

Sin./Fdo.: ALBERTO FIGUEROA DE GODOS 2024-07-02
ZERBITZU TEKNIKOEN ATALEKO BURUA
JEFE/A SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS

Sin./Fdo.: EDUARDO JESUS ARANGUREN AZCARATE 2024-07-02
ARKITEKTURA, MANTENTZE LANAK ETA ZERB. TEKNIKOAK BID. ZERB. BUR.
JEFE/A SERVICIO ARQUITECTURA, MANTENIMIENTO Y SERV. TÉCNICOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ACUERDO MARCO PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA DIPUTACIÓN
FORAL DE BIZKAIA, JUNTAS GENERALES DE BIZKAIA Y LANTIK, S.A. M.P. PARA
LOS AÑOS 2025 Y 2026





Contenido

1. OBJETO.....	6
2. ÁMBITO DEL ACUERDO MARCO.....	6
3. OBJETIVOS.....	7
4. NORMATIVA.....	8
4.1. EN MATERIA DE CONVENIOS COLECTIVOS APLICABLES.....	8
4.2. EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES Y SALUD LABORAL.....	9
4.3. EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL.....	10
4.4. EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL ...	11
4.5. OTROS ASPECTOS A SEÑALAR.....	11
5. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	12
5.1. INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	12
5.2. SERVICIOS EXCLUIDOS DEL ALCANCE.....	13
5.3. SERVICIO DE LIMPIEZA.....	14
5.4. TRABAJOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	16
5.5. GESTIONES DERIVADAS DE LA ADJUDICACIÓN.....	18
5.6. HORARIOS.....	18
6. METODOLOGÍA DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	19
6.1. METODOLOGÍA GENERAL.....	19
6.1.1. Comunicación con las entidades adheridas.....	19
6.1.2. Coordinación con las entidades adheridas y con otras empresas.....	19
6.1.3. Confidencialidad.....	19
6.2. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO.....	19
6.2.1. Aceptación del estado de los centros.....	19
6.2.2. Elaboración y entrega de protocolos de actuación.....	20





6.2.3. Documentación en materia de seguridad y salud y de coordinación de actividades empresariales	21
6.3. PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	21
6.3.1. Avisos y peticiones.....	21
6.3.1.1. Tramitación de avisos y peticiones	21
6.3.1.2. Tipos de avisos y peticiones, y tiempos de resolución	22
6.3.2. Auditoría interna del servicio de limpieza	25
6.3.2.1. Frecuencia y distribución temporal de las auditorías internas	25
6.3.2.2. Contenido de las auditorías internas	26
6.3.2.3. Criterios de evaluación	28
6.3.3. Auditoría externa del servicio de limpieza	29
6.4. GESTIÓN DE LOS CAMBIOS	30
6.5. EFICIENCIA Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL	31
6.5.1. Eficiencia de recursos	31
6.5.2. Eficiencia energética.....	31
6.5.3. Protección medioambiental	32
6.6. INFORMACIÓN DOCUMENTAL A ENTREGAR.....	32
6.6.1. Información periódica	32
6.6.2. Información al final del periodo de contrato derivado.....	37
6.7. PRODUCTOS Y MATERIALES.....	37
6.7.1. Aportación de productos y materiales.....	37
6.7.2. Requisitos de productos y materiales	38
6.8. SUPERVISIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD	40
6.9. GESTIÓN DE RESIDUOS.....	41
6.9.1. Obligaciones generales en la gestión de residuos	41
6.9.2. Tipología de residuos.....	42
6.9.3. Gestión de residuos producidos por la empresa adjudicataria	43





6.10.	METODOLOGÍA DE LOS TRABAJOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	43
6.10.1.	Referentes a gestión de residuos.....	43
6.10.2.	Referentes a retiradas y suministros.....	44
6.10.3.	Referentes a servicios de lavandería.....	45
6.10.4.	Referentes a servicios adicionales a demanda.....	45
7.	RELACIONES ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y LAS ENTIDADES ADHERIDAS	45
7.1.	PLANTILLA.....	45
7.1.1.	Régimen del personal.....	45
7.1.2.	Organización.....	46
7.1.2.1.	Personal subrogable.....	46
7.1.2.2.	Personal no subrogable.....	47
7.1.3.	Ausencias y cobertura del servicio.....	48
7.1.3.1.	Criterios generales.....	49
7.1.3.2.	Ausencias temporales del personal subrogable.....	49
7.1.3.3.	Ausencias temporales del responsable del acuerdo marco.....	50
7.1.3.4.	Ausencias temporales del resto del personal no subrogable.....	50
7.1.4.	Derecho de exigir la sustitución de personal.....	50
7.1.5.	Actuaciones en caso de huelga o cierre patronal.....	51
7.1.6.	Información sobre costes laborales y negociación colectiva.....	52
7.1.7.	Restricción a la ampliación de plantilla.....	52
7.2.	OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA RESPECTO DE SU PERSONAL.....	53
7.2.1.	Formación del nuevo personal.....	53
7.2.2.	Acceso a los centros.....	53
7.2.3.	Control de personal.....	54
7.2.4.	Ubicación del personal y uso de medios.....	55





7.2.5. Aseo y vestuario.....	55
7.3. MEDIOS TÉCNICOS	56
7.3.1. Maquinaria.....	56
7.3.2. Vehículos	57
8. RÉGIMEN ECONÓMICO	58
8.1. PRECIO DEL ACUERDO MARCO	58
8.2. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS	58
8.2.1. Servicio de limpieza.....	58
8.2.2. Trabajos y servicios complementarios.....	59
8.2.3. Conceptos que no serán de abono adicional	59
8.2.4. Ingresos públicos por trabajos a realizar	59
8.3. ABONO DE LOS TRABAJOS.....	60
9. INSTRUCCIONES E INTERPRETACIÓN DEL ACUERDO MARCO Y DE LOS CONTRATOS DERIVADOS.....	61
10. CLÁUSULA DE IGUALDAD	62
ANEXO I. LISTADO DE EDIFICIOS	64
ANEXO II. FRECUENCIAS MÍNIMAS DE TAREAS	66
ANEXO III. PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA	68
ANEXO IV. MAQUINARIA MÍNIMA.....	70
ANEXO V. PERSONAL A SUBROGAR.....	72





1. OBJETO

El objeto del presente documento es la definición de las características técnicas que debe cumplir el acuerdo marco para el servicio de limpieza durante los años 2025 y 2026 de los edificios y centros de la Diputación Foral de Bizkaia, de las Juntas Generales de Bizkaia y de Lantik S.A. M.P. incluidos en el ámbito del acuerdo marco, sin perjuicio de las posibles prórrogas y modificaciones, de acuerdo con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y normativa concordante.

La prestación del servicio se efectuará con arreglo a los requisitos y condiciones que se estipulan en este pliego de prescripciones técnicas (PPT) y en el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) relativos a esta contratación, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

El servicio se realizará teniendo en cuenta la inclusión de criterios medioambientales, así como soluciones de minimización de impactos ambientales durante toda la vida de los edificios.

2. ÁMBITO DEL ACUERDO MARCO

El ámbito de prestación de los servicios definidos viene detallado en el **Anexo I «Listado de edificios»**, que corresponde a edificios e inmuebles de la Diputación Foral de Bizkaia, de las Juntas Generales de Bizkaia y de Lantik S.A. M.P. Se detalla la superficie aproximada de los edificios, así como la cantidad de días en los que se debe prestar el servicio y la localización de los mismos. La relación de centros del **Anexo I «Listado de edificios»** podrá ser objeto de alteraciones debido a normativa y/o modificaciones de estructura, aperturas, cierres, ampliaciones, disminuciones, cambios de uso o circunstancias similares.

Adicionalmente, se podrá requerir de manera puntual la prestación de servicios en otros centros no incluidos en el citado anexo. En ese caso, estos servicios serán facturados de manera adicional al precio por hora establecido en la *«Oferta económica de trabajos y servicios complementarios»*.





3. OBJETIVOS

El servicio comprende, en primer lugar, la realización de las tareas de gestión necesarias para alcanzar los objetivos de:

- Asegurar un servicio de limpieza mediante la realización de los trabajos necesarios detallados en el presente pliego en las mejores condiciones de seguridad, eficacia, eficiencia y sostenibilidad de manera que los centros y edificios presenten en todo momento unas condiciones de limpieza que satisfagan las exigencias del acuerdo marco.
- Aportar y utilizar la maquinaria y los productos de limpieza necesarios para la correcta ejecución de los trabajos contratados.
- Llevar a cabo las tareas especificadas en el **Anexo II «Frecuencias mínimas de tareas»**, con la periodicidad que en éste se indican, entre los cuales se indican tanto los trabajos diarios (eliminación de polvo, limpieza de baños, etc.) como los trabajos a realizar con una frecuencia inferior (limpieza de cristales, limpieza de luces de techo, etc.), siguiendo los procedimientos de limpieza del **Anexo III «Procedimientos de limpieza»**.
- Mantener las dependencias en condiciones óptimas de limpieza en todo momento, según necesidades, procediendo a su limpieza durante y después de las recepciones, actos y eventos que en ellas tengan lugar, así como durante los actos exteriores e interiores que incidan sobre el estado de limpieza de los centros. Entre otras dependencias, se incluyen en este apartado: salones de actos, zonas de ruedas de prensa, zonas de actos oficiales y demás eventos y dependencias, según necesidades.
- Efectuar los trabajos extraordinarios que se requieran debido a heladas, inundaciones, manifestaciones, trabajos de mantenimiento, obras de rehabilitación o reforma, actos vandálicos, disturbios, etc.
- Gestionar adecuadamente los residuos generados, de acuerdo con la normativa aplicable.
- Proporcionar un tiempo de respuesta eficaz ante incidencias, peticiones, urgencias, imprevistos, etc., según las condiciones del presente pliego, diferenciando entre las incidencias que sean de carácter urgente y demás situaciones.
- Obtener, como mínimo, el Índice de Calidad de Limpieza (ICL) estipulado.





- Mantener informado al cliente en todo momento de los cambios que se produzcan en la gestión de los trabajos a ejecutar, así como en el personal que desempeña las tareas.
- Cumplir y materializar rápidamente las órdenes de trabajo y directrices emanadas desde las entidades adheridas.
- Controlar, auditar e inspeccionar el estado real de limpieza de los centros y de sus instalaciones.
- Gestionar adecuadamente el personal adscrito al servicio y sus coberturas por ausencia.
- Asesorar e informar a las entidades adheridas sobre cualquier aspecto relacionado con el contrato.

4. NORMATIVA

En la prestación del servicio la empresa adjudicataria debe cumplir las exigencias legales y normativas vigentes, de carácter comunitario, nacional, autonómico, foral o local que resulten de aplicación al objeto del acuerdo marco, así como toda aquella normativa aplicable en cada caso. A continuación, se expone, a modo de referencia, una relación no exhaustiva de normativa aplicable, cuyos textos han de entenderse en versión consolidada.

4.1. EN MATERIA DE CONVENIOS COLECTIVOS APLICABLES

Serán de aplicación los siguientes convenios colectivos, en los términos y vigencia que dispongan la legislación laboral vigente y los propios convenios colectivos:

- A fecha de redacción de estos pliegos, existe convenio colectivo de centro, vigente en los siguientes términos:
 - Convenio colectivo de la empresa Garbaldi, S.A. (Centros de la Diputación Foral de Bizkaia) (código de convenio 48101851012019), publicado en el Boletín Oficial de Bizkaia el 26 de marzo de 2019. Este convenio permanece vigente, excepto en el ámbito retributivo, en el que se aplica el del punto siguiente. No obstante, se informa de que en estos momentos existe negociación colectiva al respecto.
 - Acuerdo de la Comisión Negociadora de la empresa Optimy [rectius «Optima»] Facility Services, S.L. (Centros de la Diputación Foral de





Bizkaia) (código de convenio 48100101122024), publicado en el Boletín Oficial de Bizkaia de 2 de mayo de 2024.

- Convenio colectivo sectorial de Limpieza de edificios y locales de Bizkaia (código convenio 48001445011981), con su corrección de errores, publicado en el Boletín Oficial de Bizkaia el 9 de febrero de 2023.
- I convenio colectivo sectorial de limpieza de edificios y locales, publicado en el Boletín Oficial del Estado del 23 de mayo de 2013 y registrado con código de convenio 99100125012013.

4.2. EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES Y SALUD LABORAL

Será de aplicación toda la normativa en esta materia. A título informativo, puede consultarse el código electrónico elaborado por el Boletín Oficial del Estado en la página web siguiente https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=37, entre cuyas normas se señalan:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- 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 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorso lumbares, para los trabajadores.
- Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo.
- Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.





- 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.
- Real Decreto 374/2001, de 6 de abril, sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

4.3. EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL

Será de aplicación toda la normativa en esta materia, y en particular:

- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
- Ley vasca 10/2021, de 9 de diciembre, de Administración Ambiental de Euskadi.
- Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero, por el que se aprueba el reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de preparados peligrosos.
- Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico y por el que se crea el Registro de Productores.
- Real Decreto 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.
- Real Decreto 1055/2022, de 27 de diciembre, de envases y residuos de envases.
- Decisión 2000/532/CE, sobre la lista de residuos (modificada en su práctica totalidad por la Decisión de la Comisión 2014/955/UE, de 18 de diciembre de 2014, por la que se modifica la Decisión 2000/532/CE, sobre la lista de residuos, de conformidad con la Directiva 2008/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo).





4.4. EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La adjudicataria debe someterse expresamente a la normativa nacional y de la Unión Europea. Será de aplicación toda la normativa en esta materia, y en particular:

- Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (artículos vigentes según las disposiciones adicional decimocuarta y transitoria cuarta de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Ley vasca 16/2023, de 21 de diciembre, de la Autoridad Vasca de Protección de Datos.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

4.5. OTROS ASPECTOS A SEÑALAR

- La recopilación normativa anterior se señala únicamente a título enunciativo, por lo que la empresa adjudicataria deberá cumplir con cualquier normativa de aplicación al acuerdo marco, aunque no haya sido señalada en los apartados anteriores o en los pliegos, y con normativa aquella que pudiera entrar en vigor posteriormente a la publicación de los pliegos, así como con cualquier normativa que la sustituya, modifique o complemente.
- La empresa adjudicataria estará obligada a avisar a las entidades adheridas de cualquier cambio normativo con efecto en el acuerdo marco en el plazo de cinco días hábiles desde su publicación en el boletín oficial correspondiente y, en su caso, a proponer las modificaciones que procedan para adaptarse a ella.





5. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

5.1. INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los servicios a prestar se concretan en las siguientes tareas:

1. Servicio de limpieza. Comprende la limpieza interna y externa de los edificios, así como trabajos de gestión y seguimiento del contrato.
2. Trabajos y servicios complementarios. Comprende la realización de trabajos y servicios adicionales a los del punto anterior. El listado de trabajos y servicios complementarios se especificará posteriormente.

Dichos servicios se detallan en puntos sucesivos de este pliego.

A modo informativo y no exhaustivo ni excluyente, los elementos a limpiar son los siguientes:

- Suelos y techos de todo tipo.
- Sillas, mesas, armarios, biombos, cajoneras y otro mobiliario de oficina.
- Ordenadores, monitores, pantallas, impresoras, teclados, cables, cámaras web, micrófonos, altavoces, barras de sonido y otros equipos electrónicos.
- Aseos y vestuarios, incluyendo todos los espejos y elementos de fontanería.
- Inodoros, duchas, bañeras, grifos, bidés, lavabos y otros elementos sanitarios.
- Despachos de alta dirección.
- Mobiliario de cocina y electrodomésticos.
- Dormitorios y salas de descanso.
- Centros de control, espacios con equipos de alta tecnología.
- Almacenes, buhardillas, camarotes, sótanos, trasteros, garajes y salas técnicas.
- Fachadas.
- Ascensores, salvaescaleras, montacargas, montalibros y otros medios de elevación.
- Puertas, ventanas y otros elementos de carpintería.
- Luminarias, lámparas y otros elementos de iluminación.
- Barandas, barandillas, balaustres y pasamanos.
- Mamparas y vidrios, tanto exteriores como interiores.
- Textiles, cortinas, estores, manteles, servilletas y similares.
- Alfombras y moquetas.





- Elementos de ventilación y climatización (rejillas, calefacción, aire acondicionado y similares).
- Elementos de megafonía.
- Elementos ornamentales y decorativos (cuadros, plantas, esculturas y similares).
- Elementos de alto valor y/o singulares.
- Zonas de entrada o salida de los edificios cuando se encuentren en un estado inadecuado de limpieza, aunque estén situadas en la vía pública, incluyendo expresamente el uso de sal para derretir hielo y nieve.

En cualquier caso, el servicio de limpieza comprende la totalidad de los centros indicados en el **Anexo I** y la totalidad de sus estancias, salvo indicación contraria al respecto.

Igualmente, el presente acuerdo marco incluirá la tramitación de todas aquellas licencias, permisos y autorizaciones que deba obtener para la realización de las labores previstas en el presente pliego, así como la constitución de fianzas cuando se requieran.

En todo caso la relación concreta de trabajos y su alcance hace imposible determinar una relación a priori pues dependerá en todo caso de las necesidades que se observen en cada momento.

5.2. SERVICIOS EXCLUIDOS DEL ALCANCE

En el ámbito de la Diputación Foral de Bizkaia, del ámbito del presente acuerdo marco quedan excluidos los trabajos correspondientes a los contratos con terceros que se listan a continuación en aquello que se encuentre específicamente recogido en dichos contratos y que no esté vinculado a los trabajos objeto del presente acuerdo marco.

En el caso particular de la Diputación Foral de Bizkaia, quedan excluidos servicios de mantenimiento y de gestión de inmuebles, como los siguientes:

- Conservación y mantenimiento de edificios (incluye todas las tareas que no estén incluidas en el resto de los contratos, entre ellos éste, como pueden ser actuaciones de albañilería, carpintería, estructura, acabados, demoliciones, otros elementos constructivos, etc.).
- Mantenimiento de instalaciones de calefacción y climatización.
- Mantenimiento de instalaciones eléctricas y de seguridad.





- Mantenimiento de ascensores y aparatos de elevación.
- Servicio de vigilancia y seguridad.
- Otros que se indiquen en su momento a la entidad adjudicataria.

Del alcance y características de la exclusión de trabajos por coordinación con terceros informarán oportunamente las entidades adheridas a la empresa adjudicataria, instruyéndole respecto a los criterios a aplicar al respecto. En cualquier caso, el adjudicatario deberá coordinar sus trabajos tanto con las necesidades de las entidades adheridas como con las de terceras empresas que precisen intervenir en el mismo ámbito de actuación.

5.3. SERVICIO DE LIMPIEZA

El servicio de limpieza consiste en las operaciones periódicas que se realizarán en todos los edificios y dependencias para cumplir con los objetivos detallados en el pliego, así como en realizar una gestión y seguimiento de la correcta ejecución del contrato.

En lo que al cumplimiento de los objetivos de limpieza se refiere, se incluyen los siguientes aspectos:

- Servicio de limpieza periódico. La empresa deberá cumplir con el servicio de limpieza habitual y periódico, satisfaciendo los requisitos de calidad. En el **Anexo I «Listado de edificios»**, se indican los días y meses durante los que se deberá prestar el servicio de limpieza en cada uno de los edificios y dependencias, al respecto de lo cual se han de tener en cuenta las siguientes observaciones:
 - En los edificios que se requiera el servicio de limpieza durante los siete días de la semana deberá prestarse el servicio tanto en días laborables como en días festivos.
 - En el caso de la Biblioteca Foral, en las épocas de exámenes, en las zonas abiertas al público también deberá prestarse el servicio durante los fines de semana y los festivos.
- Cumplimiento de tareas según frecuencias. La empresa deberá realizar las tareas periódicas de acuerdo a una serie de frecuencias mínimas, con el objetivo de satisfacer los requisitos de calidad. En el **Anexo II «Frecuencias mínimas de tareas»**, se indican las frecuencias mínimas a cumplir para el desempeño de las diferentes tareas.





- Cumplimiento de los procedimientos de limpieza del **Anexo III «Procedimientos de limpieza»**. La empresa deberá seguir los procedimientos de limpieza del citado Anexo, sin perjuicio de aquellas mejoras que plantee realizar y que sean aceptadas por la Administración. Aquellos procedimientos que no estén detallados en el Anexo serán elaborados por la empresa adjudicataria de acuerdo a la normativa aplicable (incluyendo la de prevención de riesgos laborales), a las recomendaciones de los fabricantes de los productos de limpieza y de la maquinaria que se use y a las buenas prácticas del sector. La empresa deberá comunicar al personal tanto los procedimientos del Anexo como los propios que elabore e instruir al personal en ellos.
- Cumplimiento de la maquinaria mínima señalada en el **Anexo IV «Maquinaria mínima»**. La empresa deberá utilizar la maquinaria mínima señalada en el citado Anexo, así como aquella adicional que proponga en su oferta. La empresa será responsable de aportar la citada maquinaria para su uso, de formar al personal para su correcta utilización con cumplimiento de los aspectos preventivos que procedan, de realizar su mantenimiento preventivo y correctivo, de arreglar sus averías, de aportar e instalar sus recambios y consumibles, de legalizarla, de homologarla, de pasar las inspecciones pertinentes y de reemplazarla en caso necesario.

En el servicio de limpieza, se exige en todo momento satisfacer los requisitos de los apartados anteriores (periodicidad, frecuencias, procedimientos y maquinaria), cumpliendo los requisitos de calidad establecidos en los pliegos. Para ello, la empresa adjudicataria será la responsable de la gestión del personal y de los medios materiales para su correcto desempeño.

En lo que al seguimiento y gestión de la correcta ejecución del contrato se refiere, se incluyen los siguientes aspectos:

- Depuración de problemas e incidencias con el fin de prestar un correcto servicio.
- Reposición de consumibles en baños, aseos, vestuarios, talleres, laboratorios..., tales como papel higiénico, toallas secamanos, jabón de manos, etc.
- Gestión de residuos que puedan incluirse en los contenedores municipales, y en particular los de fracción vidrio, fracción papel y cartón, fracción orgánica y fracción resto. En cuanto al papel, se incluye en el «Servicio de limpieza» únicamente el papel





no confidencial; el papel confidencial se incluirá en el apartado de «Trabajos y servicios complementarios».

- Ejecución mensual de auditorías internas del Índice de Calidad de Limpieza (ICL) por parte de la empresa adjudicataria, de acuerdo con lo establecido en este pliego.
- Limpieza de textiles, cortinas, alfombras, moquetas, felpudos, estores, pendones, banderas, etc. Inventariado de los mismos, a demanda de las entidades adheridas.
- Asistencia a reuniones de seguimiento a demanda de las entidades adheridas o a instancia de la empresa adjudicataria.
- Elaboración de informes periódicos de seguimiento del contrato de acuerdo con los pliegos, así como de aquellos que la Administración pueda solicitar a demanda.
- Acompañamiento, asistencia o gestión ante las inspecciones y visitas de cualquier tipo de Administración Pública, Organismo Autónomo, Organismo de Control Autorizado, etc., tales como la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, Osalan, etc.
- Asesoramiento técnico e información al cliente en materias relacionadas con el objeto del contrato.
- Comunicación por escrito a las entidades adheridas de toda aquella información que resulte como consecuencia de nuevas normativas de aplicación.
- Cualesquiera otros aspectos señalados en los pliegos que no se especifique que sean de abono adicional.

Por todos los aspectos señalados en este apartado se abonará un único importe mensual, que se corresponderá con la **«Oferta económica del servicio de limpieza»** presentada por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las posibles modificaciones de contrato que pudieran ocurrir.

5.4. TRABAJOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Los trabajos y servicios complementarios incluidos en el acuerdo marco son los siguientes:

- Suministro de contenedores de papel confidencial y retirada, destrucción y gestión administrativa del mismo según necesidad, y obtención del documento acreditativo de su gestión y destrucción.
- Retirada y gestión administrativa de mobiliario y enseres voluminosos.
- Retirada y gestión administrativa de equipos informáticos, material eléctrico, material electrónico, electrodomésticos de gama blanca, marrón, etc.





- Suministro de contenedores de fluorescentes, y retirada y gestión administrativa de las mismas según necesidad.
- Suministro de contenedores de pilas, y retirada y gestión administrativa de las mismas según necesidad.
- Suministro de contenedores de tóner, y retirada y gestión administrativa del mismo según necesidad.
- Suministro de contenedores de CDs y DVDs, y retirada y gestión administrativa de los mismos según necesidad.
- Alquiler de embolsadores (paragüeros automáticos), incluyendo el suministro y reposición de las bolsas de recambio según necesidad.
- Alquiler de alfombras y felpudos, incluyendo retirada mensual, limpieza y sustitución.
- Servicios de lavandería, con retirada, limpieza, planchado y entrega, de prendas y textiles como:
 - Pares de calcetines.
 - Pantalones.
 - Camisetas y nikis.
 - Polares, jerséis y sudaderas.
 - Buzos.
 - Pijamas quirúrgicos y batas de laboratorio.
 - Manteles.
 - Servilletas.
 - Toallas.
- Servicios adicionales a demanda. A título enunciativo y no exhaustivo, se incluyen servicios como:
 - Limpieza puntual de zonas y centros no incluidos en el **Anexo I «Listado de edificios»**.
 - Limpieza puntual intensiva o adicional en centros incluidos o no incluidos en el citado **Anexo I «Listado de edificios»**.
 - Limpieza de inmuebles patrimoniales de las entidades adheridas.
 - Limpiezas posteriores a obras o a trabajos de mantenimiento.
 - Limpieza debida a eventos protocolarios o institucionales.
 - Limpieza causada por siniestros o actos vandálicos.
 - Limpieza de graffitis, pintadas, etc.





- o Limpiezas ante redistribuciones, cambios de uso, cambios de disposición, reformas, rehabilitaciones, ampliaciones o apertura de nuevas dependencias, así como previas al cierre o enajenación de las mismas.
- o Limpiezas por adecuación a la legislación aplicable.
- o Vaciado de despachos y archivos.
- o Reparación, remiendo y costura de textiles, alfombras, cortinas, etc.
- o Otros similares.

Los servicios adicionales que se hayan de prestar por actuaciones deficientes imputables a la empresa contratista no serán de abono adicional.

Por los trabajos y servicios complementarios se abonará el importe que corresponda de acuerdo a la tarea realizada, de acuerdo con la «**Oferta económica de los trabajos y servicios complementarios**» presentada por la empresa adjudicataria.

5.5. GESTIONES DERIVADAS DE LA ADJUDICACIÓN

Todas aquellas gestiones y gastos que hayan de realizarse ante terceras empresas, organismos públicos, entidades de inspección y control y otros entes cualesquiera, que se deriven de la adjudicación de este acuerdo marco, serán por cuenta y a cargo de la empresa adjudicataria.

5.6. HORARIOS

Se considerará horario habitual el comprendido entre las 7:20 y las 20:30 horas de lunes a viernes y horario especial el comprendido de 20:30 horas a 7:20 de lunes a viernes. También se considerarán horario especial las 24 horas de los sábados, domingos y festivos. Se considerarán días laborables o festivos aquellos que lo sean según el calendario laboral de cada entidad adherida, independientemente del calendario laboral de la empresa adjudicataria.





6. METODOLOGÍA DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

6.1. METODOLOGÍA GENERAL

6.1.1. Comunicación con las entidades adheridas

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos y el alcance del acuerdo marco, se deberá producir una estrecha coordinación entre la estructura de la empresa adjudicataria y las personas designadas por las entidades adheridas para el seguimiento y control del presente acuerdo marco. Para esa coordinación resulta precisa la existencia de canales directos y ágiles de comunicación. Esta comunicación podrá tener carácter personal, o efectuarse a través de medios escritos, telefónicos, informáticos, o cualquier otro que estime oportuno cada entidad adherida para garantizar la máxima eficiencia en la prestación de los servicios contratados. Por ello, el adjudicatario contará y pondrá a disposición del acuerdo marco, en todo momento, cuantos medios técnicos y humanos sean necesarios para el logro de la citada comunicación.

6.1.2. Coordinación con las entidades adheridas y con otras empresas

El adjudicatario deberá coordinar sus trabajos tanto con las necesidades de las entidades adheridas como con las de terceras empresas que precisen intervenir en el mismo ámbito de actuación.

6.1.3. Confidencialidad

La empresa adjudicataria y el personal asignado al acuerdo marco deberán guardar total y absoluta discreción y confidencialidad acerca de cualquier asunto relacionado con la Administración, sus empleados públicos o la ciudadanía que pudiera conocer durante la prestación del servicio.

6.2. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

6.2.1. Aceptación del estado de los centros

La empresa adjudicataria deberá aceptar las condiciones en las que se encuentren los centros y sus instalaciones al comenzar el servicio, independientemente de su tipo, estado, calidad, etc., debiendo prestarles el servicio correspondiente de acuerdo con las condiciones de estos





pliegos. Dispondrá, así mismo, de un plazo de un mes desde la formalización de los respectivos contratos derivados para señalar cualesquiera defectos que le impidieran realizar su trabajo correctamente, no admitiéndose reclamación alguna transcurrido dicho plazo.

En el caso de que la empresa de limpieza adjudicataria precise cambiar los sistemas de trabajo, maquinaria, productos, útiles o dispositivos existentes, aunque sea por razones de incompatibilidad con los suyos, el cambio será a su cargo.

6.2.2. Elaboración y entrega de protocolos de actuación

La empresa adjudicataria deberá elaborar y entregar a la Diputación Foral de Bizkaia y al resto de entidades adheridas, en un plazo máximo de cuatro meses desde la adjudicación del contrato derivado, los protocolos de actuación de los procesos desarrollados por puestos de trabajo. Dichos protocolos incluirán los siguientes planes o programas de actuación:

- Protocolo explicativo por cada tarea de limpieza a realizar y por cada puesto de trabajo.
- Plan de limpieza de cada centro, especificando por puestos de trabajo la frecuencia y orden de los trabajos a realizar.
- Tareas concretas y detalladas a realizar en cada puesto de trabajo con frecuencia diaria, ordenadas por orden de ejecución y tiempo de realización.
- Desglose de las tareas periódicas no diarias contratadas, especificando la frecuencia de cada una, incluyendo el día y momento de realización de cada una de ellas.
- Planificación anual con desglose mensual de todas las tareas a ejecutar por el personal especialista.
- Plan de formación del personal en la vigencia de cada contrato derivado con fechas de ejecución, horas, índice, temario y objetivos de los cursos, así como el plan de sustituciones del personal para el caso en el que la formación se realice dentro del horario programado para el servicio.

En caso de falta de elaboración de los protocolos anteriores en el plazo señalado, las entidades adheridas podrán contratar a una empresa especializada para su elaboración, corriendo el coste de estos trabajos a cargo de la empresa adjudicataria del servicio de limpieza, sin perjuicio de las correcciones que comporte el incumplimiento.





6.2.3. Documentación en materia de seguridad y salud y de coordinación de actividades empresariales

La empresa adjudicataria entregará a la DFB, a las entidades adheridas y al servicio de prevención de riesgos laborales y de coordinación de seguridad y salud (interno o externo) la documentación que estos le requieran en materia preventiva y de coordinación (documento de gestión preventiva, documentación de empresas subcontratadas, listado de trabajadores, actas, aptos médicos, etc.).

Esta documentación se entregará, siempre que sea posible, antes del inicio de la prestación del servicio y, en caso de imposibilidad, a la mayor brevedad, en el plazo máximo de un mes desde que se inicie el servicio.

6.3. PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

En los últimos siete días naturales de cada mes, la empresa adjudicataria enviará una planificación de los trabajos a realizar a lo largo del mes siguiente, tanto del servicio de limpieza habitual como de las tareas de los especialistas, para su aprobación por parte de las entidades adheridas. Específicamente se deberá enviar la propuesta de edificios y centros cuya auditoría se vaya a realizar dicho mes por la empresa adjudicataria, que deberá ser aprobada por el Servicio de Arquitectura, Mantenimiento y Servicios Técnicos de la Diputación Foral de Bizkaia, o en su caso por la correspondiente entidad adherida.

Las actividades desarrolladas por la adjudicataria podrán ser controladas en cualquier momento por el personal técnico de las entidades adheridas y/o por una empresa externa especializada. Las deficiencias encontradas en el servicio deberán ser corregidas en el plazo de dos días hábiles.

6.3.1. Avisos y peticiones

6.3.1.1. Tramitación de avisos y peticiones

Los avisos se tramitarán a través de la plataforma de la empresa auditora del servicio, y de forma excepcional telefónicamente y/o verbalmente. La plataforma de la empresa auditora calculará automáticamente el tiempo transcurrido entre una petición o aviso y el tiempo de resolución, si bien podrá calcularse de otros modos cuando, a criterio de la DFB, se ajuste mejor a lo ocurrido. Todas las peticiones y avisos cerradas sin ajustarse a la realidad no se





tendrán por resueltas y el tiempo de resolución se calculará desde la primera petición, si bien no deberá demorarse el cierre de una incidencia ya atendida.

La empresa adjudicataria del servicio de limpieza dispondrá de un email y un número de teléfono provincial o móvil a disposición las 24 horas los 365 días del año para la recepción de los avisos. No obstante, el personal responsable de las entidades adheridas dará de alta en la plataforma de la empresa auditora los avisos y peticiones que se tramiten por teléfono o por email, indicando la fecha y hora en la que se inició la petición o aviso por teléfono o por email.

En el caso de que la plataforma de la empresa auditora externa de calidad no estuviera operativa, las peticiones se realizarán por teléfono y por email. Al igual que en el caso anterior, el personal responsable de las entidades adheridas dará de alta en la plataforma de la empresa auditora los avisos y peticiones que se tramiten por teléfono o por email, indicando la fecha y hora en la que se inició la petición o aviso por teléfono o por email.

El personal de atención de la adjudicataria deberá estar capacitado para responder en las dos lenguas oficiales de Bizkaia, euskera y castellano.

6.3.1.2. Tipos de avisos y peticiones, y tiempos de resolución

Los tipos de incidencias, ya sean avisos o peticiones, y el tiempo de resolución de las mismas, dependerán de la gravedad del hecho y de su afección a la seguridad e integridad de las personas y a la funcionalidad operativa de los centros. Estas incidencias se notificarán según el apartado de «*Tramitación de avisos y peticiones*». La resolución de las incidencias deberá cumplir como mínimo los condicionantes siguientes:

- Incidencias en horario laboral (días laborables de 07:20 a 20:30 horas):
 - Incidencias con afección a la seguridad e integridad de las personas o a la funcionalidad operativa de los centros. El tiempo de resolución deberá ser menor al ofertado por la empresa adjudicataria y, en todo caso, menor a tres horas.
 - Incidencias sin afección a la seguridad e integridad de las personas o a la funcionalidad operativa de los centros. El tiempo de resolución deberá ser menor al ofertado por la empresa adjudicataria y, en todo caso, menor a veinticuatro horas.





- Incidencias en horario no laboral (días laborables de 20:30 a 07:20 horas y días festivos):
 - Incidencias con afección a la seguridad e integridad de las personas o a la funcionalidad operativa de los centros. El tiempo de resolución deberá ser menor al ofertado por la empresa adjudicataria y, en todo caso, menor a cuatro horas.
 - Incidencias sin afección a la seguridad e integridad de las personas o a la funcionalidad operativa de los centros. El tiempo de resolución deberá ser menor al ofertado por la empresa adjudicataria y, en todo caso, menor a veinticuatro horas.
- Incidencias por situaciones extraordinarias o urgentes (en cualquier día y hora). Son aquellas situaciones que se pueden dar en actos protocolarios, eventos sociales u otras situaciones de especial gravedad (por ejemplo, roturas de instalaciones). El tiempo de actuación presencial deberá ser menor al ofertado por la empresa adjudicataria y, en todo caso, menor a dos horas.
- En materia de trabajos y servicios complementarios, el tiempo de resolución deberá ser menor al ofertado por la empresa adjudicataria y, en todo caso, menor al indicado en la siguiente tabla:

Trabajos y servicios complementarios	Tiempo de resolución mínimo	Tiempo de resolución máximo
Retirada y gestión administrativa de mobiliario y enseres.	1 día hábil	5 días hábiles
Retirada y gestión administrativa de equipos informáticos.	1 día hábil	5 días hábiles
Retirada y gestión administrativa de material electrónico.	1 día hábil	5 días hábiles
Retirada y gestión administrativa de electrodomésticos de gama blanca, marrón, etc.	1 día hábil	5 días hábiles
Suministro de contenedores de pilas, y retirada y gestión administrativa de las mismas según necesidad.	1 día hábil	10 días hábiles





Suministro de contenedores de CDs y DVDs, y retirada y gestión administrativa de los mismos según necesidad.	1 día hábil	10 días hábiles
Suministro de contenedores de tóner y retirada y gestión administrativa del mismo según necesidad.	1 día hábil	10 días hábiles
Suministro de contenedores de papel confidencial, y retirada, destrucción certificada y gestión administrativa del mismo según necesidad, y obtención del documento acreditativo de su destrucción.	1 día hábil	3 días hábiles
Limpieza según necesidad de uso de las alfombras y los felpudos.	3 días hábiles	10 días hábiles
Suministro de las fundas de recambio de embolsadores (paragüeros) automáticos según necesidad.	1 día hábil	5 días hábiles
Limpieza de vestuario del personal de las entidades adheridas al acuerdo marco.	2 días hábiles	3 días hábiles
Limpieza de manteles, servilletas y toallas.	2 días hábiles	5 días hábiles
Retirada de chicles en accesos a edificios.	1 hora	24 horas
Retirada de papel adherido a las fachadas de los centros, retiradas puntuales de material depositado por agentes externos y su limpieza correspondiente.	1 hora	4 horas
Limpieza de <i>graffitis</i> , pintadas, etc.	1 hora	4 horas
Reparación, remiendo y costura de textiles, alfombras, cortinas, etc.	3 días hábiles	10 días hábiles

- En el caso de que en la limpieza ordinaria se detecten trabajos de limpieza no efectuados o deficientemente efectuados que no afecten a la higiene básica y que no tengan carácter urgente, se notificará a la adjudicataria según lo establecido en el apartado de «*Tramitación de avisos y peticiones*» y se resolverán en los plazos indicados en la oferta de la empresa adjudicataria y, en todo caso, en los del mencionado apartado.

El tiempo de respuesta es el transcurrido entre la comunicación de la incidencia o petición y el momento en el que la empresa adjudicataria ha activado, a juicio de la Administración, los medios personales y materiales adecuados para resolver satisfactoriamente la incidencia o





petición en el menor tiempo posible. A tales efectos, la empresa deberá adoptar las acciones que pudiera exigir la Administración, así como, si fuera necesario, poner a disposición medios humanos y materiales no adscritos al contrato.

El tiempo de resolución es el transcurrido entre la comunicación de la incidencia o petición y el momento real de resolución total y definitiva a satisfacción de la Administración, recuperando el lugar de la incidencia o petición el estado de limpieza exigido. A tales efectos, la empresa deberá adoptar las acciones que pudiera exigir la Administración, así como, si fuera necesario, poner a disposición medios humanos y materiales no adscritos al contrato.

En la memoria justificativa se indican las penalidades por el incumplimiento de los tiempos de resolución y de respuesta.

6.3.2. Auditoría interna del servicio de limpieza

La empresa adjudicataria deberá realizar auditorías internas de la calidad del servicio, de acuerdo con lo dispuesto en este apartado.

6.3.2.1. Frecuencia y distribución temporal de las auditorías internas

A efectos de estas auditorías internas, los centros se han clasificado en tres categorías en el **Anexo I «Listado de edificios»**, en función de criterios como la intensidad de uso, las exigencias de limpieza, la representatividad o el número de personas trabajadoras. La categoría 1 representa los edificios que más frecuentemente han de auditarse; la de 3, los que menos; y la 2, los que se auditarán con frecuencia intermedia. En caso de incorporarse un edificio nuevo al contrato, la Administración le otorgará la categoría que estime adecuada.

Mensualmente, deberán ser objeto de auditoría interna el 15% de los edificios de categoría 1, el 10% de los edificios de categoría 2 y el 5% de los edificios de categoría 3. Estos porcentajes podrán ser aumentados en la oferta de la empresa, en el apartado de criterios cuantificables automáticamente. Si el resultado de la operación matemática de aplicar el porcentaje correspondiente al número de edificios de cada categoría no fuera entero, el resultado se redondeará a la unidad más cercana y, en caso de equidistancia, a la unidad superior.

Dentro de cada categoría, la empresa adjudicataria decidirá qué centros auditar cada mes. La empresa adjudicataria distribuirá las auditorías internas en función de criterios como el





número de auditorías realizadas en el centro, el histórico de las puntuaciones obtenidas en las auditorías anteriores, la tendencia en la puntuación de las auditorías, los resultados de las auditorías externas si las hubiere, la novedad por ser un centro de reciente introducción u otros similares. No obstante, la Administración podrá exigir la auditoría interna de uno o varios centros concretos cuando concurran motivos que, a su juicio, lo justifiquen.

Se entenderá por «mes» el conjunto de los días del 1 al último del mes correspondiente.

Únicamente se considerarán realizadas las auditorías que cumplan, a juicio de la Administración, lo establecido en este apartado.

6.3.2.2. Contenido de las auditorías internas

Cada auditoría interna que se realice conllevará la entrega por email de un informe de evaluación del servicio de limpieza, a efectos de controlar la prestación y, en su caso, proponer las pautas de corrección correspondientes. Los informes realizados durante un mes se entregarán antes del día 5 del mes siguiente.

El contenido de las auditorías internas será el siguiente para cada centro:

- Revisión y evaluación del estado de la limpieza. Se deberán revisar todas las estancias de cada centro.
- Comprobación del desempeño de las tareas programadas según la planificación aprobada, incluyendo la del personal especialista.
- Prevención de riesgos laborales. Se deberá comprobar y evaluar:
 - La existencia de información en cuanto a prevención de riesgos laborales en cada centro.
 - La formación en materia de prevención de riesgos laborales del personal.
 - La disponibilidad y uso de los EPIs necesarios para cada puesto de trabajo.
 - La existencia de las fichas de seguridad de los productos de limpieza utilizados.
 - En general, el cumplimiento de la legislación aplicable en la materia.
- Medio ambiente. Se deberá comprobar y evaluar:
 - La retirada periódica y a su debido tiempo de los residuos generados.
 - La existencia de depósitos de residuos.
 - En general, el cumplimiento de la legislación aplicable en la materia.





- Otros aspectos referentes a la calidad del servicio y al cumplimiento del contrato derivado a comprobar y evaluar:
 - Comprobación de vestuario adecuado y en buen estado.
 - Comprobación de maquinaria y útiles en buen estado, idóneos y suficientes.
 - Comprobación de productos en buen estado, idóneos y suficientes.

Los informes de las auditorías que se realicen en los centros deberán constar, al menos, de los siguientes apartados:

- Resumen de las auditorías realizadas en el mes, resaltando los defectos encontrados.
- Resumen general del centro, de acuerdo al contenido de la auditoría interna:
 - Informe general sobre el estado del centro.
 - Anomalías o deficiencias observada, si las hubiera, y gravedad de las mismas.
 - Propuestas de corrección y mejora, si las hubiera, indicando, en su caso, los plazos para su aplicación.

Los informes de auditoría interna se pondrán a disposición de la Diputación Foral de Bizkaia y, si la hubiera, de la empresa externa auditora del servicio de limpieza.

Los tipos de controles a realizar serán, al menos, los cinco siguientes:

- Control de la prestación.
- Control del desempeño de las operaciones programadas periódicas de especialistas y personal limpiador.
- Control de limpieza y desinfección mediante luz ultravioleta, marcando las superficies a limpiar mediante una sustancia especial que únicamente pueda ser vista bajo luz ultravioleta, como elemento de apoyo al diagnóstico de calidad de la limpieza, mediante marcado de las superficies y posterior verificación para la comprobación directa de la presencia de materia orgánica o bacterias a las superficies y/o elementos a limpiar.
- Control de presencia de microorganismos críticos.
- Control estético.





6.3.2.3. Criterios de evaluación

La empresa adjudicataria aplicará los criterios de evaluación que considere oportunos para evaluar el estado del centro. Dichos criterios deberán incluir, al menos, los siguientes:

- Criterio 1: Nivel de limpieza del centro.
- Criterio 2: Cumplimiento de las frecuencias periódicas del **Anexo II «Frecuencias mínimas de tareas»**.
- Criterio 3: Prevención de riesgos laborales.
- Criterio 4: Medioambiente.
- Criterio 5: Vestuario del personal.
- Criterio 6: Medios mecánicos y materiales.

De la evaluación de los criterios anteriores, teniendo en cuenta las ponderaciones que a cada uno se le considere asignar y los factores de exigencia de las diferentes zonas, se obtendrá un Índice de Calidad de Limpieza (ICL) por centro, que se evaluará entre 1 y 5 puntos, siendo admisibles puntuaciones decimales, y que permitirá evaluar la calidad de la prestación del servicio de limpieza. Sus valores serán:

Valor ICL	Calificación
5	Muy bueno
4	Bueno
3	Regular
2	Deficiente
1	Muy deficiente

Así, por ejemplo, para el criterio «1 – Nivel de limpieza del centro», se utilizarán baremos de evaluación como el siguiente:

- **Muy bueno:** 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 y la limpieza de los cristales u otros elementos más sensibles al desorden y la suciedad.





- **Bueno:** Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza correcto pero sin llegar al nivel anterior, y sin manchas, olores, polvo u otros indicios de suciedad, a pesar de que un experto mínimamente exigente puede apreciar áreas puntuales con ciertas insuficiencias.
- **Regular:** Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza regular, con presencia de ligeras manchas, polvo u otros indicios de suciedad puntuales y apreciables para cualquier persona, pero sin presentar un estado de orden y limpieza insuficiente y molesto.
- **Deficiente:** 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 u otros indicios de suciedad apreciables fácilmente.
- **Muy deficiente:** Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza totalmente insuficiente en el conjunto de su superficie.

6.3.3. Auditoría externa del servicio de limpieza

Para garantizar la calidad del servicio se ha previsto implantar un sistema de control que verificará la correcta prestación del servicio de limpieza. Este control podrá realizarse por parte de las entidades adheridas y/o de una empresa externa especializada, que actuará a modo de auditora. No obstante, las entidades adheridas podrán no realizar estas tareas de auditoría por sí ni a través de una empresa auditora externa, en cuyo caso este apartado del pliego no será de aplicación.

El contratista tendrá que facilitar de oficio a las entidades adheridas y/o a la empresa externa especializada toda la información y colaboración necesarias para la realización de las tareas de evaluación de la calidad de la prestación del servicio de limpieza. Cuando se haga a requerimiento de la Administración, se hará en el plazo que la Administración establezca en cada momento.

En primera instancia, y sin perjuicio de posibles cambios que pudieran acaecer durante la vigencia del contrato, los criterios de evaluación de la auditoría externa serán los siguientes:

- Criterio 1: Nivel de limpieza del centro.
- Criterio 2: Cumplimiento de las frecuencias periódicas del **Anexo II «Frecuencias mínimas de tareas»**.





- Criterio 3: Prevención de riesgos laborales.
- Criterio 4: Medioambiente.
- Criterio 5: Vestuario del personal.
- Criterio 6: Medios mecánicos y materiales.
- Criterio 7: Estado del centro a criterio del auditor.

6.4. GESTIÓN DE LOS CAMBIOS

Para facilitar la correcta trazabilidad de las modificaciones de trabajos previstos y la aceptación de nuevos trabajos que puedan necesitarse, se deberá seguir el siguiente protocolo de gestión de cambios:

1. Solicitud de modificación o de nueva tarea: Bien por parte de las entidades adheridas o por parte del adjudicatario.
2. Documentación a aportar: El adjudicatario deberá presentar, en un plazo de dos semanas desde la solicitud por parte de la entidad adherida o en el momento de presentar su solicitud, la siguiente documentación técnica necesaria para definir la modificación propuesta:
 - a. Descripción de la tarea, incluyendo rendimientos estimados.
 - b. Presupuesto: Presupuesto propuesto, con la misma organización que el presupuesto contratado, respetando los precios unitarios existentes y justificando detalladamente los precios unitarios nuevos.
 - c. Planificación: Plazo de ejecución de la intervención y su repercusión a la planificación general de los trabajos contratados.
 - d. Otra documentación técnica necesaria para justificar la modificación, bien a solicitud de la entidad adherida o por iniciativa de la empresa adjudicataria.
3. Una vez entregada la documentación, la entidad adherida responderá en el plazo de dos semanas con la aceptación, denegación o solicitud de ampliación de la documentación.

En caso de solicitar una ampliación de información la empresa adjudicataria dispondrá de una semana para responder, teniendo a su vez la entidad adherida otra semana para contestar una vez recibida la documentación, y así sucesivamente.





4. Una vez aceptada la modificación y ejecutada la intervención, la facturación de las modificaciones se incluirá en la siguiente certificación mensual como capítulo específico en una factura a parte.

No obstante, en caso de urgencia apreciada a criterio de la entidad adherida, ésta podrá solicitar unos plazos inferiores a los anteriores.

6.5. EFICIENCIA Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

La prestación de todos los servicios objeto del acuerdo marco se efectuará bajo los parámetros de la máxima eficiencia y sostenibilidad, con especial incidencia en los siguientes aspectos:

6.5.1. Eficiencia de recursos

Se procurará la mejor relación entre los recursos utilizados en cada momento y los logros que se consigan, evitando:

- Los sobrecostos económicos.
- Las alteraciones al normal desarrollo de la actividad administrativa y del servicio público.
- El dispendio de recursos humanos o materiales empleados.
- La inadecuación de los recursos a la labor a desempeñar.

6.5.2. Eficiencia energética

Se pondrá especial interés en la obtención de la mayor eficiencia energética en la prestación del servicio contratado:

- Suprimiendo los consumos innecesarios de cualquier tipo de energía mediante la utilización de los medios de mayor rendimiento energético en cada momento en relación con el trabajo para el que se destinen.
- Minimizando los desplazamientos de medios humanos y materiales.
- Adecuando el consumo energético de las edificaciones, instalaciones e infraestructuras afectadas.
- Garantizando al máximo el mantenimiento de la capacidad aislante térmica y/o energética de las construcciones, instalaciones o recintos objeto de los trabajos.





- En general, llevando a cabo cuantas medidas sean precisas para minorar la huella energética de cada servicio prestado.

6.5.3. Protección medioambiental

Los servicios procurarán ocasionar la menor afección posible al medio ambiente, tanto en los ámbitos directamente afectados por la ejecución material de los trabajos (instalaciones y centros), como en los ámbitos ajenos a los mismos, pero relacionados con dichos trabajos. Se vigilará y minimizará la producción de ruido, polvo, olores y residuos, atenuando al máximo su incidencia a las personas cuando no sea posible evitarla y se controlará el almacenamiento, transporte y la adecuada gestión de los residuos generados, garantizando su correcta trazabilidad hasta el punto de tratamiento de residuos autorizado para cada caso.

6.6. INFORMACIÓN DOCUMENTAL A ENTREGAR

6.6.1. Información periódica

Además de la realización material de todas las labores y tareas definidas en el presente pliego, la empresa contratada estará obligada a presentar, con carácter periódico, al menos, la siguiente documentación, que se presentará por defecto en soporte informático y, únicamente cuando sea necesario o las entidades adheridas así lo soliciten, en soporte papel:

Con carácter mensual, a entregar en los primeros 5 días de cada mes y en referencia al mes vencido, incluso tras la finalización del contrato:

- Propuesta de certificación mensual y, una vez aprobada, posteriores facturas acordes a ella, distinguiendo entre:
 - Factura del servicio de limpieza.
 - Factura de los trabajos y servicios complementarios.
- Justificación de cada uno de los trabajos y servicios complementarios realizados, sin cuya información no se aprobará la factura:
 - Descripción de la actuación realizada.
 - Propuesta de valoración económica del trabajo realizado, desglosando las partidas a facturar con sus precios unitarios.
 - Fecha del trabajo realizado.





- Albarán del trabajo realizado, que incluya la descripción del trabajo, las horas invertidas (si procede), la fecha del trabajo y la firma del personal empleado público que la valide.
- Persona de contacto de la entidad adherida que ha solicitado y validado el trabajo.
- Tiempo de resolución del trabajo o servicio complementario.
- Histórico de los trabajos o servicios complementarios desde el inicio del contrato hasta la mensualidad correspondiente, incluyendo los datos anteriores.
- Auditorías y control de calidad:
 - Auditorías internas realizadas ese mes, con los informes de dichas auditorías.
 - Histórico de las puntuaciones obtenidas en las auditorías internas en cada centro y en cada criterio de valoración, desde el inicio del contrato hasta la mensualidad correspondiente.
 - Histórico de las puntuaciones obtenidas en las auditorías externas en cada centro y en cada criterio de valoración, desde el inicio del contrato hasta la mensualidad correspondiente.
- Incidencias:
 - Tabla resumen de las incidencias ocurridas ese mes, si las hubiere, indicando descripción de la incidencia, centro, fecha y hora de aviso, persona que avisó, canal de aviso, indicación de si la incidencia es con o sin afección a la seguridad e integridad de las personas o a la funcionalidad operativa de los centros, tiempo de resolución o de respuesta, y observaciones si fueran necesarias.
 - Histórico de las incidencias ocurridas desde el inicio del contrato hasta la mensualidad correspondiente, con los datos del punto anterior.
- Penalidades:
 - Justificación y cálculo de las penalidades aplicadas de ese mes, si procede.
 - Histórico de las penalidades aplicadas, indicando fecha, causa e importe, desde el inicio del contrato hasta la mensualidad correspondiente.
 - Histórico de las penalidades suspendidas por entrega del informe de mejora del ICL descrito en la memoria justificativa, indicando fecha y causa, desde el inicio del contrato hasta la mensualidad correspondiente.
- Gestión de residuos:





- Justificación del cumplimiento de la normativa aplicable y del sistema Ingurunet del Gobierno Vasco y e-SIR del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico y de otras que se establezcan (u otros que los sustituyan), aportando las magnitudes (volúmenes, unidades, peso, etc.) de los diferentes residuos, desglosados por entidad adherida y centro.
 - Desglose por cada centro de los residuos retirados ese mes (excluyendo los que se depositen en contenedores municipales), indicando tipología de residuo, peso o volumen (según proceda) del residuo retirado, gestor autorizado al que se ha trasladado, fecha de traslado y cantidad abonada (si la hubiera).
 - Histórico de los residuos retirados con los datos del punto anterior, desde el inicio del contrato hasta la mensualidad correspondiente.
- Consumo de productos de limpieza:
 - Consumo de productos de limpieza de ese mes, desglosados por edificio, indicando descripción del producto y unidades consumidas (kg, litros, rollos...).
 - Histórico de consumo de productos de limpieza, desglosados por edificio, indicando descripción del producto y unidades consumidas (kg, litros, rollos...), desde el inicio del contrato hasta la mensualidad correspondiente.
- Informe de documentación administrativa, que se deberá remitir al Servicio de Arquitectura, Mantenimiento y Servicios Técnicos del Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales y/o a las entidades adheridas la documentación referente a las obligaciones sociales de la empresa: certificados de estar al corriente de pagos con Hacienda y Seguridad Social, RNT, RLC o altas en la Seguridad Social y declaración jurada y firmada de que el personal está al corriente en el cobro de los salarios. Las facturas no se tramitarán hasta que se entregue la documentación anterior y podrá rechazarse si el periodo entre la fecha de tramitación de la factura electrónica y la entrega de la documentación anterior fuese superior a quince días naturales.

Con carácter anual, a entregar entre el 16 de noviembre y el 15 de diciembre:

- Planificación anual de las tareas periódicas a realizar en cada centro el año siguiente.





Con carácter anual, a entregar entre el 1 y 31 de enero, en referencia al año vencido, incluso tras la finalización del contrato:

- Grado de cumplimiento de la planificación anual de las tareas periódicas en cada centro.
- Listado de maquinaria y medios auxiliares en cada centro.
- Grado de cumplimiento de las exigencias de maquinaria mínima en cada centro.
- Histórico de las auditorías internas realizadas, con las puntuaciones obtenidas en cada centro y criterio, desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre.
- Histórico de las auditorías externas realizadas, con las puntuaciones obtenidas en cada centro y criterio, desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre.
- Histórico de las incidencias ocurridas, indicando descripción de la incidencia, centro, fecha y hora de aviso, persona que avisó, canal de aviso, indicación de si la incidencia es con o sin afección a la seguridad e integridad de las personas o a la funcionalidad operativa de los centros, tiempo de resolución o de respuesta, y observaciones si fueran necesarias, desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre.
- Histórico de los trabajos y servicios complementarios realizados, indicando descripción, valoración económica, fecha del trabajo, persona de contacto y tiempo de resolución, desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre.
- Histórico de los residuos retirados en cada centro de los residuos retirados (excluyendo los que se depositen en contenedores municipales), indicando tipología de residuo, peso o volumen (según proceda) del residuo retirado, gestor autorizado al que se ha trasladado, fecha de traslado y cantidad abonada (si la hubiera), desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre.
- Histórico de las penalidades aplicadas, indicando fecha, causa e importe, desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre.
- Histórico de las penalidades suspendidas por entrega del informe de mejora del ICL descrito en la memoria justificativa, indicando fecha y causa, desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre.
- Histórico de consumo de productos de limpieza, desglosados por edificio, indicando descripción del producto y unidades consumidas (kg, litros, rollos...), desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre.
- Importe total facturado, con desglose por mensualidades, distinguiendo entre servicio de limpieza y trabajos y servicios complementarios, desde el inicio del





contrato hasta el 31 de diciembre. Se indicarán las causas por las que se cambia el importe de una mensualidad respecto de la anterior (modificados, abono de atrasos, penalidades...).

- Propuestas de mejora de la prestación del servicio.

En cualquier momento, a demanda de las entidades adheridas:

- Informe, emitido por el Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, si hubiera existido algún incidente o accidente de trabajo o afección por enfermedad profesional en los centros de la entidad adherida afectada incluidos en el ámbito del contrato derivado.
- Información relativa al personal adscrito al contrato, en cuanto a los edificios en los que presta servicios, su horario de trabajo, tipo de contrato, categoría profesional, remuneraciones, etc.
- Porcentaje de absentismo.
- Cualquier tipo de documentación relativa al servicio, como puede ser, a efectos meramente enunciativos: informes técnicos específicos, recopilación y tratamiento de datos, valoraciones económicas, partes de trabajo, planificaciones, informes medioambientales o de prevención de riesgos laborales, etc.

La Administración se reserva el derecho de solicitar a una tercera empresa que elabore la documentación solicitada una vez transcurridos 14 días naturales desde el fin del plazo otorgado para su entrega, con cargo a la retribución de la empresa adjudicataria, y sin perjuicio de las penalidades que pudieran aplicarse.

Esta información documental se deberá entregar con independencia de la información verbal y por escrito que, a requerimiento de las entidades adheridas o por propia iniciativa, pueda transmitir el adjudicatario en cualquier momento a los responsables públicos respecto de la marcha en la ejecución de los diferentes trabajos.

La no entrega de la documentación señalada en el presente artículo podrá conllevar la inadmisión de la factura correspondiente a la certificación mensual de que se trate, hasta tanto no se presente dicha documentación y la misma sea validada por parte de los responsables de la entidad adherida, sin perjuicio de las penalidades establecidas. No se





considerará entregada la documentación que, a juicio de la entidad adherida, sea incompleta o errónea.

Se considerarán como no realizados aquellos trabajos que no aparezcan debidamente completados en el informe mensual de control previsto en este apartado.

6.6.2. Información al final del periodo de contrato derivado

A lo largo del último año antes de la finalización del contrato derivado, a petición de la Administración, se deberá hacer entrega de un informe recopilatorio que presente los siguientes datos:

- Los datos exigidos para los informes anuales en el apartado anterior.
- Desglose de horas invertidas en el servicio de limpieza por edificios y departamentos.
 - Importe facturado mensualmente en dichos servicios.
 - Tareas y frecuencias.
 - Tiempos de respuesta.
 - Índices de Calidad de Limpieza (ICL).
- Detalle de maquinaria y medios auxiliares utilizados por edificio.
- Cualesquiera trabajos y servicios no contemplados en este pliego que hayan sido solicitados por las entidades adheridas a la empresa.
- Listado del personal a subrogar, si procede, indicando, para cada persona: nombre y apellidos, categoría profesional, antigüedad, tipo de contrato, edificio o edificios donde trabaja, días semanales que trabaja en cada edificio, hora de entrada y hora de salida en cada edificio, número de horas en cada edificio cada día de la semana, salario bruto, cuota de Seguridad Social de la empresa, pluses salariales, otros pactos aplicables a la persona, cantidades en proceso de reclamación u otros pleitos.
- Porcentaje de absentismo.
- Otros que puedan solicitar las entidades adheridas.

6.7. PRODUCTOS Y MATERIALES

6.7.1. Aportación de productos y materiales

Los consumibles higiénicos como papel higiénico, toallas secamanos y jabón de manos, serán por cuenta de las entidades adheridas. La empresa adjudicataria será la responsable de





reponer y, en su caso, solicitar a las entidades adheridas el suministro de estos materiales para disponer de unidades suficiente en los edificios.

La empresa adjudicataria aportará todos los consumibles necesarios para la prestación del servicio, tales como detergentes, desinfectantes, desincrustantes, etc. y, específicamente, las bolsas de basura de colores necesarias a colocar en los cubos existentes y en las destructoras de papel, en los cubos de cocina, de comedores, de centros médicos y de laboratorios, y en los centros intermedios de reciclado, efectuando la reposición de dicho material. Igualmente, la empresa adjudicataria deberá aportar el material, productos y utillaje necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, tales como paños, trapos, estropajos, guantes, mopas, mochos, fregonas, escobas, recogedores, cubos, baldes, carros, etc.

En caso de que alguno de los consumibles, materiales, productos o útiles no fuera compatible con los actualmente instalados en los edificios objeto de este acuerdo marco, correrá por cuenta de la empresa adjudicataria realizar las adecuaciones que precise.

Así mismo, en caso necesario, aportará sal para derretir hielo y nieve, así como serrín o sepiolita para evitar resbalones y caídas.

6.7.2. Requisitos de productos y materiales

Antes del inicio de los trabajos, la adjudicataria deberá entregar la documentación relativa a todos los productos que utilizará en su ejecución, y proporcionará los manuales de instrucciones y las fichas técnicas y de seguridad de los productos y materiales que utilizará para desarrollar el servicio adjudicado.

Los materiales y los productos empleados no serán nocivos para las personas y respetarán al máximo la protección del medio ambiente y la normativa vigente durante el plazo de ejecución del contrato derivado.

Una vez examinados todos los productos, las entidades adheridas autorizarán el uso de los productos que crean convenientes para ser utilizados en sus instalaciones y solicitarán el cambio de los que no sean adecuados. Las entidades adheridas podrán exigir la eliminación o inclusión de algún producto de limpieza aunque cumpla los requisitos establecidos, tanto al inicio como durante la vigencia del contrato, por razones tales como olores desagradables, quejas del personal, reacciones alérgicas, problemas sanitarios u otros efectos indeseados.





Los productos de limpieza deberán cumplir con los siguientes requisitos, en tanto sea posible:

- Los productos tendrán que ser ecológicos con certificación oficial europea o altamente biodegradables o con etiquetado Ecolabel o equivalente.
- Los productos deberán permanecer adecuadamente envasados y etiquetados en todo momento.
- Los productos se usarán de acuerdo a las recomendaciones del fabricante; así mismo, se dará al personal de limpieza las instrucciones y formación necesaria para su correcto uso.
- Los fabricantes de los productos deberán disponer del correspondiente certificado Ecoembes o equivalente.
- 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, teniendo el producto en cuestión obligatoriamente registro sanitario.
- Los desincrustantes ácidos no contendrán ácido sulfúrico ni clorhídrico, ni total ni parcialmente.
- Queda prohibido el uso de productos clorados o lejías sin la expresa aprobación de las entidades adheridas.
- Los productos deberán ser concentrados, de forma que su suministro minore en la medida de lo posible el uso excesivo de recipientes.
- Los productos no podrán contener ingredientes calificados como carcinógenos, teratógenos o mutágenos.
- Se evitará en la medida de lo posible el uso de productos que puedan causar sensibilidad, irritación o similar.

La Administración podrá autorizar discrecionalmente el uso de algún producto que no cumpla los requisitos anteriores cuando la empresa adjudicataria justifique su necesidad o conveniencia.

En todo caso, los productos utilizados deberán cumplir la normativa vigente.





6.8. SUPERVISIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD

El técnico competente en cada caso (coordinador/a de prevención de riesgos laborales, recurso preventivo, etc.) designado por la empresa adjudicataria realizará el control permanente y la supervisión en materia de seguridad y salud de todos los trabajos que en cada momento se estén realizando en relación al presente contrato, garantizando en todo momento el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y demás normativa preventiva y sectorial aplicable, la seguridad de bienes y personas ajenas a la empresa pero vinculadas de forma esporádica o continua con el centro de que se trate, así como la respuesta inmediata a los requerimientos de la Administración en materia de seguridad y salud.

La empresa adjudicataria colaborará y facilitará al servicio de prevención de riesgos laborales y de coordinación de seguridad y salud, sea interno o externo, de la Diputación Foral de Bizkaia y de las entidades adheridas, la documentación correspondiente en esta materia. Remitirá aquella documentación necesaria y aquella que dicho servicio solicite para un mejor cumplimiento de sus funciones (documento de gestión preventiva, documentación de empresas subcontratadas, listado de trabajadores, actas, aptos médicos, etc.). La remisión de la documentación se realizará antes del comienzo del contrato y se actualizará periódicamente o a demanda de la DFB, de las entidades adheridas o de dicho servicio de coordinación.

En caso de disponer el servicio de coordinación de seguridad y salud de Diputación Foral de Bizkaia y/o de las Entidades adheridas de una herramienta de gestión documental, la empresa adjudicataria deberá hacer uso de la misma para toda la gestión documental relativa a seguridad y salud y coordinación de actividades empresariales. Así mismo, deberá colaborar con las actuaciones preventivas y de coordinación que solicite la Diputación Foral de Bizkaia, las entidades adheridas y el servicio de prevención de riesgos laborales y de coordinación de seguridad y salud, sea interno o externo, así como prestar la asistencia técnica y colaboración necesarias en caso de incidente o accidente laboral o enfermedad profesional, incluyendo su investigación y la correspondiente adopción de medidas.

El técnico competente designado por la empresa adjudicataria realizará todas las visitas y comprobaciones necesarias a los lugares de trabajo, emitiendo las instrucciones necesarias





para la completa seguridad de personas y bienes, tanto propios de la empresa como ajenos, que pudieran verse afectados por la realización de los trabajos contratados.

Para aquellas tareas críticas en las que por la legislación preventiva vigente sea necesario, la empresa adjudicataria designará un recurso preventivo que velará por la seguridad de la ejecución o desarrollo de los trabajos. Este rol corresponderá a una persona designada como encargada o al personal del cuerpo operativo de la empresa, debiendo estar presente en todo momento durante la ejecución de la tarea.

La adjudicataria se obliga a cumplir con toda la legislación sobre prevención de riesgos laborales, debiendo coordinar sus planes de prevención con los de la Diputación Foral de Bizkaia y los de las entidades adheridas.

6.9. GESTIÓN DE RESIDUOS

6.9.1. Obligaciones generales en la gestión de residuos

La retirada, el tratamiento, la eliminación y la gestión administrativa de los residuos de los edificios a limpiar corren a cargo de la adjudicataria, sean producidos por la propia empresa adjudicataria como producidos por el normal funcionamiento de los centros.

La empresa adjudicataria se ocupará también de la gestión y traslado de los residuos entre puntos de reagrupación, almacenes intermedios, centros, etc. hasta la disposición de los mismos en un gestor autorizado o, cuando sea posible por la naturaleza y volumen de dichos residuos, en un contenedor municipal, separándolos en función de su tipo.

En todos los casos, se deberán observar las disposiciones legales vigentes para cada tipo de residuo. Así mismo, deberá utilizar y justificar la utilización de la aplicación Ingurunet del Gobierno Vasco, de la plataforma e-SIR del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico y de otras que se establezcan, cuando procedan.

Respecto a las actuaciones relacionadas con el medio ambiente, la empresa adjudicataria colaborará en la implementación de todas aquellas acciones que en este sentido impulsen las entidades adheridas.





6.9.2. Tipología de residuos

Los residuos a tratar se pueden clasificar en dos tipos:

- Los residuos que pueden volcarse en los contenedores municipales serán trasladados a estos, con cargo a la partida económica mensual de «Servicio de limpieza». Se incluyen expresamente los residuos de papel, cartón, vidrio, orgánico y resto. Estos contenedores se limpiarán y se volcarán a los municipales correspondientes según necesidad; no obstante, los contenedores orgánico y resto se limpiarán y vaciarán al menos diariamente, y los contenedores de papel, cartón y vidrio se limpiarán y vaciarán al menos semanalmente. La ubicación de los contenedores dentro de los inmuebles será indicada por la Administración. La empresa adjudicataria instalará a su costa los contenedores y bolsas necesarias para la recogida separada de estos residuos, que deberán estar correctamente identificados:
 - Contenedor de fracción papel y cartón. Será de color azul. Contendrá un pictograma identificativo y/o el texto «papel y cartón» en castellano y «papera eta kartoia» en euskera.
 - Contenedor de fracción vidrio. Será de color verde. Contendrá un pictograma identificativo y/o el texto «vidrio» en castellano y «beira» en euskera.
 - Contenedor de fracción orgánico. Será de color marrón. Contendrá un pictograma identificativo y/o el texto «orgánico» en castellano y «organikoa» en euskera.
 - Contenedor de fracción resto. Será de color gris. Contendrá un pictograma identificativo y/o el texto «resto» en castellano y «errefusa» en euskera.
 - Cuando no sea posible la recogida separada de las fracciones orgánico y resto, por no haber espacio suficiente en el inmueble, no existir contenedores públicos diferenciados en las cercanías u otras razones similares, se podrán agrupar estos dos contenedores, utilizando los signos identificativos de la fracción resto.
- La retirada del resto de residuos se abonará al precio ofertado en la «Oferta económica de trabajos y servicios complementarios». Se realizarán a demanda de las entidades adheridas y se incluyen todos los trabajos señalados en el subapartado «Obligaciones generales en la gestión de residuos».





6.9.3. Gestión de residuos producidos por la empresa adjudicataria

Será responsabilidad de la adjudicataria la gestión de los residuos, incluidos los residuos de envases, generados en la ejecución del servicio, garantizando una gestión correcta por su reciclaje, bien por regreso al productor, bien por entrega a un vertedero autorizado, o bien por cualquiera otro sistema de gestión de residuos autorizado, tanto en los productos adquiridos para su servicio como en los productos de consumibles higiénicos aportados por las entidades adheridas.

6.10. METODOLOGÍA DE LOS TRABAJOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de cualquier canon, cargo, desplazamiento, seguro, consumible, producto de limpieza, maquinaria, medio técnico o auxiliar, etc. necesario para prestar estos trabajos y servicios complementarios, así como de toda la tramitación y gestión administrativa que requieran, sin coste adicional alguno.

Dentro de los trabajos y servicios complementarios, se distinguen los siguientes grupos:

6.10.1. Referentes a gestión de residuos

Se trata de trabajos y servicios complementarios en los que el objetivo principal es la retirada, el tratamiento, la eliminación y la gestión administrativa de los residuos. En esta materia, se aplicará expresamente lo dispuesto en el apartado «*Gestión de residuos*» de este pliego.

Serán de aplicación las siguientes instrucciones específicas:

- En la retirada de mobiliario, voluminosos, material eléctrico, material electrónico y electrodomésticos, los productos serán almacenados en instalaciones de la Administración hasta su recogida por la empresa adjudicataria.
- En la retirada de papel confidencial:
 - La empresa deberá suministrar, limpiar y mantener a su costa contenedores para el depósito del papel confidencial. Dichos contenedores deberán estar identificados con un pictograma y/o con el texto «papel confidencial» en castellano y «paper konfidentziala» en euskera. El contenido de los contenedores no podrá ser accesible para terceros.





- o La empresa adjudicataria retirará el contenido del contenedor y procederá a cerrarlo y precintarlo en el preciso instante de su retirada, de manera que no pueda extraviarse su contenido.
- o La empresa adjudicataria destruirá el papel con las características de tamaño que se indiquen en cada momento por la persona que solicite destruirlo, de acuerdo a la sensibilidad de los datos en él obrantes. La Administración podrá solicitar el asesoramiento de la empresa adjudicataria a la hora de decidir el nivel de destrucción adecuado para cada caso.
- o La empresa adjudicataria entregará a la persona que solicitó la destrucción del papel confidencial el certificado de destrucción, incluyendo la fecha y hora de la destrucción y el peso del papel destruido.
- o La empresa adjudicataria deberá conservar el certificado de destrucción de cada uno de las solicitudes realizadas durante 4 años desde la fecha de finalización del contrato derivado y, en su caso, de las prórrogas que se ejecutaran.
- En la retirada de fluorescentes, pilas, tóner, CDs y DVDs, la empresa adjudicataria deberá suministrar, limpiar y mantener a su costa contenedores específicos para el almacenamiento de estos residuos. Dichos contenedores deberán estar identificados con un pictograma y/o con el texto del residuo correspondiente en euskera y en castellano.

6.10.2. Referentes a retiradas y suministros

Se trata de trabajos y servicios complementarios en los que el objetivo principal es la retirada y suministro simultáneo de cierto producto.

Serán de aplicación las siguientes instrucciones específicas:

- En el alquiler de los embolsadores de paraguas, se incluye el suministro del embolsador y de todas las bolsas de recambio que puedan ser necesarias, a modo de tarifa plana, por lo que no se admitirá facturación alguna por estas bolsas ni por otros productos consumibles derivados. La empresa deberá reponer las bolsas antes de que se agoten en cada embolsador. La empresa adjudicataria deberá sustituir el embolsador en caso de avería, rotura o malfuncionamiento, incluso aunque no sea imputable a la empresa adjudicataria.





- En el alquiler de alfombras y felpudos, se incluye el suministro de estos elementos y su retirada mensual para limpieza, sustituyéndose simultáneamente por otro limpio.

6.10.3. Referentes a servicios de lavandería

Se trata de trabajos y servicios complementarios en los que el objetivo principal es el lavado y posterior planchado de prendas y textiles.

La empresa adjudicataria deberá retirar estas prendas y textiles en los edificios donde se solicite este servicio, los trasladará a un centro de lavado y planchado para realizar estas operaciones, y, finalmente, los retornará al edificio en el que se solicitó el servicio, salvo que se indique otro lugar de entrega.

6.10.4. Referentes a servicios adicionales a demanda

Se trata de trabajos y servicios complementarios descritos en el apartado correspondiente de este pliego y que, como excepción a la filosofía del presente contrato como servicio, se facturan por horas de servicio prestado. La empresa adjudicataria deberá presentar una previsión de las horas necesarias para realizar el servicio demandado para su aprobación previa, siempre que el servicio demandado no requiera una especial urgencia y celeridad.

7. RELACIONES ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y LAS ENTIDADES ADHERIDAS

7.1. PLANTILLA

7.1.1. Régimen del personal

La relación laboral del personal que preste servicios en el acuerdo marco y los contratos derivados se producirá exclusivamente con la empresa adjudicataria, no teniendo, por tanto, relación laboral, funcionarial o mercantil alguna con las entidades adheridas. Corresponden a la empresa adjudicataria, por tanto, las funciones del empresario o empleador (organizativas, directivas...), así como las obligaciones correspondientes en todas las materias conexas, como las salariales, las de Seguridad Social, las tributarias, las de prevención de riesgos laborales, las de relaciones laborales y sindicales, las referentes a tiempo de descanso (vacaciones, permisos y licencias), las relacionadas con el régimen disciplinario, etc. Si por





incumplimiento de alguna de las funciones empresariales por parte de la adjudicataria se derivara cualquier tipo de sanción o condena hacia las entidades adheridas o hacia su personal, estos quedarán indemnes de la misma, trasladándose la responsabilidad a la empresa adjudicataria.

7.1.2. Organización

El trabajo a realizar se llevará a cabo, habitualmente, mediante el equipo propuesto por la empresa que será el indicado en los subapartados siguientes, considerándose adecuado su dimensionamiento actual para el alcance propuesto de los trabajos. No obstante, en casos puntuales, y cuando la situación lo requiera, este equipo podrá apoyarse en otros que no realicen asiduamente el servicio objeto de contrato.

Las entidades adheridas podrán solicitar, a su criterio, el refuerzo de personal en determinadas franjas horarias dentro del horario habitual, así como la redistribución del personal por necesidades puntuales.

No se admitirá la inclusión de personal con contratos formativos o para realizar prácticas formativas o prácticas académicas externas sin autorización expresa de la Administración.

7.1.2.1. Personal subrogable

De acuerdo con el convenio colectivo de aplicación, se producirá la subrogación del personal que se indique en el momento de formalizar el contrato derivado, y que, a fecha de abril de 2024, es el indicado en el **Anexo V «Personal a subrogar»**. La empresa adjudicataria se hará cargo de los costes salariales y demás obligaciones laborales y legales relacionadas con el personal a subrogar. Así mismo, deberá garantizar las condiciones laborales de este personal establecidas en el convenio colectivo de aplicación.

Dentro del personal subrogable, existen las siguientes categorías:

- Personal con categoría de limpiador/a.
- Personal con categoría de especialista. Aquellas personas que hagan uso de las góndolas existentes en los edificios deberán disponer de la formación necesaria para tal fin.
- Encargados/as de grupo.





- Jefe/a de servicio. Sus funciones serán:
 - Comunicación a la persona responsable del acuerdo marco de la necesidad de sustitución de personal motivado por vacaciones, licencias, permisos, horas sindicales, bajas y ausencias de cualquier tipo.
 - Gestión del cumplimiento de las tareas periódicas y su frecuencia de acuerdo a la planificación aprobada previamente por las entidades adheridas.
 - Control del cumplimiento de las estipulaciones del acuerdo marco para alcanzar el valor requerido del Índice de Calidad de Limpieza (ICL).
 - Gestión de la petición de material y maquinaria necesarios para la prestación del servicio ante la empresa adjudicataria.
 - Gestión, seguimiento, control y petición de los consumibles a aportar por parte de las entidades adheridas y de la empresa adjudicataria.
 - Gestión y seguimiento de los trabajos y servicios complementarios.

Las funciones del personal de limpieza, del personal especialista y de los encargados/as de grupo son las descritas en el Anexo «Definición de categorías profesionales» al Convenio Colectivo del Sector Limpieza de edificios y locales de Bizkaia.

7.1.2.2. Personal no subrogable

La empresa adjudicataria aportará un equipo técnico que constará, al menos, de las siguientes personas:

- Un responsable del acuerdo marco. Serán funciones de esta persona:
 - Ser la interlocutora única con las entidades adheridas. Por tanto, el responsable del acuerdo marco no podrá desempeñar las funciones de responsable de calidad, de prevención de riesgos laborales o de gestión de residuos.
 - Elaborar los inventarios e informes mensuales y anuales anteriormente especificados.
 - Asistir a las reuniones de seguimiento con las entidades adheridas.
 - Gestionar el personal subrogable adscrito al servicio.
 - Coordinar las tareas del resto del personal no subrogable.
- Una persona responsable de calidad. Será la persona responsable de realizar las auditorías de calidad internas de la empresa.





- Una persona responsable de prevención de riesgos laborales. Será la persona responsable de establecer las medidas para el cumplimiento de la legislación en materia de seguridad y salud aplicable al servicio contratado. Deberá estar habilitada para desempeñar las funciones de nivel superior en materia de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con el artículo 37.2 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Una persona responsable de la gestión de residuos. Será la persona responsable de establecer las medidas para el cumplimiento de la legislación en materia medioambiental aplicable al servicio contratado, así como de llevar a cabo la gestión administrativa aplicable a la retirada de los residuos.
- Equipo administrativo para realizar tareas administrativas.

7.1.3. Ausencias y cobertura del servicio

En caso de que se presenten incidencias que así lo exijan, la empresa adjudicataria podrá emplear personal propio no adscrito al contrato derivado, que podrá intervenir sin presencia permanente, siempre que esto sea notificado a la entidad adherida.

En caso de que surgiera alguna emergencia en los edificios objeto de esta licitación, se podrá contactar con el responsable del acuerdo marco, aunque se encuentre fuera del horario habitual de trabajo. Esta persona será la encargada de coordinar estos trabajos urgentes, que podrán requerir el desplazamiento de trabajadores incluso fuera del horario habitual de trabajo. Para ello, la empresa adjudicataria facilitará un teléfono móvil y un email para contactar con el responsable del acuerdo marco. La empresa adjudicataria deberá avisar y comunicar a las entidades adheridas el nombre de la persona de contacto para los días en los que el responsable del acuerdo marco no sea la persona titular por ausencia temporal, pero manteniendo siempre el mismo número de teléfono móvil y la misma dirección de correo electrónico. Si excepcionalmente no fuera posible mantenerlos, aunque sea de manera temporal, se informará inmediatamente a la Administración de los nuevos medios de contacto.

La empresa adjudicataria deberá prever la posibilidad de ampliación de la jornada laboral del personal cuando las circunstancias de los trabajos lo requieran.





7.1.3.1. Criterios generales

El personal asignado al acuerdo marco estará localizable en sus horas de trabajo, no pudiendo abandonar el puesto de trabajo sin hacerlo saber a su responsable y únicamente por causas justificadas.

La cobertura de las ausencias no generará abono económico alguno a la empresa adjudicataria, quien deberá tener en cuenta estas situaciones a la hora de realizar su oferta.

Deberá avisarse sobre las ausencias con la mayor antelación posible.

7.1.3.2. Ausencias temporales del personal subrogable

La empresa adjudicataria deberá garantizar la calidad del servicio en caso de vacaciones, permisos, licencias, situaciones de incapacidad, disfrute de horas sindicales, sanciones y cualesquiera otras ausencias.

Las personas sustitutas deberán estar debidamente cualificadas, ser conocedoras del servicio y cumplir con los requisitos y cualidades exigidos en los pliegos y en la normativa vigente.

La Administración podrá exigir la cobertura de la totalidad de las ausencias en los siguientes casos:

- Por razones de representatividad, urgencia, eventos, afección al servicio público o al trabajo del personal empleado público, perjuicio al interés general o a la ciudadanía, o causas similares.
- Si considera, a su juicio y con independencia de que se realicen o no auditorías internas o externas y de su resultado, que no se están alcanzando los estándares de calidad exigidos durante los periodos de ausencia.

En estos casos, la cobertura deberá comenzar el propio día de la solicitud o, en situaciones justificadas, el día hábil siguiente. En ningún caso servirán las ausencias como justificación para no prestar el servicio en algún centro, para no alcanzar la calidad requerida o para no cumplir las frecuencias establecidas en el **Anexo II «Frecuencias mínimas de tareas»**.





Las ausencias temporales del personal subrogable serán comunicadas por escrito a la Administración si ésta lo solicita. Las vacaciones, permisos y licencias serán establecidas por la empresa adjudicataria de acuerdo con las necesidades del servicio, respetando la legislación laboral y el convenio colectivo.

7.1.3.3. Ausencias temporales del responsable del acuerdo marco

La empresa adjudicataria deberá garantizar que, en caso de ausencia temporal del responsable del acuerdo marco, sus funciones quedan cubiertas por otra persona de estructura de la empresa, que no podrá pertenecer al personal subrogable. En consecuencia, la Administración podrá contactar con la persona sustituta para las tareas y funciones propias del responsable del acuerdo marco en las mismas condiciones que con éste.

Las ausencias temporales del responsable del acuerdo marco deberán ser comunicadas por escrito a la Administración en todo caso y siempre con la mayor antelación posible. Las vacaciones, permisos y licencias serán establecidas por la empresa adjudicataria de acuerdo con las necesidades del servicio, respetando la legislación laboral y el convenio colectivo.

7.1.3.4. Ausencias temporales del resto del personal no subrogable

La empresa adjudicataria deberá garantizar que, en caso de ausencia temporal del personal no subrogable distinto del responsable del acuerdo marco, sus funciones quedan cubiertas por otra persona de estructura de la empresa, que no podrá pertenecer al personal subrogable.

Las ausencias temporales del personal no subrogable distinto del responsable del acuerdo marco serán comunicadas por escrito a la Administración si ésta lo solicita. Las vacaciones, permisos y licencias serán establecidas por la empresa adjudicataria de acuerdo con las necesidades del servicio, respetando la legislación laboral y el convenio colectivo.

7.1.4. Derecho de exigir la sustitución de personal

Las entidades adheridas se reservan el derecho de exigir a la empresa adjudicataria la sustitución de una o varias de las personas asignadas al acuerdo marco por no cumplir con las exigencias establecidas en los pliegos, por no respetar las obligaciones que en ellos se exigen, por ser objeto de quejas o por no cumplir correctamente con las tareas y funciones asignadas.





La sustitución del personal deberá llevarse a cabo en el día hábil siguiente. No obstante, si se refiriera al jefe de servicio o a la persona responsable del acuerdo marco, el plazo será de cinco días hábiles, pudiendo la Administración decidir si durante ese plazo esa persona sigue como responsable del servicio o si, por el contrario, dicho puesto debe cubrirse de manera interina o dejarse vacante.

7.1.5. Actuaciones en caso de huelga o cierre patronal

En caso de huelga, la empresa adjudicataria se compromete, sin necesidad de solicitud alguna por parte de las entidades adheridas, a ofrecer las soluciones que garantizan los servicios mínimos que establezcan las autoridades competentes y, en todo caso, aquellas situaciones de urgencia, de emergencia, en las que exista riesgo para la seguridad de las personas y los bienes o en las que exista grave afectación del servicio público.

Durante el periodo de huelga, la Administración podrá decidir retribuir a la empresa adjudicataria de manera directamente proporcional a la ratio de las horas realmente trabajadas entre las horas de trabajo programadas originalmente. La empresa adjudicataria deberá comunicar a la Administración el preaviso del comienzo de huelga en el mismo día natural o en el siguiente a la recepción de dicho preaviso.

En caso de incumplimiento de los servicios mínimos, la Administración podrá promover los contratos necesarios para cubrir los servicios mínimos aprobados, y podrá determinar que su importe se deduzca de la facturación prevista para la adjudicataria. Así mismo, será la empresa adjudicataria responsable de cualquier acontecimiento que le habría correspondido en caso de haber prestado los servicios mínimos, quedando por tanto la Administración exenta de dicha responsabilidad.

La empresa estará obligada a realizar todas aquellas actuaciones urgentes, como son aquellas que pueden afectar de manera inminente o afectan a la seguridad de las personas, instalaciones y bienes, o al servicio público. En caso de no realizarse, la Administración podrá promover los contratos que considere necesarios para llevar a cabo estas actuaciones, incluso con empresas que no hayan resultado adjudicatarias del acuerdo marco original, y podrá determinar que su importe se deduzca de la facturación prevista para la adjudicataria.

Antes de comenzar la huelga, la Administración podrá solicitar a la empresa adjudicataria un informe en el que justificadamente proponga cuáles han de ser los servicios mínimos.





La empresa adjudicataria deberá mantener informada a la Administración del número de personas que han secundado la huelga en cada centro y de las incidencias que puedan surgir por causa de la misma, así como, en su caso, de las medidas adoptadas para solucionarlas.

Igualmente, finalizado el periodo de huelga, en el plazo de 5 días hábiles, se reportarán los datos definitivos de seguimiento y se elaborará un informe con los servicios que se hayan dejado de prestar. La empresa adjudicataria deberá realizar los trabajos que no se hayan realizado durante el citado periodo, fijando la Administración las tareas a realizar y las fechas y horas de dichas tareas.

La Administración podrá reclamar a la empresa la indemnización por daños y perjuicios que haya causado la huelga.

En caso de cierre patronal, se aplicarán los mismos criterios que para la huelga.

7.1.6. Información sobre costes laborales y negociación colectiva

La empresa estará obligada a comunicar tanto a las entidades adheridas como a la Diputación Foral de Bizkaia cualquier modificación de las condiciones económicas que afecte al personal adscrito al servicio objeto del acuerdo marco y, en general, cualquier modificación de los costes laborales.

La empresa estará obligada a informar tanto a las entidades adheridas como a la Diputación Foral de Bizkaia de los cambios en las relaciones laborales que se produzcan, tales como permisos, licencias y similares. Así mismo, en caso de negociación colectiva, la empresa estará obligada a informar de las posiciones de las partes y de los acuerdos que se vayan alcanzando.

7.1.7. Restricción a la ampliación de plantilla

La empresa adjudicataria deberá contar con la autorización previa y por escrito de las entidades adheridas y de la Diputación Foral de Bizkaia para contratar a una persona o para ampliar la jornada horaria de una persona adscrita al servicio, independientemente de cualquier circunstancia (categoría profesional, duración de la jornada...), incluso aunque la intención sea sustituir a una persona que haya causado baja permanente en la empresa.





Esta autorización deberá obtenerse inexcusablemente por escrito y antes de la adscripción al contrato; en caso de no hacerlo así, la Administración podrá rechazar la adscripción al contrato de la persona o la ampliación de la jornada.

Esta restricción no se aplicará cuando se trate de la cobertura de ausencias temporales, como vacaciones, permisos, licencias, sanciones, incapacidades temporales u horas sindicales.

7.2. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA RESPECTO DE SU PERSONAL

7.2.1. Formación del nuevo personal

Antes de cualquier nueva incorporación, el personal tendrá que recibir una formación específica sobre las funciones de su puesto de trabajo, no inferior a una jornada completa de trabajo.

7.2.2. Acceso a los centros

El acceso a los centros de las entidades adheridas se realizará únicamente por el personal expresamente autorizado.

Con carácter general, se autorizará el acceso a los centros al personal adscrito al contrato derivado correspondiente, si bien bajo el criterio del personal técnico de las entidades adheridas y del personal funcionario encargado de la seguridad de los centros se podrá decidir limitar, restringir o impedir el acceso a una o varias personas, si las circunstancias lo aconsejaren.

En el caso de personal no adscrito al contrato derivado, la empresa adjudicataria deberá comunicar a la entidad adherida el nombre, los apellidos, el número de DNI y la empresa de la persona cuyo acceso se desea solicitar. Se identificarán los centros para los cuales se solicita el acceso y las fechas y horas previstas, que deberán ser las menores posibles que sirvan para cubrir el servicio, es decir, sin solicitar innecesariamente ampliaciones de fechas, horas o centros. La solicitud se realizará, a más tardar, el día anterior al de la visita, salvo en casos de urgencia. La persona deberá presentarse en el centro en la fecha y hora prevista y mostrar su DNI al personal de control de accesos.





Una vez autorizado el acceso a una persona concreta, no se podrá cambiar la persona prevista sin solicitar la retirada del acceso de la primera y la autorización de la segunda. Tampoco se podrá suplantar la identidad de una persona con acceso.

Los criterios señalados en este apartado se aplican tanto al personal de la empresa adjudicataria como al de sus subcontratas.

7.2.3. Control de personal

La empresa adjudicataria deberá instalar en los centros objeto del acuerdo marco un sistema de fichaje o control de presencia y de accesos, sin coste alguno para las entidades adheridas. Este sistema deberá registrar la identidad de la persona que ficha y la fecha y hora del fichaje (incluyendo hora y minuto), permitiendo controlar el tiempo real de presencia de cada persona que esté trabajando en cada centro, así como obtener resúmenes mensuales de las jornadas y horas de trabajo reales de cada operario vinculado a los trabajos del contrato derivado. Los elementos físicos que conformen el sistema de fichaje no podrán interferir con los de la Administración o con los de otras empresas que presten servicio en sus instalaciones. Al finalizar el contrato derivado, la empresa adjudicataria deberá retirar los elementos físicos que conformen el sistema de fichaje sin coste alguno para las entidades adheridas. No será posible utilizar los sistemas de control de presencia y de control de accesos instalados por la Administración.

Las personas asignadas al contrato derivado deberán fichar cuando entren y cuando salgan de los centros, independientemente de la duración prevista de la entrada o salida y de que en ese centro haya instalados tornos de acceso o no.

Este control deberá estar individualizado, pudiéndose identificar la persona en concreto a la que se refiere cada presencia y deberán tener acceso a él en tiempo real tanto el personal técnico de las entidades adheridas que se designe al efecto como el personal funcionario encargado de la seguridad de los centros forales. Este acceso será vía web.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria controlar el correcto cumplimiento de la jornada de trabajo de su personal, así como de, en su caso, ejercitar las acciones disciplinarias que le correspondan como empleador.





No obstante, la Administración podrá solicitar a la empresa adjudicataria el listado de fichajes del personal asignado al contrato derivado, que deberá entregarse en el siguiente día hábil a la petición, a efectos, por ejemplo, de verificar que se cumplen los trabajos asignados o por razones de seguridad en los accesos a los centros.

En ningún caso serán justificables las acciones u omisiones dirigidas a evadir los sistemas de control horario o a impedir que sean detectados los incumplimientos injustificados de la jornada de trabajo.

7.2.4. Ubicación del personal y uso de medios

El personal asignado al acuerdo marco no podrá tener su centro de trabajo físico en dependencias de la Administración, sino que deberá tenerlo en un local u oficina de la empresa adjudicataria. De la misma manera, el personal asignado al acuerdo marco no podrá hacer uso de medios de trabajo propios de la Administración, como pueden ser mesas y puestos de trabajo, ordenadores, teléfonos, cuentas de correo electrónico, herramientas, utillaje, etc.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria proveer a su personal de cualquier bien mueble o inmueble, elemento o herramienta que necesite para desempeñar sus funciones.

No obstante, el personal que se dedique a la limpieza de los edificios desempeñará sus funciones en los centros que haya de limpiar, sin que por ello pueda utilizar los medios de la Administración.

7.2.5. Aseo y vestuario

El personal de la empresa adjudicataria, cuando acceda a los edificios y centros de las entidades adheridas, deberá hacerlo en máximas condiciones de aseo y pulcritud, deberá ir uniformado con ropa de la empresa adjudicataria y deberá mantener un trato cordial y respetuoso con todas las personas que se encuentre en las dependencias forales, sean o no empleados públicos.

El vestuario no podrá ser discriminatorio entre hombres y mujeres. La ropa deberá contar con el nombre de la empresa adjudicataria, quedando el diseño a criterio de ésta.





El uniforme deberá ser homogéneo entre todas las personas trabajadoras de la empresa, con las excepciones razonables que procedan por causas climatológicas, de trabajos en el exterior, de salud del personal, de prevención de riesgos laborales u otras similares o justificadas.

Será, así mismo, responsabilidad de la empresa adjudicataria seleccionar el vestuario adecuado para cada persona trabajadora, teniendo en consideración las circunstancias del contrato, como las temperaturas, el lugar de trabajo, la visibilidad requerida, la salud de la persona o la prevención de los posibles riesgos laborales.

La Administración no asumirá coste alguno en relación al vestuario del personal, que será por tanto a cargo de la empresa adjudicataria.

7.3. MEDIOS TÉCNICOS

7.3.1. Maquinaria

La empresa adjudicataria dispondrá de la maquinaria, herramientas, utillaje, medios técnicos y auxiliares necesarios y demás medios técnicos precisos para llevar a buen término los trabajos objeto del acuerdo marco, medios que podrán ser propios, alquilados, o de subcontratistas que mantengan algún negocio jurídico con la empresa que asegure la efectiva prestación de los medios en el momento en que sean requeridos. La maquinaria y los útiles deberán poseer marcado CE y deberán estar homologadas para su cometido, cumpliendo toda la normativa que les resulte de aplicación (seguridad en general, vibraciones, ruido, compatibilidad electromagnética...).

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la formación del personal en el uso de estos medios, la comprobación de su seguridad, el mantenimiento de los mismos y el suministro a las personas trabajadoras de las medidas preventivas necesarias para su uso seguro. En el **Anexo IV «Maquinaria mínima»**, se indican la maquinaria y los útiles que como mínimo deberá disponer en cada centro la empresa adjudicataria.

En todo caso, los medios técnicos serán suficientes para llevar a cabo el servicio bajo su responsabilidad. Estos medios están incluidos dentro de las tareas que comprenden el alcance del acuerdo marco. Expresamente se incluyen en este apartado los medios de prevención de riesgos laborales o de seguridad y salud, tales como equipos de protección





individual (EPI), líneas de vida (sean temporales o permanentes), etc., por lo que el hecho de que no haya un medio de este tipo en un edificio no será impedimento para que la empresa realice las tareas asignadas, corriendo a su cargo y responsabilidad la instalación de los elementos necesarios para la realización del trabajo.

Las entidades adheridas podrán habilitar discrecionalmente dependencias para almacenaje de productos, maquinaria, utillaje, etc. de uso en el contrato, sin que ello suponga ningún derecho de la empresa o de su personal a que dichos espacios permanezcan permanentemente habilitados para ello. Será requisito para ello que no se vean perjudicadas ni la actividad administrativa ni el servicio público.

Del mismo modo, las entidades adheridas podrán hacerse cargo de los gastos originados por los consumos energéticos (electricidad) y por el agua de la red.

7.3.2. Vehículos

La empresa adjudicataria contará como mínimo con un mínimo de dos vehículos al objeto de permitir a los equipos humanos con su maquinaria, materiales y medios auxiliares desplazarse con efectividad y rapidez a los distintos centros a limpiar indicados en el **Anexo I «Listado de centros»**. El número de vehículos podrá aumentarse si así lo considera la empresa adjudicataria.

Todos los costes relativos a los vehículos de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma, incluso las plazas de aparcamiento y el combustible.

Se informa expresamente de que algunos edificios a los que se ha de acudir se encuentran incluidos en la zona de bajas emisiones de Bilbao, cuya ordenanza reguladora se aprobó en sesión plenaria extraordinaria del 10 de mayo de 2024 del citado Ayuntamiento y se publicó en el Boletín Oficial de Bizkaia del 24 de mayo de 2024. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria asegurarse de que sus vehículos pueden entrar a la citada zona de bajas emisiones y de tener en cuenta que existe un régimen transitorio de la misma, por lo que los vehículos autorizados irán disminuyendo con el tiempo.





8. RÉGIMEN ECONÓMICO

8.1. PRECIO DEL ACUERDO MARCO

El presente acuerdo marco se valora económicamente mediante dos conceptos:

1. Servicio de limpieza, que incluye el precio del servicio de limpieza según la oferta realizada por la empresa adjudicataria y el resto de los conceptos que a lo largo de los pliegos no se mencionen expresamente como de abono adicional (las gestiones derivadas de la adjudicación, la puesta en marcha, la documentación a entregar, la aportación de productos y materiales, la gestión de residuos, la maquinaria y medios técnicos y auxiliares...)
2. Trabajos y servicios complementarios, según los precios ofertados por la empresa adjudicataria para cada uno de ellos.

Estos conceptos se detallan en el apartado siguiente.

El presupuesto máximo de gasto de los trabajos y servicios complementarios no supone compromiso alguno de completarlo, ni genera derechos económicos al adjudicatario, sino que los abonos a la empresa contratada se efectuarán siempre en correspondencia a los trabajos efectivamente realizados por ella, en respuesta a las necesidades y demandas planteadas.

8.2. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS

8.2.1. Servicio de limpieza

La valoración del servicio de limpieza estará referida a la prestación satisfactoria del servicio en los inmuebles objeto de licitación, debiendo cumplirse en todo caso los requisitos de calidad exigidos.

En caso de que se modifique la relación de centros que suponen el ámbito del acuerdo marco (bien por ampliación, reducción, eliminación o incorporación), se revisará la previsión de horas destinadas a la ejecución del servicio. Por tanto, salvo que haya cambios en el listado de centros o en su superficie a limpiar, el importe a abonar por este concepto será el mismo todos los meses.





En esta valoración se incluye, también, el coste asociado a las gestiones derivadas de la adjudicación, la puesta en marcha, la documentación a entregar, así como el resto de los conceptos que a lo largo de los pliegos no se mencionen expresamente como de abono adicional.

8.2.2. Trabajos y servicios complementarios

La valoración de los trabajos efectuados se realizará de acuerdo con la valoración de trabajos y servicios complementarios presentada en la oferta.

La valoración estará referida siempre a cada intervención, entendida ésta como una unidad de ejecución temporal de respuesta a una necesidad o a una demanda. La valoración de cada intervención se obtendrá con la suma de las distintas partidas empleadas en la misma.

El importe a abonar por esta partida dependerá de las necesidades de trabajos y servicios complementarios en los edificios de las entidades adheridas, tratándose, por tanto, de una cuantía variable, y no siendo el presupuesto habilitado para este acuerdo marco un compromiso del importe económico a abonar, puesto que, como se ha dicho, está sometido a las necesidades variables e imprevisibles de necesidades de trabajos y servicios complementarios.

8.2.3. Conceptos que no serán de abono adicional

No se abonará ningún concepto que no esté previsto en estos pliegos. Por tanto, la empresa adjudicataria deberá prever esta circunstancia a la hora de realizar su oferta económica.

Tampoco serán de abono adicional los servicios que haya de prestar la empresa contratista por acciones u omisiones imputables a ella o a sus subcontratas.

8.2.4. Ingresos públicos por trabajos a realizar

Si, para realizar algún trabajo, la empresa hubiera de abonar algún ingreso público, en nombre de alguna de las entidades adheridas, podrá repercutírselo a la entidad adherida, sin recargo alguno, ni siquiera por la tramitación.

Antes de realizar el trabajo, la empresa adjudicataria deberá avisar a la entidad adherida de la necesidad de abonar este ingreso público y de su importe (exacto cuando sea posible,





aproximado cuando no lo sea). La entidad adherida, a la vista de esta información, decidirá si realizar o no el trabajo en cuestión.

En caso de que se impusiera algún tipo de recargo (por extemporaneidad, por periodo ejecutivo...) o sanción, correrá a cuenta de la empresa adjudicataria, salvo que la causa sea imputable directamente a la Administración.

8.3. ABONO DE LOS TRABAJOS

El abono de los trabajos ejecutados por el adjudicatario se efectuará mediante valoraciones globales mensuales, coincidentes con los meses naturales.

El responsable del acuerdo marco designado por la empresa contratada presentará, ante los técnicos de las entidades adheridas y durante la primera semana de cada mes natural, la propuesta de certificación de los trabajos finalizados en el mes inmediatamente anterior, y todos aquellos otros que se encuentren también finalizados y no hayan sido incluidos, por cualquier causa, en otra certificación anterior. En concreto, por motivos de cierre presupuestario, la factura a presentar en los meses de enero, correspondiente al cierre de la facturación del último mes del año anterior, deberá presentarse siempre durante la primera semana del mes de enero.

Las propuestas de certificación incluirán el importe de los trabajos de trabajos y servicios puntuales realizados en los distintos centros objeto del presente pliego, y que resultan valorables de acuerdo al párrafo anterior. Asimismo, incluirán en factura independiente el importe de las penalidades a descontar en caso de que éstas sean aplicables según lo indicado en el PCAP (únicamente si no fuera técnicamente posible emitir una factura independiente, se podrá compensar la penalidad con el importe a facturar). Además de un cuadro resumen con la suma total de todas las intervenciones, las propuestas de certificación incluirán también el desglose y justificación de la valoración económica de cada una de las intervenciones, confeccionada de acuerdo con lo dispuesto en el presente pliego. Cada intervención se valorará separadamente, ya que el importe total definitivo de cada una de ellas depende de las características de la misma.

No se admitirá la inclusión en las certificaciones valoraciones de trabajos sólo parcialmente ejecutados, ni intervenciones que no se encuentren total y correctamente finalizadas a juicio de la Administración. No se certificará cantidad alguna en concepto de imprevistos ni de





tareas auxiliares para la ejecución del servicio de limpieza o de los trabajos y servicios complementarios, ya que dichos conceptos ya figuran en el importe y precios ofertados. Tampoco se admitirá el abono de partidas alzadas, sin el respaldo de un precio unitario y la correspondiente medición.

Los técnicos designados examinarán la propuesta de certificación presentada por el adjudicatario, y tras ordenar y efectuarse las correcciones que, en su caso, correspondan, la certificación pasará a ser definitiva y el adjudicatario presentará la factura correspondiente.

Junto con la propuesta de certificación, la empresa adjudicataria adjuntará la documentación definida en el presente pliego, de tal manera que la no entrega de dicha documentación conllevará la inadmisión de la factura correspondiente a la certificación mensual de que se trate, hasta tanto no se presente la documentación en cuestión y la misma sea validada por parte la entidad adherida.

En caso de que la Administración haya solicitado alguna documentación referente al objeto del acuerdo marco y ésta no haya sido entregada en tiempo y forma, o se haya entregado una documentación incompleta o incorrecta, la Administración podrá no abonar total o parcialmente la factura hasta que se entregue correcta y completamente, sin perjuicio de las posibles penalidades que se pudieran aplicar.

Deberán incluirse en facturas separadas las tareas incluidas en el alcance del acuerdo marco, aquellas externas a él y las penalidades.

9. INSTRUCCIONES E INTERPRETACIÓN DEL ACUERDO MARCO Y DE LOS CONTRATOS DERIVADOS

El acuerdo marco y los contratos derivados se ejecutarán con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista el responsable del acuerdo marco y/o del contrato derivado. La Administración determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, podrá rechazar la misma





quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

El/la responsable del contrato derivado de cada entidad adherida podrá nombrar uno o más interlocutores con la empresa contratista para la llevanza de las tareas habituales del contrato derivado, debiendo la empresa seguir las instrucciones que estos dicten como si las hubiera dictado el/la responsable del contrato derivado. Este nombramiento podrá comunicarse a la empresa por correo electrónico. En este sentido, las menciones realizadas a las entidades adheridas y a su criterio a lo largo de este pliego se entienden como menciones al/la responsable del contrato derivado y a los/las interlocutores/as designados/as. El personal de las unidades encargadas del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato derivado se consideran interlocutores, salvo expresa mención del responsable del contrato derivado, y sin perjuicio de cualquier interlocutor que el responsable del contrato derivado decida nombrar.

Las discrepancias en la interpretación de los pliegos no habilitarán al contratista para no realizar parte o la totalidad de los trabajos o para hacerlos de manera disconforme a la interpretación dada por el responsable del acuerdo marco o del contrato derivado o de sus interlocutores.

Además de lo anterior, el contratista deberá ejecutar las órdenes que le imparta el/la responsable del contrato derivado o sus interlocutores/as. El contratista no podrá dejar de efectuar los trabajos que se le encomienden por ningún tipo de discrepancia, sea económica, técnica o de alcance del contrato derivado, sin perjuicio de su posterior abono, si procediera, de acuerdo a los precios establecidos, así como de los derechos impugnatorios que le pudieran asistir. En caso de tratarse de una discrepancia técnica, el contratista tomará las medidas necesarias para ejecutar correctamente los trabajos.

10. CLÁUSULA DE IGUALDAD

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o Entidad contratista o subcontratista realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato derivado, una Memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas





usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.





ANEXO I. LISTADO DE EDIFICIOS

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 1016-12MB-9112-ZQPO
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaila.eus





Se incluye en documento Anexo.





ANEXO II. FRECUENCIAS MÍNIMAS DE TAREAS





Se incluye en documento Anexo.





ANEXO III. PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA





Se incluye en documento Anexo.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 1016-12MB-9112-ZQPO
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaila.eus





ANEXO IV. MAQUINARIA MÍNIMA





Se incluye en documento Anexo.





ANEXO V. PERSONAL A SUBROGAR

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 1016-12MB-9112-ZQPO
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaila.eus





Se incluye en documento Anexo.

