



RTVM

Manual de prescripciones
técnicas servicio de limpieza en
las instalaciones de Radio
Televisión Madrid SA, (RTVM)

Dirección Económico-Financiera, Servicios Generales.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	2
3. TAREAS A REALIZAR	2
4. FRECUENCIAS	4
5. MEDIOS HUMANOS	6
6. MATERIALES, UTILES DE LIMPIEZA Y CONSUMIBLES.	7
7. SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	8
8. EXCLUSIONES	8
9. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	8
I. Niveles de Servicio	9
II. Penalizaciones	9
10. OTRAS OBSERVACIONES	10
11. DOCUMENTO ANEXO I	11

1. INTRODUCCIÓN

El objeto del contrato consistirá en la prestación del servicio de limpieza en las instalaciones y oficinas de la sede de Radio TELEVISION MADRID SA, (RTVM), sita en el Paseo del Príncipe 3, Ciudad de la Imagen, (Pozuelo de Alarcón).

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se realizarán todas las tareas necesarias para que el edificio y sus anexos mantengan un alto estado de limpieza.

Las se componen de zonas comunes, platós, escaleras y vestíbulos, aseos, oficinas, vestuarios, camerinos, pasillos, aparcamiento cubierto, cubiertas, terrazas, locales técnicos, claraboyas, suelos, paramentos, mobiliario, cristales, etc., y precisan las técnicas de limpieza acordes al tipo de zona.

Las instalaciones interiores del edificio de RTVM en Pozuelo de Alarcón tienen una superficie aproximada de 16.400 m².

El contratista deberá responder, en su caso, de las nuevas necesidades que puedan surgir si se presentase la ocasión. En tal caso se revisaría la dotación de personal así como las nuevas condiciones.

Teniendo en cuenta la diversidad de instalaciones y materiales contenidos en los distintos espacios del edificio, éstos se podrán visitar por las empresas interesadas a fin de preparar la oferta correspondiente. Estas visitas se efectuarán de acuerdo con lo indicado en el Pliego Jurídico.

3. TAREAS A REALIZAR

1. Despachos y salas. Suelos, puertas y cristales.
2. Estudios técnicos. Materiales y decoración, suelos y paredes.
3. Mobiliario y enseres. Desempolvado y abrillantado de todo el mobiliario existente, (mesas, sillas, sillones, archivadores, armarios, etc.). Vaciado de papeleras y ceniceros, repasándolos con un paño húmedo y secado posterior.
4. Instalaciones Técnicas. Cuidadosa limpieza mediante aspiración de mesas y aparatos técnicos.
5. Pasillos y Escaleras exteriores e interiores. Barrido húmedo y fregado de peldaños y rellanos. Desempolvado de barandillas y pasamanos.
6. Aseos, camerinos. Los aseos dos veces al día suficientemente separadas. Deberán realizarse las tareas de barrido húmedo o aspirado, fregado, y esterilización del piso, lavado con un paño húmedo y secado posterior de sanitarios, grifería y espejos. Se prestará especial atención a la limpieza de inodoros, lavabos, urinarios, con desinfectado de todos los sanitarios y pavimentos. Reposición de material higiénico

necesario. Para los camerinos se atenderá especialmente durante la época de utilización de estos. El material utilizado en la limpieza de los aseos, (guantes, bayetas, cubos etc...) no se utilizará para la limpieza del resto de zonas.

7. Metales dorados. Limpieza de los mismos y bruñido con limpiametales.
8. Ascensores. Barrido húmedo y fregado del piso. Desempolvado del interior de la cabina. Lavado y secado de interiores. Repaso de puertas por ambos lados. Ambientación.
9. Puertas de Cristal. Repaso de huellas.
10. Pavimentos en general. Limpieza y mantenimiento de todos los suelos de oficinas e instalaciones, mediante fregado húmedo, siempre con barrido húmedo o aspirado, y encerado según requiera cada tipo de superficie.
11. Retirada de Sólidos. Recogida de los residuos sólidos de todo tipo que se encuentren en las diversas zonas, (cajas, plásticos, etc.), y su depósito en los contenedores que al efecto se encuentran en el edificio o su exterior, para su posterior transporte a vertedero por parte de los vehículos de la Empresa de recogida de basuras. Las bolsas de basura se cerrarán antes de ser retiradas para evitar vertido de residuos y olores. Asimismo, se limpiarán los contenedores destinados para tal fin utilizando productos desinfectantes. Si por alguna causa, (rotura, exceso de carga, etc.), alguno de los contenedores no pudiera ser retirado por los vehículos de recogida de basura se distribuirá como mejor convenga entre otros contenedores.
12. Teléfonos. Desinfectado de aparatos con rotación semanal.
13. Elementos auxiliares. Desempolvado de puertas, cuadros, extintores, interruptores y otros elementos en paramentos.
14. Alicatado de aseos. Fregado de los mismos. Se utilizará solución jabonosa y desinfectante.
15. Cristales. Lavado y secado de cristales y cercos, por ambos lados, en ventanales de fachada y divisiones interiores. Para éstas tareas se utilizará solución limpiadora con raqueta de goma y paño secante.
16. Zócalos y paramentos. Desempolvado, repaso húmedo de manchas.
17. Instalaciones centralizadas del edificio. Limpieza de los habitáculos correspondientes, realizándose en presencia de personal competente de RTVM.
18. Terrazas y azoteas. Retirada de residuos, barrido y fregado si procede.
19. Cristales de fachada. Lavado y secado de cristales y cercos en muro cortina por ambos lados, con utilización de góndola.
20. Pavimentos plásticos. Abrillantado del mismo con máquinas de ultra alta velocidad, aplicando los productos más adecuados a esta clase de pavimento.
21. Persianas, estores y similares. Desempolvado y limpieza húmeda.
22. Rejillas de aire acondicionado. Desempolvado y limpieza húmeda.
23. Puntos de luz en oficinas. Desempolvado exterior y limpieza.
24. Paneles de madera. Desempolvado, repaso húmedo de manchas.
25. Almacén general y recinto contenedores de residuos. Limpieza general del recinto con productos desinfectante.
26. Techos y paredes. Desempolvado, repaso húmedo de manchas.

27. Difusores de aire. Desempolvado.
28. Alfombras. Aspirado y lavado de las mismas mecánicamente aplicando espuma seca. Tratamiento necesario en las existentes para que se encuentren en perfecto estado
29. Limpieza especial de Platós. Una vez al año aspirado de paredes, techos y traviesas con utilización de grúa/plataforma elevadora eléctrica para unos 15-18 metros de altura.
30. Limpieza cristales en zona de Premontaje. Una vez al año limpieza de techos y cristales con utilización de grúa/plataforma elevadora eléctrica para unos 15-18 metros de altura.
31. Pavimentos abrillantados. Regenerado del brillo con mopa ligeramente humedecida y fregado del mismo.
32. Repaso. Consistirá en una atención permanente de las instalaciones: Platós, unidades móviles, aparcamiento interno, en horario de mañana y tarde.
La limpieza de otros elementos como cristales, persianas, cortinas, rótulos interiores o exteriores, etc. se realizará con una frecuencia suficiente de acuerdo a las necesidades, para que dichos elementos presenten un aspecto de limpieza adecuada.
Los puntos relativos al desempolvado, deberán realizarse cuando los usuarios no se encuentren en sus puestos de trabajo.
33. Papel usado. Vaciado de los contenedores de papel usado que los empleados depositen en los mismos. Esta operación se realizará con la frecuencia necesaria y su contenido se hará llegar a sitios homologados y autorizados para la recogida y reciclaje de los mismos.
34. Directorios, limpieza y desempolvado
35. Elementos metálicos. BIEs, extintores, etc., limpieza y desempolvado.
36. Pintadas. Eliminación y erradicación.
37. Aparcamiento subterráneo. Limpieza general del recinto.

Se entienden como operaciones propias del servicio de limpieza, incluida por tanto en el presente pliego, la limpieza de la vajilla necesaria para reuniones y consejos de dirección y las debidas a situaciones accidentales, como la recogida de líquidos por rotura o vertidos de recipientes, retirada de cristales rotos, y otros incidentes de características similares.

4. FRECUENCIAS

Orden	Descripción	Diario	Se ma nal	Quinc enal	Men sual	Bimes tral	Trime stral	Seme stral	Anual	Discre cional
1	Despachos (Repaso superficial, vaciado papelera, limpieza polvo, repaso mopa)	X								
	Despachos (Puertas, cristales)		X							
	Salas	X								
2	Estudios Técnicos									X en

										función de las necesid ades
3	Mobiliario y enseres(mesas sillas y papeleras)	X en zonas comu nes								
	(armarios en general y archivadores)		X							
4	Medios Técnicos (mesas de control)		X							
5	Pasillos y escaleras externas e internas	X								
6	Aseos, camerinos	X								
7	Metales Dorados									X
8	Ascensores	X								
9	Puertas de Cristal									X
10	Pavimentos en general (en zonas comunes)	X								
	Pavimentos en general (en despachos)		X							
11	Retirada de sólidos	X								
12	Teléfonos	X								
13	Elementos auxiliares					X				
14	Alicatado de aseos				X					
15	Cristales					X				
16	Zócalos y paramentos					X				
17	Instalaciones centralizadas del edificio				X					
18	Terrazas y azoteas									X
19	Cristales de fachada									X
20	Pavimentos plásticos						X			X
21	Persianas, estores y similares							X		
22	Rejillas de aire acondicionado							X		
23	Puntos de luz en oficinas							X		
24	Paneles de madera							X		

25	Almacén General y recinto cont. de residuos				X					
26	Techos y paredes							X		
27	Difusores de aire							X		
28	Alfombras									X
29	Limpieza especial de platós								X	
30	Limpieza especial techos y cristales de Premontaje								X	
31	Abrillantado de pavimentos					X				
32	Repaso									X
33	Papel usado									X
34	Directorios		X							
35	Elementos metálicos				X					
36	Pintadas									X
37	Aparcamiento subterráneo		X							

Además, se realizarán aquellas tareas de limpieza derivadas de situaciones puntuales que precisen atención especial e inmediata, previo requerimiento de RTVM sin que entrañe ampliación de servicios.

Cuando los suelos estén húmedos, se señalizará o impedirá su uso, de manera suficiente, para evitar caídas y/o resbalones.

5. MEDIOS HUMANOS

El servicio ofertado incluirá un Plan de trabajo realizado en base a un análisis de los trabajos necesarios que se detallan en el punto 4 de este Pliego. Este plan elaborado por la compañía de limpieza que presente oferta de servicios incluirá una combinación de los medios humanos, (encargados, limpiadores, cristalleros, etc...) y mecánicos que considere necesarios para la total cobertura de las necesidades de RTVM.

El adjudicatario tendrá un operario con la categoría de encargado, con jornada partida, que será el interlocutor inicial de las relaciones entre RTVM y el contratista con el fin de canalizar las incidencias que puedan surgir de controlar que los trabajos se realicen correctamente. En cada turno de trabajo se nombrará un responsable que tendrá comunicación inicial con el encargado indicado durante la jornada asignada.

Un supervisor de zona, sin horario prefijado, hará las visitas de inspección necesarias, (al menos dos veces en semana), organizando y controlando los trabajos de cada uno de los turnos.

Contactará con la persona designada por RTVM, colaborando con ella en la realización de los trabajos según necesidades y preferencias.

Los medios humanos mínimos requeridos para la correcta prestación del servicio son los siguientes:

Categoría	Turno	Horario Actual		Operarios
ENCARGADO	PARTIDO	L - J 09:00 - 17:00	V 09:00 - 16:00	1
LIMPIADOR	MAÑANA	L - J 06:30 - 14:30	V 06:30 - 13:30	6
CRISTALERO	MAÑANA	L - J 06:30 - 14:30	V 06:30 - 13:30	1
LIMPIADOR	TARDE	L - J 14:00 - 22:00	V 14:00 - 21:00	5
CRISTALERO	TARDE	L - J 14:00 - 22:00	V 14:00 - 21:00	1
LIMPIADOR	NOCHE	D - J 23:00 - 06:20		5
LIMPIADOR	FESTIVOS	08:00 - 13:00		1
LIMPIADOR	FIN DE SEMANA MAÑANA	08:00 - 15:00		1
LIMPIADOR	FIN DE SEMANA TARDE	15:00 - 22:00		1

6. MATERIALES, ÚTILES DE LIMPIEZA Y CONSUMIBLES.

El contratista dotará a todo su personal de los medios materiales, vestuario, equipos de protección individual, si fuera necesario, y productos adecuados para desempeñar correctamente sus funciones.

Los productos químicos serán homologados y perfectamente estudiados para que la aplicación sea la adecuada y necesaria, dadas las características del edificio.

La empresa adjudicataria, remitirá información de las fichas de seguridad.

Todo el personal deberá ir uniformado, llevando el anagrama de la Empresa, así como la tarjeta de identificación suministrada por RTVM que irá en sitio visible.

Será por cuenta del adjudicatario toda la maquinaria y materiales que sean precisos para una adecuada prestación del servicio.

Los consumibles higiénicos serán suministrados por el adjudicatario. Deberán ser de buena calidad, y el papel higiénico degradable al agua para evitar atascos en los colectores. La reposición, colocación en los puntos de consumo y las previsiones de consumo de los mismos serán responsabilidad del adjudicatario.

Se adjuntan detalles y estimaciones de consumo en el Anexo I del presente pliego,

7. SERVICIOS VARIABLES

Son aquellos servicios que pudieran plantearse por:

- La prolongación de jornada por necesidades imprevistas durante la prestación del servicio ordinario recogido en los servicios fijos.
- Necesidad que pueda surgir para cubrir esporádicamente la grabación o emisión de un programa especial no recurrente y que no se encuentre recogido dentro de los habituales de la cadena, cuyo servicio no pueda prestarse con los medios existentes en el momento que surja la necesidad.
- Necesidad de un servicio de atención motivado por un acto o evento no habitual en las instalaciones de RTVM, (por ejemplo: presentaciones promocionales, actos institucionales, eventos sindicales, etc.)

El adjudicatario prestará estos servicios extraordinarios conforme a las solicitudes que le curse RTVM. El adjudicatario vendrá obligado a prestarlo en los días y horas que le sean requeridos y no podrá abstenerse de su asistencia al lugar encomendado bajo ningún concepto.

Los servicios variables de limpieza serán en primer lugar a cargo de la "Bolsa de horas" de libre disposición y sin coste para RTVM ofertadas, en su caso, por el licitador y, de consumirse aquellas, estos servicios se facturarán de acuerdo con los precios ofertados en la proposición **económica del adjudicatario.**

8. EXCLUSIONES

Los siguientes servicios higiénicos no son objeto del presente pliego de condiciones:

- Servicios de desinsectación, desinfectación y desratización.
- Servicios de recogida y retirada de contenedores higiénico-sanitarios en los aseos de señoras.
- Servicios de recogida y retirada de contenedores de residuos (escombros), exteriores procedentes de obras o decorados.
- Limpieza y conservación de los exteriores del edificio.

9. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los medios de que disponen para prestar el servicio objeto de licitación, garantizando una excelente calidad en el mismo.

I. Niveles de Servicio:

RTVM medirá el estado de limpieza de sus instalaciones a través de revisiones periódicas y quejas de los usuarios, valorando si cumplen con los criterios establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

- a).- Revisando el estado de determinadas áreas del edificio seleccionadas de forma aleatoria.

Estas revisiones se efectuarán junto con un representante de la empresa adjudicataria, levantándose acta de las mismas, detallando su resultado.

Si como consecuencia de dichas revisiones se comprueban deficiencias en la calidad del servicio, se aplicarán las penalizaciones que se indican a continuación, las cuales son expresamente aceptadas por el adjudicatario.

- b).- Se tendrá en cuenta en la aplicación de penalizaciones el nº de quejas de los usuarios. Éstas serán debidamente analizadas de la misma forma prevista en el apartado anterior.

II. Penalizaciones:

Las penalizaciones se impondrán en función de los siguientes parámetros:

Parámetro 1. Resultado de 4 inspecciones mensuales, 2,5 % del total (5%)

- | | |
|--------------------------------------|-----------------|
| - De 0 a 1 resultado negativo..... | 1,0% |
| - De 1 a 3 resultados negativos..... | entre 1,5% y 2% |
| - Más de 3 resultados negativos..... | 2,5% |

Parámetro 2. Número de quejas mensuales de los usuarios, podrán ascender, en su caso, hasta el 2,5 % del total (5%)

- | | |
|-------------------------|------|
| - De 0 a 2 quejas | 1% |
| - De 2 a 4 quejas..... | 1,5% |
| - De 4 a 6 quejas..... | 2% |
| - Más de 6 quejas..... | 2,5% |

Dichas penalizaciones se detraerán del importe total de la factura del mes posterior al que se produzcan y en ningún caso serán superiores al 5% de dicho importe.

La presente facultad de RTVM, que es expresamente aceptada por el adjudicatario, es independiente de la facultad que ostenta RTVM de dar por finalizado de forma anticipada el contrato en la forma prevista en el Pliego de Condiciones Jurídicas.

10. OTRAS OBSERVACIONES

- a) El adjudicatario vendrá obligado a poner todos los medios necesarios para una correcta prestación del servicio, entre los que se encuentra un aparato de teléfono móvil, con línea, para el encargado, así como otro para cada turno de trabajo, viniendo obligado a su perfecta conservación, en previsión de una correcta localización del personal de limpieza que se encuentre de guardia en las instalaciones de RTVM.
- b) La utilización de las góndolas se deberá efectuar inmediatamente después de las revisiones establecidas para su mantenimiento preventivo. Previamente a su uso se realizarán las comprobaciones establecidas de acuerdo con el protocolo entregado por RTVM.
- c) La Empresa será responsable del cumplimiento de la Legislación en Prevención de Riesgos Laborales en el ámbito de su competencia así como de adaptarse a las nuevas técnicas que pudieran ser de aplicación a éste contrato.
La empresa adjudicataria está obligada a sustituir a cualquier trabajador que falte a su puesto, bien sea por vacaciones, bajas, etc., sin menoscabo del servicio a prestar a RTVM.
- d) El personal de la Empresa adjudicataria pondrá en conocimiento de RTVM aquellas deficiencias que observe en las instalaciones para dejarlas en correcto estado de uso y funcionamiento.
- e) La empresa adjudicataria está obligada a incluir transportes de cualquier equipo o herramienta, traslado de personal, guantes, prendas protectoras y elementos de seguridad personal.
- f) Durante el primer mes del contrato se elaborará un plan de mantenimiento y limpieza que incluirá las tareas a realizar.
- g) Suministrar los productos higiénicos demandados en un plazo de tres días laborables desde el momento de la solicitud del pedido.
- h) Entregar los productos en el almacén de nuestras instalaciones de Pozuelo de Alarcón en el plazo indicado, con el albarán correspondiente.

Pozuelo de Alarcón, 14 de febrero de 2024

Anexo I

CARACTERISTICAS DE LOS PRODUCTOS HIGIÉNICOS A SUMINISTRAR

Los productos higiénicos incluidos en el suministro obligado en la licitación, y detallados a continuación, tendrán los siguientes requerimientos mínimos:

PAPEL HIGIENICO INDUSTRIAL:

- Paquetes de 12 rollos
- Pasta celulosa 100%, 2x15 g/m2
- Peso neto por rollo: 0,4416 Kg
- Higiénico industrial laminado gofrado
- Longitud 180 m
- Servicios 89
- Ancho 90 mm
- Mandril 45 mm
- N° de capas: 2

BOBINA SECAMANOS:

- Paquetes de 6 rollos
- Pasta de celulosa 100%, 2x17,5 g/m2
- Peso neto por rollo: 1 Kg
- Longitud 150 m
- Servicios 431
- Ancho 19,5 mm
- Mandril 76 mm
- N° de capas: 2
- Certificado FSC
- Certificado Ecolable

PAPEL CUBREASIENTOS:

- Caja 1.500 servicios
- 45.70 x 38.10 Longitud x Ancho (cm)
- Fibra virgen 100%

DISPENSADOR CUBRE ASIENTOS:

- Dispensador de papel cubreasientos W.C. fabricado en plástico ABS. Cierre mediante cerradura y llave. Suministra una hoja de papel troquelada.
- Dimensiones: 310 x 420 x 40 mm
- Peso: 0.85 Kg
- Capacidad para 125 hojas
- Color: Blanco o Gris

JABON DE MANOS:

- Gel de manos y cuerpo formulado con agentes suavizantes y protectores para la higiene y cuidado de la piel. Su pH neutro respeta el equilibrio natural de la piel evitando que se reseque.
- Producto biodegradable
- Aspecto: Líquido transparente viscoso blanco
- Olor: Perfumado floral
- Densidad: 1.000 ± 0.01 g/cm³
- pH (producto puro): 6.50 ± 0.50
- Presentación: Garrafa de 5 L
- Caja de 4 unidades de 5 L

VASOS DE PAPEL 200 ml:

- Peso gr/und: 4.8gr
- Diámetro inf: 48 mm
- Diámetro sup: 70mm
- Altura: 80 mm
- Presentación: 20 paquetes de 50 unidades

DISPENSADOR BOBINAS SECAMANOS:

- Base y tapa en ABS
- Dispensador de papel mecha
- Color: Blanco
- Medidas: 34 cm alto x 23 cm largo x 24 cm ancho
- Peso: 1.3 Kg
- Capacidad para un rollo

BOBINA INDUSTRIAL:

- Bobina industrial gofrada 2c blanco
- Materia prima: fibras regeneradas
- Gramaje total: 19.5 gr/m²

- Gramaje por capa: 39 gr/m²
- Peso rollo: 3.184 gr
- Altura servicio: 230 mm
- Largo del servicio: 350 mm
- Servicios por rollo: 1000
- Largo del rollo: 350 mt
- Diámetro rollo 291 mm
- Certificado Ecolable/iso 14001
- Grado de blancura 78%

DOSIFICADOR DE JABON DE MANOS:

- Dispensador de jabón de 1 litro
- Color: Dispensador transparente: Tapa y basa blancas, pulsador gris claro
- Dosis por pulsación: 1.2 cm³
- Base y pulsador en plástico ABS y depósito en SAN, 23.3 cm alto x 9.5 cm ancho
- Peso: 0.51 Kg

DISPENSADOR VASOS DE PAPEL 165/220:

- Material: ABS/PS Azul 100%
- Peso ± 0.5 %: 500gr/und
- Diámetro superior ± 1 %: 85mm
- Diámetro inferior ± 1 %: 85mm
- Altura: 420mm

ESCOBILLAS Y PORTAESCOBILLAS DE INODORO

- Fabricado en Plástico Polipropileno
- Standard Escobilla De Baño W.C., PP, Blanco, 12.00X12.00X38.00 Cm

CARACTERISTICAS GENERALES

Los productos a suministrar serán de primera calidad y deberán tener las siguientes características:

- Certificados: ISO 9000
ISO 14.000
ECOLABLE
FSC
PUNTO VERDE ECOEMBES

ESTIMACION DE CONSUMO

RTVM tiene previsto el siguiente consumo ANUAL de cada uno de los productos:

- Papel higiénico industrial paquete 12 rollos440 Uds.
- Bobinas seca manos paquete 6 rollos.....730 Uds.
- Papel cubre asientos caja 1500 ud.....10 Uds.
- Dispensador cubre asientos10 Uds.
- Jabón de manos garrafa 5 l.....120 Uds.
- Vasos de papel 200ml 50ud x 20 bolsas caja 1000 ud....70 Uds.
- Dispensador Bobina seca manos10 Uds.
- Bobina industrial paquete 2 rollos.....40 Uds.
- Dosificador de jabón de manos10 Uds.
- Dispensador de vasos de papel.....20 Uds.
- Escobillas y portaescobillas de inodoro50 Uds.