ANEXOS

ANEXO 1

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- HORARIO Y FORMA DE REALIZAR LOS SERVICIOS EN LA UNIDAD ALIMENTARIA

1.1 El servicio de limpieza, se prestará CINCO (5) días A LA SEMANA, INCLUYENDO DÍAS FESTIVOS O NO LABORABLES cuando por razones estratégicas sea necesario hacer uso de los mismos para completar las labores no realizadas durante la semana o cuando MERCATENERIFE, SA de forma ocasional habilite algún día no laborable como día de MERCADO, y siempre y cuando MERCATENERIFE, S.A. solicite algún servicio especial no contemplado en las tareas programadas, ni en el Plan de Limpieza, facturándose en este caso, de forma adicional, conforme a los gastos establecidos por contrato.

1.2 Las Labores del Personal de Limpieza, se realizarán conforme a lo establecido en los documentos anexos.

1.3. En cuanto a la FORMA DE REALIZAR estas labores en MERCATENERIFE, seguirán las directrices y normas detalladas en:

a) La Instrucción Técnica IT-02 de su Sistema de Calidad, así como todos aquellos procedimientos y directrices que emanen del sistema de Calidad y Ambiental de MERCATENERIFE, basados en las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14.001:2015, o posteriores si fuera el caso.
b) Las normas del Servicio de Limpieza establecido (ver Anexo 2)
c) El Plan Anual de Limpieza (ver Anexo 3)
d) El Plan de Autoprotección de MERCATENERIFE que se apruebe por la autoridad competente.
e) Disposiciones legales que en materia de Limpieza, Sanidad y Medio Ambiente afecten a los referidos servicios.
f) Manual y Normas para el servicio de limpieza de la empresa adjudicataria, que no contradigan a los anteriores.
g) Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal y normativa de desarrollo.
h) Ley de Prevención de Riesgos Laborales y demás textos legales que la desarrollen o modifiquen.

2.- DE LOS MEDIOS

Además de la maquinaria mínima exigible, la cedida por MERCATENERIFE y la que el adjudicatario exponga en su oferta, así como los productos de limpieza necesarios, los contemplados en estos pliegos y aquellos materiales que resulten imprescindibles para cumplir con las tareas del plan de limpieza y con las disposiciones legales en cuanto a

seguridad, se tendrá que considerar lo siguiente:

2.1 MEDIOS MATERIALES A EMPLEAR

2.1.1 El ADJUDICATARIO deberá disponer de equipo, material y maquinaria que se solicita en estos pliegos, además del material de trabajo y productos de limpieza necesarios para realizar todas y cada una de las labores aquí contempladas, previendo poder realizar sustituciones o reposiciones inmediatas ante cualquier incidente, desgaste, rotura, o gasto. Su adquisición será de cuenta del ADJUDICATARIO, así como los costes de conservación, mantenimiento y amortización.

2.1.2 Los medios que se consideren precisos, deberán aparecer detallados en la oferta, entendiéndose en todo caso como mínimos, obligándose el ADJUDICATARIO a aportar material suplementario en caso de necesidad, previa petición por parte de LA PROPIEDAD facturándose dicho incremento conforme a los costes manifestados en la oferta económica.
La maquinaria y vehículos exigibles al adjudicatario por contrato, deberá mostrar un estado impecable y exhibir bien visible el logotipo de MERCATENERIFE, conforme a los patrones facilitados por la propiedad. En toda ella se seguirá unos cánones de uniformidad en cuanto a color e información impresa visible, acordes a su cometido, y siempre bajo el consentimiento de la propiedad. La imagen estética definida anteriormente ha de ser mantenida a lo largo de la duración del contrato en perfectas condiciones, siendo el adjudicatario quien sufrague los costes que de este requisito se deriven.

2.1.3.- Entre los medios mínimos o imprescindibles a aportar para los servicios se detallan los siguientes:

1.- Uniforme incluyendo guantes, gorros, botas, además de la identificación de forma visible de cada una de las personas que vayan a realizar los servicios.
2.- Un teléfono inteligente (smartphone), con suficiente saldo y carga de batería, para el personal encargado, (o quien lo sustituya), que conforme el equipo de limpieza asignado a MERCATENERIFE.
3.- Las hojas o partes de limpieza usadas para reflejar las labores e incidencias realizadas durante el transcurso de cada turno. El formato de las mismas debe de ser aprobado previamente por el Responsable de la Explotación de LA PROPIEDAD y conforme al Plan de Calidad establecido en MERCATENERIFE. Se recomienda el envío de las mismas a través de correo electrónico.
4.- Las hojas o estadillos usados para el control de limpieza de aseos.
5.- El equipo informático necesario para poder rellenar, almacenar e imprimir las hojas o partes de limpieza anteriormente mencionadas
6.- Cualquier otro medio auxiliar necesario para el correcto desempeño de las actividades de limpieza en MERCATENERIFE.

2.1.4. Todo el material y demás medios empleados será el necesario para que todos los trabajadores puedan cumplir con las medidas de prevención de riesgos laborales que su actividad demande.

2.2 MEDIOS HUMANOS A EMPLEAR

2.2.1 El ADJUDICATARIO deberá asignar el personal adecuado necesario para poder efectuar los servicios tanto periódicos como eventuales, a que se refiere el objeto del contrato. La composición adecuada del personal que se considere preciso deberá equipararse al detallado en la oferta, viniendo obligado el ADJUDICATARIO a incrementar la plantilla ofertada en caso de que las labores no puedan ser cubiertas de forma efectiva.

2.2.2 El personal destinado por el ADJUDICATARIO a las labores contratadas, deberá constar legalmente adscrito a la sede social de la adjudicataria.

2.2.3 Todo el personal de la empresa adjudicataria, que vaya a prestar sus servicios en MERCATENERIFE, por primera vez, debe de ser instruido debidamente, previo a la realización de dicho servicio.
En particular tendrán la formación necesaria en materia de Riesgos Laborales, en especial y si fuera el caso, para el uso de productos tóxicos, vehículos, maquinaria, trabajos en altura, espacios confinados o de cierta peligrosidad, etc.

2.2.4 En cualquier caso, MERCATENERIFE se reserva la posibilidad de exigir al ADJUDICATARIO el cambio de personal para el supuesto de que el destinado al efecto por el ADJUDICATARIO no reúna a juicio de MERCATENERIFE y por causas justificadas las condiciones necesarias para prestar el servicio en el puesto concreto de manera adecuada.

2.2.5. En caso de disconformidad de LA PROPIEDAD con el servicio prestado por algún personal de limpieza, esta última deberá sustituirlo en un plazo máximo de DOS DÍAS a partir del día en que LA PROPIEDAD le comunique este deseo al responsable de la empresa, o de forma inmediata si se incurre en un incumplimiento de su labor o falta grave hacia el personal de LA PROPIEDAD o algún usuario del mercado.

2.2.6 El personal a prestar la labor de coordinador o encargado del personal de limpieza en MERCATENERIFE, tendrá los conocimientos informáticos necesarios para manejar, a nivel de usuario, las aplicaciones que se desarrollan en entorno Windows y en particular las pertenecientes a Microsoft Office (Word, Excel y Access).

2.2.7. El ADJUDICATARIO garantizará que el 100% de la plantilla siempre quedará cubierta, aún en casos de bajas por enfermedad, vacaciones o cualquier otro tipo de ausencia del personal.
Para el caso particular de huelgas se ha de garantizar unos servicios mínimos que

aseguren las mínimas condiciones higiénico sanitarias que una unidad alimentaria debe de cumplir.

2.3 INSTALACIONES

2.3.1 LA PROPIEDAD facilitará, en su caso, en cualquiera de las superficies libres dentro de la Unidad Alimentaria un espacio acondicionado para la ubicación de los vehículos.

2.3.2 LA PROPIEDAD facilitará, un espacio que sirva como área de descanso, aseo y/o vestuario dentro de la Unidad Alimentaria para todo el personal que componga el equipo de limpieza destinado en MERCATENERIFE.

2.3.3 LA PROPIEDAD facilitará, un cuarto almacén destinado para que el ADJUDICATARIO disponga del espacio adecuado para ubicar los productos de limpieza y el material necesario para la realización de sus labores. Para su gestión se estará a lo dispuesto en el punto 3.3.8

2.3.4. Es responsabilidad del ADJUDICATARIO mantener las instalaciones en perfecto estado de orden y conservarlas, tal y como fueron entregadas, así como hacer un uso racional de las mismas y los elementos que la compongan

3.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

3.1 DE CARÁCTER GENERAL

3.1.1 Ser empresa especializada en labores de tratamiento selectivo de residuos y tener las Certificaciones necesarias para el almacenamiento y transporte de los mismos.

3.1.2 Estar al corriente de todas las obligaciones legales, laborales, mercantiles, y no haber estado incurso en ningún procedimiento judicial.

3.1.3 Cumplir con toda la normativa que en materia de limpieza, seguridad, sanidad y medio ambiente le resulte de aplicación, tanto a nivel europeo como nacional, regional, provincial y local.

3.1.4 Cumplir con todo lo relativo a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y demás textos legales que la desarrollen o modifiquen.

3.1.5 Ser empresa o, en su defecto, subcontratar (sin coste adicional para MERCATENERIFE), con empresa autorizada para realizar las operaciones de instalación y mantenimiento de máquinas, aparatos, dispositivos necesarios para desarrollar las labores que se contemplan en el Plan de Limpieza y en el contrato subscrito por ambas partes que a tal efecto se suscribe.

3.1.6 Cumplir con toda la normativa que en materia de protección de datos le resulte de aplicación, tanto a nivel europeo como nacional, regional, provincial y local. El personal que preste servicios en MERCATENERIFE, tendrá la formación e información debida a este respecto.

La empresa a su vez firmará y asumirá un acuerdo de confidencialidad que garantice el compromiso de todo su personal a no difundir ninguna información que pueda facilitarse u obtener desde MERCATENERIFE durante la prestación del servicio.

3.1.7 El contratista adjudicatario está obligado a suministrar al órgano de contratación, previo requerimiento y en un plazo de diez días, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley de transparencia y acceso a la información pública.

3.1.8 Estar en posesión previo a la formalización del contrato de prestación de servicios de las siguientes Certificaciones.

1. Sistemas de Gestión de la Calidad UNE-EN-ISO 9.001
2. Sistemas de Gestión Ambiental UNE-EN-ISO 14.001
3. Sistemas de Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo OHSAS 18001

3.2 DE CARÁCTER PARTICULAR

3.2.1. Cumplir con las instrucciones complementarias necesarias, que en cualquier momento o situación comunique a LA PROPIEDAD al objeto de que la prestación de los servicios no suponga retrasos ni interferencias con el resto de las operaciones. Caso de que las citadas instrucciones modifiquen substancialmente el horario básico del servicio, se estudiará conjuntamente la posible repercusión económica a que hubiera lugar.

3.2.2 Establecer la organización necesaria para que los servicios que se contratan sean prestados por personas de adecuada cualificación y respondan a los niveles de calidad, rapidez y eficacia requeridos, tanto por el SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA PROPIEDAD, como por su personal y el que exijan las Autoridades competentes.

3.2.3 Comunicar a LA PROPIEDAD los nombres de los representantes con suficiente responsabilidad y autoridad para resolver de inmediato cualquier problema relacionado con el objeto del contrato. Los mencionados representantes serán los encargados de recibir las comunicaciones de LA PROPIEDAD debiendo estar permanentemente

localizados para tal fin, con el objeto de gestionar y coordinar las acciones oportunas para la perfecta prestación de los servicios encomendados.

3.2.4 Cumplir con los objetivos de reciclado fijados por la PROPIEDAD, que en ningún caso pueden ser inferiores al 70% sobre el total de residuos no peligrosos gestionados (orgánico, madera, cartón, plásticos, metales…)

3.2.5 Respetar el horario de mercado de tal forma que las labores de limpieza y recogida de residuos, no entren en conflicto con las labores de compraventa, de carga y descarga o las propias de las empresas instaladas en MERCATENERIFE.

3.2.6 Asumir sin coste extra alguno para la PROPIEDAD, la gestión de la retirada de residuos no peligrosos, hasta una cantidad de 2.600.000 kg/anuales, a excepción de las tasas de vertido.

3.3 DE LOS MEDIOS, RECURSOS Y PRODUCTOS

3.3.1 La adquisición en propiedad de todo el material o la maquinaria precisa para la prestación del servicio, así como su conservación, mantenimiento, reparación y reposición, con el objeto de que presten un adecuado servicio.
Se incluye en este apartado el material de reposición necesario para todos los aseos públicos como:

- papel higiénico
- papel para secar manos
- Protector de asientos de inodoro

El uso de materiales reciclados cuya calidad sea semejante a la del material convencional se valorará positivamente

3.3.2 En su caso, costear la totalidad de los gastos de manutención de los vehículos, maquinaria y medios mecánicos, tales como carburantes, repuestos, etc, para que éstos estén en perfecto estado de funcionamiento y ofrezcan una imagen estéticamente impecable.

3.3.3 Costear la totalidad del resto de los medios materiales o instrumentos necesarios, así como también la totalidad de los productos utilizados para el servicio.

3.3.4 No modificar, durante la vigencia del contrato, los medios y recursos utilizados para la prestación de los servicios que sirvieron de base para la adjudicación, sin la previa autorización de LA PROPIEDAD.

3.3.5 El ADJUDICATARIO será responsable directamente de la totalidad del personal a su cargo, sin que exista relación laboral de los mismos con respecto a LA PROPIEDAD,

debiendo estar al día en el pago de los haberes de los mismos, Seguridad Social, seguro de accidentes de trabajo, y demás gastos, de acuerdo con la legislación vigente y debiendo asimismo costear sus uniformes de trabajo. A estos efectos, el ADJUDICATARIO presentará mensualmente a LA PROPIEDAD fotocopia del modelo TC1 y TC2 sellado por la entidad recaudadora.

3.3.6 Efectuar, bajo su cuenta y riesgo, el transporte de personal, maquinarias, útiles, productos y demás medios y recursos necesarios a la Unidad Alimentaria.

3.3.7 El personal deberá estar perfectamente uniformado en todo momento.

3.3.8 Corresponde al adjudicatario la perfecta gestión del cuarto de almacenamiento de productos, destinado a este fin, llevando su control, la clasificación e identificación de todos y cada uno de los productos conforme a su categoría o peligrosidad, con sus fichas de datos de seguridad fácilmente localizables, cumpliendo con la normativa que a tal efecto le aplique.

3.4 DE USO Y CONSERVACION

3.4.1 Cumplir con las normas legales que vinculan a LA PROPIEDAD, y de manera específica, al uso y conservación de los espacios y medios cedidos.

4.- OBLIGACIONES DE LA PROPIEDAD

4.1 DE CARACTER GENERAL

LA PROPIEDAD, deberá comunicar al ADJUDICATARIO los nombres de uno o dos representantes cuyas funciones sean definir toda clase de procedimientos y elementos específicos que deban aplicarse y emplearse en la prestación del servicio, así como la supervisión de las mismas.

LA PROPIEDAD correrá con los gastos de las tasas de vertido derivados de la entrega de los residuos propios del mercado a un Gestor o vertedero autorizado

4.2 DE LAS INSTALACIONES

LA PROPIEDAD, habilitará durante la duración del contrato, a disposición del ADJUDICATARIO, sin cargo alguno, un lugar convenientemente acondicionado para la prestación de todos y cada uno de los servicios de limpieza, así como el almacenamiento

de materiales y mantenimiento, en su caso, de la maquinaria aportada por el ADJUDICATARIO.

4.3 DE LOS MEDIOS Y RECURSOS

4.3.1 Facilitar las tarjetas y permisos de control de acceso al recinto para los trabajadores de la empresa/s adjudicatarias que habitualmente se desplacen con vehículo propio.

5.- CONTROL DE CALIDAD

5.1 La calificación de los servicios prestados, su calidad y el criterio de imposición de penalizaciones es exclusiva de LA PROPIEDAD, a través del departamento o persona que tenga asignado dicho control y siguiendo al menos, lo establecido en el SISTEMA DE CALIDAD de la empresa (ver plan de controles en el anexo). En el caso de que el ADJUDICATARIO incumpla alguna de las especificaciones establecidas, LA PROPIEDAD podrá solicitar que sean corregidas inmediatamente las deficiencias observadas, sin perjuicio de lo regulado sobre los cumplimientos defectuosos.

5.2 LA PROPIEDAD, a través de su representante del departamento citado, y con la asistencia de un representante del ADJUDICATARIO, directamente podrá practicar cuantos controles de calidad estime oportunos, cuyos resultados se reflejarán por escrito con el informe correspondiente y del cual se podrá entregar una copia al ADJUDICATARIO. Asimismo, el representante del ADJUDICATARIO, sin perjuicio de los partes de servicios que el personal de limpieza le corresponde realizar, emitirá un parte de las novedades habidas en el servicio, cuya copia deberá remitirse al representante de LA PROPIEDAD conforme a los modelos establecidos.

ANEXO 2
NORMAS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE MERCATENERIFE

INTRODUCCIÓN.-

Considerando que la unidad Alimentaria de MERCATENERIFE ocupa una superficie aproximada de 184.000 m², que a pesar de estar cercada perimetralmente, quedando en el exterior la parcela A-1 y el talud limítrofe con la autopista del sur, existen puntos vulnerables a su acceso.

Considerando que la actividad del mercado genera un volumen de movimientos de frutas y hortalizas en torno a los 100 millones de kilos.

Considerando que en este recinto se ubican más de 70 empresas relacionadas con la actividad agroalimentaria y más de 10 de servicios complementarios.

Considerando que a MERCATENERIFE acuden diariamente más de 500 vehículos, y que por ello las zonas de estacionamiento muchas veces se ven desbordadas.

Considerando que la actividad de este mercado, como la de cualquier unidad alimentaria requiere de una regulación y control de sus actividades de carga, descarga y compraventa.

Considerando que MERCATENERIFE asume la responsabilidad de prestar a sus clientes un servicio de limpieza, que garantice las mejores condiciones sanitarias del recinto así como una gestión eficaz y eficiente de los residuos, minimizando en todas las labores el posible impacto al medio ambiente y con las máximas cotas de sostenibilidad posible.

Es por lo que la administración de MERCATENERIFE considera imprescindible elaborar un Plan de Limpieza, como documento base para la gestión y el control de las labores objeto de este documento.

OBJETIVOS.-

Se pretende en estas Normas definir las directrices y las principales pautas a seguir, con el objeto de que las labores de limpieza y gestión de residuos se realicen de una forma óptima, teniendo en cuenta las particularidades de esta unidad alimentaria y la experiencia adquirida durante los años que lleva funcionando este mercado.

Por otro lado también se pretende que este documento sea parte contractual a la hora de la licitación de Prestación de servicios de limpieza a la empresa correspondiente.

No obstante, como complemento indispensable a estas Normas Limpieza está la Instrucción Técnica (IT-02) y el Plan de Limpieza , en las que se definen con mayor grado de concreción todas y cada una de las labores que componen el alcance del sistema, y demás documentación del sistema de Calidad y sistema Ambiental que tienen certificado MERCATENERIFE, SA

PRINCIPIOS Y NORMAS.-

Por encima de las labores encomendadas al personal de Limpieza debe de imperar en todos y cada uno de los que componen el equipo que opere en MERCATENERIFE, los siguientes principios y normas:

1.- El correcto cumplimiento de la labor encomendada procurando aportar iniciativas para su mejora a los superiores.

2.- La comunicación entre el personal y los responsables de la empresa, seguirá los cauces establecidos y siempre con un talante de discreción y de respeto hacia los demás.

3.- El personal deberá estar en todo momento correctamente identificado y uniformado tal y como establece la empresa contratada.

4.- Siempre a la finalización de los servicios se dará cuenta de las labores realizadas y se prestará especial atención a reflejar las posibles novedades que hayan surgido en el desarrollo del mismo.

5.- Al incorporarse al servicio el personal tendrá que contar la formación adecuada y ser conocedor de las labores que ha desempeñar, así como de las labores tanto ordinarias como extraordinarias que deba realizar provenientes tanto de LA PROPIEDAD como de la propia empresa de limpieza.

6.- Cualquier incumplimiento de una labor encomendada tanto ordinaria como extraordinaria deberá ser debidamente justificado y reflejado en los correspondientes partes. En caso de que esta omisión pueda repercutir en el normal funcionamiento de la actividad del mercado se debe de informar de inmediato tanto al personal de LA PROPIEDAD correspondiente, como al responsable de la empresa de limpieza, todo ello sin perjuicio de que pueda derivar en una sanción económica.

7.- Es responsabilidad de la empresa adjudicataria, que el personal destinado a realizar su labor en MERCATENERIFE esté debidamente capacitado para ello, e informado de la misma.

8.- Se establecerán sanciones que podrán ser aplicadas en caso de incumplimiento de las labores del servicio de Limpieza o, cuando por parte del personal se produzca una actuación incorrecta para con los clientes y personal de esta unidad alimentaria.

9.- El uso de móviles y material de telecomunicación en general, solo está permitido para cuestiones relacionadas expresamente con el trabajo y siempre siguiendo criterios de moderación y racionalización de su uso.

10.- El personal de limpieza deberá estar informado y capacitado para poder actuar en todo momento conforme al Plan de Emergencia-Autoprotección establecido en MERCATENERIFE que resulte debidamente autorizado por la autoridad competente, para ello esta empresa facilitará la correspondiente documentación que tendrá que estar a su disposición, con lo que se asume la responsabilidad del cumplimiento del mismo.

11.- El personal de limpieza que preste sus servicios en MERCATENERIFE deberá estar informado del personal de administración que compone la directiva en cada una de sus áreas, con el objeto de dispensarles el trato adecuado, identificarlos y poder informarles correctamente cuando se le solicite.

12.- Durante la realización de su servicio, el personal solamente dialogará con sus compañeros y personal del recinto lo imprescindible, y siempre, temas relacionados con su trabajo, evitando en todo momento, discusiones y diálogos innecesarios así como, amenazas y todo aquello que denote un comportamiento inadecuado, o falta de respeto hacia la otra persona.

13.- Tanto la duración del turno de trabajo como la frecuencia de los mismos para el personal de limpieza, no podrán ser tales, que suponga una disminución de sus capacidades físicas o psíquicas para la correcta realización del mismo.

14.- No se permite al personal de limpieza recibir ningún tipo de obsequio proveniente del personal que opera en esta unidad alimentaria, con la excepción de un aguinaldo típico de las fechas navideñas.

15.- Durante el turno en que presta servicio el personal de limpieza, no podrá comer fuera de las horas establecidas para ello y siempre en el lugar asignado por LA PROPIEDAD.

16.- La empresa velará por el cumplimiento de los servicios solicitados y, en caso de baja por enfermedad u otras circunstancias, el personal sustituto deberá estar correctamente

informado, uniformado y capacitado para su labor.

17.- Las indicaciones del personal de MERCATENERIFE encargado de la supervisión y control del servicio, dadas para la mejora del servicio, serán asumidas por los responsables de la empresa de limpieza. En caso de discrepancia con las órdenes recibidas por la Adjudicataria, éstas deberán ser reflejadas en partes y comunicadas lo antes posible al responsable de dicha Adjudicataria, con el objeto de poder discutirlas a niveles superiores.

18.- Las instalaciones cedidas por parte de MERCATENERIFE siempre permanecerá en todo momento ordenadas y limpias.

19.- El personal de limpieza no debe de responder a ningún tipo de incitación por parte de los usuarios del mercado, de tal manera, que evite en lo posible un incidente, y en este caso deberá informar al personal de MERCATENERIFE, para que este tome las medidas oportunas.

20.- A parte de las indicaciones y consideraciones aquí esbozadas, la empresa de limpieza tendrá a disposición de sus empleados un manual que servirá de referencia para casos no contemplados en la documentación contractual, o como instrucciones complementarias a las aquí expuestas. En particular seguirán las indicaciones que se reflejan en estos anexos.

LA ADMINISTRACIÓN DE MERCATENERIFE, S.A.