



CORPORACIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DE NAVARRA, SLU

CONDICIONES TÉCNICAS

**SERVICIO DE LIMPIEZA
EN LAS SOCIEDADES PÚBLICAS DEL GOBIERNO DE NAVARRA**

1.	OBJETO DEL SERVICIO	3
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3.	CONDICIONES GENERALES	3
3.1.	MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES	3
3.2.	DEDICACIÓN HORARIA LIMPIEZA (SIN CRISTALES) Y DISTRIBUCIÓN HORARIA	4
3.3.	LIMPIEZA DE CRISTALES Y OTROS	5
3.4.	PLAN DE TRABAJO	6
3.5.	DEDICACIÓN HORARIA TOTAL	9
3.6.	PRECIO A ABONAR.....	9
3.7.	PLAN DE LIMPIEZA	9
3.8.	HORARIO.....	10
3.9.	SEGUIMIENTO DEL PLAN DE LIMPIEZA.....	10
3.10.	SERVICIOS EXTRAORDINARIOS (REFUERZOS Y/O URGENCIAS). LOTES 1 y 2	10
3.11.	CONTROL PRESENCIAL DE LOS TRABAJADORES.....	11
4.	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	11
5.	CONSUMIBLES	12
6.	ÚTILES DE LIMPIEZA Y MEDIOS AUXILIARES	12
7.	UNIFORMES.....	12
8.	GESTIÓN DE RESIDUOS.....	12
9.	CONTROL DE PLAGAS.....	13
10.	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	13
11.	ORGANIZACIÓN Y MEDIOS	14

ANEXO

ANEXO I.A LOTE 1: ALCANCE Y NIVELES DE SERVICIO POR CENTRO

1. OBJETO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá asumir el servicio integral de limpieza, en las condiciones previstas en este documento y en el resto de las Condiciones Regulatoras al objeto de mantener todos los espacios incluidos en el presente alcance en unas condiciones de limpieza plenamente satisfactorias, a juicio del responsable de cada uno de los centros.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del presente contrato alcanza a todos los inmuebles recogidos en el documento anexo.

Los centros se agrupan por lotes, en base a los siguientes criterios:

- Lote 1: Se incluyen todos los centros en donde su actividad principal sea trabajo de oficina/despacho, salvo los ubicados en la zona de La Ribera.
- Lote 2: Se incluyen los centros cuya actividad principal sea trabajo de oficina/despacho ubicados en la zona de la Ribera.
- Lote 3: Se incluyen los centros con espacios polivalentes destinados a actividades culturales, deportivas y/o de ocio.

En general, el servicio de limpieza comprenderá todas las dependencias interiores, incluso galerías de servicios, instalaciones y toda clase de equipos (incluidos los informáticos), mobiliario y utensilios instalados, así como los paramentos exteriores propios del centro, porches, patios, terrazas, sumideros y, en el caso de edificios aislados, sus zonas anejas exteriores (incluso cuando sean atendidos por los servicios municipales), tales como aceras, escaleras exteriores, aparcamientos aledaños, etc.

En el apartado siguiente se estipulan las condiciones y requerimientos que serán de aplicación general a todos los centros. Complementariamente, la descripción y características particulares de cada centro se recogen, individualmente y ordenados por sociedad pública, en la Adenda.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

La empresa adjudicataria deberá disponer del personal y medios de limpieza necesarios para el cumplimiento preciso de lo estipulado en las presentes Condiciones Regulatoras.

En el lote 3, será imprescindible la flexibilidad de la entidad adjudicataria para satisfacer las necesidades variables de servicio de limpieza en función de los eventos que tengan lugar.

3.2. DEDICACIÓN HORARIA LIMPIEZA (SIN CRISTALES) Y DISTRIBUCIÓN HORARIA

LOTES 1 y 2

En cada centro de trabajo **se establece una distribución horaria semanal** (ver tabla resumen ADENDA), **que SERÁ DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO**.

En base al total de dedicación semanal, se asigna un número de “horas de referencia anuales” (ver tabla resumen ADENDA) a efectos de cuantificación representativa del volumen de horas a prestar. Este total se obtiene considerando el supuesto que los centros de trabajo pueden estar abiertos todas las semanas del año, con una media de 15 días festivos al año entre lunes y viernes (centro cerrado). En función de la frecuencia semanal, se toman los siguientes equivalentes:

- En los centros con limpieza todos los días por semana: 49,5 semanas/año.
- En los centros con limpieza entre 2 y 4 días por semana: 50 semanas/año.
- En los centros con limpieza 1 día por semana: 52 semanas/año.

No será obligatorio el cumplimiento exacto de las horas de referencia anuales asignadas, pudiendo darse una pequeña variabilidad entre las horas reales realizadas anualmente y las horas de referencia en función del calendario y los días festivos de cada uno de los años de contrato. Por este motivo, tampoco será necesario recuperar las horas dejadas de prestar un día festivo en el que el centro de trabajo se encuentre cerrado, por ejemplo, ni prestar más o menos horas al final del año si existe desviación entre las horas de referencia y las reales, asumiendo la entidad adjudicataria a su cuenta y riesgo dichas posibles desviaciones.

Todo ello se establece con excepción de los centros en los que únicamente se limpie un día a la semana. En ellos, en el caso de que el día habitual de limpieza semanal coincida con un día en donde el centro se encuentre cerrado, **el servicio se deberá prestar en un día alternativo de la misma semana.**

Cumpliendo con la distribución horaria semanal asignada, el adjudicatario deberá dar cumplimiento al plan de trabajo. **En este sentido, deberá preverse y compatibilizarse, en los horarios y frecuencias semanales establecidas y el número total anual de horas asignadas, la limpieza semanal habitual y las tareas específicas mensuales, trimestrales, semestrales y/o anuales.**

El adjudicatario, cuando toque alguna de estas tareas con menor frecuencia, no podrá dejar de realizar alguna tarea semanal habitual según el plan, debiendo poner a disposición, en su caso y a su costa, los refuerzos necesarios para llevar a cabo en todo momento el plan establecido.

LOTE 3

Debido al tipo de actividad a realizar en estos centros, el nivel de servicio está condicionado a la realización de eventos.

En cada centro de trabajo se establecerá un plan de limpieza base, que incluirá todos los espacios de uso habitual y recurrente, zonas de oficinas, tránsito común, baños, etc., lo que implicará la disposición de una base de recursos fijos estructurales de personal de limpieza (parte fija).

A su vez, el centro de trabajo informará del plan de actividad programada y las necesidades de limpieza concretas para dicho periodo (semanal y/o incluso diario), lo que podrá implicar el incremento de recursos respecto del fijo estructural disponible (parte variable) en base a unos paquetes por operación preestablecidos o en base a dedicación horaria adicional (variable), según se determine por cada centro.

Esta programación, que se traducirá en paquetes de operación o mayor dedicación de personal, se comunicará a la entidad adjudicataria con la antelación suficiente. La entidad adjudicataria disponer de la capacidad suficiente para adaptarse ante una variación en las necesidades, garantizando en todo momento un nivel de servicio adecuado.

3.3. LIMPIEZA DE CRISTALES Y OTROS

LOTES 1 y 2

En cada centro de trabajo se establece el número de horas de limpieza de cristales y la frecuencia a lo largo del año, en base a la cuales se establece el total de horas al año por este concepto. Se diferencia entre cristales de exterior (cerramientos de fachadas) y cristales interiores y se incluye determinados medios o precauciones a considerar para limpiezas especiales que requieren medios (maquinaria) específica, así como, en su caso, otros elementos como persianas.

A considerar:

- 1. A determinados centros no se les asigna dedicación horaria expresa de cristales: en estos casos, deberá preverse en la organización del plan de trabajo, con los horarios y frecuencias establecidas y el número total anual de horas asignadas en la limpieza ordinaria, la labor de limpieza de cristales existentes, con la periodicidad que se indique (generalmente semestral).**
- 2. La cuantía de determinadas asignaciones horarias en limpiezas de cristales exteriores y/o especiales (laminas, terrazas o similar) no implica que su totalidad sea deba prestar en horas “persona”, siendo una referencia de dedicación media con la que calibrar el coste económico por la operación de limpieza de esos espacios. La entidad adjudicataria deberá dedicar el mix de horas “persona” y maquinaria**

adecuada para su correcta ejecución. Esta circunstancia se refleja en la tabla resumen de dedicación de la adenda.

LOTE 3

Según lo establecido en el apartado anterior.

3.4. PLAN DE TRABAJO

LOTES 1 y 2

Se establece un plan de trabajo estándar de referencia, asociado a las siguientes tipologías de centro:

- “Oficina” sin presencia diaria del servicio.
- “Oficina” con presencia diaria del servicio.

LOCALES TIPO “OFICINA” SIN PRESENCIA DIARIA DEL SERVICIO

AL MENOS 2 o 3 VECES POR SEMANA

- Zonas comunes (halls, escaleras, vestíbulos, ascensores, etc.), baños y despachos:
 - Barrido de suelos con mopa o escobón y fregado y/o encerado de suelos. En caso de moqueta, al menos una vez por semana.
 - Vaciado de papeleras, así como retirar y reponer las bolsas de basura colocadas en papeleras y demás elementos de recogida de residuos.
 - Desempolvado y limpieza de mobiliario (encimeras, mostradores, armarios y mesas de trabajo, hasta media altura), ordenadores, impresoras, teléfonos, etc.
 - Eliminación de huellas visibles en puertas, ventanas, paredes, cristales de a pie y pantallas de ordenador.
 - Limpieza de pasamanos y pomos de puertas.
 - Eliminación de telarañas.
 - Limpieza y desinfección de aseos y vestuarios.
 - Suministro, reposición y colocación de productos higiénicos en baños y servicios.
 - Barrido, fregado y limpieza general en zonas de cafetera/comedor “office” o similar (zonas de descanso).
 - Ventilación de las dependencias con apertura y cierre de las ventanas, persianas y puertas, incluidas las salas de reuniones.

AL MENOS UNA VEZ POR SEMANA

- Salas de reuniones:
 - Barrido de suelos con mopa o escobón y fregado de suelos, o aspirado.
 - Vaciado de papeleras.
 - Desempolvado y limpieza de mobiliario.

AL MENOS, UNA VEZ AL MES

- Desempolvado, barrido y fregado de almacenes y archivos.
- Desempolvado de zonas libres en estanterías y repisas.
- Limpieza de mamparas de separación, marcos y puertas.

AL MENOS, UNA VEZ AL SEMESTRE

- Limpieza y desinfección de alicatados en aseos.
- Limpieza de puntos de luminarias.
- Limpieza de armarios de altura superior a 2 metros.
- Limpieza de partes inferiores de sillas, mesas y muebles en general.
- Limpieza de terrazas, incluyendo equipos si los hubiera.

AL MENOS, UNA VEZ AL AÑO

- Aspirado de la tapicería del mobiliario.
- Limpieza de cortinas, estores y radiadores.
- Tratamiento de decapado y encerado de superficies de linóleo y tipo Seipolán, etc.
- Cristalizado en los suelos que lo requieran.
- Fregado mediante máquinas de inyección/extracción en suelos de moqueta y textiles.
- Limpieza de rejillas de aire acondicionado.

LOCALES TIPO “OFICINA” CON PRESENCIA DIARIA DEL SERVICIO

DIARIAMENTE

- Zonas comunes (hall, ascensores, escaleras y vestíbulos principales) y baños:
 - Barrido de suelos con mopa o escobón y fregado de suelos.
 - Vaciados de papeleras.
 - Limpieza y desinfección de aseos y vestuarios.
 - Colocación de papel y jabón o cualquier otro elemento en baños que pueda ser objeto de reposición. El coste de la reposición está incluido en el servicio de limpieza.
 - Barrido, fregado y limpieza general en zonas de cafetera/comedor “office” o similar (zonas de descanso).
 - Eliminación de telarañas.
 - Limpieza de pasamos y pomos de puertas.

AL MENOS 2 o 3 VECES POR SEMANA

- Despachos y pasillos de distribución de zonas restringidas al público general:
 - Barrido de suelos con mopa o escobón y fregado y/o encerado de suelos. En caso de moqueta, al menos una vez por semana.
 - Vaciado de papeleras.
 - Desempolvado y limpieza de mobiliario (encimeras, mostradores, armarios y mesas de trabajo, hasta media altura), ordenadores, impresoras, teléfonos, etc.

- Eliminación de huellas visibles en puertas, ventanas, paredes, cristales de a pie y pantallas de ordenador.
- Eliminación de telarañas.
- Limpieza de pasamos y pomos de puertas.
- Ventilación de las dependencias con apertura y cierre de las ventanas, persianas y puertas, incluidas las salas de reuniones.

AL MENOS UNA VEZ POR SEMANA

- Salas de reuniones
 - Barrido de suelos con mopa o escobón y fregado de suelos, o aspirado.
 - Vaciado de papeleras.
 - Desempolvado y limpieza de mobiliario.

AL MENOS, UNA VEZ AL MES

- Desempolvado, barrido y fregado de almacenes y archivos.
- Desempolvado de zonas libres en estanterías y repisas.
- Limpieza de mamparas de separación, marcos y puertas.

AL MENOS, UNA VEZ AL SEMESTRE

- Limpieza y desinfección de alicatados en aseos.
- Limpieza de puntos de luminarias.
- Limpieza de armarios de altura superior a 2 metros.
- Limpieza de partes inferiores de sillas, mesas y muebles en general.
- Limpieza de terrazas, incluyendo equipos si los hubiera.

AL MENOS, UNA VEZ AL AÑO

- Aspirado de la tapicería del mobiliario.
- Limpieza de cortinas, estores y radiadores.
- Tratamiento de decapado y encerado de superficies de linóleo y tipo Seipolán, etc.
- Cristalizado en los suelos que lo requieran.
- Fregado mediante máquinas de inyección/extracción en suelos de moqueta y textiles.
- Limpieza de rejillas de aire acondicionado.

En la ADENDA, por cada centro de trabajo, complementariamente a los requerimientos estándar según la tipología, se recogen condiciones particulares adicionales.

LOTE 3

Se establece una dedicación fija según plan específico por centro (ver ADENDA, apartado correspondiente).

3.5. DEDICACIÓN HORARIA TOTAL

LOTES 1 y 2

De la suma del total de horas asignadas anuales para la limpieza “ordinaria” y del total de horas para la limpieza de cristales, se obtiene el total de horas al año asignado a cada centro de trabajo, y se establece el precio a abonar por el servicio (€/año).

Las dedicaciones asignadas están realizadas en base a la experiencia y son adecuadas a la realidad y necesidades de los centros, **siendo una dedicación suficiente para alcanzar unas condiciones de limpieza plenamente satisfactorias. En caso de que, a juicio del responsable de un centro, el servicio no resultara satisfactorio o no cumpliera el plan de limpieza establecido, el adjudicatario deberá aportar, a su costa, los medios, tanto humanos como materiales, que resulten necesarios para subsanar las deficiencias.**

LOTES 3

En cada centro de trabajo, la dedicación total mensual será variable resultará de la suma de la dedicación fija más la dedicación variable y/o de los paquetes por operaciones solicitados.

3.6. PRECIO A ABONAR

LOTES 1 y 2

El precio establecido, fijo al año, incluye todos los conceptos (medios humanos –limpiadores, cristaleros- maquinaria y medios auxiliares, materiales de limpieza, consumibles, limpieza de cristales, etc.), independientemente del día y la hora en la que se presten los servicios, medios humanos para el control y supervisión (jefes de grupo y encargado); otros gastos generales de la empresa así como toda clase de impuestos, recargos, etc., para la prestación de los servicios en el lugar convenido, según el anexo I y II y el resto de Condiciones Reguladoras, excepto el Impuesto sobre el valor añadido (IVA).

Únicamente, en el caso que algún centro de trabajo requiera limpiezas concretas extraordinarias, **en exceso al plan de trabajo establecido y sus frecuencias**, siempre que este exceso esté justificado, dichas horas serán consideradas de abono aparte.

LOTE 3

El precio mensual resultará de la suma del precio fijo establecido más la dedicación variable por el precio hora establecido a la dedicación variable y/o paquete solicitado, según anexo correspondiente.

3.7. PLAN DE LIMPIEZA

Se deberá presentar e implantar, tomando como base el plan actual de cada centro, de manera consensuada con cada responsable de la empresa adjudicataria, un programa de trabajo y plan

de limpieza específico en cada centro de trabajo, considerando las peculiaridades de los centros, plantas y zonas, donde se indicará, al menos:

- a) organización
- b) tareas a realizar
- c) horarios
- d) periodicidad
- e) tiempos
- f) personal asignado
- g) procedimiento
- h) medios mecánicos
- i) productos y dosificaciones

Dicho plan, una vez asumido, se considerará vinculante durante toda la vigencia del contrato.

3.8. HORARIO

El plan de limpieza de cada local deberá precisar el horario de limpieza previsto.

De forma general, este deberá estar basado en:

- Jornada laboral de lunes a viernes en los edificios de oficinas.
- Preferentemente la limpieza se realizará fuera de horario de trabajo o actividad.
- En cualquier caso, el horario deberá consensuarse con los responsables de las dependencias ubicadas en los mismos.
- En los edificios del lote 3, el servicio se realizará de lunes a domingo.

3.9. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE LIMPIEZA

La empresa adjudicataria, a petición de la empresa contratante, elaborará un informe de seguimiento del plan de limpieza de cada local. Dicho informe deberá contener, al menos, los siguientes datos:

- Partes de de control presencial: personal, día, hora de entrada y salida, supervisiones de la persona revisora del servicio.
- Número de incidencias y su resolución.
- Modificaciones, si las hubiera, en la relación nominal del personal
- Valoración del servicio por parte del coordinador general. Grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Limpieza.

3.10. SERVICIOS ADICIONALES. LOTES 1 y 2

En el caso que algún centro de trabajo dentro del lote 1 y 2 requiera limpiezas concretas de salas, zonas comunes o cristales, en exceso al plan de trabajo establecido y sus frecuencias, de forma justificada (refuerzos) o en caso de urgencias, dichas horas tendrán consideración de servicio extraordinario.

También resultará servicio adicional las limpiezas de garajes en las sedes de BIDEAN, según se describe en el anexo (centro de trabajo 14.2 y siguientes).

3.11. CONTROL PRESENCIAL DE LOS TRABAJADORES

A requerimiento del responsable de cada centro, la empresa de limpieza deberá justificar en todo momento el cumplimiento de las horas de trabajo fijadas semanalmente en cada local, así como de las tareas realizadas o que vaya a realizar cualquier trabajador que intervenga en las labores de limpieza. En este sentido, será su responsabilidad implantar un sistema de control presencial del trabajador en cada centro. Al menos, este sistema consistirá en la preparación y cumplimentación rigurosa de partes de trabajo diarios en donde conste, al menos, la identificación de cada trabajador, las horas efectivamente prestadas, las zonas de actuación y firma del personal. En los centros donde exista un mecanismo de control presencial o un procedimiento de control específico, dicho mecanismo/procedimiento deberá ser obligatoriamente utilizado/asumido por el personal a los efectos de control presencial, cuando así lo ordene la sociedad pública titular del centro.

4. PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Se deberá utilizar productos limpieza homologados y consumibles de primeras marcas, tales como “Kiberley Clark”, “Kleenex”, “JohnsonDiversey”, “Sutter”, “Kliner”, etc., y, en la medida de lo posible, los productos deberán ser de una gama “ecológica”, salvo que la entidad adjudicataria haya precisado otra cosa en su oferta.

De forma general, la tipología de productos que deben utilizarse para la limpieza de los locales son los siguientes:

- Jabón Neutro: en terrazos granitos y sintasoles con película de barniz.
- Multiusos: en superficies lisas y cristales.
- Jabón Amoniacal friega suelos: en baños, superficies cerámicas y azulejos.
- Capta polvo para mopas.
- Bayeta de polvo.
- Bayeta de rejilla.
- Bayeta llamada ecológica.

Los envases que contienen los productos de limpieza deberán ser los originales, prohibiéndose el trasvasado entre recipientes.

Todos los materiales que se utilicen para las labores de limpieza, como los que utilicen para la seguridad personal de los trabajadores deberán estar debidamente homologados y cumplirán la legislación vigente en esta materia. No podrán utilizarse materiales o productos que dañen a personas, medio ambiente, mobiliario enseres etc.

El responsable de cada centro se reserva el derecho a requerir a la entidad adjudicataria el cambio de los productos de limpieza y material de reposición utilizados cuando consideren que éstos no son los adecuados.

5. CONSUMIBLES

Ver condiciones especiales en Condiciones Reguladoras.

6. ÚTILES DE LIMPIEZA Y MEDIOS AUXILIARES

Como requisito mínimo, cada limpiador/a deberá contar con un carro de limpieza integrado que permita la realización de su trabajo. Dicho carro permitirá que éste se realice manteniendo el principio del “doble cubo: la NO reutilización del agua con producto (detergente clorado)” tanto en la limpieza de suelos como de horizontales, verticales, WCs, etc.

Serán por cuenta del adjudicatario la aportación de todos los materiales, herramientas y elementos auxiliares necesarios para la ejecución normal de la limpieza (carros de limpieza, aspiradores para moqueta, máquinas abrillantadoras, pulidoras, fregadoras, etc.), así como los necesarios para que ésta se realice en las debidas condiciones de seguridad y garantía para las personas y cosas (escaleras adecuadas, cinturones y arneses de seguridad, vehículos dotados de brazos articulados con cestas de trabajo hasta 11m. plataformas elevadoras de trabajo, pértigas, etc.).

7. UNIFORMES

Los uniformes serán por cuenta de la entidad adjudicataria.

El uniforme de trabajo de los miembros del servicio de limpieza será previamente aprobado por el responsable del centro.

8. GESTIÓN DE RESIDUOS

La empresa/s seleccionada/s deberán gestionar los residuos generados por su actividad, tal y como establezca la legislación vigente en esta materia.

La recogida y/o manipulación de los residuos asimilables a urbanos generados por el cliente, deberá respetar y adaptarse en todo momento a cualquier norma internas o indicación definida por el responsable del centro y, si lo hubiera, al plan de residuos y/o procedimientos de gestión medioambiental vigente.

Todos los residuos depositados en el interior de los contenedores correspondientes deberán ser trasladados por el personal de la empresa adjudicataria hasta los puntos de recogida exteriores, debiéndose cumplir con la legislación vigente en la materia y, en especial, con lo establecido en

ordenanza vigente en materia de residuos por la Mancomunidad o entidad gestora correspondiente.

En cualquier caso, se garantizará el suministro y reposición de:

- Bolsas de basuras en todos los puntos de recogida que dispongan los centros a limpiar, de forma separada por tipología de residuos en caso de contenedores específicos, cada vez que se lleve a cabo la limpieza de las zonas donde estén ubicados.
- Contenedores higiénicos femeninos, como mínimo, en todos los aseos femeninos de uso habitual (vinculados a zonas de trabajo o de uso frecuente).

9. CONTROL DE PLAGAS

En determinados centros (según se recoge en la ADENDA), el servicio incluirá complementariamente la realización de una campaña de choque anual de desratización, desinsectación, fumigación y desinfección de todo el edificio, para prevenir cualquier problema que pudiera surgir. Asimismo, quedarán incluido el mantenimiento anual, con los tratamientos de reposición de cebos consumidos o deteriorados necesarios para mantener el nivel de efectividad, acorde a las características de cada instalación.

Todos estos tratamientos de carácter preventivo, que no tendrán ningún coste adicional para la propiedad, se llevarán a cabo por una empresa homologada y autorizada para tal fin, y se realizará en fechas previamente concertadas con el representante de la propiedad, de cara a conseguir los mejores resultados con los mínimos trastornos.

10. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria asume el compromiso de supervisar in situ de conformidad a la frecuencia especificada en su oferta. Ésta supervisión se deberá realizar en horario aleatorio. Se deberá dejar constancia de dicha visita en el parte de trabajo (control presencial) de ese día.

Habrà un encargado general, que podrá coincidir con la persona supervisora o no, como responsable integral de la estructura de personal y medios asignados, control y desarrollo del servicio, así como de su eficacia, contando con poderes suficientes para la resolución inmediata de cuantos defectos e incidencias sean observados en la prestación del servicio, siempre que no supongan modificaciones no autorizadas.

La entidad adjudicataria deberá disponer, en cualquier caso, un canal de reclamaciones en el que se deje constancia de su tramitación, estado y resolución.

En el caso de cambios estructurales en las necesidades de limpieza, que implique la modificación de las frecuencias y los importes fijos a facturar, o altas de centros nuevos, la entidad adjudicataria deberá informar previamente a CPEN de cualquier solicitud al respecto y deberá contar con su visto bueno de CPEN antes de hacerlo efectivo con la entidad peticionaria. Se podrá considerar como falta “grave” la variación en las necesidades de limpieza o alta de centros nuevos sin conocimiento y visto bueno de CPEN.

11. ORGANIZACIÓN Y MEDIOS

El equipo de trabajo de las entidades seleccionadas deberá cumplir con los niveles de solvencia establecidos en las condiciones reguladoras y estar formado, al menos por:

- 1 Supervisor/a.

A estos efectos, se entiende por supervisor/a la persona responsable máxima del servicio, quien debe dirigir, coordinar y supervisar los trabajos, así como ser interlocutor directo con la sociedad contratante de los servicios y CPEN.

El personal de limpieza será controlado por una persona supervisora, exclusivamente dedicada a esta función, que velará por el estricto cumplimiento del plan de limpieza; estando localizables para cualquier tipo de incidencia que surja en horario laboral.

La entidad adjudicataria deberá trabajar estrechamente y en línea directa con la persona responsable de la sociedad demandante del servicio. Esta persona responsable marcará las directrices e instrucciones oportunas para la correcta ejecución de los servicios.

La entidad adjudicataria tendrá un horario de atención, como mínimo, de lunes a viernes de 8,00 h a 19,00 h. Adicionalmente, en el caso del lote 3, el horario se ampliará a sábados y domingos.

Nivel de servicio: El equipo de gestión y supervisión vinculado a la prestación del servicio deberá garantizar, en caso que se requiera por motivos de urgencia o imperiosa necesidad, la posibilidad de acudir in situ, durante el horario establecido en el párrafo anterior, a cualquier centro en un plazo máximo de 90 minutos.