

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE LIMPIEZA DE LAS OFICINAS DE TURISMO DE ZARAGOZA
TURISMO**

1) OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El objeto del presente pliego es la adjudicación del servicio de limpieza de las Oficinas Municipales de Turismo de Zaragoza Turismo ubicadas en el Torreón de la Zuda, Plaza del Pilar, Estación Zaragoza Delicias y Feria de Zaragoza, y en aquellas dependencias que se considere. Además del Palacio de la Real Maestranza de Caballería de Zaragoza, debido a las visitas que en este palacio se realizan, según el Convenio de Colaboración que Zaragoza Turismo tiene suscrito.

2) CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio de limpieza de las Oficinas de Turismo tiene como objeto mantener en perfecto estado de limpieza las distintas Oficinas Municipales de Turismo de Zaragoza y el Palacio de la Real Maestranza de Caballería de Zaragoza, que se llevaría a cabo con la planificación que se indica a continuación:

SERVICIOS A PRESTAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

Oficina de Turismo de la Plaza del Pilar:

- Limpieza general diaria de la oficina (incluido aseo) de 1h.30 min. (363 días/año)*
- Limpieza mensual del almacén y los altillos de los armarios y los cristales por la parte interior, el aspirado de las rejillas y la alfombra de 2h.30 min (12 meses/año)
- Limpieza 2 veces al mes de exterior de los cristales con peón especializado de 1h.30 min. aprox. / cada vez. (2 días / 12 meses al año)

Oficina de Turismo del Torreón de la Zuda:

- Limpieza diaria de la planta calle, pasarela, aseos, escalera y mirador de la 5ª planta de 1h.30min. (363 días/año)*
- Limpieza 2 días a la semana (lunes y jueves) de despachos y almacén, además del aspirado de la alfombra de debajo del mostrador durante los meses de invierno de 1h.30min (2 días a la semana / 52 semanas al año)
- Limpieza 2 veces al mes de los cristales y repisas de todas las ventanas y puertas de 1h.30min aprox. / cada vez con peón especializado (2 días / 12 meses al año)
- Limpieza 2 veces al mes del foso de la muralla de 1h.30 min. aprox. con peón especializado (2 días / 12 meses al año).

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



Oficina de Turismo de la Estación Zaragoza Delicias:

-Limpieza general 4 días a la semana de oficina y almacén, además del aspirado mensual durante los meses de invierno de la alfombra de debajo del mostrador. (lunes, miércoles, viernes y sábados) de 1h/diaria (4 días a la semana / 52 semanas al año)

Oficina de Turismo de la Feria de Zaragoza:

Previsión de los siguientes servicios a confirmar en función de las ferias a las que se asista durante el año, estimando que sean 6 ferias al año:

- Limpieza general a fondo 6 días al año 2h/diaria (en días laborables)
- Limpieza de repaso 6 días al año 1h/diaria (en días laborables)

Palacio de la Real Maestranza de Caballería de Zaragoza:

-Limpieza general semanal de 4 h. de mantenimiento del interior del edificio: patio, escaleras, sala de baño y caballerizas (todos los viernes del año, excepto en el mes de agosto).

-Limpieza especial 1 vez al año de cristales y lámparas, además de una limpieza más a fondo de todas las dependencias de 4 horas de peón especializado (suele ser en abril antes del Día de San Jorge)

En relación con la limpieza de cristales del Palacio de la Maestranza y las Oficinas de Turismo de la Plaza del Pilar y del Torreón de la Zuda, además del foso de la muralla del Torreón de la Zuda que se realizan con un peón especializado, éste debe estar coordinado con la persona que realiza habitualmente los servicios de limpieza de dichas oficinas.

En las dependencias donde se hace una limpieza de forma alterna hay que tener en cuenta que si algún día cae en festivo igualmente debe realizarse el servicio.

* Se indican 363 días al año porque los días 1 de enero y 25 de diciembre se cierran las oficinas y no es necesario realizar el servicio de limpieza esos días.

Dadas las características de la actividad, es indispensable que el servicio se preste en los horarios en que no estén abiertas al público las distintas Oficinas Municipales de Turismo para no interceder en la actividad, adecuándose al horario que más interese en cada una de ellas. Por este motivo es necesario que estos servicios se realicen a primera hora de la mañana, antes de que se abran al público dichas oficinas. En el caso del Palacio de la Real Maestranza de Caballería, normalmente sería los viernes por la mañana ya que dicho edificio se abre al público los sábados y domingos por la mañana de 11 a 14h y para ello tienen que coordinar la realización de este servicio con la persona de contacto de dicho edificio para que se realice en las mejores condiciones posibles con el fin de que la calidad del servicio sea óptima.

Además se contempla la posibilidad de tener una previsión de una bolsa de horas para realizar algún servicio especial extraordinario en cualquiera de las oficinas de turismo como puede ser la limpieza de rejillas, desinfección, etc si fuese necesario. Se estiman un total máximo de 20h de limpieza con limpiador/a y 20h de limpieza con peón

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



especializado. Estas horas están contempladas en la cláusula de condiciones económicas del pliego de las cláusulas administrativas particulares específicas.

3) RELACIONES ENTRE ZARAGOZA TURISMO Y EL ADJUDICATARIO

Funcionamiento y coordinación:

El servicio de limpieza debe comprender todas las técnicas y útiles existentes en el mercado necesarios para la obtención de una calidad óptima en la higiene de las dependencias afectadas.

La empresa adjudicataria se debe comprometer a cubrir las bajas que se produzcan y mantener siempre el mismo número de puestos.

La empresa dispondrá de una bolsa de trabajo para cubrir las posibles bajas.

Coordinación y supervisión

Con objeto de que la relación entre la empresa adjudicataria y Zaragoza Turismo sea fluida y con continuidad, se establecerán reuniones de coordinación con una periodicidad mínima bimensual para el buen desarrollo del servicio, y se analizarán las necesidades detectadas.

La empresa adjudicataria designará a una persona coordinadora, responsable del servicio que ejercerá las funciones de coordinación y seguimiento durante todo el tiempo del servicio y actuará de interlocutora con Zaragoza Turismo.

Esta persona deberá estar en todo momento localizable y en presencia física en las horas, días (festivos o no) y lugares que se le señalen durante la prestación del servicio.

En ausencia de esta figura la empresa designará a una persona sustituta que ejerza sus funciones.

Así mismo, la empresa habilitará un teléfono que estará operativo y atendido durante todo el tiempo del servicio.

La empresa deberá estar en constante coordinación con el personal de las Oficinas de Turismo.

En aquellos servicios prestados a Zaragoza Turismo, y siempre que las necesidades lo requieran, además de el personal de limpieza que realice el servicio, deberá estar presente el responsable o coordinador de la empresa, **supervisando** la perfecta ejecución de los mismos, además deberá estar localizable durante el horario de apertura de las oficinas de turismo y se encargará de coordinar todas las acciones

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



destinadas a cubrir las prestaciones del servicio, desde la asignación del mismo hasta su finalización.

La empresa adjudicataria velará por el correcto funcionamiento de los servicios que ofrece. Así mismo deberá informar de las incidencias ocurridas durante el desarrollo de dichos servicios.

La empresa adjudicataria deberá presentar a Zaragoza Turismo un informe mensual y una memoria anual del desarrollo del servicio.

La empresa adjudicataria deberá asignar a la persona más adecuada para realizar cada servicio y deberá comunicar mensualmente el planning con el nombre de las personas designadas para cada servicio y con la asignación de tareas. Además de firmar convenientemente los partes de trabajo.

Al mismo tiempo, la empresa se ocupará de la correcta formación del personal en función a los servicios que vayan a realizar.

Control

El inicio de la prestación del servicio se resolverá con la entrega de órdenes de alta a la empresa contratante, la cual notificará al Ayuntamiento la fecha efectiva de inicio del servicio y la sujeción a los extremos contenidos en la orden.

Corresponde a Zaragoza Turismo la total supervisión de los trabajos de la Contrata, pudiendo adoptar las medidas pertinentes con vista a la correcta ejecución de la prestación del servicio.

Los técnicos de Zaragoza Turismo confirmarán la materialización y calidad de los servicios prestados, pudiendo contactar en cualquier momento con la empresa con el fin de recabar información sobre la marcha general del servicio.

Zaragoza Turismo velará por el correcto funcionamiento del servicio, manteniendo cuantos contactos sean necesarios con la entidad adjudicataria.

La empresa adjudicataria estará obligada a presentar todos aquellos informes (datos, indicadores y formularios) que le sean solicitados por Zaragoza Turismo.

4) PRESTACION DEL SERVICIO

1. La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación de los servicios objeto del contrato, disponiendo de todos los recursos humanos y materiales necesarios y adecuados, incluyendo los productos de limpieza y toda la maquinaria necesaria, no existiendo relación laboral entre Zaragoza Turismo y el personal contratado por la entidad adjudicataria.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



2. El servicio se prestará con el conocimiento y la experiencia profesional necesaria para el trabajo a desarrollar.
3. Zaragoza Turismo podrá solicitar a la empresa que resulte adjudicataria cuantos documentos considere oportunos para asegurar el cumplimiento de la normativa legal y de convenio en la contratación de los trabajadores.
4. La empresa deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

Vestuario

El personal de limpieza deberá ir perfectamente uniformado, así como los medios de protección individual adecuados a los trabajos que realicen. En las prendas deberá figurar el logotipo de la empresa adjudicataria. Tanto el vestuario como los equipos de protección individual serán por cuenta del adjudicatario.

Frecuencia y periodicidad del servicio

Sin perjuicio de que en la contrata se considera comprendida la obligación de mantener en estado de limpieza, en el más amplio sentido de la palabra, todas las partes de los centros a que estas condiciones se refieren, se considerarán como sus más esenciales y mínimas obligaciones las que figuran en la cláusula 2 de este documento.

Forma de prestación del servicio

En cuanto a la forma de prestación del servicio se establecen varias categorías:

-Limpieza realizada por limpiador/a

Bajo esta denominación se incluyen las limpiezas programadas como limpiezas diarias que permiten mantener las distintas oficinas y otros espacios en las adecuadas condiciones de higiene.

El servicio de limpieza se llevará a cabo en todas las oficinas y dependencias que constituyen las instalaciones objeto del contrato, con la periodicidad que se indica en la cláusula segunda, relativa a las características del servicio, debiendo mantener el número suficiente de personas que permita la realización de las tareas y el correcto funcionamiento de las instalaciones, sin que se vulnere la Normativa Laboral y de Convenio del sector Limpieza de Edificios y Locales vigentes.

La empresa adjudicataria estará obligada a realizar todos los servicios de limpieza de acuerdo con las necesidades y actividades de cada dependencia y local, todo ellos sin interrumpir la labor que en ellas se desarrolle.

En el presente pliego se contemplan las horas asignadas a cada dependencia para las labores específicas de cada categoría.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



- Limpieza realizada por personal especializado (peón especialista)

Bajo esta denominación se incluyen la limpieza de cristales y trabajos especiales que deberán realizarse por personal especializado, no por los limpiadores/as que realizan la limpieza diaria de las oficinas y otras instalaciones.

- Limpiezas extraordinarias derivadas de la propia actividad

Zaragoza Turismo podrá requerir al adjudicatario, a través de la persona coordinadora en la que éste delegue, la realización de limpiezas extraordinarias que supongan incremento en el número de horas previsto, en los siguientes casos:

- Primeras limpiezas de obra
- Trabajos complementarios, accesorios o de urgencia, que incluyan limpiezas de urgencia ante averías y/o situaciones imprevistas.
- Actividades que precisen servicios complementarios y/o que se prolonguen o tengan lugar fuera del horario habitual.

Estas actividades se consideran dentro del objeto del contrato pero son difícilmente cuantificables para cada anualidad de las contratadas por ser imprevisibles o de difícil previsión. Por ello, pueden no utilizarse las horas recogidas en este apartado durante el año, o no requerirse el total de horas propuesto por Zaragoza Turismo.

En la cláusula segunda, relativa a las características del servicio se estima una previsión de una bolsa de horas de un número máximo de 20 horas extraordinarias anuales de cada categoría que se puedan necesitar. Estas horas están contempladas en la cláusula de condiciones económicas del pliego de las cláusulas administrativas particulares específicas.

Para la realización de estos servicios Zaragoza Turismo podrá hacer uso de las horas extraordinarias anuales establecidas para cada categoría en Zaragoza Turismo.

Material y productos fungibles

Los licitadores deberán hacer constar expresa y detalladamente el material que piensan adscribir al servicio por el que se concursa, número y características, así como los criterios de limpieza para los distintos elementos de obra, con aportación de memoria, a fin de obtener el más perfecto conocimiento posible de este material.

Todo el material, elementos y productos necesarios para efectuar la limpieza en las condiciones correctas (cubos, fregonas, detergentes, escobas y cepillos, mopas, productos desinfectantes, etc) serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Los productos a utilizar deberían ser detergentes biodegradables que serán compatibles con desinfectantes homologados por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Los desinfectantes y fungicidas usados serán preferentemente biodegradable y deberán estar registrados por el Ministerio de Sanidad y Consumo.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



Los envases recipientes que contengan los productos utilizados para la limpieza deberán llegar a las instalaciones perfectamente cerrados, garantizando su no manipulación previa, estarán perfectamente etiquetados; las etiquetas deberán indicar el nombre, la concentración y las propiedades de las sustancias, así como la información correspondiente al fabricante o entidad comercializadora y pictogramas con indicación del tipo de peligro, además de los riesgos específicos (frases R) y consejos (frases S). Estas sustancias deben ir acompañadas de las correspondientes fichas informativas de seguridad.

Como medida complementaria de seguridad, los envases deberán identificar claramente el producto que contienen, mediante diferencias en forma, tamaño y/o color.

La empresa adjudicataria se encargará de la reposición del material correspondiente indicado, además del suministro sin cargo del papel higiénico, toallitas secamanos y jabón de manos en todos los aseos de las instalaciones.

De todos estos elementos será responsable la empresa, debiéndose mantener en perfectas condiciones de uso y suministro.

Maquinaria

Todas las máquinas, utensilios, enseres y útiles de limpieza, serán por cuenta de la empresa adjudicataria del servicio.

Prevención de riesgos laborales

Tal y como establece el Real decreto 171/2004, de 30 de Enero, por el que se desarrolla el Art.24 de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, la empresa adjudicataria deberá cooperar con el resto de empresas que presten sus servicios en el centro de trabajo objeto del presente pliego, con las empresas adjudicatarias de la gestión de Zaragoza Turismo, así como los representantes de Zaragoza Turismo, como Empresa titular, en la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales; para ello, la Empresa adjudicataria deberá informar a Zaragoza Turismo, por escrito y antes del comienzo de la actividad, sobre:

-Certificado que acredite la modalidad elegida para la organización de las actividades preventivas.

-Listado de personal que va prestar los servicios, indicando nº DNI, nº afiliación a la Seguridad Social y puesto a desempeñar.

-Evaluación de riesgos de las tareas a desarrollar en el centro de trabajo, así como la planificación preventiva a desarrollar por la empresa.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



-Acreditación de la formación relativa a los riesgos en el puesto de trabajo, así como la planificación preventiva a desarrollar por la empresa.

-Acreditación de la formación impartida a los trabajadores.

-Entidad que lleva a cabo la vigilancia de la salud.

-Certificado de reconocimiento médico de cada uno de los trabajadores.

-Certificado de estar al corriente con la Seguridad Social.

-Fotocopia del TC2 del personal que va a intervenir o fotocopia del alta en la Seguridad Social.

Igualmente antes del inicio de las actividades, a los efectos de tener en cuenta esta información en la evaluación de los riesgos y en la planificación de la actividad preventiva, a través de la Gerencia de Zaragoza Turismo se facilitará por escrito a la empresa adjudicataria:

-Información sobre los riesgos propios de los centros de trabajo, las medidas referidas a la prevención de tales riesgos y las medidas de emergencia que se deben aplicar.

-Instrucciones suficientes y adecuadas para la prevención de los riesgos existentes en los centros de trabajo que puedan afectar a los trabajadores de la empresa adjudicataria y sobre las medidas que deben aplicarse cuando se produzca una situación de emergencia.

-Instrucciones de prevención específicas para alguna de las actividades que vayan a desarrollarse en estos centros.

La Empresa adjudicataria deberá trasladar a sus trabajadores la información y las instrucciones recibidas.

Durante la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá enviar a la gerencia de Zaragoza Turismo y/o recibirá de éste:

-Comunicación inmediata cuando se produzca la sustitución de un trabajador por otro con un nuevo contrato, se deberá aportar la documentación reseñada.

-En caso de que varíe el contenido del puesto en relación a las condiciones de seguridad y salud laboral, se deberá aportar nuevo certificado de la formación e información sobre los riesgos inherentes a su nuevo puesto o circunstancia.

-Los accidentes de trabajo que se produzcan como consecuencia de los riesgos derivados de las actividades que se lleven a cabo.

-Toda situación de emergencia susceptible de afectar a la salud o seguridad de los trabajadores.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



Asimismo, se deberán incluir por cuenta del adjudicatario aquellos elementos de protección personal que exija la naturaleza de las tareas y elementos a manipular, según se desprenda de la evaluación de riesgos, con el mínimo que refleja en el anexo correspondiente y/o determine Zaragoza Turismo. La empresa adjudicataria deberá enviar a Zaragoza Turismo un listado con los equipos de protección individual que se van a entregar a cada uno de sus trabajadores, con información específica que acredite su adecuación al riesgo que pretenden cubrir, la periodicidad de las entregas y los criterios para la reposición de los elementos y equipos deteriorados.

Formación

En cuanto a temas de formación el adjudicatario deberá proporcionar, a su cargo, y antes del comienzo efectivo de la prestación del servicio, al personal contratado para la ejecución del servicio, un curso teórico- práctico de, al menos, 15 horas de duración con los siguientes contenidos:

- Normas de seguridad y salud laboral
- Productos de limpieza. Tipos y propiedades. Clasificación, características, composición y uso.
- Normas de seguridad en la manipulación de productos tóxicos.
 - Materiales y útiles de limpieza.
 - Maquinaria de limpieza. Utilidades, funcionamiento y mantenimiento.
 - Técnicas de limpieza. Suelos, paredes, mobiliario, etc
 - Limpieza de aseos, aparatos sanitarios y complementarios.
 - Eliminación de basuras.

De estos cursos se deberá dar conocimiento a Zaragoza Turismo, indicando datos personales y currículum de las personas que van a llevar a cabo la acción formativa, programa de contenidos y documentación que se va a entregar, así como notificación del lugar, fecha y horario de celebración. Se deberá presentar, además escrito firmado por cada trabajador, testimoniando la realización del curso.

Además de la formación reseñada, la Empresa que resulte adjudicataria deberá establecer, para sus trabajadores, aquellas acciones formativas de capacitación que sean necesarias con el fin de adaptar a las personas al puesto de trabajo

Medioambiente

La empresa adjudicataria deberá poner en práctica los siguientes principios medioambientales:

- Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y cumpliendo siempre, como mínimo, los requisitos legales.
- Promover el uso racional y eficiente de los recursos naturales y minimizar la generación de residuos y emisiones, procurando la gestión adecuada en función a su naturaleza.
- Fomentar el reciclado y la reutilización de materiales cuando sea posible.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



5) SUBROGACION DE PERSONAL

En el caso de que el contratista adjudicatario sea otro distinto al que realizaba anteriormente el servicio, estará obligado a la absorción del personal que para la anterior empresa realizaba dicho servicio, respetándole a dicho personal, en todo caso, sus derechos y obligaciones tanto las establecidas en los vigentes convenios colectivos, a los que el personal está adscrito en el momento de la adjudicación, como las pactadas a título individual.

Los datos del citado personal son los recogidos en el ANEXO 1 del presente pliego.

Se adjunta en el ANEXO 2 el Convenio Colectivo.
(Convenio Colectivo del Sector de Limpieza de Edificios y Locales, publicado en el BOP nº 88. de 19 de abril de 2016 o el que en su momento le sustituya)

I. C. de Zaragoza, a 28 de abril de 2017



Enrique Pérez Ruiz
Director de Zaragoza Turismo