documentación requerida necesaria será tramitada a través de la herramienta de gestión **GIDISA** de CRTVE.

A efectos de conseguir un servicio de limpieza lo más eficiente posible, basado en altos rendimientos y frecuencias de limpieza, así como un nivel de calidad en los servicios prestados, CRTVE exige a la empresa adjudicataria del servicio realizar ciertas tareas de limpieza usando maquinaria adecuada, sobre todo en aquellas zonas o espacios donde sea procedente hacerlo y, además, suponga un importante incremento en la calidad de la higiene y mayor eficiencia de la tarea a realizar.

Las empresas licitadoras podrán ofertar mejoras a lo requerido en el presente Pliego y sus Anexos y se hará necesario que la empresa adjudicataria aporte un protocolo de actuación en caso de situaciones altamente peligrosas con el fin de evitar o limitar la propagación de enfermedades víricas a través del contacto mediante superficies o bien por dispersión aérea.

Adicionalmente, se exigirá un plan o un programa de prácticas de prevención entre los trabajadores de la empresa adjudicataria basado en medidas preventivas para evitar la propagación de enfermedades infecciosas tanto en el uso y/o remoción de equipos de protección individual, así como en el caso de sospechas de personas contagiadas.

4.4.- Gestión y recogida de residuos.

El tratamiento y eliminación de los residuos que se generen, corren a cargo de la CRTVE. No obstante, la recogida y gestión de los residuos generados en los centros de CRTVE hasta ser depositados en el contenedor correspondiente del punto limpio más próximo, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, la cual tendrá que cumplir la normativa y protocolos vigente al respecto.

La empresa adjudicataria realizará el traslado de cualquier tipo de residuos desde los puntos de reagrupación señalados, hasta los puntos de almacenamiento intermedios correspondientes y/o hasta los contenedores más próximos.

La empresa adjudicataria, procederá a tratar los residuos del servicio diario de forma selectiva, depositándolos en los contenedores correspondientes, según el tipo de material.

Para la recogida selectiva de residuos se utilizarán las bolsas de colores dependiendo que se trate de cartón, plástico, vidrio o deshechos en general.

4.5.- Sensibilización con el medio ambiente.

El servicio de limpieza e higienización tiene un grado de implicación amplio y directo con el medio ambiente. Por eso se tiene que fomentar y dar a conocer procedimientos, conductas y actitudes de responsabilidad y respeto basados en la ecología y la sostenibilidad. Las acciones se deben materializar a través de la CRTVE y la empresa adjudicataria de forma activa y voluntaria, entendiéndolas como un bien recíproco para todos y no como una actividad meramente empresarial.

Todas las acciones a realizar tendrán en cuenta la **sostenibilidad y el respeto por el medioambiente:**

- Prevenir la contaminación minimizando el consumo de recursos naturales, eliminando nuestros residuos de manera responsable y reciclando los materiales que utilicemos.
- Reducir el consumo de agua y productos químicos en el empleo de maquinaria
- Revisar nuestros objetivos medio ambientales para asegurar que sean adecuados y viables.
- Tener el compromiso de mejorar de forma continua el sistema de gestión medioambiental.

CRTVE y la empresa adjudicataria deben de ser conscientes de la importancia del cambio climático en el planeta y del tremendo impacto de las emisiones de CO₂. Por ello ambos deberán adoptar el compromiso de trabajar conjuntamente con el objetivo de:

- Buscar productos más eficientes y menos contaminantes. En este punto interesa el empleo uso de maquinaria eléctrica de alto rendimiento para la limpieza tanto de zonas interiores como exteriores, así como la utilización de maquinaria altamente eficiente en cuanto a consumo de agua y productos químicos de limpieza se refiere.
- Desarrollar procesos óptimos que reduzcan el consumo de productos químicos.
- Proponer test de productos sostenibles o no contaminantes.
- Uso de papeles de tipo ecológicos y/o reciclados.
- Estudiar la implantación del uso de bolsas de basura biodegradables.

- Garantizar por parte de la CRTVE que se hace una buena eliminación selectiva de residuos.
- Garantizar el uso de nuevas tecnologías que reduzcan el consumo de papel en los equipos de dotación de aseos.
- Dosificadores de productos.

4.6. - Ampliación o reducción del servicio.

Si por necesidades organizativas de CRTVE, se tuvieran que reducir o ampliar las instalaciones, se actuará según lo dispuesto en la cláusula 18ª del anexo II del pliego de condiciones generales.

Todas las futuras ampliaciones o nuevas contrataciones que supongan la creación de un puesto de trabajo, por parte de la empresa adjudicataria, para la realización del servicio serán personal de nueva contratación, con una antigüedad no superior a 1 año.

5. RECURSOS NECESARIOS

5.1. Recursos Humanos

La empresa adjudicataria está obligada a contar en todo momento con personal con la cualificación y capacitación suficiente para realizar la prestación de los servicios de limpieza cumpliendo con los niveles de calidad exigidos en este pliego, y gestionar cuántas suplencias o puntas de trabajo sean necesarias para conseguir una prestación de servicio adecuada.

La empresa adjudicataria organizará y dirigirá sus recursos y personal de modo que el servicio se preste sin incidencias, para ello gestionará toda necesidad de sustitución, modificación de horarios, etc.

El adjudicatario, mantendrá indemne a CRTVE de cualquier obligación o responsabilidad que al adjudicatario o a RTVE pudiera imponérsele en relación con el equipo de trabajo y en particular, pero sin carácter limitativo, de las obligaciones o responsabilidades relativas a salarios, Seguridad Social, medidas de prevención, seguridad e higiene, incluyendo indemnizaciones y compensaciones por despido con independencia de la causa de tales despidos. A estos efectos el adjudicatario resarcirá a CRTVE del importe de dichas obligaciones económicas más sus intereses, recargos y costas. La cantidad resultante deberá de ser reintegrada a RTVE en plazo máximo de 7 días naturales desde que fuese requerido por CRTVE. En caso de que no fuese satisfecho dicho importe en el plazo indicado, le será incrementado el interés legal del dinero más 0,25 puntos por cada día natural de retraso, pudiendo CRTVE optar por la deducción automática del importe de las facturas o de la fianza a constituir por el adjudicatario presentadas por los servicios realizados. Las responsabilidades a la que se hace referencia en este párrafo subsistirán incluso después de finalizado el contrato.

5.1.1. Organización de recursos humanos por cada lote del contrato

Las empresas licitadoras presentarán en su oferta técnica la estructura organizativa con los recursos humanos que gestionarán cada uno de los lotes del contrato de limpieza, así como un organigrama donde figure claramente la jerarquía, relaciones y atribuciones de cada uno de los puestos con respecto a los demás y a los responsables de limpieza de CRTVE.

En general la composición de los recursos humanos de cada lote de contrato de limpieza comprenderá como mínimo los recursos indicados a continuación, no requiriéndose la presencia permanente de todos ellos en los diferentes centros de trabajos:

- Un responsable de contrato.
- Un supervisor de centro.
- Un encargado edificio.
- Personal de limpieza y especialistas en número suficiente para la prestación del servicio de acuerdo con los niveles de servicio requeridos en este pliego y anexos.

Las empresas licitadoras deben presentar en la oferta técnica el equipo técnico con su formación y dedicación horaria.

- **Responsable del contrato:**

La empresa adjudicataria designará a una persona que asumirá la gestión directiva del servicio de limpieza, y que tratará directamente los asuntos relacionados con el contrato, con el interlocutor designado por CRTVE.

Entre otras áreas de responsabilidad deberá asumir tres (3) funciones principales:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario ante CRTVE, canalizando la comunicación entre ambas empresas, y trasladando la debida información en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato, tanto al supervisor o encargado de cada centro y a los encargados de los edificios, además de al personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, como al interlocutor nombrado por CRTVE.
- Coordinar la organización, planificación, administración y aspectos laborales que pudieran surgir durante la prestación del servicio de limpieza.
- Controlar, supervisar y verificar los niveles calidad del servicio exigidos en este pliego, responsabilizándose del cumplimiento del programa de frecuencias, así como de la implantación de todas las medidas preventivas que sean necesarias para la correcta ejecución de las tareas de limpieza.

El responsable del contrato estará obligado a interesarse por cualquier tipo de avance tecnológico que disminuya la utilización de productos nocivos para el entorno

productivo, operarios, maquinaria y consecuencias derivadas para el medioambiente, y a la vez reduzcan los costes en tiempo utilizado en las tareas de limpieza, obteniendo una limpieza e higienización más eficaz.

• **Supervisor de centro/zona:**

Será el supervisor o encargado de zona para todos los edificios /centros/ agrupación de centro-unidades de cada lote, y responsable de velar por el correcto cumplimiento del contrato en su zona de actuación, dispondrá de la capacidad suficiente para organizar al personal de limpieza y el servicio en función de las necesidades, así como gestionar la bolsa de horas a demanda de CRTVE.

Será el responsable de gestionar los parques de maquinaria de limpieza más adecuados a cada centro y servicio, además de ser el responsable de garantizar que cada centro, edificio e instalación cuente con la maquinaria suficiente para satisfacer las necesidades de CRTVE. En cualquier caso, no se podrá contar con una sola unidad de maquinaria por modelo para satisfacer toda la demanda.

Su interlocutor será el responsable del contrato o, en su caso, los responsables de la gestión del servicio de limpieza por parte de CRTVE.

Las funciones principales serán las siguientes:

- Coordinar con el personal empleado las acciones necesarias para el cumplimiento del contrato y tomar las medidas correctoras necesarias ante cualquier incidencia.
- Gestionar las incidencias y las urgencias de acuerdo con los niveles de servicio acordados.
- Gestionar el suministro de los materiales y fungibles necesarios.
- Evaluar la prestación del servicio mediante las herramientas que se establezcan, generando los informes que se acuerden para su posterior aprobación.
- Preparar y poner en práctica los planes de acción correctivos que fueran necesarios como consecuencia del sistema de evaluación del servicio.
- Se reunirá periódicamente con el responsable del Servicio de CRTVE para informarle del estado de las instalaciones y del estado del funcionamiento del servicio.
- Apoyar a los encargados de edificio en la prestación del servicio encomendado a su zona de actuación.

El supervisor de centro tendrá la obligación de visitar todas las instalaciones de su zona o provincia en los que se preste servicio a CRTVE de acuerdo con la frecuencia que se especifica a continuación, y en todos los tramos horarios en los que se realice servicio para evaluar la calidad de los trabajos.

La frecuencia de visitas de los supervisores será, como mínimo, la siguiente:

- Cada 15 días durante los tres primeros meses del inicio del servicio.
- Mensualmente durante el resto de la vigencia del contrato.
- Para aquellos centros o edificios de CRTVE en cuyos parámetros todas las frecuencias de limpieza sean mensuales o de frecuencia superior a la misma la frecuencia de visitas de los supervisores serán trimestrales.

Toda la gestión e información compartida se hará a través de la herramienta de gestión, **GIDISA** de CRTVE donde, además, se cargará un calendario mínimo de reuniones de seguimiento del servicio para garantizar su cumplimiento.

El Supervisor deberá cargar en la herramienta de gestión de CRTVE las listas de verificación (checklist) con el estado y características de cada estancia dentro de las instalaciones de CRTVE. La validación de las mismas será realizada por la empresa adjudicataria en la herramienta de gestión de CRTVE.

La no realización de estas reuniones y la no presentación de la documentación supondrá una falta grave y se penalizará según el cuadro de penalizaciones indicadas en el PCG.

• Encargados de edificio:

El adjudicatario designará un encargado por edificio /complejo, que vigilará por el cumplimiento diario del contrato, y tendrá las siguientes funciones dentro de su ámbito de actuación:

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la limpieza, e impartir al personal las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio, de conformidad con lo indicado en este pliego y en el plan de trabajo presentado por el contratista.
- Cumplir y controlar las prioridades en las tareas encomendadas, especialmente las de limpieza diaria. Aplicar las acciones correctivas ante problemas, incidencias o imprevistos que puedan sobrevenir.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Coordinar las tareas y horarios del personal. En especial, deberá organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato,

coordinándose con el responsable de CRTVE, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

- Gestionar los stocks de todo el material de limpieza y artículos higiénicos que corren por cuenta del contratista, de forma que garantice su adecuada reposición en tiempo y forma.

El encargado de la limpieza del edificio deberá tener capacidad suficiente para organizar al personal, las tareas y el cumplimiento de las frecuencias. Además, deberá gestionar las incidencias y necesidades urgentes o extraordinarias que pudieran surgir.

Todos los responsables reseñados deberán poseer formación y experiencia suficiente en los ámbitos de salud, seguridad en el trabajo, técnicas de limpieza y cuestiones ambientales y de gestión de residuos y dispondrán de un teléfono móvil que asegure la comunicación con CRTVE.

Además, el adjudicatario deberá disponer de un servicio telefónico para la comunicación de incidencias disponibles 24 horas / 365 días.

5.1.2. Vestuario del personal de limpieza.

Tal como se indica en el punto 4 de la cláusula 7ª del PCG, todos los trabajadores asignados a estos servicios tendrán que ir correctamente uniformados y portar una identificación con su nombre y apellido durante toda la jornada laboral. Si se estima necesario dicho personal deberá lucir en sitio visible en su uniforme el distintivo o tarjeta que establezcan los servicios de seguridad de CRTVE, a fin de asegurar su identificación.

La ropa de trabajo llevará el logotipo de la empresa adjudicataria en lugar visible.

La empresa contratista hará reposición de la ropa de trabajo cada seis meses. La empresa tendrá la obligación de comunicar a CRTVE las entregas de ropa al personal.

La uniformidad es imprescindible en todo el personal adscrito al servicio. La falta de esta o una presentación en un grado de deterioro mínimo, serán consideradas como falta leve.

5.1.3. Gestión del personal

La empresa adjudicataria será responsable de la organización de horarios, turnos, fines de semana, vacaciones, absentismo, etc. La organización del servicio y la distribución de los recursos humanos propuestos, entre las diversas franjas horarias, tendrá en consideración la menor afectación posible a la actividad del centro. Esta distribución tendrá que contar con el visto bueno previo de CRTVE, antes del inicio de la prestación del servicio.

El personal que desarrolle el servicio en el centro estará localizable en sus horas de trabajo, no pudiendo abandonar el puesto de trabajo sin hacerlo saber a su responsable. La totalidad del tiempo de los recursos destinado al servicio de limpieza deberá ser completamente operativo en las funciones y tareas de limpieza indicadas en el presente Pliego.

El contratista, en el caso de producirse cualquier cambio temporal o definitivo del personal, deberá comunicarlo por escrito a CRTVE con una antelación mínima de 10 días antes de ejecutarse dicha modificación.

De acuerdo con el punto 6, cláusula 7ª obligaciones del contratista, el adjudicatario se compromete a remitir los recibos generales de liquidaciones (RLC) y la relación nominal (RNT) de sus trabajadores adscritos a la ejecución del contrato que accedan a las instalaciones, cuando así se establezca en el Anexo II, apartado 14, y en todo caso, siempre que acceda a las instalaciones nuevo personal de la contrata. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá remitir el listado del pasivo laboral, con periodicidad mensual, con las horas semanales, fechas de antigüedad, categoría, tipo de contrato laboral que las vincula con el fin de tener un control del personal que presta el servicio.

Si por necesidades organizativas de la empresa adjudicataria se tuviera que incorporar un nuevo personal de limpieza deberá ser informado a CRTVE en un tiempo no inferior a una jornada completa de trabajo. La nueva incorporación de personal deberá recibir la formación específica en técnicas de limpieza para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria tendrá que cubrir las bajas, sustituciones y suplencias, en el mismo día y en el mismo turno y en los lugares previstos en la planificación de tareas acordadas, excepto que se presente una propuesta diferente acordada con CRTVE.

Las bajas por vacaciones, enfermedad o licencias reglamentarias serán cubiertas por otros recursos con la misma cualificación profesional, quedando cualquier suplencia de absentismo o vacaciones incluidas en el precio del contrato.

El personal de la empresa adjudicataria dará un trato respetuoso a los usuarios y personal del centro, pudiendo CRTVE requerir la sustitución, a cargo de la empresa, del personal de limpieza sea objeto de quejas reiteradas o de incumplimientos demostrados de sus obligaciones laborales.

En caso de huelga, la empresa adjudicataria se compromete a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que establezca CRTVE. La empresa adjudicataria organizará programas de limpieza especiales al finalizar una situación de huelga con el fin de recuperar el estado de limpieza normal en un plazo máximo de 3 días hábiles. Durante este periodo de huelga, la retribución de la prestación será directamente proporcional a las horas realmente trabajadas con respecto a las horas de trabajo programadas en la normalidad.

Los daños ocasionados como consecuencia de dejadez o negligencia por parte de los trabajadores del servicio de limpieza serán indemnizados por la empresa adjudicataria. También será responsable de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos que quede probado que ha sido realizado por su personal.

La empresa tendrá la obligación de contratar una póliza de seguro de responsabilidad civil de como mínimo hasta 2.000.000 € de cobertura. Esta póliza deberá cubrir la reparación de daños que, por acción u omisión del personal de limpieza, se puedan causar tanto a personas como equipos que estén a cargo del personal adscrito al servicio.

5.1.4. Prevención de Riesgos Laborales

En todas las operaciones de limpieza necesarias para el cumplimiento del contrato, el contratista observará escrupulosamente la normativa vigente en materia laboral y prevención de riesgos laborales, especialmente la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como su marco normativo de desarrollo, prestando especial atención a la integración de la actividad preventiva con el conjunto de sus actividades y decisiones, en los procesos técnicos y en la organización del trabajo, siendo su incumplimiento motivo de resolución del contrato.

Las ofertas que se presenten se encuentran obligadas a cumplir el Plan de Riesgos Laborales de CRTVE (evaluación de riesgos, acción preventiva, formación), detallando en cada fase del proceso de limpieza los medios humanos y materiales puestos a disposición del servicio, para poder facilitar su valoración. CRTVE entregará la Evaluación de Riesgos Específicos del centro a efectos de coordinación de la materia.

La empresa adjudicataria contará con técnicos responsables de prevención de los riesgos laborales, que proporcionarán las pautas necesarias para el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia, siendo así mismo responsabilidad del contratista la instauración de las políticas de prevención.

Respecto al plan de emergencia de CRTVE, la empresa adjudicataria se tendrá que implicar y participar, en la medida que indique el plan correspondiente, para garantizar la propia seguridad y la de las otras personas, así como para preservar la integridad de los bienes y patrimonio de los centros.

En el supuesto de que a cualquiera de los centros se le impusiera alguna sanción o se le derivara algún tipo de responsabilidad por parte de la autoridad competente, como consecuencia del incumplimiento de medidas preventivas por parte del personal de la empresa contratada, CRTVE repercutirá y deducirá estas cantidades de las facturas que tenga que abonar a la empresa contratada.

La empresa adjudicataria colocará en cada uno de los centros y en lugar visible para sus trabajadores un cartel explicativo didáctico con los principales riesgos del centro.

5.1.5. Formación e información del personal de limpieza.

El personal asignado deberá poseer la formación necesaria para la prestación del servicio. Deberá tener conocimientos específicos acreditados, así como carnés o cualificaciones profesionales exigidas por la normativa en vigor.

El adjudicatario deberá proveer a los trabajadores que presten el servicio de limpieza la formación e información adecuada para el desempeño de sus tareas, cursos de reciclaje y actualización. Tendrá obligación de formar e informar de los riesgos de la actividad que desempeñan, especialmente riesgos en altura, por la manipulación de sustancias peligrosas y por el manejo de maquinaria compleja, debiendo acreditarlo en cualquier momento a solicitud de CRTVE.

Para el personal con categoría de "especialista" la empresa adjudicataria deberá aportar la documentación o certificación oportuna que certifique el haber recibido la formación oportuna con carácter previo al inicio de los trabajos.

El adjudicatario se asegurará la actualización de los conocimientos de los trabajadores en temas de nuevas técnicas y normativas.

El programa de formación de la empresa contendrá los temas siguientes:

- Procedimientos y técnicas de limpieza.
- Prevención de riesgos laborales y salud laboral, especialmente para los trabajadores que realicen trabajos en altura o los que manejen maquinaria industrial de limpieza.
- Utilización adecuada de materiales y productos.
- Ergonomía postural.
- Utilización de Epis.
- Aspectos medioambientales de la prestación del servicio, tales como separación en origen de los residuos y depósitos de los distintos flujos de residuos en los correspondientes contenedores.
- Limpieza y procedimiento de limpieza de equipos informáticos, cableados.
- Aplicación del nuevo modelo de prestación de servicio por rendimientos a la forma de trabajar.
- Formación teórico-práctica para el uso de maquinaria de alto rendimiento.

El programa de formación de la empresa adjudicataria se presentará dentro de los dos (2) meses siguientes a la formalización del contrato, y asegurará un mínimo de 15 horas de formación anual para cada trabajador en cada lote. El programa incluirá la denominación de los cursos, el contenido básico y el número de horas del mismo.

El adjudicatario acreditará documentalmente, mediante declaración jurada, si los cursos los realiza por sus propios medios o mediante certificado de la entidad de

formación que haya impartido los cursos anualmente. Deberá acreditar documentalmente la preparación y conocimiento del personal destinado al servicio.

Además de la formación, se elaborarán y estarán a disposición del personal encargado del servicio de limpieza, instrucciones de trabajo precisas sobre las tareas a realizar en cada zona y espacio de trabajo, que incluirán información sobre separación en origen y depósito de los distintos flujos de residuos en los correspondientes contenedores, normas de salud y seguridad en la prestación del servicio, y utilización adecuada de maquinaria y herramientas.

El incumplimiento del perfil profesional de los recursos asignados (experiencia, categoría o formación) durante la vigencia del contrato será considerado por CRTVE como falta grave de incumplimiento del contrato.

5.2. Recursos materiales.

Serán por cuenta y cargo del adjudicatario todos los materiales, maquinaria, herramientas, utillaje, consumibles higiénicos (papel secamanos, toallitas, papel higiénico, gel de jabón de manos, hidrogel y dispensadores de gel de jabón, papel e hidrogel) y productos a utilizar en las operaciones de limpieza e higienización descritas en este Pliego y sus Anexos, y estarán adaptados a las peculiaridades específicas del servicio y de la instalación, cumpliendo la normativa vigente en esta materia. El adjudicatario será responsable del suministro y existencias en los centros de CRTVE.

La empresa adjudicataria aportará e implementará los equipos, materiales, herramientas, maquinaria, carros, carros separadores de residuos y demás útiles que empleará en el servicio, así como los productos necesarios para la correcta realización del servicio, cumpliendo con las normativas medioambientales y de higiene.

Las empresas licitadoras deberán aportar la información necesaria, fichas técnicas o de seguridad, manuales de usuario, etc. sobre los productos y maquinaria que se emplearán en el servicio.

CRTVE no se hará responsable de ningún deterioro, rotura, robo o pérdida de los materiales y maquinarias. Si fuera necesaria la sustitución de algún material o maquinaria debido a su rotura o mal funcionamiento, la empresa adjudicataria lo repondrá sin coste alguno para CRTVE.

Todas las tareas de transporte y logística necesarias para el abastecimiento de material y maquinaria en los edificios e instalaciones de CRTVE correrán a cargo de la empresa adjudicataria que, en todo caso, deberá seguir las indicaciones de los responsables de CRTVE para la correcta ubicación y transporte de dicho material y maquinaria.

Los productos utilizados serán de primera calidad, debiendo ser presentadas las especificaciones técnicas previamente a CRTVE para su aprobación, o solicitud y

exigencia del cambio de aquellos productos que no presentasen la calidad exigida. Además de ello, queda permanentemente prohibido la reutilización de recipientes, botellas o similares que no cuenten con el etiquetado del producto que contengan además de quedar prohibido la utilización de recipientes, botellas o similares que no cuenten con ningún tipo de etiquetado. La sustitución de un producto de limpieza deberá cumplir lo expuesto en el párrafo anterior y ser aprobado por CRTVE.

CRTVE podrá requerir la incorporación de todos aquellos medios, de las calidades precisas, que en cada momento considere necesarios para la adecuada prestación del servicio.

En cualquier momento, sin aviso previo, CRTVE podrá hacer revisión de los productos de limpieza. La presencia de productos que no hayan sido aprobados por CRTVE será considerada como una falta grave y penalizada como tal.

Por último, la empresa adjudicataria deberá realizar todas las acciones necesarias para mantener todos los materiales, maquinaria, herramientas, utillaje, consumibles higiénicos y productos en óptimas condiciones para su uso y/o consumo. Todos los productos de limpieza utilizados por la empresa adjudicataria deberán de tener su ficha técnica y de seguridad en un lugar visible dentro de cada edificio e instalación. CRTVE podrá requerir dicha información para comprobar que los productos utilizados son los que han sido presentados en su oferta técnica.

5.2.1 Maquinaria y utillaje de limpieza

El adjudicatario deberá utilizar maquinaria y utillaje adecuados, según las tareas a realizar y los espacios y zonas a limpiar, a efectos de conseguir un servicio de limpieza lo más eficiente posible, basado en altos rendimientos y frecuencias de limpieza, así como un nivel de calidad en los servicios prestados, incrementando así la calidad de la higiene y mayor eficiencia de la tarea a realizar.

Será por cuenta del adjudicatario la aportación de la maquinaria de limpieza, su mantenimiento, repuestos y accesorios, así como el resto de los utensilios de limpieza y consumibles, herramientas, andamios, elementos especiales de protección y seguridad, y en general cualesquier material o elemento que se precise para la correcta prestación del servicio durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá aportar los sistemas de góndola o sistemas equivalentes para limpieza exterior de cristales y fachadas cuando ello sea necesario, excepto si el edificio ya cuenta con ese equipamiento.

El tipo de maquinaria a utilizar deberá cumplir todas las normas de homologación fijadas por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, debiendo cumplir todas las normativas en vigor relativas a la prevención de riesgos laborales para su correcta

utilización, obligándose el adjudicatario a impartir la formación del uso de la maquinaria a los trabajadores en caso de que fuese necesario.

La maquinaria y los sistemas de limpieza deberán tener en cuenta factores como el consumo energético, recursos, ruido, cuidado del medio ambiente, rendimientos, seguridad y ergonomía, etc.

Los equipos de limpieza como aspiradores, fregadoras o pulidoras no generarán ruidos mayores de 70 dB, o el nivel que estipulen los protocolos vigentes de riesgos laborales de CRTVE, o en su caso, la legalidad existente en torno a esta materia.

Se dispondrá de señales de 'Suelo Mojado' suficientes para la señalización para pavimentos húmedos o con riesgo de resbalamiento.

Será de obligado cumplimiento para la realización del servicio, la implantación y utilización de microfibra de cuatro colores, en todos los procesos, tanto en bayetas de mano, cubos, así como en mopas de alto rendimiento con el fin de evitar la contaminación cruzada por el uso de una misma bayeta o mopa, en superficies con distinto uso y distinta contaminación. El uso de los códigos de las bayetas será el siguiente:

- Bayeta roja: Sanitarios, suelos de baños.
- Bayeta amarilla: Superficies de baños, aseos, duchas y vestuarios
- Bayeta azul: Áreas generales de bajo riesgo (mobiliario, paredes, etc.)
- Bayeta verde: Limpieza de elementos de uso personal (teléfono, teclado, ratón)

El uso de bayetas y microfibras con código de colores para la limpieza de superficies deberá complementarse con el uso de dos cubos de agua, uno para enjuagar y otro para refrescar la bayeta.

En caso de que uno de los códigos quede sin uso, por no haber zonas que limpiar de este tipo, se podrá reutilizar dicho código de color para la limpieza de otra superficie, debiendo el adjudicatario comunicarlo a CRTVE e indicarlo debidamente. Las empresas licitadoras podrán ampliar en su oferta técnica los códigos de colores a emplear en el servicio de limpieza, no pudiendo, en ningún caso, utilizar una metodología de colores inferior a los 4 colores descritos con anterioridad.

En las ofertas presentadas **se desarrollará la propuesta de maquinaria que destinarán a la prestación del servicio**, tanto en tareas diarias como tareas puntuales o complementarias.

Se deberá presentar en la oferta técnica la relación de la maquinaria fija que dispondrá la empresa adjudicataria para cada uno de los edificios e instalaciones de RTVE objeto del contrato, detallando que elementos que se aportarán puntualmente en función del uso. Deberán presentar también sus características técnicas y modos de mantenimiento y conservación.

Maquinaria mínima exigible para la prestación del servicio por sede:

Centros de Producción

- Aspirador de polvo por edificio
- Aspirador con un mínimo de 3 motores de polvo y agua por edificio
- Una rotativa con depósito de agua (21 pulgadas mínimo) por edificio
- Fregadora con acompañante por edificio
- Barredora-Fregadora con conductor sentado y batería (ancho de fregado 110 cm)
- Sistema de ósmosis inversa portátil

Centros Territoriales

- Aspirador de polvo por edificio
- Aspirador con un mínimo de 3 motores de polvo y agua por edificio
- Una rotativa con depósito de agua (21 pulgadas mínimo)
- Fregadora con acompañante

Unidades Informativas

- Aspirador de polvo por edificio

Dentro de los criterios de valoración incluidos en el PCG se valorará el parque de maquinaria presentada en la oferta técnica teniendo en cuenta su disposición fija y eventual, además de las mejoras ofertadas sobre la maquinaria mínima exigida en el presente pliego.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria introducir maquinaria, equipos auxiliares, herramientas, y de forma general cualquier avance tecnológico susceptible de mejorar la calidad, productividad o resultados de la prestación del servicio. Las inversiones correspondientes correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

5.2.2. Productos de limpieza.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los productos para la ejecución del servicio incluidas las bolsas de basura y de reciclaje de colores para colocar en las papeleras y punto intermedios de reciclaje.

El adjudicatario tendrá que entregar antes del inicio de los trabajos objeto de este contrato, la documentación relativa a todos los productos que utilizará en su ejecución, y proporcionará los manuales de instrucciones, en caso de necesidad, y las fichas técnicas de los materiales utilizados para desarrollar el servicio adjudicado con el fin de configurar un archivo de consulta.

Una vez examinados todos los productos, CRTVE autorizará el uso de los que crea adecuados para ser utilizados en sus instalaciones y solicitará el cambio de los que no sean apropiados.

Los productos deberán estar adecuadamente envasados, llevar impresa la marca correspondiente, que ha de ser de calidad demostrable conforme a lo estipulado en el presente pliego, contener las instrucciones precisas de dosificación para evitar el uso de cantidades indebidas, y todos dispondrán de la etiqueta de Ecoembes, Ecolabel o Ángel Azul.

Se emplearán los productos y las cantidades adecuadas, según las recomendaciones del fabricante para cada superficie a limpiar. Se desecharán productos con fecha de caducidad sobrepasada o para los que existan sospechas fundadas de toxicidad o cualquier otra clase de riesgo para la salud de las personas, el medio ambiente o elementos a limpiar.

No se permitirá el uso de ácidos en la limpieza de pavimentos de piedra natural o artificial, ni disolventes puros o productos básicos en la de pavimentos flexibles vinílicos, gomas o productos de características similares.

Los productos deberán cumplir las siguientes condiciones ambientales.

No deberán contener:

- Ingredientes clasificados como cancerígenos, mutágenos o teratógenos de acuerdo el Reglamento (CE) nº 1272/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas, y por el que se modifican y derogan las Directivas 67/548/CEE y 1999/45/CE y se modifica el Reglamento (CE) nº 1907/2006.
- Sustancias que se hayan identificado como muy preocupantes e incluido en la lista establecida de conformidad con el art.59 del Reglamento (UE) 2015/830 de la Comisión, de 28 de mayo de 2015, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y mezclas químicas (REACH).
- Alquefenoletoxilatos (APEO) y sus derivados.
- EDTA (etileno-diamino-tetra-acetato) y sus sales.
- Nitro almizacles y almizacles policíclicos.
- NTA (nitrato-triacetato).
- Compuestos de amonio cuaternario.
- Tintes o agentes colorantes que no estén autorizados por las Directivas 76/778/CEE y 94/36/CEE.
- No estar etiquetado como R42 (sensibilidad por inhalación), no R43 (sensibilización por contacto con la piel).

- Glutaraldehído.

Se limitará el uso de sustancias nocivas para el medio ambiente conforme a las prescripciones siguientes:

- Volumen crítico de dilución-toxicidad:

- Productos de limpieza de uso general menor o igual a 400 l/unidad funcional (unidad funcional=dosis de g/l de agua).
- Productos de limpieza de aseos menor o igual a 400 l/100gr de producto.

- Contenido total de fósforo elemental:

- Productos de limpieza de uso general menor o igual a 0,2 gr/ unidad funcional.
- Productos de limpieza de aseos menor o igual a 2 gr/ 100 gr de producto.

- Contenido de fosfonatos:

- Productos de limpieza de uso general menor o igual a 0,02 gr/ unidad funcional.
- Productos de limpieza de aseos menor o igual a 0,02 gr/ 100 gr de producto.

Todos los agentes tensoactivos deberán ser biodegradables en condiciones anaeróbicas.

Se autoriza los biocidas para conservar el producto, pero solo si no son potencialmente bioacumulativos.

Los productos de limpieza deberán tener un contenido de agua menor o igual al 90% a fin de reducir al mínimo los residuos de envases.

No se deberán de utilizar vaporizadores con propelentes.

Los plásticos deberán estar marcados con arreglo a las Directiva 94/62/CE.

Los envases primarios fabricados con material reciclado deberán estar etiquetados conforme a la norma ISO 14021.

Los productos tendrán que ser ecológicos con certificación oficial europea o como mínimo altamente biodegradables.

Los productos dedicados a la limpieza de mantenimiento diario serán neutros y biodegradables en más del 90%.

Los ácidos y alcalinos para limpiezas a fondo serán biodegradables en más del 80%.

Los desinfectantes serán neutros y tendrán en su composición sal de amonio cuaternario con funciones fungicidas y bactericidas demostradas en productos en cuestión y deberá acreditar el registro sanitario.

Los desincrustantes ácidos no contendrán sulfumán (ácido clorhídrico), ni total ni parcialmente.

Queda prohibido el uso de productos clorados, lejías y amoniacos sin la expresa aprobación de CRTVE.

Será responsabilidad del concesionario, la gestión de los residuos de envases generados en la ejecución de los servicios, garantizando un correcto tratamiento para su posterior reciclaje, bien por regreso al productor, bien por entrega a un vertedero autorizado, o bien por cualquiera otro sistema de gestión de residuos autorizado por CRTVE.

En cualquier caso, las fichas técnicas o de seguridad de los productos de limpieza deberán encontrarse a la vista en estancias o cuartos que se destinen al almacenamiento o guarda de los productos y útiles de limpieza para su consulta por parte del personal de la empresa adjudicataria, de CRTVE o en el caso de que pudiera originarse algún accidente, mezcla o vertido accidental.

CRTVE valorará dentro de los criterios de valoración, el uso de dosificadores y dispensadores de productos de limpieza, evitando así la manipulación de estos por el personal de limpieza. Este equipamiento permitirá dispensar los productos en los aplicadores (cubos, pulverizadores...) con la cantidad justa y necesaria para el tratamiento de cada tipo de zona.

5.2.3. Artículos higiénicos y consumibles.

Corresponde a la empresa adjudicataria la adquisición y reposición de los consumibles necesarios para los aseos, office y zonas comunes, en definitiva, cualquier estancia que requiera de los mismos, descritos en el presente pliego. Para ello llevará un control actualizado del inventario de los mismos con el fin de evitar cualquier rotura de stock que suponga una falta de reposición en los edificios e instalaciones de CRTVE.

El contratista asumirá sin coste para CRTVE, el suministro y reposición de consumibles de aseos, office y zonas comunes (papel higiénico, rollos y/o toallitas secamanos, hidrogel y gel jabonoso).

Los dispensadores tanto de papel higiénico, como de secamanos, gel e hidrogel serán por cuenta de adjudicatario. En caso de rotura deberá reponer el material roto por uno de similares características sin coste para RTVE, salvo que deban ser sustituidos como negligencia del personal de RTVE, en cuyo caso, se repercutirá el coste bajo presupuesto y su aprobación.

El papel higiénico y papel secamanos serán como mínimo de dos capas, de papel 100% reciclado y totalmente libre de cloro (TCF) y de suavidad adecuada al uso.

El gel y el hidrogel deberá tener un pH neutro, hipoalergénico, bactericida y virucida y una densidad que facilite su salida por el dosificador. Asimismo, no contendrá perfume, aromas y colorantes.

El adjudicatario se encargará del rellenado de los dispensadores de gel hidroalcohólico y de papel instalados en las sedes de CRTVE

El adjudicatario tendrá que entregar antes del inicio de los trabajos objeto de este contrato, la documentación relativa a todos los artículos higiénicos que utilizará en su ejecución. Una vez examinados todos los productos, CRTVE autorizará el uso de los que crea adecuados para ser utilizados en sus instalaciones y solicitará el cambio de los que no sean apropiados.

El adjudicatario será responsable de la existencia de artículos higiénicos y productos de limpieza en las instalaciones de CRTVE, considerándose falta grave la no existencia de cualquiera de ellos.

La empresa contratista deberá informar a RTVE adecuadamente del uso de aquellos productos que requieran medidas elementales de seguridad.

5.2.4. Unidades higiénicas, bacteriostáticos, ambientadores y alfombras anti-suciedad

Las unidades higiénicas, bacteriostáticos, ambientadores y alfombras anti-suciedad serán cedidos en régimen de depósito sin fianza, siendo propiedad de la empresa contratista, y está procederá a su retirada una vez finalizado el contrato.

El servicio se prestará según las frecuencias que aparecen en el cuadro del Anexo III, el número de unidades presentado es orientativo, pudiendo sufrir aumento o disminución de los mismos. CRTVE se reserva el derecho de solicitar la instalación de los mismos en sedes distintas a las indicadas en el presente pliego.

El adjudicatario realizará las tareas de acuerdo a las normativas vigentes.

Características de los productos:

1.- Contenedor Higiénico Sanitario: contenedor diseñado para depositar en su interior apósitos femeninos y almacenarlos de forma higiénica y segura. Estará compuesto por:

a) Recipiente o cuerpo: Fabricado a base de polipropileno moldeado por inyección para no permitir pérdidas de contenido al ser una pieza.

b) Tapa: Deberá impedir que se pueda ver el interior del contenedor y los apósitos introducidos y que lleve una protección bactericida que trabaje 24 horas al día para combatir las bacterias.

c) Producto interior: En el interior del contenedor, una vez limpiado e higienizado, se aplicará productos específicos (desinfectante y perfume) para evitar olores.

La sustitución de los contenedores higiénicos usados se realizará con las frecuencias estipuladas en según el anexo III por contenedores higiénicos limpios e higienizados.

2.- Bacteriostático: Sistema de higienización del agua de las cisternas que neutraliza los malos olores y destruye las bacterias en urinarios e inodoros a través de inyecciones automáticas de líquido bactericida a la carga de la cisterna. La instalación no debe requerir ninguna obra en las instalaciones, funcionará con pilas.

3.- Ambientador: neutralizador de olores con pulverizaciones programables continuas las 24 horas del día, que sea fácil de instalar y en cualquier pared.

4.- Alfombra anti-suciedad: servicio de alquiler y mantenimiento de alfombras anti-suciedad y antideslizantes para garantizar un estado de limpieza, seguridad permanente para evitar resbalones, que absorba la humedad y la electricidad estática.

La empresa emitirá un albarán por cada prestación realizada (sustitución o recarga), que deberá sellar el área responsable correspondiente, dando así la conformidad a dicho servicio.

5.2.5. Medios de transporte.

El adjudicatario deberá disponer de los medios adecuados para el transporte y movilización del personal de limpieza y recursos materiales necesarios para la prestación del servicio en las distintas sedes. Esto incluirá los vehículos, andamios, plataformas elevadoras, grúas y cuantos medios sean necesarios.

En caso de obras o cualquier otra circunstancia que requiera el traslado de material y maquinaria de limpieza a otras ubicaciones de CRTVE, la empresa adjudicataria será responsable de dicho traslado y posterior ubicación en el lugar que le indique el responsable de CRTVE designado para ello.

Finalizado este contrato, la empresa adjudicataria deberá retirar todo el material, útiles y maquinaria con los que ha venido prestando el servicio de limpieza en los edificios de CRTVE en un plazo máximo de 10 días, salvo en el caso de que resulte nuevamente adjudicataria del servicio.

Aquellos centros emisores de CRTVE, a los cuales se deba llegar a través de caminos que necesiten vehículos de tracción total, CRTVE pondrá a disposición de medios de transporte, o abonará un complemento de vehículos especial por servicio de limpieza realizado cuyo importe ofertará la empresa.

5.2.6. Medios aportados por CRTVE.

CRTVE dispondrá y habilitará, en cada sede, edificio e instalación de un espacio destinado al servicio usada por parte de la empresa adjudicataria, reservándose la potestad de hacer uso de estos en caso necesario.

El material y el equipamiento utilizado se limpiarán y almacenarán adecuadamente después de su uso, según el protocolo que presentará la empresa adjudicataria.

CRTVE estará exenta de toda responsabilidad directa o subsidiaria por la sustracción, pérdida o deterioro de las herramientas o maquinaria utilizada en la prestación del servicio de limpieza.

Las góndolas u otros equipamientos de prestaciones similares, ya instalados en los edificios de CRTVE, se pondrán a disposición de la empresa contratista para facilitar la ejecución de las operaciones de limpieza exterior de cristales y ventanales.

El suministro de agua y energía eléctrica correrá por cuenta de CRTVE, a excepción de algunos centros emisores que no tienen instalación.

6. SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL ADJUDICATARIO.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los sistemas y de las aplicaciones necesarias a su personal de limpieza para llevar a cabo el objeto del contrato estando incluido en el precio del mismo (móvil-tablet, etc.).

El adjudicatario tendrá la obligación de utilizar la plataforma informática de CRTVE para la gestión del servicio de limpieza objeto de este pliego. Será el adjudicatario quién tendrá que asumir el coste del mismo (cuando se requiera Smartphone y/o Tablet para el control del servicio) no siendo esto impedimento para que cuente con un sistema informático para su gestión interna.

El adjudicatario estará obligado a establecer el suficiente soporte administrativo, tanto personal como de sistemas, que le permita realizar la gestión integral del servicio de limpieza, debiendo estar permanentemente a disposición de la CRTVE

Con carácter mensual, dentro de los diez primeros días de cada mes, el adjudicatario generará desde el programa de gestión un informe recogiendo los datos relativos a la actividad realizada.

En el caso de rescisión de contrato, las bases de datos generadas durante el mismo son propiedad de la CRTVE.

El adjudicatario tiene la obligación de colaborar con CRTVE en todo el proceso de implantación de su soporte informático de gestión de mantenimiento, toma de datos y puesta a disposición de ellos a CRTVE en el formato que éste le solicite, así como el acceso y uso del sistema de gestión en la forma que CRTVE estipule.

CRTVE proporcionará un software cuyas principales funcionalidades serán:

- Programación y planificación de las limpiezas generales
- Programación y planificación de las limpiezas rutinarias
- Gestión de avisos de limpiezas especiales
- Gestión de avisos de limpiezas de incidencias
- Gestión de órdenes de trabajo
- Gestión de personal
- Gestión de contratos
- Imputación de costes.
- Reporte de informes del servicio
- Reporte de informes de control de calidad, inspección y auditoría

La empresa adjudicataria, estará obligada a disponer de todos los medios tecnológicos requeridos a sus trabajadores para el uso de dicha herramienta para la gestión del servicio, atención y resolución de incidencias, así como validación de las tareas realizadas.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Organización del servicio

El adjudicatario será responsable de la puesta en marcha de toda la mecánica operativa, establecimiento de procesos, definición y preparación de recursos, de tal modo que conlleven la ejecución eficaz del servicio contratado, todo ello previa aprobación de la CRTVE.

Las funciones generales que tiene que asumir la empresa adjudicataria son las siguientes:

- Administración, gestión y ejecución del servicio de limpieza de todos los edificios y locales objeto de este contrato.
- Gestión integral del personal destinado a la prestación del servicio de limpieza.

En el plazo de 45 días desde la formalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar a CRTVE, para su aprobación, el plan anual de trabajo por lote. El plan anual de trabajo detallará la distribución de personal, con sus horarios en los distintos turnos, maquinaria y utillaje necesario en cada edificio, que se considera indispensable para el cumplimiento de las frecuencias y estándares de calidad requeridos. CRTVE, por causa

justificada, podrá solicitar la modificación de la distribución del personal y sus horarios de manera temporal o permanente sin que ello le suponga un coste adicional.

El plan de trabajo incluirá una relación de la maquinaria, herramientas y utillaje que se vayan a utilizar con indicación expresa de zonas y superficies en donde van a utilizarse y el edificio o edificios a que vaya a adscribirse, acompañada de sus correspondientes fichas técnicas. Se indicará el consumo energético, y en su caso de agua, los sistemas de seguridad de que dispongan, así como los niveles de ruido generados.

Adicionalmente, el plan de trabajo contendrá una relación de los productos que vayan a utilizarse con indicación expresa de las zonas y superficies en los que aplicarán durante el proceso de limpieza y la frecuencia de reposición del material de aseo (papel higiénico, toallitas secamanos, gel jabonoso e hidrogel) atendiendo a la capacidad de los dispensadores para prestar un adecuado servicio, y garantizar que siempre exista material disponible en todos los aseos, vestuarios y zonas destinadas a uso colectivo.

Por último, es importante señalar que en algunos centros emisores de CRTVE no se dispone de tomas de agua por lo que la empresa adjudicataria deberá organizar el servicio de limpieza e higienización en dichos centros de tal forma que la prestación del servicio no se vea afectada o menoscabada por esta situación. Por ende, cuando sea necesario, la empresa adjudicataria deberá aportar los recursos hídricos suficientes para diluir los productos químicos que sean necesarios en las limpiezas de algunas superficies. En cualquier caso, CRTVE facilitará los datos de aquellos centros emisores en los que acontece esta situación.

7.2. Solicitudes de servicio

La empresa adjudicataria, sin solicitud previa, ejecutará las distintas tareas del servicio de limpieza rutinarias en las zonas, frecuencias y repasos incluidos en este pliego, así como el aprovisionamiento y suministro de los productos de limpieza, utillaje, maquinaria y productos higiénicos especificados en la oferta técnica.

Los servicios de limpieza general se cargarán en el sistema informático de CRTVE (**GIDISA**) según el plan anual de trabajos presentado por el adjudicatario. Se emitirá Orden de Trabajo (OT) al prestatario a través de la herramienta informática del Portal de Servicios Corporativo (**GIDISA**), que deberá resolverse en el tiempo previsto. Una vez realizados los servicios, el adjudicatario los finalizará de forma remota en el sistema **GIDISA**, adjuntando a la OT la documentación que CRTVE considere necesaria. Solo se facturarán aquellos servicios de limpiezas generales efectuados y finalizados en **GIDISA** con la aprobación de CRTVE.

Para los servicios con una frecuencia no definida, por causa de urgencia, accidente o por necesidades de CRTVE, se emitirá Orden de Trabajo (OT) que deberá resolverse lo antes posible, dependiendo del tipo de demanda. La OT definirá las necesidades del servicio a

realizar, aportando el lugar y descripción de la prestación. Una vez realizados los servicios, el adjudicatario los finalizará de forma remota en el sistema **GIDISA**, adjuntando a la OT la documentación que CRTVE considere necesaria.

7.3. Control y calidad del servicio

La empresa adjudicataria detallará el sistema que va a emplear para el control del cumplimiento de las frecuencias y servicios exigidos para el conjunto de los edificios del lote.

El adjudicatario usará las plantillas proporcionadas por CRTVE vía **GIDISA** o en el formato que corresponda, para cumplir con las necesidades de verificación y control que deberán ser validados por el responsable del contrato de CRTVE.

Se detallarán la dedicación que los responsables del centro, zona /complejo, el supervisor o encargado de zona y el responsable coordinador del contrato por lote, al control y mantenimiento de los estándares de calidad y las frecuencias establecidas.

La empresa adjudicataria deberá realizar con periodicidad trimestral los oportunos controles en cada uno de los edificios e instalaciones de CRTVE debiendo enviar esta información a CRTVE para asegurar el cumplimiento de este concepto. El sistema se encontrará integrado en **GIDISA**, cumpliendo los requisitos necesarios que establezca CRTVE.

Para el control de la calidad del servicio se estructura un sistema formado por tres tipos de actividades:

a. SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD DEL ADJUDICATARIO

La oferta técnica de las empresas candidatas deberá recoger el detalle del sistema de control de calidad del servicio que se llevará a cabo, e incluirá indicadores objetivos que permitan medir la calidad del servicio prestado.

En cualquier caso, CRTVE deberá aprobar dicho sistema de control, reservándose el derecho de contratar en cualquier momento durante la vigencia del servicio otro servicio de control de calidad a un tercero. El Adjudicatario estará obligado a prestarle el apoyo técnico y humano necesario para que aquélla pueda desarrollar adecuadamente su trabajo.

b. ACTIVIDAD INSPECTORA DE CRTVE

CRTVE se reserva el derecho de inspeccionar la prestación del servicio en las distintas sedes a través de personal de CRTVE. Las inspecciones podrán ser:

Comunicadas con una antelación de 48 horas, debiendo personarse a las mismas el responsable designado por el adjudicatario.

No comunicadas, siendo objeto de verificación el grado de cumplimiento de los niveles y tipos de servicio establecidos en este pliego, así como el grado de fiabilidad de los Informes emitidos por el adjudicatario. Este tipo de inspecciones podrán ser acompañados o no por el adjudicatario.

c. ACTIVIDAD AUDITORA

La CRTVE realizará mediante una empresa externa la evaluación de la calidad de la prestación del servicio de limpieza. Se comprobará el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el pliego, la planificación de tareas y el plan de trabajo previsto, el cumplimiento de las tareas y su nivel de calidad.

CRTVE podrá solicitar a la empresa adjudicataria la entrega de cuanta documentación se estime necesaria además de poder llevar a cabo, de mutuo acuerdo con la empresa auditora, los controles que se estimen procedentes sobre las prácticas de trabajo rutinario, el desempeño de los requerimientos normativos, y los protocolos, procedimientos e instrucciones que documentalmenete operen en ese momento por acuerdo de las partes.

El objetivo del sistema de calidad será verificar la correcta ejecución de los trabajos de la empresa adjudicataria, el cumplimiento de frecuencias, la utilización de los productos, materiales y maquinaria aprobados por CRTVE, la calidad ambiental, técnica, estética y en general todo lo que se establece en esta petición de oferta en lo referente a la calidad y cantidad de la prestación del servicio, así como detectar puntos de mejora y realizar seguimiento de la evolución de las medidas de mejora implantadas.

El sistema de calidad evaluará el resultado de la prestación del servicio y determinados aspectos de la propia prestación. Para la realización del sistema de calidad se tendrán en cuenta tres tipos de indicadores distintos:

- Calidad observada del servicio. A través de la calidad observada del servicio CRTVE evaluará el estado de los servicios, edificios e instalaciones objeto del presente pliego mediante una inspección presencial.

Cualquier disconformidad del servicio que se produzca durante la inspección presencial deberá ser gestionada mediante la herramienta de GIDISA con el fin de que la empresa adjudicataria pueda dar respuesta a las mismas.

- Calidad percibida del servicio. Mediante la calidad percibida del servicio se medirá la percepción de los usuarios de CRTVE de cómo la empresa adjudicataria está prestando los servicios adscritos al contrato. Esta calidad será obtenida a través de la realización de encuestas de satisfacción.
- Calidad técnica del servicio. Mediante la calidad técnica del servicio se determinará el grado de cumplimiento exigido de los programas y técnicas de trabajo de la empresa adjudicataria, teniendo en cuenta el cumplimiento de las frecuencias de limpieza contratadas, la disponibilidad de las fichas técnicas de seguridad de los productos, útiles y maquinaria de limpieza, la verificación de que la empresa adjudicataria esté realizando sus propios controles de calidad, etc.

Periódicamente, se obtendrá un indicador de calidad de limpieza ICL (Índice de Calidad Limpieza) por centro, que englobará los resultados de todas las observaciones realizadas en el periodo y que se calculará a partir de las valoraciones de cada control teniendo en cuenta las ponderaciones establecidas y los factores de exigencia de las diferentes zonas.

Valor ICL. Clasificación. El resultado de la inspección y verificación del servicio podrá calificarse en alguna de las siguientes maneras:

- | | | |
|------------------|---|---|
| Excelente | 5 | Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza óptimo, sin manchas, olores, polvo u otros indicios de suciedad; se observa la brillantez del suelo, la limpieza de cristales u otros elementos más sensibles al desorden y la suciedad. Además de ello, toda la documentación relativa al servicio se encuentra en orden y disponible y la empresa adjudicataria se encuentra cumpliendo al 100% con todas las tareas y frecuencias de trabajo contratadas. |
| Bueno | 4 | Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpio sin llegar al nivel anterior y sin manchas, olores, polvo u otros indicios de suciedad a pesar de que un experto persona mínimamente exigente puede apreciar áreas puntuales con ciertas insuficiencias. Casi toda la documentación relativa al servicio se encuentra en orden y disponible y la empresa adjudicataria se encuentra cumpliendo, al menos, con un 85% con todas las tareas y frecuencias de trabajo contratadas. |
| Regular: | 3 | Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza regular, con presencia de ligeras manchas, polvo otros indicios de suciedad puntuales y apreciables para cualquier persona, pero sin presentar un estado de orden y limpieza insuficiente y molesto. No toda la documentación relativa al servicio se encuentra en orden y disponible apreciándose la indisponibilidad de, por ejemplo, algunas fichas de seguridad y la empresa |

adjudicataria cumple, al menos, con un 50-84% de todas las tareas y frecuencias de trabajo contratadas.

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| Deficiente | 2 | Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza insuficiente con presencia más generalizada que en el nivel anterior de manchas, olores, polvo y otros indicios de suciedad apreciables fácilmente. La documentación relativa al servicio no se encuentra disponible y el nivel de prestación del servicio de la empresa adjudicataria se encuentra situado por debajo del 50% de las tareas y frecuencias contratadas. |
| Muy deficiente | 1 | Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza totalmente insuficiente, en el conjunto de su superficie. La documentación relativa al servicio no se encuentra disponible y el nivel de prestación del servicio de la empresa adjudicataria se encuentra situado por debajo del 50% de las tareas y frecuencias contratadas. |

Se asignará un índice de calidad de 5,4,3,2,1 según haya sido valorada la prestación como muy deficiente, deficiente, regular, buena y excelente.

Cada área o dependencia, según sus características y uso, debe presentar un nivel de limpieza calificado mayor que 4. Cuanto menos, en ningún caso tiene que presentar un nivel menor de 2.

La valoración se determinará siguiendo una ruta de observaciones, donde constarán las dependencias o áreas del centro a supervisar.

Los informes resultantes de las inspecciones, se pondrá a disposición de CRTVE y de la empresa de limpieza adjudicataria a través de **GIDISA**. Las fichas de inspección de calidad de servicios que debería recoger, al menos, los datos siguientes indicadores:

- Nivel de limpieza observado a cada zona y valoración final otorgada.
- Anomalías observadas, gravedad de estas anomalías según puntuación conseguida.
- Medidas de mejora a adoptar con indicación de los compromisos y plazos de ejecución, que serán controlados en inspecciones y actas posteriores.

Estas fichas de Inspección de Calidad de Servicio deberán estar firmadas y CRTVE entregará una copia de cada una de las inspecciones realizadas a la empresa adjudicataria.

El adjudicatario tendrá que facilitar a CRTVE toda la información, y la colaboración necesaria por la realización de las tareas de evaluación de la calidad de la prestación del servicio de limpieza.

Toda puntuación menor de 2,8 abrirá automáticamente una no conformidad con el servicio recibido, y la empresa adjudicataria del contrato tendrá 24 horas para aportar una solución viable para todas las puntuaciones incorrectas.

Aunque la puntuación global de la auditoría sea correcta, una puntuación menor de 2,8 en un elemento es un incumplimiento catalogado de muy grave y tiene que solucionarse de forma urgente. Se abrirá una incidencia grave a la empresa adjudicataria si el personal de limpieza deja zonas por limpiar, o bien con la realización incorrecta. Se solicitará al responsable de la empresa adjudicataria que proceda a limpiar las zonas no realizadas. En el caso de que se trate de tareas de frecuencia diaria no recuperable, se procederá a descontar el coste de la limpieza por tantos días como no se haya realizado el servicio. Si el problema es con tareas de limpieza ejecutadas incorrectamente se puntuará según el nivel de calidad obtenido y paralelamente se repetirá su ejecución de forma correcta.

7.4. Reunión e informes de seguimiento.

Con carácter mínimo mensual, se realizará un seguimiento de la prestación del servicio según se considere, a través del análisis de datos e información proveniente del sistema de gestión de mantenimiento (**GIDISA**) que la Corporación tenga implantado, en reunión. Para ello, se obtendrán datos relativos a su explotación agregada por centros, por tipos de instalación, por periodos, etc. de las tareas o actividades que por requisitos de gestión o de información estén sometidas a registros en los sistemas de gestión de **GIDISA**.

Toda la documentación, fichas e informes a los que se hace referencia en este pliego, se deberán presentar en formato electrónico utilizando la plataforma digital de gestión de inmuebles y servicios de CRTVE, **GIDISA**.

CRTVE podrá solicitar al contratista los informes que considere necesarios para asegurar los niveles de calidad exigidos al servicio de limpieza.

8. ANEXOS

- I Listado de Centros
- II Listado de Frecuencias y Repasos (Limpieza)
- III Listado Centros y Frecuencias Contenedores Higiénicos

ANEXO I
LISTADO DE CENTROS

LOTE	COMUNIDAD	PROVINCIA	MUNICIPIO	NOMBRE	M2	DIRECCION
LOTE 1	Andalucía	Almería	Roquetas de Mar	C.E. Roquetas	350	Carretera Sabinal, s/n Las Marinas
LOTE 1	Andalucía	Almería	Almería	U.I. RTVE Almería	374,47	Hnos. Machado, 23 Bajo 2
LOTE 1	Andalucía	Almería	Cuevas del Almanzora	C.E. Huerca-Overa	16	Huerca-Overa. Cortijo Navarro. Cero del Cucharón
LOTE 1	Andalucía	Cádiz	Algeciras	U.I. RTVE Algeciras	77,32	Avenida Blas de Infante, s/n 2ª planta, local 13
LOTE 1	Andalucía	Cádiz	La Línea/ Concepción	C.E. La Línea	100	Av. del Ejército s/n Campo Gibraltar
LOTE 1	Andalucía	Cádiz	El Puerto de Santa María	C.E. Puerto de Santa María	50	Dársena del Puerto,
LOTE 1	Andalucía	Cádiz	Cádiz	U.I. RTVE Cádiz	540,38	Avenida Andalucía, 67 Bajo
LOTE 1	C. Ceuta	Ceuta	Ceuta	U.I. RTVE Ceuta	210	c/Real 90 1ª
LOTE 1	Andalucía	Córdoba	Cabra	C.E. Cabra/La Paz	100	Camino de Lucena Paraje de la Paz. Paraje Camino de Córdoba
LOTE 1	Andalucía	Córdoba	Córdoba	U.I. RTVE Córdoba	316	Góngora, 3 1º y 2º
LOTE 1	Andalucía	Córdoba	Córdoba	C.E. La Soledad	200	Carretera de Transierra a Arenales, Albolafia de la Torre. Finca La Soledad. Lugar de Alfaro.
LOTE 1	Andalucía	Granada	Zújar	C.E. Baza	10	Pico Jabalcón. Polígono 4, parte de la parcela 1567
LOTE 1	Andalucía	Granada	Cullar-Vega	C.E. Cullar-Vega	160	Camino Ventorrillo Camino de las Galleras, 89
LOTE 1	Andalucía	Granada	Granada	C.E. San Miguel	10	San Miguel Alto. Ermita de San Miguel Alto. Polígono 20, parcela 23
LOTE 1	Andalucía	Granada	Granada	U.I. RTVE Granada	488,02	Plaza Carretas 5 Bajo
LOTE 1	Andalucía	Huelva	Aljaraque	C.E. Aljaraque	100	C/Monte los Medios
LOTE 1	Andalucía	Huelva	Huelva	U.I. RTVE Huelva	499	La Fuente, 4 Planta Baja
LOTE 1	Andalucía	Jaén	Jaén	C.E. Las Lagunillas	100	Carretera Torrequebradilla, s/n Las Lagunillas
LOTE 1	Andalucía	Jaén	Jaén	U.I. RTVE Jaén	774,87	Avenida Granada, 57 Esc. 1, Plta. 1, Ltr. A
LOTE 1	Andalucía	Málaga	Marbella	U.I. RTVE Marbella	112	Avenida Ricardo Soriano, 29 2ª Plta
LOTE 1	Andalucía	Málaga	Málaga	C.E. Los Montes	120	Camino del Colmenar, CE Los Montes
LOTE 1	Andalucía	Málaga	Málaga	C.E. Campanillas	120	Campanillas La Castañeta. Polígono 21, parcela 118
LOTE 1	Andalucía	Málaga	Málaga	C.E. Campo de Golf	175	Camino Cizaña Campo Golf
LOTE 1	Andalucía	Málaga	Málaga	U.I. RTVE Málaga	1754	Avenida Aurora, 38 Plta. Bj.-Entp. (fachada a c/ Edom)
LOTE 1	C. Melilla	Melilla	Melilla	C.E. Huerta Salama	110	Carretera de Alfonso XIII, s/n Huerta de Salama

LOTE 1	C. Melilla	Melilla	Melilla	U.I. RTVE Melilla	175,34	c/Altos de la Vía 9 Es:5 Pl:0 Pt:1 (Entrada por Av. Donantes de Sangre, Local 2)
LOTE 1	Andalucía	Sevilla	Dos Hermanas	C.E. La Corchuela	60	Isla de Los Palacios. Crta. SE-9024, Carretera La Corchuela. Parque Periurbano La Corchuela
LOTE 1	Andalucía	Sevilla	Dos Hermanas	C.E. Los Palacios / Dos Hermanas	600	Carretera N-IV, Sevilla-Cádiz, Km. 563 Los Palacios
LOTE 1	Andalucía	Sevilla	Santiponce	C.T. RTVE Andalucía	12003,32	Isla de la Cartuja, Parque del Alamillo
LOTE 2	Canarias	Las Palmas	Puerto del Rosario	U.I. RTVE Fuerteventura	17,6	Doctor Fleming, 1 Esquina Hermanos Machado
LOTE 2	Canarias	Las Palmas	Arrecife	U.I. RTVE Lanzarote	27,19	Arrecife Gran Hotel, Local 18
LOTE 2	Canarias	Las Palmas	Vega de San Mateo	C.E. Las Mesas de Galaz	300	Carretera General GC-150, Las Mesas de Galaz. Cruz de Tejada
LOTE 2	Canarias	Las Palmas	Las Palmas de G.C.	C.P.P. RTVE Las Palmas	6041	Avenida Escaleritas, 300-340 Barrio Feria del Atlántico. Prolongación Pedro Infinito
LOTE 2	Canarias	Sta. Cruz Tenerife	Sta. Cruz La Palma	C.E. La Palma / Concepción	50	La Concepción Breña Alta
LOTE 2	Canarias	Sta. Cruz Tenerife	Sta. Cruz Tenerife	C.E. Montañeta	80,25	La Montañeta El Rosario. Finca de la Data
LOTE 2	Canarias	Sta. Cruz Tenerife	La Gomera	U.I. RTVE La Gomera	26,57	de los Descubridores, Avenida Centro de visitantes
LOTE 2	Canarias	Sta. Cruz Tenerife	Valverde-Hierro	U.I. RTVE El Hierro	38,5	San Francisco, 18
LOTE 2	Canarias	Sta. Cruz Tenerife	Sta. Cruz La Palma	U.I. RTVE Sta. Cruz de La Palma	196	Plaza Constitución, 4 7º
LOTE 2	Canarias	Sta. Cruz Tenerife	Sta. Cruz Tenerife	C.E. Las Mesas	512,55	Los Campitos, s/n Sector Monte Las Mesas, Sistema General las Mesas
LOTE 2	Canarias	Sta. Cruz Tenerife	Sta. Cruz Tenerife	Garaje UU.MM. Tenerife	820	Panamá, s/n Planta nivel -1
LOTE 2	Canarias	Sta. Cruz Tenerife	Sta. Cruz Tenerife	C.T. RNE Tenerife	1242,62	San Martín, 1
LOTE 2	Canarias	Sta. Cruz Tenerife	Sta. Cruz Tenerife	U.I. TVE Santa Cruz de Tenerife	1672,83	Avenida Buenos Aires, 69
LOTE 3	Reg. Murcia	Murcia	Caravaca de la Cruz	C.E. Caravaca de la Cruz	12	Caravaca de la Cruz,
LOTE 3	Reg. Murcia	Murcia	Águilas	C.E. Águilas	15	Sierra del Contar,
LOTE 3	Reg. Murcia	Murcia	Ricote	C.E. Ricote	30	Sierra de Ricote, Pico de Almeces
LOTE 3	Reg. Murcia	Murcia	Jumilla	C.E. Jumilla	26	Jumilla Sierra de Santa Ana
LOTE 3	Reg. Murcia	Murcia	Yecla	C.E. Yecla	25	Sierra del Príncipe,
LOTE 3	Reg. Murcia	Murcia	Cartagena	C.E. La Asomada	70	La Asomada El Hondón-Paraje Baeza. Sec. SCC 1.2 (CC1.2), pol.16 par.124/201
LOTE 3	Reg. Murcia	Murcia	Cartagena	U.I. RTVE Cartagena	594,33	Paseo Alfonso XIII, 51
LOTE 3	Reg. Murcia	Murcia	Las Torres de Cotillas	C.E. Las Torres de Cotillas	766	Salcedo, 20 Parcela 33014-01 S/N
LOTE 3	Reg. Murcia	Murcia	Murcia	C.T. RTVE Murcia	3496	Navegante Juan Fernández, 5

Anexo II LISTADO DE FRECUENCIAS Y REPASOS

Ir a formularios oferta económica.

ANEXO III

LISTADO CENTROS Y FRECUENCIAS CONTENEDORES HIGIÉNICOS

LOTE	CENTRO	ARTÍCULO	N.º UNIDADES	PERIODICIDAD
LOTE 1	CT ANDALUCÍA	UNIDADES HIGIÉNICAS	10	MENSUAL
LOTE 1	U.I. MÁLAGA	UNIDADES HIGIÉNICAS	2	MENSUAL
LOTE 2	C.P. CANARIAS	UNIDADES HIGIÉNICAS	13	MENSUAL
		AMBIENTADORES	6	BIMESTRAL
LOTE 2	C.T. RNE TENERIFE	UNIDADES HIGIÉNICAS	5	MENSUAL
		BACTERIOSTÁTICOS	9	BIMESTRAL
		AMBIENTADORES	9	BIMESTRAL
LOTE 2	U.I. TVE SANTA CRUZ DE TENERIFE	UNIDADES HIGIÉNICAS	7	MENSUAL
		AMBIENTADORES	6	BIMESTRAL
LOTE 3	C.T. MURCIA	UNIDADES HIGIÉNICAS	7	MENSUAL
		AMBIENTADORES	7	BIMESTRAL
LOTE 3	U.I. CARTAGENA	AMBIENTADORES	2	BIMESTRAL