

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA LIMPIEZA DE LAS OFICINAS DE TURISMO, ALMACEN DE RAOS Y OFICINAS CENTRALES DE CANTUR, S.A.**

### **1 Introducción**

La SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (en adelante CANTUR, S.A.), tiene entre sus objetivos el promover el deporte de alta montaña y el turismo en la comunidad autónoma de Cantabria, especialmente en las zonas en que estas manifestaciones no existan o sean insuficientes.

Así, dentro de CANTUR, S.A. destacan recursos turísticos de gran relevancia e impacto a nivel autonómico, nacional e internacional como el Parque de la Naturaleza de Cabárceno, los Campos de Golf del Abra del Pas y de Nestares, complejos hosteleros como el Hotel La Corza Blanca y el Refugio de Áliva, elementos singulares en entornos naturales como el Teleférico de Fuente Dé, la Estación de Esquí – Montaña de Alto Campoo o las instalaciones de la Estación de Peña Cabarga.

Al objeto de lograr la máxima difusión y promoción del turismo en Cantabria, Cantur S.A. busca ofrecer un servicio de información de calidad para la propia sociedad de Cantabria en general, y para los visitantes y turistas, en particular, a través de una estructura organizativa propia de oficinas de turismo, desarrollando una política de colaboración y cooperación con otras oficinas de turismo de Cantabria ajenas a su propia organización, para ofrecer un servicio de información turística de calidad.

El contrato para el servicio de limpieza actual de las oficinas de turismo que forman parte de su estructura organizativa vence durante el mes de diciembre de 2022. Por ello, y ante la falta de medios propios por parte de CANTUR S.A. para la prestación del servicio de limpieza es necesaria la contratación del servicio de limpieza de las oficinas de turismo, y el almacén de Raos para los próximos años.

Además, CANTUR, S.A., realiza la mayor parte de su gestión desde las oficinas centrales, sitas en la C/ Albert Einstein nº 4 de Santander, siendo necesaria la prestación del servicio de limpieza también en las citadas oficinas.

Dado que CANTUR, S.A. no dispone de los medios humanos y materiales precisos para acometer con éxito los trabajos descritos, se hace necesario contar con un equipo profesional del sector que aporte la experiencia precisa en este tipo de trabajos así como con una calidad técnica contrastada.

### **2 Objeto del pliego**

El presente pliego tiene por objeto describir los trabajos de servicio de limpieza a realizar, definir los criterios que han de servir de base para los mismos.

Será de cuenta del licitador la realización de todos los trabajos necesarios para alcanzar el objeto del contrato. No se contempla para el presente contrato la posibilidad de reutilizar, suministrar e instalar mobiliario y maquinaria de segunda mano o usados.

### 3 Objeto del contrato

El contrato comprende las labores de limpieza a realizar para el uso de los edificios y sus elementos por parte de los usuarios en condiciones óptimas de limpieza e higiene.

Para la consecución de este objetivo se programarán los trabajos y tareas en función de las frecuencias mínimas que se plantean en el presente pliego, del rendimiento de los medios utilizados, de la organización del personal disponible y de los horarios de apertura al público de las instalaciones objeto del contrato.

Existen una serie de trabajos o tareas programables y también otros trabajos de carácter imprevisible y que, por lo tanto, no se pueden programar. En cualquier caso, se deberá presentar, en el plazo de 10 días naturales desde la formalización del contrato, un programa de actuación por áreas y frecuencias, como mínimo, debe recoger las frecuencias que se plantean en el Anexo I del presente pliego.

El servicio de limpieza comprende asimismo:

- El suministro y reposición permanente de papel higiénico de WC.
- El suministro y reposición de papel seca manos para aseos, vestuarios.
- El suministro y gestión de los contenedores higiénicos en todos los aseos de mujeres.
- El suministro de productos de limpieza y desinfección (incluido jabón de manos).
- El suministro y reposición de las papeleras y resto de contenedores para la gestión de residuos.
- El suministro, reposición y mantenimiento de bacteriostáticos de los sanitarios.

La realización del servicio de limpieza se llevará a cabo en los siguientes locales gestionados por Cantur, S.A.:

- a) Oficina de Turismo del Mercado del Este. Locales número 15 y número 16 de la planta baja del Mercado del Este (c/Hernán Cortes nº 4 C.P. 39003 Santander), de superficie de 32,44 metros cuadrados cada uno.
- b) Oficina de Turismo del Aeropuerto de Parayas. Local, de superficie de 17,26 metros cuadrados, situado en el vestíbulo público de la Terminal de Llegadas del Aeropuerto de Santander C.P.39600 Camargo.
- c) Oficina del Almacén de Raos. Parcela nº 10 (lonja 6), sita en el Polígono Industrial de Raos.
- d) Oficina de Turismo de Santillana del Mar. Situada en Avda. Jesús Otero 20 C.P. 39330 Santillana del Mar.
- e) Oficina de Turismo de Laredo. Local situado en la Alameda de Miramar, s/n C.P.39770 Laredo.
- f) Oficina de Turismo de Castro Urdiales. Local situado Avenida de la Constitución s/n en el Parque Amestoy, C.P.39700 Castro Urdiales.
- g) Oficina de Turismo de Unquera. Local situado San Felipe Neri, s/n C.P.39560 Unquera. (solo temporada alta: Semana Santa y verano)
- h) Oficinas centrales de CANTUR S.A. Oficinas situadas en la c/Albert Einstein nº 4 C.P.39011 Santander. Se encuentran distribuidas en tres plantas con una superficie útil aproximada de 758,41 metros cuadrados. Los metros cuadrados de cada una de las tres plantas aproximadamente es la siguiente: en la planta -1 de 70 metros cuadrados se incluyen las zonas de acceso de los garajes, el ascensor y el cuarto de limpieza, en la primera planta el área total es de 156,59 metros cuadrados y la segunda planta es de 531,82 metros cuadrados.

La empresa de limpieza llevará a cabo la limpieza diaria de las Oficinas de Turismo y de las oficinas centrales y 2 veces por semana en el almacén de RAOS, determinando CANTUR, S.A. los días concretos.

Todos los productos de limpieza utilizados y los productos suministrados deberán adecuarse a la normativa vigente en la materia, el personal encargado de la limpieza deberá llevar los Equipos de protección individual en caso de que así lo determine por una norma, y los residuos deberán tratarse conforme a lo que determina la legalidad vigente en cada momento de la ejecución del contrato. En definitiva, el servicio deberá ajustarse en cada momento de la ejecución a la normativa que resulte de aplicación.

En aras a la mejora de los principios de concurrencia, publicidad y eficiencia y eficacia de la gestión de los recursos públicos, se considera oportuna la división del contrato en lotes. Se establecen dos lotes, de acuerdo con las sedes donde se prestarán los servicios:

LOTE 1; Las oficinas centrales de Cantur, S.A

LOTE 2; Las oficinas de turismo gestionadas por Cantur, S.A. y el Almacén de Raos.

#### **4 Valor estimado del contrato, medición y abono**

Se establece como valor estimado del contrato la cantidad de CIENTO DOCE MIL OCHOCIENCITOS SESENTA Y DOS EUROS CON CUARENTA Y UN EUROS (112.862,41 €) IVA excluido.

El desglose según los lotes establecidos es el siguiente:

LOTE 1: 50.334,07€ euros IVA NO INCLUIDO, teniendo en cuenta el plazo de duración del contrato (2 años más una posible prórroga por una anualidad)

LOTE 2: 62.528,34 € euros IVA NO INCLUIDO, teniendo en cuenta el plazo de duración del contrato (2 años más una posible prórroga por una anualidad)

El abono de los servicios se realizará conforme a la práctica general de la Sociedad y previa presentación de la factura mensual correspondiente, emitida y la documentación solicitada en el pliego de acuerdo con la legislación aplicable y conformidad de CANTUR S.A, en función de cada lote.

#### **5 Relaciones entre el Adjudicatario y CANTUR, S.A.**

Además de las relaciones que se deriven estrictamente del objeto del Contrato, el Adjudicatario de cada lote, mantendrá informado a CANTUR, S.A., a través del responsable del contrato, de cuantas incidencias ocurran al responsable del Contrato, realizándose reuniones si se considera necesario.

CANTUR, S.A. designará un responsable del contrato para cada uno de los lotes, que velará por el cumplimiento del contrato durante la ejecución del mismo.

CANTUR, S.A. o sus representantes podrán, en todo momento, inspeccionar y evaluar el cumplimiento del contrato.

El Adjudicatario proporcionará al responsable del Contrato, a través de su Delegado cuando sea requerido para ello, copia de la documentación referida al cumplimiento de normativa, inspecciones, así como cualquier otra que sea precisa para garantizar el correcto cumplimiento del contrato.

El licitador acepta expresamente las condiciones del presente Pliego y que llevará a cabo los trabajos contenidos en el contrato, en caso de resultar adjudicatario del mismo, con estricta sujeción a las condiciones que se requieren en dicho Pliego.

El personal adscrito por el Adjudicatario a la prestación objeto del Contrato, no tendrá relación laboral de ningún tipo con Cantur, S.A.

Serán de cuenta directa del Adjudicatario todos los devengos del personal, incluidos Seguros Sociales e Impuestos que regula y los convenios colectivos en vigor, o los que se puedan aprobar durante el periodo de vigencia del presente Contrato.

## **6 Descripción de los trabajos objeto del contrato**

El contratista deberá realizar con todos los trabajos descritos a continuación, en la forma en la que se indica.

### **6.1 LOTE 1; Las oficinas centrales de Cantur, S.A**

Las oficinas centrales de CANTUR S.A. situadas en la c/Albert Einstein nº 4 C.P.39011 Santander, se encuentran distribuidas en cuatro plantas con una superficie útil aproximada de 819,36 metros cuadrados. Los metros cuadrados de cada una de las cuatro plantas aproximadamente es la siguiente: en la planta -1 de 70 metros cuadrados se incluyen las zonas de acceso de los garajes, el ascensor y el cuarto de limpieza, en la planta cero el área total es de 61,36 metros cuadrados, en la primera planta el área total es de 156,59 metros cuadrados y la segunda planta es de 531,82 metros cuadrados.

Se incluye en el contrato la limpieza integral de las zonas de actuación descritas en el párrafo previo, con todos sus enseres, por lo que serán objeto de tratamiento todas las zonas, elementos u objetos que formen parte de los mismos, aunque no se citen expresamente. El adjudicatario estará obligado a efectuar todo el trabajo relacionado con la limpieza que sea debidamente ordenado por el responsable del contrato, que a continuación se relaciona:

#### **A. FRECUENCIA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LIMPIEZA.**

El servicio de limpieza de las Oficinas Centrales de CANTUR S.A. sitas en la calle Albert Einstein nº4, 39011 Santander, se realizará con una frecuencia diaria de lunes a viernes durante la vigencia del contrato.

El horario de los trabajadores de limpieza asignados al contrato vendrá definido por el normal funcionamiento de las oficinas centrales de Cantur, S.A., así como por la necesidad de afectar lo mínimo posible la actividad cotidiana de los trabajadores.

A tales efectos la prestación del servicio de limpieza deberá realizarse entre las 14:00 y las 20:00 horas de lunes a viernes, y según las frecuencias y jornadas mínimas establecidas, siendo potestad de Cantur S.A. la determinación del horario concreto de limpieza correspondiente.

## 1. Trabajos diarios:

### ❖ *Con carácter general.*

Barrido de todos los suelos, rodapiés, pavimentos, escaleras y rellanos de las mismas. Fregado diario de aquellos lugares en que fuera necesario. Fregado mínimo dos días por semana en aquellos suelos que no requieran fregado diario. Aplicación de productos electrostáticos en el fregado de áreas de trabajo 2 veces por semana.

Barrido en húmedo de suelos con mopas cubiertas de fibra sintética y producto seco facilitando la adherencia de polvo y bacterias.

Desempolvado, limpieza y desinfección de todo el mobiliario, objetos de oficina, etc.

Vaciado y lavado de papeleras y trituradoras de papel, con recogida y retirada selectiva de residuos, así como la reposición de las bolsas.

Repaso de cristales, puertas y marcos de todas las instalaciones recogidas en el Pliego.

Desempolvado de aparatos telefónicos e informáticos con sistemas de bayetas de micro fibras en seco y en húmedo reduciendo de un 95% a un 99% los microorganismos presentes en distintas superficies

Repaso todos los días, con detergente clorado y multiusos ambiental higienizante, las superficies de trabajo, teléfonos, teclados y ratones, barandillas, pasamanos, brazos de las sillas, mostradores, mamparas, etc.. Igualmente, se llevará a cabo la limpieza y repaso diario de pomos, lavabos, grifería, manivelas, etc.

Diariamente debe llevarse a cabo una ventilación natural integral de la instalación.

Retirada de embalajes, materiales de desecho, etc.

Aspirado mecánico con maquinaria industrial específica de alfombras, moquetas y tapicerías.

### ❖ *Pasillos, vestíbulos, escaleras y zonas comunes.*

Limpieza y eliminación de huellas en mamparas y puertas y desinfección de pomos.

Limpieza y desinfección de pasamanos, barandillas y elementos metálicos de las mamparas.

Limpieza de los vestíbulos de acceso exteriores, teniendo especial cuidado los días de lluvia.

### ❖ *Aseos.*

Fregado de pavimentos manual con desinfectante.

Jabonado y desinfección de aparatos sanitarios.

Revisión, reposición y colocación de papel higiénico, papel secamanos, jabón en dispensadores y ambientadores.

Vaciado y limpieza de las papeleras.

Limpieza exterior de toalleros, espejos y cualquier elemento instalado en los aseos.

Revisión del estado de los contenedores higiénicos, y vaciado según la frecuencia establecida en este pliego.

❖ **Ascensores.**

Limpieza de puertas y embocaduras exteriores e interiores.

Fregado y abrillantado de pavimentos.

Limpieza de paramentos interiores, desinfección de botoneras, espejos etc.

2. **Trabajos semanales:**

❖ **Con carácter general.**

Desempolvado de techos y paredes.

Repaso de manchas.

Limpieza de plantas de interiores naturales y artificiales.

Desempolvado de extintores portátiles de incendios.

Desempolvado de tabloneros de anuncios y, en general, de cualquier elemento fijado a las paredes.

❖ **Aseos**

Limpieza de los paramentos de azulejo con productos desengrasantes y desinfectantes.

Limpieza de puertas y mamparas.

3. **Trabajos quincenales**

Tratamiento de mobiliario con ceras y productos adecuados.

Desempolvado por aspiración de pavimentos entelados o textiles.

Desempolvado por aspiración de cuadros y retratos.

Limpieza de letreros, directorios y señalética de despachos.

Limpieza del cuarto de limpieza.

4. **Trabajos mensuales**

Limpieza de cristales interiores y exteriores de los inmuebles recogidos en los Pliegos, incluyendo los ventanales de los patios interiores si los hubiera. La limpieza se realizará mediante jabonado y desengrasado de los cristales con los útiles de limpieza pertinentes.

Limpieza de ventanas y contraventanas, persianas exteriores y puertas de acceso.

Limpieza especial de paramentos de madera.

Limpieza de globos, lámparas, apliques y, en general, todo tipo de iluminación interior y sus interruptores.

Limpieza de zonas técnicas (cuarto de máquinas de los ascensores, grupo electrógeno, caldera) con personal especializado.

#### B. Trabajos de limpieza no programables

Son aquellos que por su naturaleza pueden surgir en las instalaciones objeto de contrato, y que deberán afrontarse por el contratista con los medios disponibles. Comprendidas en este concepto e incluidas en el precio global del contrato, se encuentran los siguientes trabajos de limpieza:

- a. Limpiezas para utilización de los usuarios, después de que sean llevadas a cabo obras y/o reformas, operaciones de mantenimiento o trabajos de pintura de cualquier instalación, tras la recogida y limpieza de la obra por parte de la contrata.
- b. Limpiezas por causas no habituales producidas por los usuarios, como sangre, vómitos, etc.
- c. Limpieza de pintadas en paredes y fachadas siempre que no se dañen las mismas y puedan utilizar los medios adecuados por parte de la empresa contratada. En caso contrario deberá notificar dicha imposibilidad para establecer un nuevo procedimiento mediante empresa especializada en limpieza de fachadas.
- d. Limpiezas extraordinarias por causas de fuerza mayor debidas a averías sufridas en los edificios, tales como goteras, vientos, entrada de polvo, vandalismo, etc.
- e. En el supuesto de traslados de unidades o despachos, se efectuará la limpieza a fondo y desinfección de los locales afectados con decapados y encerados de pavimentos, aunque se hubiesen efectuado dentro del plan periódico establecido.
- f. Durante la vigencia del contrato deberá efectuarse una limpieza de la superficie del garaje descrito de la planta -1 con la maquinaria necesaria para realizar un aspirado y fregado de la superficie total, la cual se efectuará fuera del horario normal de oficinas descrito en el apartado a) del Plan de Trabajo que figura en el presente pliego.

Esta limpieza se formalizará avisando al Responsable del contrato de CANTUR, S.A. y por escrito con una antelación mínima de 48 horas.

#### HORAS MÍNIMAS DE DEDICACIÓN POR LIMPIEZA EXIGIDAS

- Horas semanales de limpieza por limpiadores 17,5
- Horas mensuales de limpieza por especialista 16

#### 6.2 LOTE 2; Las oficinas de turismo gestionadas por Cantur, S.A. y el Almacén de Raos.

Las instalaciones que componen este lote, son las que se relacionan a continuación:

Oficina de Turismo del Mercado del Este. Locales número 15 y número 16 de la planta baja del Mercado del Este (c/Hernán Cortes nº 4 C.P. 39003 Santander), de superficie de 32,44 metros cuadrados cada uno.

Oficina de Turismo del Aeropuerto de Parayas. Local, de superficie de 13,63 metros cuadrados, situado en el vestíbulo público de la Terminal de Llegadas del Aeropuerto de Santander C.P.39600 Camargo.

Oficina del Almacén de Raos. Parcela nº 10 (lonja 6), sita en el Polígono Industrial de Raos.

Oficina de Turismo de Santillana del Mar. Situada en Avda. Jesús Otero 20 C.P. 39330 Santillana del Mar.

Oficina de Turismo de Laredo. Local situado en la Alameda de Miramar, s/n C.P.39770 Laredo.

Oficina de Turismo de Castro Urdiales. Local situado en el Parque Amestoy, s/n C.P.39700 Castro Urdiales.

Oficina de Turismo de Unquera. Local situado San Felipe Neri, s/n C.P.39560 Unquera.

Se incluye, en los servicios a realizar objeto del presente contrato, la limpieza integral de las zonas de actuación enumeradas en los párrafos anteriores, con todos sus enseres, por lo que serán objeto de tratamiento todas las zonas, elementos u objetos que formen parte de los mismos, aunque no se citen expresamente. El adjudicatario estará obligado a efectuar todo el trabajo relacionado con la limpieza que sea debidamente ordenado por el responsable del contrato, que a continuación se relaciona:

#### A. FRECUENCIA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LIMPIEZA.

La empresa adjudicataria del servicio de limpieza **llevará a cabo la limpieza de las oficinas de turismo al finalizar el horario de atención al público.**

##### 1. Trabajos diarios

###### ❖ Con carácter general.

Barrido de todos los suelos, rodapiés, pavimentos, escaleras y rellanos de las mismas. Fregado diario de aquellos lugares en que fuera necesario. Fregado mínimo dos días por semana en aquellos suelos que no requieran fregado diario. Aplicación de productos electrostáticos en el fregado de áreas de trabajo 1 ó 2 veces por semana, según determine Cantur S.A.

Barrido en húmedo de suelos con mopas cubiertas de fibra sintética y producto seco facilitando la adherencia de polvo y bacterias.

Limpiado y desinfección de todo el mobiliario, objetos de oficina, etc.

Vaciado y lavado de papeleras y trituradoras de papel.

Repaso de cristales, puertas y marcos de todas las instalaciones recogidas en el Pliego.

Desempolvado de aparatos telefónicos e informáticos con sistemas de bayetas de micro fibras en seco y en húmedo reduciendo de un 95% a un 99% los microorganismos presentes en distintas superficies.

Retirada de embalajes, materiales de desecho, etc.

Aspirado mecánico con maquinaria industrial específica de alfombras, moquetas y tapicerías.

Desempolvado y limpieza de resto de elementos de mobiliario, incluidos aparatos telefónicos e informáticos, mostradores y casilleros de folletos.

###### ❖ Pasillos, vestíbulos, escaleras y zonas comunes.

Limpieza y eliminación de huellas en mamparas y puertas.

Limpieza y desinfección de pasamanos, barandillas y elementos metálicos de las mamparas.

Limpieza de los vestíbulos de acceso exteriores, teniendo especial cuidado los días de lluvia.



❖ **Aseos.**

Fregado de pavimentos manual con desinfectante.

Jabonado y desinfección de aparatos sanitarios.

Revisión, reposición y colocación de papel higiénico, papel secamanos, jabón en dispensadores y ambientadores.

Vaciado y limpieza de las papeleras.

Limpieza exterior de toalleros, espejos y cualquier elemento instalado en los aseos.

Revisión del estado de los contenedores higiénicos, y vaciado según la frecuencia establecida en este pliego.

2. Trabajos semanales

❖ **Con carácter general.**

Desempolvado de techos y paredes.

Repaso de manchas.

Limpieza de plantas de interiores naturales y artificiales.

Desempolvado de extintores portátiles de incendios.

Desempolvado de tabloneros de anuncios y, en general, de cualquier elemento fijado a las paredes.

❖ **Aseos**

Limpieza de los paramentos de azulejo con productos desengrasantes y desinfectantes.

3. Trabajos quincenales

Limpieza con productos específicos de sillas, asientos y cualquier otro tipo de mobiliario con tapicería.

Tratamiento de mobiliario con ceras y productos adecuados.

Desempolvado por aspiración de pavimentos entelados o textiles.

Desempolvado por aspiración de cuadros y retratos.

Limpieza de letreros, directorios y señalética de despachos.

Limpieza del cuarto de limpieza y almacén de material turístico.

4. Trabajos mensuales

Limpieza de cristales interiores y exteriores de los inmuebles recogidos en los Pliegos, incluyendo los ventanales de los patios interiores si los hubiera. La limpieza se realizará mediante jabonado y desengrasado de los cristales con los útiles de limpieza pertinentes.

Limpieza de ventanas y contraventanas, persianas exteriores y puertas de acceso.

Limpieza especial de paramentos de madera.

Limpieza de globos, lámparas, apliques y, en general, todo tipo de iluminación interior y sus interruptores.

Limpieza de zonas técnicas (cuarto de máquinas de los ascensores, grupo electrógeno, caldera) con personal especializado.

#### 5. Trabajos de limpieza no programables

Son aquellos que por su naturaleza pueden surgir en las instalaciones objeto del contrato, y que deberán afrontarse por el contratista con los medios disponibles. Comprendidas en este concepto e incluidas en el precio global del contrato, se encuentran las siguientes limpiezas:

- a. Limpiezas para utilización de los usuarios, después de que sean llevadas a cabo obras y/o reformas, operaciones de mantenimiento o trabajos de pintura de cualquier instalación, tras la recogida y limpieza de la obra por parte de la contrata.
- b. Limpiezas por causas no habituales producidas por los usuarios, como sangre, vómitos, etc.
- c. Limpieza de pintadas en paredes y fachadas siempre que no se dañen las mismas y puedan utilizar los medios adecuados por parte de la empresa contratada. En caso contrario deberá notificar dicha imposibilidad para establecer un nuevo procedimiento mediante empresa especializada en limpieza de fachadas.
- d. Limpiezas extraordinarias por causas de fuerza mayor debidas a averías sufridas en los edificios, tales como goteras, vientos, entrada de polvo, vandalismo, etc.
- e. En el supuesto de traslados de unidades o despachos, se efectuará la limpieza a fondo y desinfección de los locales afectados con decapados y encerados de pavimentos, aunque se hubiesen efectuado dentro del plan periódico establecido.
- f. Si por causas climatológicas o excepcionales se produjera un ensuciamiento de los cristales exteriores, se podrá requerir por parte del responsable de Cantur S.A. la realización de hasta un máximo de cuatro limpiezas/años adicionales a la realizada con la periodicidad mensual, la cual deberá ser realizada en el plazo máximo de dos días laborables desde la fecha de comunicación.

#### **HORAS MÍNIMAS DE DEDICACIÓN POR LIMPIEZA EXIGIDAS PARA CADA INSTALACIÓN/CENTRO**

La frecuencia de la prestación del servicio de limpieza en las oficinas de turismo varía según la instalación y la época del año. La prestación se realizará, como mínimo:

-Oficina de Turismo del Mercado del Este: 7 horas a la semana todo el año.

-Oficina de Turismo de Laredo: 1 hora al día como sigue:

Tres días a la semana de lunes a domingo, durante los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO OCTUBRE, NOVIEMBRE y DICIEMBRE.

Todos los días de la semana, de lunes a domingo, durante los meses de JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE.

-Oficina de Turismo de Santillana del Mar: 1 hora como sigue

Cuatro días a la semana de lunes a domingo, durante los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO OCTUBRE, NOVIEMBRE y DICIEMBRE.

Todos los días de la semana, de lunes a domingo, durante los meses de JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE.

-Oficina de Turismo de Unquera: 1 hora como sigue

Dos días a la semana, durante los meses de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE (primera quincena) y SEMANA SANTA.

-Oficina de Turismo del Aeropuerto: 30 minutos como sigue

Cuatro días a la semana (30 min) todo el año

- Almacén de Raos de CANTUR S.A.: 30 minutos como sigue

Dos días a la semana (30 min) todo el año

El horario de los trabajadores de limpieza asignados al contrato vendrá definido por el normal funcionamiento de cada edificio o local, así como por la necesidad de afectar lo mínimo posible a la actividad cotidiana de los trabajadores de CANTUR, S.A.

A tales efectos la prestación del servicio de limpieza deberá realizarse fuera del horario de atención de las oficinas de turismo y según las frecuencias y jornadas mínimas establecidas, siendo potestad de CANTUR, S.A. la determinación del horario concreto de limpieza correspondiente a cada uno de los locales.

En relación a la limpieza mensual de ventanas deberá realizarse entre el día 1 y el día 10 de cada mes. Se deberá efectuar comunicación previa mensual de la fecha de dicha limpieza al responsable del contrato, en el correo electrónico determinado al efecto.

## **7 Generalidades aplicables a los dos lotes que componen el contrato**

### **a) Procedimiento de trabajo.**

Se deberán preparar por parte de la empresa adjudicataria procedimientos para la realización de cada trabajo. Se establecerán unos criterios generales, sin perjuicio de lo establecido en este pliego y de que los técnicos de CANTUR, S.A. puedan establecer procedimientos o criterios especiales para determinados elementos y sin perjuicio de los procedimientos específicos que requiera la normativa vigente en cada momento en materia de COVID.

Con carácter general:

- Los suelos se limpiaran con mopa
- En los suelos sintéticos, gres, terrazo y hormigón pulido se utilizará manguera fregadora en todos los casos salvo fuerza mayor por las condiciones de accesibilidad. En caso contrario, se determinará por acuerdo el procedimiento a seguir.
- Los suelos de moqueta y alfombra se limpiaran con aspirador.

- Los productos utilizados en la limpieza deberán ser homologados y adecuados a la normativa vigente, deberán acompañarse de ficha técnica y ser compatibles con los utilizados para la limpieza, de tal forma que se complementen y que no se ataquen.
- Las desinfecciones se realizarán fuera de las horas de utilización por parte de los usuarios, pudiendo realizarse desinfecciones diarias de mantenimiento en horario de apertura al público en zonas que estén debidamente acotadas para su no utilización pública durante las labores de desinfección, y no impliquen molestias o peligro para el usuario.

## **b) Organización de los trabajos**

La empresa adjudicataria será la responsable de aportar tanto los medios técnicos como humanos para la consecución de los trabajos. A la hora de organizar los trabajos de los equipos que los van a realizar, se han de tener en cuenta unos criterios generales a seguir en cuanto a que en las instalaciones la empresa adjudicataria pueda trabajar tanto en horario de apertura al público como fuera de él, donde las condiciones de actuación por parte del personal de dicha empresa puedan ser diferentes.

Esta organización de los trabajos abarca los siguientes factores:

### **b.1) Equipos de trabajo, procedimiento y maquinaria**

La empresa adjudicataria presentará calendarios con el personal y horarios de jornada que deberán ser consensuados con CANTUR, S.A. de tal forma que el servicio de limpieza esté cubierto en todas las horas de uso público en las instalaciones, salvo en las que por sus condiciones de uso se especifiquen.

Además, la empresa adjudicataria elaborará mensualmente un calendario para cada centro con una relación del personal que intervendrá en los trabajos de cada instalación durante ese mes, una relación de los trabajos que se realizarán, así como los horarios en los que se realizarán dichos trabajos. Este calendario mensual debe remitirse, al menos con una semana de antelación respecto al mes respectivo, tanto al responsable del contrato como a los encargados que se hayan designado.

El personal asignado al contrato en cuanto a número no deberá sufrir alteraciones por causas de bajas, vacaciones, etc, de tal forma que el servicio ofertado permanezca constante en calidad.

En caso de implantar nuevos procesos que impliquen mejoras se podrán considerar cambios en la estructura del personal, exceptuando al responsable del grupo, que todos los casos debe estar cubierto.

Se deberá aportar una relación de trabajos más frecuentes estableciendo el método de limpieza y desinfección empleado, así como la maquinaria y productos usados para su realización. Estos procedimientos estándar deberán permanecer escritos y permanentemente actualizados.

### **b.2) Aperturas, cierres y trabajo en las instalaciones fuera del horario del personal de las diferentes instalaciones que engloba cada lote.**

En el caso de ser necesario realizar el servicio en las instalaciones fuera del horario del personal, el adjudicatario dispondrá de una persona responsable de grupo que en coordinación, si fuese necesario, con el personal de seguridad de la instalación o centro, se encargarán de la apertura de las puertas, desconexión y conexión de alarmas.

Dicho responsable deberá conocer el plan de evacuación y las acciones a realizar para la puesta en marcha del mismo, para lo cual CANTUR, S.A. informará a la empresa adjudicataria del protocolo de actuación.

**b.3) Trabajo dentro del horario del personal de las diferentes instalaciones que engloba cada lote.**

La empresa adjudicataria realizará las labores de limpieza y desinfección programadas estando a disposición del personal de CANTUR, S.A. en caso de surgir imprevistos, urgencias y otras situaciones que impliquen cambios en las tareas programadas.

Para la buena realización de las tareas programadas o cambios no previstos a realizar existirá siempre en la instalación personal capaz desenvolverse autónomamente, tomar decisiones y comprender las instrucciones o labores no programadas teniendo en cuenta que la instalación está funcionando con usuarios y que estos no deben resultar perjudicados por las labores de limpieza y desinfección.

En caso de existir personal con minusvalías que le impidan actuar autónomamente en caso de evacuación, dicho personal deberá trabajar en todo momento acompañado por personal con capacidad de actuación autónoma en dichos casos, o bien la empresa adjudicataria presentará un procedimiento alternativo, que deberá ser aprobado por los técnicos de CANTUR, S.A. y que deberá ser incluido en el plan de evacuación.

**c) Suministro de productos y material**

El contrato contempla e incluye en el precio el suministro y reposición permanente de papel higiénico de wc, papel secamanos para aseos y vestuarios, la gestión de contenedores higiénicos en todos los aseos de mujeres, así como el suministro de productos para la limpieza y desinfección (incluido el jabón de manos) y las bolsas de basura.

Estarán incluidos en el precio del contrato, todos los medios auxiliares, equipos y maquinaria necesaria para la ejecución de los trabajos. Será por cuenta de la empresa adjudicataria el mantenimiento y reposición, en su caso, de todos los equipos de las instalaciones, incluidos los robots limpia fondos si fuesen necesarios.

La elección de los diferentes productos y materiales de limpieza se realizará conforme a los siguientes criterios:

- **Productos de limpieza**

La empresa adjudicataria deberá presentar, junto con el plan de trabajo, el listado y fichas técnicas, en su caso, de los diferentes productos que usarán en el transcurso del servicio indicado, para cada uno de ellos, en función o superficie de aplicación, la dosificación de uso y las fichas técnicas y de seguridad de la legislación vigente. Los desinfectantes deberán ser virucidas autorizados por el Ministerio de Sanidad y ser periódicamente actualizados si hubiere actualizaciones en los mismos.

Los productos de limpieza de mayor uso (limpiador multiusos, limpiador de suelos y limpiador de aseos) cumplirán con los requisitos de eco etiqueta, etiqueta ecológica europea o equivalente en cuanto a la presencia de compuestos químicos en la formulación del producto.

Se deberán emplear productos de limpieza que sean respetuosos con el medio ambiente. Para ello los productos no deben contener ingredientes o estar clasificados con las siguientes frases de riesgo según las Directivas europeas 67/548/CEE y 1999/45/CE y modificaciones; R40, R41, R45, R46, R49, R50 (excepto tenso activos en concentraciones menores del 25%), H410, H411, H412 y EUH070.

Se deberá tender a la menor diversidad de productos de limpieza posible.

Si se va a utilizar durante la ejecución del contrato otro producto no presentado en la oferta, se deberá presentar toda la documentación para su aceptación por parte de los servicios técnicos de CANTUR, S.A. previamente a su utilización.

La empresa adjudicataria almacenará los productos de limpieza de forma adecuada cumpliendo con la legislación vigente.

Asimismo será por cuenta del adjudicatario el suministro, recogida y reposición de los contenedores higiénicos de los aseos femeninos. Los mismos deberán ser estancos y cumplir la normativa de aplicación, debiendo ser efectuada su reposición con la frecuencia necesaria (quincenal o mensual). Dichos contenedores deberán contar con un sistema que permita introducir las compresas y tampones impidiendo su apertura, estando herméticamente cerrados. Los referidos contenedores quedaran en todo caso en propiedad del adjudicatario del contrato o empresa subcontratada al efecto. El adjudicatario deberá incluir un contenedor higiénico en cada uno de los aseos femeninos que hay en las instalaciones objeto de este pliego.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, los uniformes, herramientas, andamios, escaleras, elementos de seguridad, y en general, cualesquiera materiales o productos que se precisen para la correcta prestación del servicio, aunque no se citen textualmente en el presente pliego.

- Etiquetado de los envases

Todos los envases, tanto los concentrados como los diluidos, deberán estar correctamente etiquetados indicando:

- ✓ El nombre comercial del producto.
- ✓ Los pictogramas de los compuestos peligrosos que contengan.
- ✓ Instrucciones de uso, sobre todo de dosificación.

En todo caso los materiales y productos a utilizar han de llevar impreso, en lugar visible, el procedimiento de uso correcto, modo de aplicación y condiciones de manejo, así como las condiciones de seguridad que le son propias a los envases y el grado de peligrosidad de cada uno de los productos, debidamente indicado según los iconos estándar. Deberán asimismo reunir las condiciones que marca su legislación específica.

- Papel higiénico

Los productos han de ser 100% reciclados, deben ser totalmente libres de cloro.

Deberán cumplir con los criterios de alguna eco etiqueta, etiqueta ecológica de la Unión Europea o equivalente en cuanto a la presencia de compuestos químicos de formulación del producto.

CANTUR, S.A. podrá solicitar su sustitución en caso de que el producto utilizado no resulte agradable al tacto ni cuente con las adecuadas propiedades de resistencia.

- Bolsas de basura

Las bolsas de basura negras para fracción rechazo deberán contener por lo menos el 80% de plástico reciclado.

- Jabón de manos

El jabón de manos ofertado no ha de contener colorantes, fragancias ni agentes desinfectantes.

- Útiles y maquinaria de limpieza

Los trapos de limpieza, las mopas y fregonas serán de microfibras para reducir la generación de residuos, el consumo de agua y otros productos químicos.

Los equipos de limpieza como los aspiradores o pulidoras no generarán ruidos mayores de 70 Db (A).

- Productos prohibidos

En la limpieza no deberán emplear los siguientes:

Ambientadores

Pastillas o sustancias perfumadas para urinarios

Productos en spray

#### **d) Gestión de residuos**

La empresa adjudicataria gestionará los residuos generados durante la ejecución del contrato y garantizará su correcta gestión, adecuándose a la normativa vigente en la materia.

Respecto a los residuos generados en las instalaciones del contrato, el adjudicatario mantendrá la recogida selectiva mantenida en la actualidad o la que incorpore durante la ejecución del contrato, y depositará los residuos en los respectivos contenedores. Utilizará bolsas para recoger cada fracción.

Respecto a los residuos generados durante el servicio (papel, trapos, cartón, envases de productos, etc.), la empresa adjudicataria agregará los residuos generados depositándolos en los contenedores urbanos, si estos fuesen asimilables a estos o a través de gestor autorizado en caso de residuos peligrosos.

La gestión de los posibles residuos peligrosos generados por el contratista se realizará a través de su gestor autorizado, presentándose al inicio del contrato los datos de dicho gestor. Los residuos peligrosos se almacenarán de forma segura, colocando los residuos líquidos sobre bandejas de seguridad y no se almacenarán durante más de seis meses.

#### **e) Control de trabajo**

Se establece un procedimiento de control general de los trabajos de limpieza tanto desde el punto de vista de información al usuario como de seguimiento de las labores de limpieza y desinfección realizadas. En base a estos dos criterios se pueden subdividir los procedimientos de control en:

1. Información y control diario por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá llevar al día un libro de control de limpieza, que deberá estar a disposición de los técnicos del contrato en cualquier momento, en el que se registraran todas las limpiezas realizadas programadas o no, realizadas por equipos de trabajo espaciales o por el personal habitual, en el que conste el centro, la zona, la fecha, la hora y la persona o personas que la han realizado. Asimismo se llevará el control del consumo de papel higiénico como de manos. Y se registraran las labores de desinfección de locales húmedos, vestuarios, duchas y servicios públicos WC, en cuyo caso además constará la cantidad de producto desinfectante utilizado.

Además de los controles internos, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de colocar en lugar visible para los usuarios una ficha de control de limpieza en la que conste, la fecha, la hora y la persona que ha realizado la limpieza de los vestuarios y aseos de las instalaciones descritas en este pliego. El modo de colocación de paneles, cuadros... se realizará de mutuo acuerdo entre Cantur, S.A. y la empresa adjudicataria. La información de estos estadillos se trasladará al libro de control.

2. Remisión de informes mensuales de la empresa adjudicataria al Responsable del contrato sobre cumplimiento del contrato-

La empresa adjudicataria deberá remitir a Cantur, S.A., en formato informático, un informe en el que se recojan:

- Registro de las actuaciones realizadas en ejecución del contrato, así como los productos utilizados.
- Relación de consumos (papel higiénico, papel de manos,...) registrados en el trimestre.
- Balance de productos de limpieza y las cantidades usadas en cada uno, con la intención de monitorizar el consumo e ir controlando la dosificación reduciéndola en la medida de lo posible siempre que se mantengan los estándares de limpieza fijados.
- Estimación de los residuos retirados y del nivel de uso de los contenedores, detallada por fracciones, mes y edificio, con el fin de monitorizar la producción de residuos y la recogida selectiva para poder ir mejorando el sistema.
- Seguimiento ambiental: se presentarán las facturas que demuestren la compra de los productos ambientales mejores declarados en su oferta y exigidos en este pliego.

El informe se entregará al Responsable del Contrato dentro de los diez días naturales siguientes al del mes en cuestión.

El modelo de informe será el consensuado entre Cantur, S.A. y la empresa que resulte adjudicataria al inicio del contrato.

Además de los informes mensuales ordinarios, los servicios técnicos podrán solicitar en cualquier momento informes concretos sobre una instalación o aspecto concreto del contrato, que la empresa adjudicataria está obligada a elaborar.



### 3. Controles por parte de CANTUR, S.A.

Se realizarán controles sobre los productos utilizados para la limpieza y desinfección aportando para ello la empresa adjudicataria fichas técnicas y fichas de seguridad de los productos a fin de comprobar su idoneidad tanto para su utilización, almacenaje y eliminación de envases. La empresa adjudicataria llevará un registro de las cantidades de cada producto utilizadas en cada instalación, que se entregaran al Responsable del Contrato cuando lo solicite.

Se realizarán controles periódicos trimestrales de todas las instalaciones por parte de Cantur, S.A. y del Responsable de Calidad de la empresa adjudicataria para valorar las labores de limpieza y establecer en su caso mejoras mediante protocolo escrito.

#### f) **Obligaciones específicas durante la ejecución**

El personal de trabajo debe recibir formación sobre sus labores y cómo desarrollarlas de manera responsable para su salud y el medio ambiente. La empresa adjudicataria tendrá que presentar un plan de formación en las dos primeras semanas desde la adjudicación.

La empresa adjudicataria tendrá que elaborar durante el primer mes de ejecución del contrato instrucciones de trabajo que contengan información ambiental, de salud laboral y de seguridad de los productos. Estas deberán estar accesibles.

La empresa adjudicataria deberá cumplir todas las normativas de obligado cumplimiento en el desempeño de sus funciones, tanto las que estén en vigor a la firma del contrato como aquellas que se publiquen con posterioridad y sean de aplicación. En concreto se tendrán en cuenta especialmente las siguientes cuestiones:

- En el caso de productos peligrosos se tendrá en cuenta toda la normativa sobre transporte, almacenamiento y gestión posterior de los residuos. La empresa adjudicataria será responsable del suministro y de la posterior gestión de residuos. Deberá aportar además la documentación del procedimiento establecido para su gestión y los documentos generados en la gestión. Los productos peligrosos que utilice la empresa adjudicataria deberán almacenarse sobre bandejas de seguridad con capacidad suficiente para retener el volumen necesario, no pudiendo almacenarse en las dependencias de CANTUR, S.A. cantidades de productos superiores a los límites establecidos en la legislación correspondiente.
- Control sobre el seguimiento de Planes de Prevención de Riesgos Laborales tanto desde el aspecto de prevención de riesgos en las condiciones y lugares de trabajos, desde el punto de vista de los procedimientos de evacuación de los edificios en caso de riesgo.

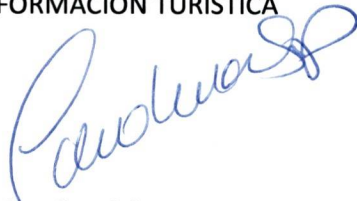
En todos los casos se deberán seguir las directrices de la evaluación de riesgos de CANTUR, S.A. y en el caso concreto de la evacuación se ha de informar al personal sobre sus labores y como desarrollarlas de manera responsable para su salud y el medio ambiente.

**g) Protocolo de actuación para preservar la intimidad de las personas**

El personal de limpieza prestará especial atención en identificar la existencia de cámaras o cualquier otro elemento oculto que pueda alterar las condiciones de privacidad, intimidad y seguridad de las personas. En este sentido, si detectara o sospechara la existencia de algún elemento de este tipo, deberá comunicarlo inmediatamente al personal de seguridad de la instalación.

En Santander, a 4 de noviembre de 2022

LA COORDINADORA DE L SERVICIO DE  
INFORMACIÓN TURÍSTICA



Fdo. Carolina Gómez Paniagua

COORDINADOR DE COMPRAS



Fdo. Carlos Hernández