

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA Y GESTIÓN DE
RESIDUOS PARA LOS RECINTOS DE FIRA DE BARCELONA Y DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PARA EL
RECINTO DE FIRA CCIB**

LOTE 3 – FIRA CCIB

PA01FIRA-CCIB26

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN. PRESENTACIÓN DE FIRA CCIB, S.L.U.	4
Cláusula 1. OBJETO, LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EXCLUSIVIDAD	5
1.1 Objeto	5
1.2 Lugar de prestación del servicio	5
1.3 Exclusividad	5
CLÁUSULA 2. DURACIÓN DEL CONTRATO E INICIO DEL SERVICIO	5
CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	6
3.1 Servicio de limpieza fijo	6
3.2 Servicio de limpieza en evento	7
3.2.1 Fases de un evento	7
3.2.2 Características y consideraciones del servicio de limpieza en evento	16
3.2.3 Planos de evento	17
3.3 Entrega de documentación por ambas partes	18
3.4 Programa “GMAO” para la gestión del servicio	19
3.5 Plan de control, Calidad e inspección	21
3.5.1 Evaluación de KPI en la limpieza de eventos	22
3.5.2 Controles operativos y documentación	22
3.6 Gestión Medioambiental y sostenibilidad	23
3.6.1 Retirada y evacuación de residuos	23
3.6.2 Recogida selectiva interna	24
3.7 Productos de limpieza	28
3.7.1 Contenedores Higiénicos Femeninos (CHF)	30
3.7.2 Artículos desinfectantes	31
3.7.3 Control de patógenos	32
3.7.4 Artículos de plástico	33
3.8 Maquinaria de limpieza	37
CLÁUSULA 4. RECURSOS HUMANOS	40
4.1 Subrogación	40
4.2 Definición de los perfiles y funciones del personal	41
4.3 Formación en procedimientos	49
4.4 Normativa interna: protocolo de actuación del personal	51
CLÁUSULA 5. CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	58
5.1 Plan de limpieza aplicado al CCIB: Tipología de superficies	58
5.2 Características del servicio: Plan de limpieza	71
5.3 Características del Servicio: Frecuencias de Limpieza	71
5.3.1 Periodos de vacaciones	72

CLÁUSULA 6.	Eficiencia energética y uso responsable de Recursos	73
CLÁUSULA 7.	RECURSOS TÉCNICOS	73
CLÁUSULA 8.	CESIÓN DE ESPACIOS.....	74
CLÁUSULA 9.	CRITERIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	76
9.1	Informes	77
9.2	Indicadores de rendimiento (KPI) y acuerdos de nivel del servicio (SLA).....	79
CLÁUSULA 10.	CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B (OFERTA TÉCNICA).....	81

Relación de anexos:

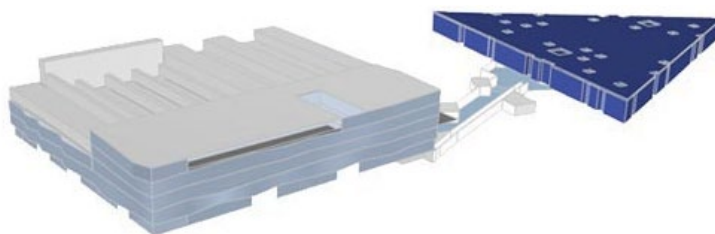
- **ANEXO I. Lote 3 Relación de limpieza fija por espacios**
- **ANEXO II. Lote 3 Relación de artículos de limpieza a cargo de la empresa adjudicataria**
- **ANEXO III. Lote 3 Relación de material consumible consumido en el 2025 a cargo de la empresa adjudicataria**
- **ANEXO IV. Lote 3 Relación de maquinaria fija en las instalaciones**
- **ANEXO V. Lote 3 Formaciones anuales**
- **ANEXO VI. Lote 3 Ejemplos de limpieza en exposiciones**
- **ANEXO VII. Lote 3 Listado de personal a subrogar por la adjudicataria**

INTRODUCCIÓN. PRESENTACIÓN DE FIRA CCIB, S.L.U.

Puesto en marcha en el 2004, el Centro de Convenciones Internacional de Barcelona (en adelante, “CCIB”) ha complementado la oferta de negocios y se ha convertido en un emblema del Turismo de Negocios en la Ciudad Condal. Con una singular arquitectura, da solución y acogida a eventos de tipología y magnitud diversa, contando, para ello, con el espacio, la ubicación, la oferta global de servicios y la experiencia de su equipo profesional especializado: una suma de sinergias que le han posicionado como un referente europeo.



El CCIB está ubicado en la Plaza de Willy Brandt 11-14 de la ciudad de Barcelona y comprende un total de dos edificios de gran valor arquitectónico comunicados mediante una rambla de conexión subterránea: el Centro de Convenciones, diseñado por el arquitecto José Luis Mateo, y el Auditorio FORUM, obra de los arquitectos Herzog & DeMeuron.



La infraestructura del CCIB es propiedad del Ayuntamiento de Barcelona, cuya gestión y explotación están a cargo de FIRA CCIB, S.L.U., (en adelante, “FIRA CCIB”) sociedad administrada únicamente por FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA. FIRA CCIB se dedica al alquiler de espacios y a la prestación de servicios para la realización de eventos y espectáculos en el recinto.

Por su lado, actualmente la explotación del Edificio Fórum esta compartida entre el MUSEU DE CIÈNCIES NATURALS (Museu Blau) del Ayuntamiento de Barcelona y FIRA CCIB, quien explota la parte del Edificio Fórum correspondiente al Auditorio y zonas adyacentes.

Asimismo, las instalaciones contemplan:

- Capacidad para eventos de hasta 15.000 delegados
- Área de exposiciones de 11.340 m²
- Vestíbulo de 3.760 m²
- 35 salas diáfanas de diversos tamaños, de 34 a los 2.584 m²

- Auditorio con capacidad para 3.140 plazas
- Platea con 2.397 butacas
- Anfiteatro con 743 butacas
- 740 m2 de escenario
- Foyer de 1.890 m2

CLÁUSULA 1. OBJETO, LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EXCLUSIVIDAD

1.1 Objeto

En el presente documento se establecen las condiciones técnicas, los recursos humanos y materiales que deberá cumplir la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios de limpieza fija y limpieza para los eventos celebrados en los recintos de FIRA CCIB.

Por lo tanto, constituye el objeto del presente Lote 3 los siguientes servicios de limpieza en interés de FIRA CCIB:

- Servicio de limpieza fija.
- Servicio de limpieza de los eventos.

1.2 Lugar de prestación del servicio

El ADJUDICATARIO prestará el servicio en los recintos de FIRA CCIB, sitos en la Plaza de Willy Brandt 11-14 de la ciudad de Barcelona:

- Centro de Convenciones Internacional de Barcelona
- Auditorio Fórum

Puntualmente se podrán solicitar la prestación de los servicios de limpieza fuera de los edificios (por ejemplo: en los espacios exteriores colindantes o, para eventos especiales, en otros recintos).

1.3 Exclusividad

El servicio de limpieza del Lote 3 será asignado de forma exclusiva al ADJUDICATARIO por parte de FIRA CCIB. La exclusividad de los servicios de limpieza se aplicará únicamente a los espacios descritos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas.

En ningún caso, dicha exclusividad supondrá compromiso de clase alguna para FIRA CCIB en cuanto a volumen de servicios a solicitar.

CLÁUSULA 2. DURACIÓN DEL CONTRATO E INICIO DEL SERVICIO

Duración del Contrato:

El contrato tendrá una vigencia de TRES (3) AÑOS a contar desde el día 1 de julio de 2026 y finalizando por todo el 30 de junio de 2029.

FIRA CCIB tendrá derecho a prorrogar el contrato por dos (2) años, por anualidades, esto es, hasta el 30 de junio de 2030, y, en su caso, hasta 30 de junio de 2031, de manera que éste quedará prorrogado, siempre y

cuando FIRA CCIB haya comunicado su voluntad de prorrogarlo en los seis (6) meses anteriores a la fecha de finalización del contrato o de la primera de las prórrogas. En tal caso el ADJUDICATARIO vendrá obligado a dicha prórroga.

En caso de que no se produzca alguna de las prórrogas en las condiciones antes señaladas, llegada la fecha de 30 de junio de 2029 o, en su caso, del 30 de junio de 2030, el contrato quedará automáticamente resuelto y sin efecto alguno entre ambas partes.

Alcanzada la fecha de finalización del contrato de acuerdo con las anteriores previsiones, éste quedará cancelado y sin efecto alguno entre las partes.

Inicio del Servicio:

La fecha de inicio del servicio del Lote 3 se fija en el 15 de julio de 2026.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios de limpieza comprendidos en el presente Lote comprenden 2 ámbitos de actuación:

- **Servicio de limpieza fijo**
- **Servicio de limpieza para los eventos celebrados en los recintos de FIRA CCIB.**

3.1 Servicio de limpieza fijo

Se considerará servicio de limpieza fijo todo aquel conjunto de tareas orientadas al mantenimiento integral de las instalaciones del CCIB, tanto en las zonas públicas de uso diario como en las áreas internas y de personal, independientemente de la existencia o no de eventos en los recintos feriales.

Todas las tareas, superficies, espacios y frecuencias aplicables al servicio se detallan de forma específica en el **ANEXO I** del presente Pliego, el cual será de obligado cumplimiento por parte del ADJUDICATARIO.

El servicio de limpieza fijo se desarrollará de lunes a domingo en horario diurno, garantizando la cobertura continua necesaria para mantener las instalaciones en condiciones óptimas. Este horario podrá ser modificado por FIRA CCIB en función de las necesidades operativas del Centro, especialmente ante cambios en la programación de eventos o situaciones excepcionales.

Cualquier modificación será comunicada con la antelación suficiente para permitir la correcta organización del servicio por parte de la empresa adjudicataria.

El equipo de servicio de limpieza fijo asignado adaptará su operativa a las necesidades reales del CCIB, pudiendo ajustar sus tareas en momentos puntuales para responder a situaciones especiales, baja ocupación del edificio o necesidades extraordinarias detectadas por el responsable de limpieza del CCIB. Estos ajustes podrán incluir, entre otros:

- Ejecución de tareas específicas o de detalle no realizables durante periodos de máxima actividad.
- Intervenciones extraordinarias coincidiendo con periodos vacacionales (verano, Navidad, Semana Santa) o temporadas de menor afluencia.

- Actuaciones derivadas de obras, mejoras o modificaciones estructurales llevadas a cabo por el Departamento de Instalaciones de FIRA CCIB.
- Refuerzo puntual en zonas críticas o de mayor tránsito según el calendario operacional.
- Mantener en perfecto estado los baños y sala durante la celebración de reuniones y/o eventos internos, así como su preparación y limpieza posterior.

Todas las tareas especiales que se realicen en estas épocas se encontrarán reflejadas en las rutas de trabajo del equipo fijo (**ANEXO I**), y serán siempre definidas, priorizadas y validadas por el responsable de limpieza del CCIB, siguiendo criterios de necesidad, disponibilidad y planificación del edificio.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la flexibilidad suficiente para adaptar su servicio a la dinámica propia de un centro de convenciones, manteniendo en todo momento los niveles de calidad exigidos y asegurando que la limpieza del edificio no se vea comprometida durante estos ajustes operativos.

El equipo de limpieza que realiza el servicio de limpieza fijo estará formado por el siguiente personal:

- Turno de mañana de lunes a viernes laborables:
 - 1 limpiador/a de 06.00 a 14.00hrs
 - 1 especialista de 06.00 a 14.00hrs
- Turno de tarde de lunes a viernes laborables:
 - 1 limpiador/a de 14.00 a 22.00hrs
 - 1 especialista de 16.00 a 20.00hrs
- Turno de fin de semana (sábado y domingo) y los correspondientes festivos marcados en calendario laboral del Convenio Colectivo correspondiente a FIRA CCIB:
 - 1 limpiador/a de 10.00 a 18.00hrs

El servicio de limpieza fijo será siempre supervisado por uno de los responsables de la empresa adjudicataria y lo reportará al responsable de limpieza de CCIB.

3.2 Servicio de limpieza en evento

3.2.1 Fases de un evento

La empresa adjudicataria también prestará el servicio de limpieza durante los eventos celebrados en el CCIB.

El personal asignado se determinará en función de los espacios utilizados y los servicios solicitados por el Organizador del Evento.

Los eventos celebrados en CCIB se estructuran en cinco fases principales:

- Fase de montaje
- Fase pre inaugural
- Fase de celebración del evento
- Fase de desmontaje
- Fase post evento

a) **Fase de Montaje:**

Corresponde al periodo previo al inicio del evento, cuando los proveedores acceden al recinto con camiones/vehículos articulados para descargar materiales, desempaquetar, montar estructuras y dejar todo listo para el evento.

Durante esta fase, el responsable del departamento de limpieza planificará el personal necesario para mantener en condiciones óptimas y según nuestros estándares de calidad todas las zonas contratadas. El propósito fundamental de esta fase es asegurar que, a medida que avance el montaje, las zonas de uso del evento y sus áreas de afluencia conserven un nivel adecuado de limpieza, evitando que la suciedad se acumule y afecte a la imagen o al desarrollo posterior de la fase pre inaugural.

Entre los objetivos específicos del servicio de limpieza en esta fase destacan:

- Mantener los accesos, pasillos técnicos, muelle de carga y zonas de tránsito en condiciones seguras y limpias.
- Retirar de forma regular los residuos generados por embalajes, plásticos, palés y restos de montaje.
- Coordinar la recogida selectiva de residuos, respetando la segregación por fracciones (cartón, plástico, madera, metal y residuos no reciclables).
- Garantizar que los cristales, puertas acristaladas y fachadas de vidrio de las zonas en uso queden completamente limpios antes de la finalización de la fase.
- Revisar y limpiar los aseos y zonas comunes habilitadas para personal de montaje, manteniéndolos en condiciones higiénicas óptimas.

Durante esta primera fase, y antes de la inauguración, se deberá **garantizar la limpieza completa de todos los vidrios interiores y exteriores** de los espacios en uso para el evento.

Esta tarea incluirá:

- Limpieza de puertas, ventanales, barandillas acristaladas y mamparas.
- Eliminación de huellas, polvo, salpicaduras, restos de cinta adhesiva o suciedad generada por los trabajos de montaje.
- Utilización de productos con propiedades anti-rayas y repelentes de suciedad, que prolonguen la duración del tratamiento.

- Se valorará el empleo de agua osmotizada o desmineralizada y herramientas profesionales (mojadores, labio de goma, rasquetas y pértigas telescópicas).

En el caso de vidrios de difícil acceso o gran altura, la empresa adjudicataria deberá prever el uso de plataformas elevadoras, andamios móviles y personal especializado en trabajos verticales, cumpliendo estrictamente con las medidas de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Para la utilización de plataformas elevadoras, equipos de mantenimiento y cualquier otra maquinaria puesta a disposición por FIRA CCIB, la empresa adjudicataria deberá solicitar previamente su uso al responsable de Limpieza de FIRA CCIB, quien gestionará la petición con el Departamento de Logística de FIRA CCIB para la correspondiente asignación, reserva y disponibilidad del equipo solicitado.

FIRA CCIB facilitará el acceso a la siguiente maquinaria, siempre y cuando se encuentre disponible y en condiciones de uso en el momento de la solicitud:

- 1 toro (carretilla elevadora)
- 1 brazo articulado
- 1 plataforma tipo tijera de 6 m
- 1 plataforma tipo tijera manual de 5 m
- 3 plataformas tipo tijera de 8 m eléctricas
- 3 transpaletas eléctricas T16
- 2 apiladores

La empresa adjudicataria será responsable de garantizar que únicamente utilice esta maquinaria el personal que disponga de la formación acreditada y vigente, así como de las certificaciones necesarias para su manejo. Será obligatorio que cada operario cuente, como mínimo, con:

- Formación específica para el uso del tipo de maquinaria asignada (toro, apilador, plataforma elevadora, maquinaria de mantenimiento).
- Carné o certificado acreditativo conforme a la normativa vigente en prevención de riesgos laborales.
- Capacitación práctica demostrable.

FIRA CCIB se reserva el derecho de denegar el uso de la maquinaria a cualquier persona que no cumpla con los requisitos mencionados o que presente comportamientos de riesgo. En este sentido, se establecen las siguientes obligaciones en relación con la maquinaria utilizada:

- La empresa adjudicataria será responsable del buen uso, manipulación segura y correcto retorno de la maquinaria al finalizar su utilización.
- Cualquier daño, avería o incidencia derivada de un uso indebido será asumida económicamente por la empresa adjudicataria.
- Es obligatorio respetar los protocolos de seguridad establecidos por el Departamento de Prevención de FIRA CCIB, así como las áreas autorizadas para la circulación y operación de la maquinaria.

- No se permitirá el uso de la maquinaria para tareas distintas a las relacionadas con el servicio de limpieza.
- El personal deberá utilizar siempre los Equipos de Protección Individual (EPIs) específicos para cada tipo de maquinaria.

b) Fase Pre inaugural:

Esta fase habitualmente se desarrolla la noche anterior a la apertura del evento, aunque también puede llevarse a cabo durante el mismo día de inicio del evento en algunos eventos con expositores.

En esta etapa, el personal de limpieza dejará todas las áreas de uso impecables, prestando especial atención a las superficies visibles y las más transitadas.

En los eventos que incluyan moqueta ferial, el personal de limpieza será el responsable de retirar los plásticos protectores de las mismas.

Antes de la inauguración del evento, no deberá quedar visible ningún equipo de limpieza, contenedores o materiales empleados durante los trabajos previos.

El propósito principal de esta fase es asegurar que todas las áreas de uso público, zonas expositivas, salas, accesos, aseos y espacios de tránsito se encuentren en condiciones óptimas de limpieza, orden y presentación, eliminando cualquier residuo, polvo o marca generada durante el montaje de stands, equipamiento o materiales técnicos.

Durante la fase pre inaugural se ejecutarán, como mínimo, las siguientes tareas:

1. Barrido, aspirado y fregado de pavimentos, adaptando el método de limpieza al tipo de superficie (moqueta ferial, cerámica, terrazo, parqué, etc.).
2. Limpieza integral de superficies visibles, especialmente mostradores, mobiliario de exposición, barandillas, mamparas, cristales, puertas y elementos metálicos o decorativos.
3. Revisión y limpieza de sanitarios, asegurando la correcta dotación de consumibles (papel, jabón, toallitas y ambientadores).
4. Retirada de residuos y embalajes generados durante el montaje, depositándolos en los contenedores correspondientes según fracción (cartón, plástico, restos).
5. Eliminación de restos de cinta adhesiva, polvo, virutas o marcas de rodadura en pasillos, accesos o zonas de carga.
6. Desempolvado de luminarias accesibles y rejillas de ventilación visibles, contribuyendo a una mejor presentación estética del recinto.

En eventos con moqueta ferial instalada, el personal de limpieza será responsable de retirar los plásticos protectores inmediatamente antes de la apertura, garantizando que la moqueta quede perfectamente extendida, sin arrugas, manchas ni residuos.

Antes de la inauguración, no deberá permanecer visible ningún equipo, carro, cubo, aspiradora, contenedor o material de limpieza dentro de las áreas públicas o expositivas.

El personal deberá finalizar las tareas con la debida antelación, permitiendo una revisión final por parte de la supervisión de FIRA CCIB y el responsable del servicio.

Asimismo, se verificará que todos los accesos, señalética, vidrios, puntos de atención y elementos decorativos estén en condiciones de presentación óptima, sin huellas ni manchas visibles bajo luz natural o artificial.

Durante esta fase, la empresa adjudicataria deberá coordinar sus trabajos con los equipos de montaje, mantenimiento e instalaciones y seguridad, evitando interferencias con otras actividades. El personal deberá portar los EPIs adecuados (calzado antideslizante, chaleco de alta visibilidad, guantes) y respetar las zonas delimitadas o en carga.

Cualquier incidencia detectada en las instalaciones, ya se trate de daños, manchas persistentes, obstrucciones, desperfectos, malos olores, mal funcionamiento de elementos, o cualquier situación que altere la correcta operativa del espacio, deberá ser gestionada siguiendo el **siguiente Protocolo:**

○ **Protocolo de intervención inicial del equipo de limpieza:**

- 1) El personal de limpieza deberá realizar una primera actuación básica, acorde con sus funciones, para intentar resolver la incidencia.

Esto incluye, entre otros:

- Limpieza manual o intensiva de manchas.
- Retirada de residuos que puedan generar obstrucciones.
- Comprobaciones visuales del estado del mobiliario, mecanismos o accesorios.
- Liberación simple de atascos no técnicos (siempre sin desmontar elementos que requieran intervención cualificada).

Este paso inicial es imprescindible antes de escalar la incidencia.

- 2) Si, tras esta primera intervención la incidencia no puede ser solucionada por el equipo de limpieza, deberá ser comunicada de forma inmediata al responsable de Limpieza de FIRA CCIB. El responsable de Limpieza trasladará la incidencia al Departamento de Facility Management (en adelante, "FM") para que se valore y ejecute la intervención técnica correspondiente, especialmente en los casos de:

- Obstrucciones complejas en sanitarios o desagües.
- Daños estructurales o del mobiliario.

- Averías eléctricas o mecánicas.
- Incidencias que requieran repuestos, herramientas o procedimientos técnicos.

La comunicación deberá realizarse antes de la fase del evento o del inicio de la actividad prevista en la zona afectada, con el objetivo de garantizar que los espacios se entreguen en óptimas condiciones de uso y seguridad.

Todas las incidencias deberán ser registradas en el sistema de control interno (GMAO /ROSMIMAN). La empresa adjudicataria deberá asegurar que el personal cuenta con la formación necesaria para identificar correctamente las incidencias y realizar las primeras actuaciones de manera segura, así como comunicar con diligencia cualquier situación que exceda sus competencias.

La limpieza pre inaugural se realizará utilizando productos ecológicos certificados, con bajo impacto ambiental, y priorizando el uso racional de agua y energía. La empresa adjudicataria deberá garantizar la correcta gestión de los residuos derivados del montaje y limpieza, respetando la política medioambiental y de sostenibilidad de FIRA CCIB.

c) Fase de celebración del Evento:

Durante la fase celebración del evento, el servicio de limpieza deberá garantizar en todo momento el mantenimiento continuo y discreto de la limpieza, el orden y la higiene de todas las áreas en uso, preservando la imagen y los estándares de calidad exigidos por FIRA CCIB.

Esta fase es especialmente crítica, dado que el recinto se encuentra abierto al público, clientes y visitantes, y cualquier deficiencia en limpieza o mantenimiento repercute directamente en la percepción del servicio global.

Durante el desarrollo del evento, la empresa adjudicataria deberá contar con un equipo operativo permanente, definido previamente por el Responsable de limpieza de FIRA CCIB, que deberá estar claramente identificado y coordinado por un encargado o supervisor de turno (definidos en la cláusula 4.2. del presente Pliego), quien será el interlocutor directo con el Responsable de Limpieza de FIRA CCIB.

Este equipo operativo se encargará de realizar las siguientes actuaciones:

- Limpieza continua de aseos, reposición de consumibles (papel higiénico, jabón, toallas, etc.) y control de olores (“*código marrón*”)
- Mantenimiento constante de las zonas comunes como halls, foyers, pasillos, accesos, escaleras, ascensores, zona de registro.
- Refrescos de limpieza en salas de reuniones o conferencias, respetando los horarios de descanso o los intervalos establecidos en la agenda interna del evento.
- Atención especial a zonas de restauración y catering, garantizando la retirada inmediata de residuos y el vaciado regular de papeleras.

El servicio deberá prestarse con la máxima discreción y eficiencia, evitando interferir con el desarrollo del evento.

Las zonas en las que se deberá prestar máxima atención durante esta fase, así como las tareas específicas por cada una de ellas son las detalladas a continuación:

1) WC's:

- Se mantendrán en estado óptimo de limpieza y desinfección durante todo el horario del evento.
- Se repondrán los productos de higiene personal y se verificará el correcto funcionamiento de grifos, secadores, dispensadores y sanitarios.
- Se aplicarán los productos químicos indicados para cada tipo de limpieza específica.

2) Zonas comunes y de tránsito:

- Se efectuará una recogida continua de residuos, limpieza de manchas y mantenimiento del brillo de los suelos.
- Se prestará especial atención a la limpieza de cristales, barandillas, mobiliario auxiliar, papeleras y elementos decorativos.
- En momentos de gran afluencia, el supervisor podrá reforzar el dispositivo con personal adicional o redistribuir recursos para cubrir incidencias.

3) Áreas de restauración y *coffee breaks*:

- Durante los servicios de restauración, el personal de limpieza se encargará de mantener el área limpia y recogida.
- Se retirarán los residuos generados de los *bags lunch* (si los hay), bandejas, vasos, servilletas y restos alimenticios.
- En el caso de comidas tipo *picnic* o *bag lunch*, el personal realizará una recogida itinerante, abarcando las zonas comunes, pasillos y terrazas donde los asistentes puedan haber dejado residuos. Para estos casos se designa la siguiente ratio: **1 limpiador cada 300 asistentes. (como mínimo).**
- El adjudicatario deberá garantizar la gestión selectiva de residuos, utilizando contenedores específicos (orgánico, envases, papel-cartón, vidrio y resto).

4) Espacios exteriores y terrazas:

- Se realizarán de forma periódica limpiezas constantes de terrazas, accesos exteriores y zonas perimetrales del edificio, incluyendo papeleras.

- En eventos nocturnos o de restauración al aire libre, se asegurará la retirada inmediata de residuos y vidrios rotos, minimizando riesgos de accidentes.

La limpieza principal de cada jornada se llevará a cabo durante la noche, una vez finalizadas las actividades, con el fin de dejar las instalaciones en perfecto estado para el siguiente día o bien para la próxima fase.

No obstante, cuando las características del evento lo requieran (jornadas continuadas, sesiones simultáneas, rotación de salas, etc.), la limpieza podrá realizarse también durante el día, sin afectar al desarrollo de las actividades.

Durante la fase de evento, el encargado y supervisor de turno deberán estar en contacto constante con el responsable de limpieza de la empresa adjudicataria, siendo éste último quien le comunicará las incidencias al Responsable de limpieza de FIRA CCIB. En el caso de la ausencia temporal del responsable de limpieza de la empresa adjudicataria en el CCIB, el encargado/a en turno será quien reportará al responsable de limpieza de FIRA CCIB.

d) Fase de desmontaje:

La fase de desmontaje corresponde al periodo inmediatamente posterior a la finalización del evento, durante el cual los proveedores, expositores y el cliente proceden a la retirada del material utilizado, desinstalación de estructuras y limpieza general de los espacios empleados.

Esta fase puede extenderse desde a unas horas hasta varios días, en función de la envergadura y complejidad del evento, el volumen de material a desmontar y el número de áreas implicadas (salas, foyers, zonas técnicas, muelles de carga, etc.).

Durante esta fase, el servicio de limpieza adquiere una relevancia operativa esencial, ya que debe garantizar la recuperación total del recinto a sus condiciones originales, permitiendo su uso inmediato o la preparación para el siguiente evento programado.

Durante esta etapa, la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de lo siguiente:

- Deberá asegurar la presencia de un supervisor o encargado de turno durante todo el proceso de desmontaje.
- La recogida selectiva en las zonas de mayor volumen de residuos.
- La coordinación continua con el personal de producción, mantenimiento y seguridad de FIRA CCIB, para evitar interferencias en el tránsito de maquinaria o camiones de carga.

La empresa adjudicataria deberá contar con la flexibilidad necesaria para adaptar su dispositivo de limpieza al ritmo de desmontaje de los proveedores y expositores.

El equipo de limpieza durante esta fase deberá realizar **las siguientes tareas:**

1) Retirada progresiva de residuos y moquetas feriales:

- Se procederá a la retirada ordenada y selectiva de la moqueta ferial instalada durante el evento, asegurando su correcta separación por tipo de material.

- El personal deberá retirar y desechar todos los residuos asociados, tales como cintas adhesivas, etiquetas, plásticos protectores, restos de embalaje, lonas, palets o cartones.
- En caso de residuos voluminosos o peligrosos (maderas, líquidos, pinturas, etc.), se deberán gestionar de acuerdo con la normativa vigente y con el protocolo de residuos de FIRA CCIB en relación con los residuos especiales.

2) Limpieza de zonas liberadas:

- Conforme las áreas vayan quedando libres de estructuras o materiales, el equipo de limpieza procederá de inmediato a su limpieza general, evitando acumulación de polvo, restos o suciedad.
- Se realizará barrido, fregado o aspirado de las superficies, según el tipo de pavimento (cemento, gres, mármol, moqueta, etc.), aplicando los procedimientos específicos establecidos en el plan de limpieza.
- En zonas técnicas, muelles y pasillos de carga, se emplearán productos desengrasantes neutros para eliminar residuos derivados de maquinaria, ruedas o materiales de embalaje.

3) Recogida selectiva y transporte a zona de residuos:

- El personal de limpieza será responsable de la subida, colocación y sustitución de contenedores de reciclaje, garantizando su correcto etiquetado (papel/cartón, plásticos, madera y resto).
- Una vez puesto en marcha el proceso de recogida de residuos, todo el residuo de madera que dejen en las instalaciones, será acopiado en *pallets* por el equipo de limpiadores. Una vez los *pallets* estén llenos, se avisará al departamento de logística de FIRA CCIB para que ellos retiren los *pallets* y los transporten hasta la zona de residuos del muelle de carga.
- Una vez llenos, los contenedores se trasladarán hasta la zona de gestión de residuos del muelle del CCIB, donde se realizará su vaciado o entrega al gestor autorizado.

Finalizado el desmontaje, el supervisor de equipo de la empresa adjudicataria realizará una inspección final de limpieza, verificando que los espacios queden:

- Libres de residuos, polvo, manchas o marcas de moqueta.
- Sin restos de adhesivos, bridas, tornillos, cinta americana o materiales de embalaje.
- Con suelos, zócalos y cristales en perfecto estado de presentación.
- Con los contenedores retirados y las zonas comunes despejadas.
- Zona muelle y parking empleados sin tornillos ni piezas cortantes.

Una vez completada la limpieza, el Responsable de limpieza de FIRA CCIB podrá solicitar la repetición de tareas si detecta deficiencias o incumplimientos de los estándares establecidos.

e) Fase post evento:

La fase post evento corresponde al periodo inmediatamente posterior a la finalización del desmontaje, cuando clientes, expositores y proveedores han abandonado completamente las instalaciones. En esta fase, el servicio de limpieza asume la responsabilidad de realizar la puesta a punto final de todos los espacios utilizados, garantizando que el recinto quede en condiciones óptimas de limpieza y orden conforme a los estándares de calidad establecidos por FIRA CCIB.

Una vez el cliente y los proveedores hayan abandonado las instalaciones, el servicio de limpieza procederá a realizar las siguientes **tareas:**

- Limpiar y cerrar los baños utilizados.
- Desmanchar y aspirar moquetas.
- Fregar suelos y superficies.
- Retirar cualquier residuo remanente.

Se trata de una limpieza de detalle y acabado, más minuciosa que la de mantenimiento diario, centrada tanto en la presentación visual como en la eliminación total de residuos, manchas o restos derivados del evento.

3.2.2 Características y consideraciones del servicio de limpieza en evento.

Una de los aspectos más importantes del servicio de limpieza de eventos es cualquier actuación que implique la limpieza de las zonas ocupadas por los Clientes de FIRA CCIB, tales como salas, zonas comunes, accesos, baños, cristalerías, terraza, exteriores, entradas y demás espacios relacionados.

Será necesario priorizar y coordinar la limpieza de las áreas destinadas al Cliente con las zonas técnicas que también se encuentren en uso, muchas veces directamente por el propio Cliente. El equipo necesario para cubrir estas necesidades se determinará en función de las características y requerimientos de cada espacio.

El Responsable del departamento de limpieza de FIRA CCIB comunicará semanalmente los eventos confirmados. Dado que el cliente final suele definir sus necesidades en una fase avanzada del proceso de gestión, e incluso puede modificar horarios durante la celebración del propio evento, la empresa adjudicataria se compromete a cubrir todos los servicios requeridos, tanto los ya definidos con antelación como los que puedan surgir durante la ejecución del evento.

Una vez el evento está confirmado por parte del Cliente, FIRA CCIB empieza a elaborar los dispositivos en función de las necesidades y espacios requeridos. Además, FIRA CCIB entregará los planos del evento y, días antes del inicio del evento en cuestión, FIRA CCIB hará partícipe al ADJUDICATARIO de su propia agenda interna y se le invitará a participar en las reuniones pre-evento.

- **Especificaciones de facturación del servicio de limpieza en Eventos:**

- **Formato por precio hora/Limpiador/a o Especialista**

- Precio/hora de Limpiador/a Laborable Diurno (06:00h-22:00h)
- Precio/hora de Limpiador/a Laborable Nocturno (22:00h-06:00h)
- Precio/hora de Limpiador/a Festivo Diurno (06:00h-22:00h)
- Precio/hora de Limpiador/a Festivo Nocturno (22:00h-06:00h)
- Precio/hora de Especialista Laborable Diurno (06:00h-22:00h)
- Precio/hora de Especialista Laborable Nocturno (22:00h-06:00h)
- Precio/hora de Especialista Festivo Diurno (06:00h-22:00h)
- Precio/hora de Especialista Festivo Nocturno (22:00h-06:00h)

- **Formato por metro cuadrado (m²) para la zona de Exposición**

El formato de limpieza de la zona de exposición tiene la característica de que no se calculará en base a horas de personal, sino mediante una tarifa de metro cuadrado (m²) aplicada a la superficie total a limpiar.

La tarifa por m² incluirá los mismos servicios (incluida retirada de plástico y moqueta) y la misma exigencia aplicada a un dispositivo por horas.

Las superficies de limpieza se calcularán según los planos de exposición, los cuales muestran los pasillos a limpiar y la disposición de los stands contratados por cliente final.

La facturación del servicio se realizará siguiendo los criterios mencionados anteriormente:

Superficie efectiva limpiada (m²) x el precio pactado con la empresa adjudicataria.

Cabe especial mención que el precio será único para cualquier día de la semana, sea laborable, festivo o nocturno.

Los artículos valorados en la expo serán los siguientes:

- Precio/m2 pre inaugural / montaje pasillos
- Precio/m2 STANDS pre inaugural EXPO
- Precio/m2 STANDS DIARIO EXPO
- Precio/m2 Pasillos diario expo

Dado que cada exhibidor de stand es quien solicita el tipo de limpieza deseada, el responsable de limpieza de FIRA CCIB será quien indique sobre plano (con diferentes colores) a la empresa adjudicataria qué limpiar. Estas instrucciones se harán en el formato que se presenta en el **ANEXO VI** del presente Pliego a modo de ejemplo.

3.2.3. Planos de evento

Antes de cada evento, y con la máxima antelación posible, el Departamento de Limpieza de FIRA CCIB facilitará a la empresa adjudicataria los planos de las instalaciones temporales que deba ejecutar a través de la red informática de FIRA CCIB (accesible desde la nube).

Debido a la naturaleza dinámica de la actividad del CCIB y a la frecuencia con la que se producen modificaciones de última hora en la operativa, la empresa adjudicataria deberá garantizar una comunicación ágil y un acceso permanente a la información actualizada del servicio.

Para ello, FIRA CCIB proporcionará a la empresa adjudicataria cuentas de correo corporativas tipo OP, que permitirán:

- Acceso directo a la nube operativa de FIRA CCIB, donde se aloja la documentación actualizada del servicio, que considere el responsable de limpieza que deben consultar.
- Consulta en tiempo real de la planificación de eventos, cambios operativos, rutas de trabajo, avisos internos y cualquier información relevante para la correcta ejecución del servicio de limpieza.

Este sistema garantiza que el proveedor disponga siempre de la última versión de los documentos operativos, evitando errores de ejecución, mejorando la coordinación entre equipos y facilitando una respuesta eficaz ante variaciones de agenda, ajustes técnicos o cambios derivados de la actividad del recinto.

Dado que son habituales los cambios de última hora, la empresa adjudicataria dispondrá de unas direcciones de correo OP que le facilitará el acceso a la nube de CCIB donde podrán consultar la información a modo real.

FIRA CCIB actualizará los planos con la mayor frecuencia posible antes del inicio del montaje. No obstante, existe la posibilidad de que determinados cambios de última hora no queden reflejados en dichos planos. En ese caso, FIRA CCIB comunicará las modificaciones a la empresa adjudicataria mediante correo electrónico, llamada telefónica y/o mensaje de WhatsApp.

3.3. Entrega de documentación por ambas partes

A. Documentación entregada por FIRA CCIB

El responsable del Departamento de Limpieza de FIRA CCIB entregará a la empresa adjudicataria la siguiente documentación:

- Rutas del personal fijo.
- Previsión semanal de eventos en el CCIB.
- Previsión del dispositivo de limpieza correspondiente a cada evento, que se remitirá cada vez que se alcancen acuerdos con el cliente final. Esta previsión se actualizará tantas veces como sea necesario.
- Información general del evento, incluyendo: tipo de evento, número de asistentes, espacios utilizados, fechas de montaje, celebración, desmontaje y post-limpieza, así como datos y servicios prestados por F&B, salas del cliente y requerimientos especiales.

- Planos del evento o Expo.
- Listado de stands que requerirán limpieza y sus necesidades específicas.
- Plano de stands señalizados que precisen limpieza el día previo a la inauguración y durante los días sucesivos, con un plano coloreado indicando aquellos que necesiten limpieza diaria.
- Agenda del evento, la cual podrá modificarse tantas veces como sea necesario según las necesidades del cliente o del propio evento. FIRA CCIB subirá a la nube la versión actualizada y, en caso de cambios de última hora, los comunicará mediante correo electrónico, llamada telefónica y/o mensaje de WhatsApp.

Con una antelación mínima de una semana antes del inicio del evento, el responsable de limpieza de FIRA CCIB se reunirá con el responsable de la empresa adjudicataria para definir la estrategia del servicio de limpieza que se llevará a cabo durante dicho evento.

B. Documentación entregada por la empresa adjudicataria

El responsable de limpieza de la empresa adjudicataria deberá entregar al responsable del Departamento de Limpieza de FIRA CCIB la siguiente documentación, que deberá ser subida a la nube virtual compartida por ambas partes:

- Dispositivo de personal asignado al evento, indicando nombre, apellidos, puesto y horario de trabajo. Esta información deberá entregarse como máximo cuatro días antes del inicio del montaje, para su revisión y validación por parte de FIRA CCIB.
- Actualizaciones del listado de personal y horarios, las cuales deberán realizarse según las solicitudes del cliente. En muchos casos, estas modificaciones deberán aplicarse de forma inmediata, por lo que no podrán quedar zonas contratadas desatendidas, incluso si el cliente decide ampliar, reducir o modificar los horarios o espacios previstos.
- Entrega mensual de las rutas firmadas, incluyendo la firma diaria de los trabajadores, la fecha y el motivo de cualquier modificación en las tareas.
- Entrega semanal de los registros de limpieza y desinfección de baños, zonas comunes y oficinas.
- Entrega mensual de los registros de limpieza de carros y oficinas de limpieza.
- Entrega diaria de la hoja de turnos (mañana, tarde y previsión nocturna), en la que constarán los turnos, nombres del personal y las zonas asignadas. Esta hoja deberá quedar preparada para el responsable del turno de noche.
- Informe mensual de servicio, que deberá remitirse al responsable de limpieza de FIRA CCIB e incluir los hechos más relevantes y posibles propuestas de mejora.

3.4 Programa “GMAO” para la gestión del servicio

Para poder ejecutar el plan operativo de conservación y limpieza, FIRA CCIB considera necesario que la empresa adjudicataria realice la gestión de las operaciones de limpieza y su control mediante un programa de gestión del mantenimiento asistido por ordenador (“**GMAO**”).

FIRA CCIB dispone como herramienta estándar para el mantenimiento de los recintos feriales el aplicativo **ROSMIMAN**. El adjudicatario debe mantenerlo actualizado, integrar los equipos nuevos y asignarle las gamas de limpieza que correspondan durante la duración del contrato.

La obtención de las licencias del programa ROSMIMAN serán a cargo del ADJUDICATARIO, si bien FIRA CCIB será la propietaria de dichas licencias durante la vigencia del contrato, así como una vez concluida la relación contractual con el ADJUDICATARIO. Las empresas Licitadoras deberán presentar un certificado emitido por IDASA SISTEMAS, S.L.U. conforme han solicitado el coste de dichos servicios.

Los objetivos principales a conseguir con la implantación de la herramienta GMAO son los siguientes:

- En relación con el Mantenimiento Normativo:
 - Trazabilidad del servicio.
 - Visualizar la planificación de las órdenes de trabajo (“OT’s”) de las tareas normativas.
 - Controlar la realización de cada OT y acceder a la información relativa, indicando estado, fecha de ejecución, resultados, etc.
 - Obtener los valores de los indicadores de calidad.
 - Obtener estadísticas.
- En relación con la limpieza ordinaria (Rutas):
 - Trazabilidad del servicio.
 - Visualizar la planificación de las OT’s de las tareas.
 - Controlar la realización de cada OT y acceder a la información relativa, indicando estado, fecha de ejecución, resultados, etc.
 - Obtener los valores de los indicadores de calidad.
 - Obtener estadísticas.
- En relación con la limpieza de eventos:
 - Trazabilidad del servicio.
 - Acceder a los datos de todas las OT’s realizadas.
 - Control de las incidencias y su estado.
 - Obtener los valores de los indicadores de calidad.
 - Obtener estadísticas.
- Otros aspectos:
 - Gestión de materiales.
 - Gestión de consumos.
 - Comunicación de alarmas y/o averías vía e-mail.
 - Impresión de gráficas, estadísticas e informes.
 - Gestión de los recursos humanos y de medios.

- Gestión económica.
- Encuestas de calidad.

Toda la información técnica y los datos de limpieza incluidos en el programa GMAO acerca del servicio y del estado de los edificios de FIRA CCIB serán propiedad de FIRA CCIB, quedando a la finalización del contrato a disposición de esta última.

El coste del mantenimiento anual y actualizaciones de la herramienta GMAO serán a cargo de la empresa ADJUDICATARIA.

Las empresas que quieran participar en el presente procedimiento de licitación deberán presentar, junto con su oferta, un documento comprometiéndose a entregar a FIRA CCIB las Bases de Datos con el histórico de los mantenimientos realizados desde el comienzo del contrato hasta la finalización de la relación contractual.

El adjudicatario deberá tener capacidad de operación con el programa GMAO desde el arranque del servicio. Se debe gestionar todo lo relativo al mantenimiento vía GMAO desde el primer día. Las modificaciones propuestas en referencia a los planes de limpieza se consensuarán con FIRA CCIB y se implementarán a medida que se acuerde.

Las empresas licitadoras indicarán en sus ofertas su experiencia en la implantación y utilización de herramientas GMAO.

Esta herramienta será el medio natural de gestión de la información y consulta, tanto para el ADJUDICATARIO como para el personal de FIRA CCIB, los cuales tendrán acceso al mismo en función de las necesidades del servicio. A tal fin, con carácter previo, las partes definirán las autorizaciones y perfiles adecuados para la consulta de la información, de acuerdo con las previsiones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y cuanta normativa sea de aplicación.

El ADJUDICATARIO será el encargado de introducir y gestionar los datos relativos a la limpieza y recogida de incidencias que se produzcan debiendo integrarse la operativa con las herramientas propias que FIRA CCIB utiliza.

Será por cuenta del ADJUDICATARIO el disponer de al menos cuatro equipos informáticos (Ordenador personal, impresora y paquete office) en el CCIB. Además, el ADJUDICATARIO dispondrá de al menos 4 tabletas electrónicas para que los operarios las usen para interactuar con el programa GMAO.

Las empresas deberán incluir todos los costes derivados de la gestión de esta herramienta informática dentro de los precios ofertados en el marco del presente procedimiento, dado que FIRA CCIB no aceptará ninguna facturación específica adicional por estos conceptos.

3.5 Plan de control, Calidad e inspección

El ADJUDICATARIO será objeto de las inspecciones y controles establecidos por CCIB y/o por una entidad externa de inspección designada a tal efecto. Dichas auditorías podrán realizarse en cualquier momento y durante toda la vigencia del contrato, siempre que el responsable de limpieza de FIRA CCIB lo considere oportuno.

El procedimiento de verificación y evaluación de los niveles de calidad de las prestaciones se llevará a cabo mediante un análisis regular de datos, con el objetivo de detectar, identificar, verificar, corregir y, en su caso, aplicar penalizaciones por los defectos detectados en la ejecución del servicio que supongan un incumplimiento de los estándares de calidad definidos en el presente Pliego.

3.5.1 Evaluación de KPI en la limpieza de eventos

Para la evaluación de los indicadores clave de desempeño (KPI) en los servicios de planificación y limpieza de eventos, se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

- **Entrega de planificación previa:** se deberá entregar, como mínimo cuatro (4) días antes del inicio de la fase de montaje, los horarios del personal (incluyendo nombres y confirmación de que cada trabajador ha sido informado de su turno).
- **Entrega de planificación final:** al término de cada evento, se deberán remitir los horarios finales, indicando posibles incidencias (puestos descubiertos, seguimiento de personal y valoración de la calidad del servicio).
- **Informe mensual de seguimiento del servicio.**
- **Acta firmada de la reunión por el responsable de limpieza de la empresa adjudicataria con los encargados de turno,** celebrada como mínimo dos (2) días antes del inicio del evento.

La reunión deberá contar con la participación de : los encargados de los tres turnos (mañana, tarde y noche) y el responsable de limpieza de la empresa adjudicataria. Será éste último quien reportará al responsable de limpieza de FIRA CCIB lo comentado en dicha reunión.

3.5.2 Controles operativos y documentación

El ADJUDICATARIO deberá garantizar la correcta planificación, mantenimiento y control operativo del servicio, mediante la presentación y cumplimiento de los siguientes puntos:

- Entrega diaria de la hoja de planificación del turno nocturno.
- Controles de mantenimiento de maquinaria (barredoras, fregadoras, limpia moquetas), con sellado y validación trimestral por parte de la empresa encargada del mantenimiento.
- Retirada de plásticos de moqueta y aspirado completados a tiempo, antes del inicio del evento.
- Retirada completa del material de limpieza (aspiradores, carros, cubos, etc.) antes del comienzo del evento.
- Segregación correcta de residuos en los offices y en el muelle de carga, con controles semanales firmados por el supervisor.

- Orden y limpieza del office y del almacén central, con controles semanales firmados por el supervisor.
- Revisión semanal de los carros de limpieza, también documentada mediante controles firmados. Es de suma importancia que los carros se encuentren en perfecto estado, limpios, ordenados y con una buena apariencia, más aún si éstos van a ser visibles y utilizados durante la celebración de un evento.
- Abastecimiento de material en todos los *offices* destinados al evento, realizado al menos un día antes del inicio de este.
- Etiquetado correcto de todos los envases, incluyendo la ficha de seguridad y la ficha técnica correspondiente.

3.6 Gestión Medioambiental y sostenibilidad

FIRA CCIB es una empresa comprometida con el Medio Ambiente. Cuando se construyó el recinto del CCIB, dentro del proyecto de Renovación de la Zona Urbana del Frente Marítimo, se tuvieron en cuenta cuatro puntos básicos: la integración medioambiental y en el paisaje urbano, la eficiencia energética de las instalaciones, la selección de materiales respetuosos con el medio ambiente y la gestión eficiente del agua, energía y residuos.

El centro ha obtenido la certificación ISO 50001, la cual certifica que disponemos de un sistema de gestión de la energía con el fin de mejorar la eficiencia energética. Además, hemos recibido el certificado ISO 20121 como estándar internacional voluntario para la gestión de eventos sostenibles, creado por la Organización Internacional de Normalización.

Se ha obtenido, además, la certificación en Seguridad Alimentaria ISO 22000:2018. Así como la certificación Biosphere por su gestión sostenible y la promoción del turismo responsable.

3.6.1 Retirada y evacuación de residuos

Con el fin de garantizar una adecuada gestión ambiental y la correcta eliminación de los residuos generados por la empresa adjudicataria durante la prestación del servicio, y en particular de los envases y materiales derivados de su propia actividad, se establecen las siguientes obligaciones para la empresa adjudicataria del Lote 3:

- La empresa adjudicataria será responsable de la retirada, clasificación, transporte interno y evacuación de todos los residuos autogenerados como consecuencia directa de la ejecución del servicio.

Para ello, dispondrá de la zona de transferencia de residuos ubicada en el muelle de carga del CCIB, donde se deberá realizar la segregación y el depósito de los residuos en los contenedores específicos habilitados para cada fracción (orgánica, envases, papel-cartón, vidrio, resto, y otros residuos especiales si los hubiera).

El responsable de limpieza de la empresa adjudicataria y los encargados de equipo serán los responsables de verificar y documentar que la eliminación de los residuos se lleva a cabo de manera

correcta, asegurando que cada tipo de residuo se deposita en el contenedor correspondiente y que no se mezclan fracciones incompatibles.

La empresa adjudicataria deberá cumplir en todo momento con la normativa vigente en materia de gestión de residuos, especialmente la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, así como con las ordenanzas municipales aplicables en la ciudad de Barcelona.

- La gestión de los residuos deberá realizarse siguiendo criterios de sostenibilidad, prevención, reutilización y reciclaje, priorizando siempre la minimización del impacto ambiental derivado de la actividad.

La solicitud de cambios o sustituciones de contenedores serán gestionados directamente por FIRA CCIB, a través de su Departamento de Logística, quien coordinará las necesidades de recogida, traslado y vaciado en función de la actividad del recinto y los eventos programados.

La gestión de la plataforma oficial de control de residuos (SDR) será igualmente responsabilidad de FIRA CCIB, incluyendo la introducción y validación de datos, así como el seguimiento y control de los DARI (Documentos de Aceptación y Registro de Información de Residuos) tanto en sus informes trimestrales como anuales.

3.6.2 Recogida selectiva interna

En el marco del proceso de ambientalización de las actividades de FIRA CCIB, uno de los objetivos prioritarios es la minimización de la producción de residuos de rechazo, lo que implica necesariamente facilitar la separación en origen de las diferentes fracciones establecidas y garantizar su traslado a los destinos adecuados para su reutilización, recuperación o reciclaje.

Por ello, se establece y generaliza la recogida selectiva de residuos en todas las áreas objeto de la prestación del servicio de limpieza regulada en el presente Pliego.

Participación y responsabilidades

La consecución de los objetivos ambientales requiere la implicación de todos los actores que intervienen en el proceso, desde la generación del residuo hasta su tratamiento final o valorización. En consecuencia:

- Será necesaria la colaboración activa del personal y de los usuarios del Centro para efectuar la separación en origen de las distintas fracciones de residuos.
- La empresa adjudicataria del servicio de limpieza será responsable de la gestión adecuada de los residuos producidos, conforme a las condiciones y directrices establecidas en este Pliego.

Infraestructura y medios materiales

Todas las zonas comunes del CCIB disponen de baterías de papeleras codificadas por colores (azul, amarillo, verde, marrón y gris), que permiten la segregación de residuos según su tipología: papel y cartón, envases ligeros, vidrio, fracción orgánica y resto.

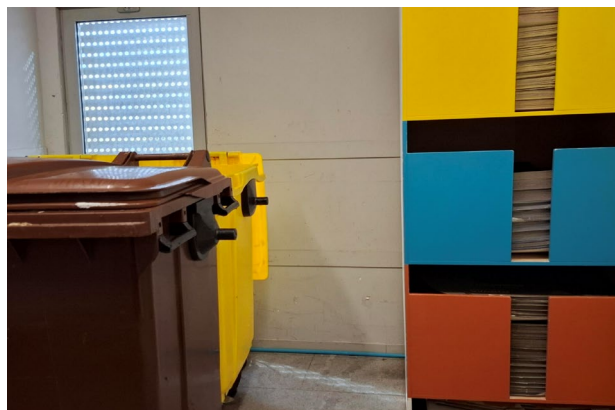
Cada papelerera dispone de una bolsa de plástico del color correspondiente a la tapa, debiendo el adjudicatario del presente Lote encargarse de la compra y aprovisionamiento de las bolsas en toda su gama cromática.



Fotografía de la segregación de papeleras por colores

Por su lado, FIRA CCIB pone a disposición de la empresa adjudicataria contenedores de 1.100 litros diferenciados por color y destinados a cada fracción, para facilitar la retirada y traslado interno de los residuos. El personal de limpieza dispondrá también de carros de reciclaje que permitan realizar el trasvase y transporte de los residuos de forma segura y eficiente.

Los contenedores ubicados estratégicamente en los offices del edificio facilitarán el traslado de los residuos hasta la planta de transferencia temporal, situada en el muelle de carga del CCIB.



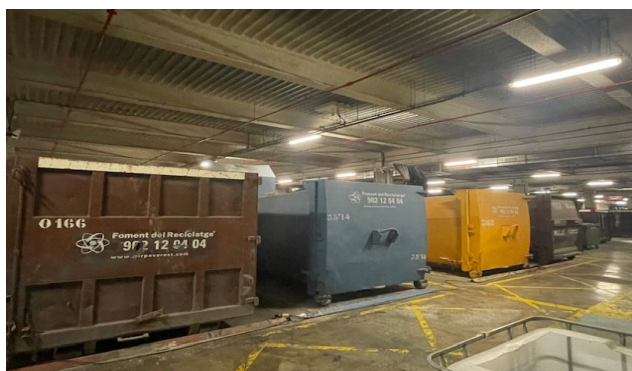
Fotografía de los cubos de 1.100 litros

En dicha planta se habilitan contenedores específicos para moqueta ferial, metal, madera, cristal y residuos especiales, manteniendo la codificación cromática descrita anteriormente.

Dicha clasificación está compuesta por:

- 3 compactadoras de 25m3:
 - Cartón/ Papel
 - Banal
 - Plástico
- 1 contenedor de 35 m3:

- Banal
- 2 contenedores de 25m3:
 - Moqueta
 - Madera
- 2 contenedores 6m3:
 - Metal
 - Vidrio



Fotografía de las compactadoras de 25m3 i de los contenedores de 25m3

El personal de limpieza deberá haber recibido formación específica en materia de reciclaje y gestión de residuos internos del CCIB, garantizando así el cumplimiento de los protocolos establecidos. La gestión, ubicación, mantenimiento y distribución del sistema de contenedores corresponderá a la empresa adjudicataria, conforme a la normativa interna y a los planos indicativos de posición, orden y dimensionamiento proporcionados por el CCIB.

Principios medioambientales de actuación

La empresa adjudicataria deberá aplicar en la ejecución del servicio los siguientes principios de gestión ambiental:

- Desarrollar sus actividades de forma respetuosa con el medio ambiente, cumpliendo como mínimo con los requisitos legales vigentes.
- Garantizar que todos los productos y materiales utilizados sean recogidos, tratados y reciclados correctamente.
- Promover el uso racional y eficiente de recursos como el agua y la electricidad.
- Minimizar la generación de residuos y emisiones, priorizando la reutilización y el reciclaje.
- Utilizar maquinaria eficiente y con bajo impacto ambiental.

Criterios ambientales específicos del servicio de limpieza:

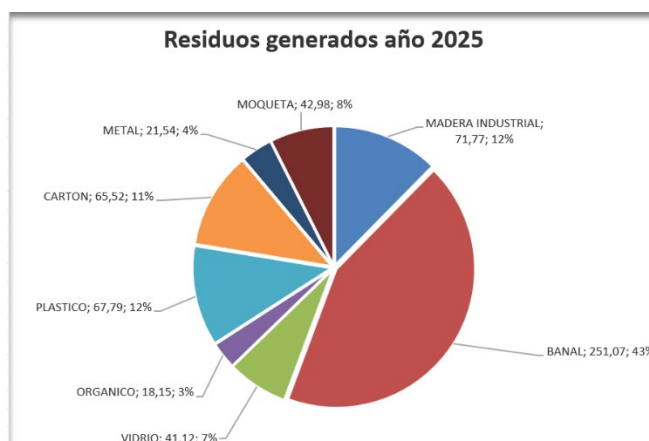
- Minimización estricta del uso de desengrasantes, aceites y grasas.
- Utilización de productos con etiqueta ecológica o que acrediten un bajo impacto ambiental.

- Valoración positiva de la presentación de certificaciones medioambientales emitidas por organismos acreditados, manuales de buenas prácticas o formaciones ambientales impartidas al personal.
- Etiquetado correcto de todos los envases.
- Disponibilidad y visibilidad de las fichas de información y seguridad (FDS) de todos los productos utilizados, así como entrega de una copia digital a FIRA CCIB. Estos documentos deberán ser entregados al responsable de limpieza de FIRA CCIB para su valoración, quien también se encargará de hacérselo llegar al departamento de Prevención de Riesgos Laborales del CCIB. Estos documentos se deberán subir a la nube virtual compartida por ambas partes.
- Gestión adecuada y documentada de todos los residuos generados.

Valoración ambiental de las ofertas

De acuerdo con lo dispuesto en el **ANEXO I.C** del Pliego de Condiciones Administrativas, constituirá criterio de adjudicación del presente Lote la disposición por parte de las empresas licitadoras de las certificaciones en materia medioambiental y de responsabilidad social corporativa (RSC) que estén alineadas con los valores, objetivos y compromisos de sostenibilidad de FIRA CCIB.

A continuación, se presentan los resultados registrados durante el ejercicio 2025, con el objetivo de que las empresas licitadoras dispongan de una estimación orientativa del volumen y tipología de residuos generados en el CCIB, y pueda así planificar adecuadamente los recursos y medios necesarios para su correcta gestión.



3.6.3 Responsabilidades de la empresa adjudicataria

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria del servicio de limpieza poner a disposición todos los medios humanos, materiales y organizativos necesarios para garantizar la recogida selectiva interna, el traslado seguro y la evacuación adecuada de las distintas fracciones de residuos generadas en el CCIB, asegurando su entrega en el destino correspondiente, en la forma y momento adecuados.

Para el cumplimiento de estas obligaciones, la empresa adjudicataria deberá, como mínimo, garantizar las siguientes actuaciones:

- Instalación y mantenimiento de baterías de papeleras debidamente identificadas por colores y etiquetadas según la tipología de residuos (papel/cartón, envases, vidrio, orgánica, resto y especiales), en número y ubicación suficientes, conforme a la distribución y necesidades de cada espacio del recinto. Dicho material será proporcionado por FIRA CCIB y gestionado su Stock y almacenamiento por la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria deberá prever e informar al responsable de Limpieza de FIRA CCIB cuándo es necesario comprar más tapas y cuerpos de papeleras, teniendo en cuenta que el pedido puede demorarse, como mínimo, 2 semanas.
- Colocación de contenedores de reciclaje en las zonas habilitadas y oficinas de servicio (“offices”), en cantidad y disposición adecuadas, de acuerdo con la planificación establecida por FIRA CCIB.
- Organización del proceso interno de recogida y evacuación de residuos, desde las papeleras y puntos de generación hasta la planta de transferencia temporal ubicada en el muelle de carga del CCIB, garantizando la segregación por fracciones, la limpieza de los recorridos y la prevención de derrames o contaminaciones cruzadas.
- Formación y sensibilización ambiental del personal de limpieza, asegurando que todo el equipo conoce los protocolos internos de gestión de residuos del CCIB, así como las buenas prácticas en recogida selectiva, seguridad y sostenibilidad.
- Dotación de medios y equipos adecuados para el transporte interno, tales como carros de limpieza con compartimentos diferenciados y señalizados, bolsas de basura industriales de colores normalizados para cada fracción, y equipos auxiliares que garanticen la manipulación segura de los residuos.
- Supervisión y control periódico del correcto funcionamiento del sistema de recogida selectiva, con reposición y limpieza de contenedores y comunicación inmediata a FIRA CCIB de cualquier incidencia detectada.

3.7 Productos de limpieza

La empresa adjudicataria será responsable de suministrar, gestionar y mantener el stock necesario de todos los productos y consumibles empleados en la limpieza de FIRA CCIB, conforme a lo detallado en el **ANEXO II** del presente Pliego.

Estos productos se considerarán incluidos en la cuota mensual correspondiente al servicio de limpieza fija, no dando lugar a costes adicionales salvo que se indique expresamente en condiciones específicas o eventos extraordinarios.

Planificación y disponibilidad:

La empresa adjudicataria deberá calcular con antelación las necesidades de productos y consumibles en función de los servicios programados y los eventos a celebrar, garantizando su **disponibilidad al menos 48 horas antes del inicio del montaje de cada evento.**

Deberá mantener en todo momento un stock mínimo de reposición suficiente para asegurar la continuidad del servicio.

Cualquier desviación o incidencia detectada en el consumo o disponibilidad de productos deberá ser comunicada de forma inmediata al responsable de limpieza de FIRA CCIB, quien valorará las medidas correctoras necesarias.

Requisitos de los productos:

Todos los productos utilizados por la empresa adjudicataria deberán cumplir las siguientes condiciones:

- No estar clasificados ni contener ingredientes de riesgo de acuerdo con el Reglamento (CE) n.º 1272/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, y sus modificaciones, traspuestas mediante la Ley 8/2010, de 31 de marzo, y el Real Decreto 717/2010, de 28 de mayo (riesgos H334, H317 o equivalentes).
- Cumplir con los criterios definidos en una ecoetiqueta tipo I, conforme a la Ecoetiqueta Ecológica Europea (Ecolabel) u otras certificaciones equivalentes de reconocido prestigio.
- Ser seguros para el personal de limpieza, respetuosos con las superficies y materiales del recinto, y minimizar el impacto ambiental.
- Los productos consumibles deberán cumplir la normativa europea y española aplicable, incluyendo el Reglamento (CE) n.º 1272/2008 sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas (y sus modificaciones posteriores), la Ley 8/2010 de régimen sancionador de los Reglamentos REACH y CLP, así como la Ley 7/2022, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, junto con la Ley 22/2011 de residuos y suelos contaminados. En particular, no deberán contener ingredientes clasificados como peligrosos conforme al CLP.

Sustitución y aprobación de productos:

Los productos y materiales actualmente en uso podrán ser sustituidos por la empresa adjudicataria por otros de características iguales o superiores, siempre que cuenten con la aprobación previa del responsable de limpieza de FIRA CCIB o del responsable de FM.

Cualquier cambio deberá justificarse documentalmente, acreditando que el nuevo producto mantiene o mejora las condiciones técnicas, de seguridad y ambientales del producto sustituido.

Control, trazabilidad y documentación:

La empresa adjudicataria será responsable del control, almacenamiento, uso y trazabilidad de todos los productos y consumibles empleados.

Deberá mantener información actualizada sobre el stock disponible, que será gestionado por el encargado del turno, el consumo mensual y las necesidades de reposición, presentando a FIRA CCIB un cuadro de consumo anual actualizado.

Antes del inicio del servicio, y siempre que se incorporen nuevos productos, la empresa adjudicataria deberá entregar la siguiente documentación técnica:

- Tipo de producto y finalidad de uso.
- Presentación y formato del envase.
- Marca comercial y fabricante.
- Composición y principios activos.
- Ficha técnica y ficha de datos de seguridad (FDS) actualizadas.

Toda la documentación deberá estar disponible tanto en formato físico como digital, y una copia deberá remitirse al departamento de FM de FIRA CCIB para su validación y archivo.

Formación y gestión ambiental:

La empresa adjudicataria deberá acreditar la formación ambiental del personal encargado de la manipulación de productos químicos, así como el cumplimiento de la normativa vigente en materia de gestión de envases y residuos peligrosos, cuando proceda.

FIRA CCIB priorizará en todo momento la utilización de productos y materiales ecológicos, biodegradables, con bajo contenido en compuestos orgánicos volátiles (COV) y con etiquetado ambiental acreditado, favoreciendo la adopción de buenas prácticas sostenibles en la ejecución del servicio.

3.7.1 Contenedores Higiénicos Femeninos (CHF)

El presente servicio incluye el suministro, instalación, recogida, limpieza, desinfección y reposición, a coste de la empresa adjudicataria de los contenedores higiénico-sanitarios (CHF) situados en los lavabos femeninos individuales de los edificios CCIB y Fórum.

- **Alcance de la prestación:**

La empresa adjudicataria será responsable de garantizar la higiene, desinfección y correcto mantenimiento de los CHF, mediante el uso de maquinaria adecuada y productos desinfectantes autorizados, realizando la retirada de los contenedores usados y su sustitución por unidades limpias, vacías y convenientemente desinfectadas.

La frecuencia mínima de reposición será quincenal, sin perjuicio de que pueda incrementarse según las necesidades reales del servicio o el volumen de uso detectado, especialmente durante eventos multitudinarios o de alta ocupación de los edificios.

El responsable del Departamento de Limpieza de FIRA CCIB comunicará con la debida antelación la celebración de eventos o temporadas de alta actividad, con el fin de que la empresa adjudicataria planifique y refuerce la prestación de forma adecuada.

- **Características técnicas de los contenedores**

En un plazo máximo de un mes desde la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá instalar CHF de tipo estándar en todos los aseos femeninos del recinto (en total, 165 CHF aprox), cumpliendo las siguientes especificaciones:

- Disponer de tapa basculante que permita la introducción de compresas y tampones higiénicos, impidiendo la visualización del contenido.
- Mantenerse herméticamente cerrados para evitar la emisión de olores y el contacto con residuos.
- Incluir reactivos o productos químicos desinfectantes y desodorizantes que aseguren la eliminación de bacterias y la neutralización de olores.
- Cada unidad deberá entregarse debidamente esterilizada y en perfecto estado de conservación.

En caso de mal funcionamiento o deterioro de algún contenedor, la empresa adjudicataria deberá reponerlo en un plazo máximo de 48 horas desde la notificación de la incidencia.

Condiciones de control y supervisión:

La empresa adjudicataria será responsable de:

- Mantener un registro actualizado de las operaciones de recogida, limpieza y reposición.
- Garantizar que la retirada y transporte de residuos higiénico-sanitarios se realice conforme a la normativa sanitaria y de gestión de residuos vigente, especialmente la Ley 7/2022, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, y demás disposiciones aplicables.
- Asegurar que el personal encargado del servicio cuente con la formación específica en manipulación de residuos higiénico-sanitarios y disponga del equipo de protección individual (EPI) necesario.

FIRA CCIB se reserva el derecho de inspeccionar en cualquier momento la correcta ejecución de este servicio y el cumplimiento de las condiciones técnicas y sanitarias establecidas en el presente pliego.

3.7.2 Artículos desinfectantes

A solicitud del responsable del Departamento de Limpieza de FIRA CCIB, se aplicará el “Protocolo de Limpieza y Desinfección CCIB”.

Todo el personal de limpieza deberá conocer en detalle las instrucciones, métodos y productos autorizados para garantizar una desinfección eficaz y segura.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que su personal recibe formación específica y actualizada en materia de limpieza, desinfección y bioseguridad ambiental, conforme a las recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias competentes.

Productos de limpieza y desinfección

Los productos desinfectantes utilizados en el cumplimiento de este protocolo deberán:

- Estar debidamente registrados y autorizados por el Ministerio de Sanidad como biocidas de uso ambiental o para el ámbito sanitario, conforme al Reglamento (UE) nº 528/2012 relativo a la comercialización y uso de biocidas.
- Cumplir con las normas UNE-EN aplicables (por ejemplo, UNE-EN 14476, UNE-EN 1276, UNE-EN 13697) que acrediten su eficacia frente a bacterias, hongos y virus.
- Estar incluidos en la relación de productos de limpieza y desinfección aprobados por FIRA CCIB, detallada en el **ANEXO II** del presente Pliego, y formar parte de la cuota mensual por el servicio fijo abonado a la empresa adjudicataria.

Supervisión y actualización

El responsable de limpieza de FIRA CCIB podrá requerir en cualquier momento la aplicación reforzada de desinfección en función del tipo de evento, afluencia de público o situación sanitaria vigente.

La empresa adjudicataria deberá colaborar en la realización de dicho servicio incorporando nuevas medidas, técnicas o productos que mejoren la eficacia, sostenibilidad y seguridad de las operaciones de limpieza y desinfección.

3.7.3 Control de patógenos

La empresa adjudicataria deberá implementar un procedimiento sistemático de control de patógenos como parte de su programa de prevención y gestión higiénico-sanitaria en el CCIB.

Frecuencia y alcance de las mediciones

Se realizarán un total de 10 mediciones cada dos meses, o según lo requiera el responsable del Departamento de Limpieza de FIRA CCIB, para verificar la eficacia de las acciones de limpieza y desinfección y garantizar un entorno seguro para los usuarios y el personal.

La ubicación de recogida de las muestras será acordada previamente con el responsable de limpieza de FIRA CCIB, considerando las zonas de mayor uso o aquellas que requieran un control específico.

Responsabilidades y costes

El coste de estos controles microbiológicos estará incluido en la cuota mensual que abona FIRA CCIB a la empresa adjudicataria, sin suponer cargos adicionales para FIRA CCIB.

La empresa adjudicataria será responsable de:

- Garantizar que las mediciones se realicen mediante métodos estandarizados y certificados, cumpliendo con la normativa sanitaria vigente.

- Mantener un registro actualizado de todas las mediciones, incluyendo resultados, fecha, ubicación y responsables de la toma de muestras.
- Informar a FIRA CCIB de los resultados obtenidos y proponer acciones correctivas inmediatas en caso de detectar desviaciones respecto a los niveles de seguridad establecidos.

Niveles de Bioseguridad:

La empresa adjudicataria deberá garantizar que los baños del CCIB mantengan un nivel higiénico conforme a indicadores microbiológicos básicos, entendidos como indicadores de limpieza y no como análisis de patógenos específicos.

- El nivel objetivo será el siguiente: **Indicador ATP (bioluminiscencia)**
- Se utilizará como medida rápida del nivel de higiene.
- Umbral máximo permitido: ≤ 150 RLU (Relative Light Units) en superficies de alto contacto (pulsadores, grifos, tiradores, encimeras).

Indicadores bacterianos generales:

- Coliformes totales: ausencia o niveles dentro del rango considerado “aceptable” por laboratorios acreditados para ambientes no clínicos
- E. coli no patogénica como indicador fecal: ausencia en 100 cm² de superficie muestreada.

Estos indicadores no tienen por objetivo identificar patógenos concretos, sino confirmar que la limpieza y desinfección son efectivas.

Se considerará incumplimiento cuando:

- Más del 10 % de los puntos evaluados en un control mensual superen el umbral de 150 RLU.
- Existan casos repetidos de indicadores bacterianos en dos controles consecutivos realizados por FIRA CCIB.

La empresa deberá corregir de inmediato los procesos de limpieza y presentará un informe de acciones correctivas en un plazo máximo de 48 horas.

Actualización del procedimiento:

El procedimiento de control de patógenos deberá revisarse y actualizarse anualmente o cuando se introduzcan cambios significativos en los protocolos de limpieza, desinfección o en la normativa aplicable, asegurando la adaptación a buenas prácticas y estándares de higiene reconocidos internacionalmente.

3.7.4 Artículos de plástico

En la adquisición, uso y gestión de artículos de plástico, la empresa adjudicataria deberá aplicar estrictamente criterios de sostenibilidad y cumplimiento normativo, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental y adaptarse a la normativa europea y española vigente sobre plásticos de un solo uso y economía circular (Directiva UE 2019/904 sobre reducción del impacto de determinados productos de plástico, Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados, y normativa complementaria).

Bolsas de basura:

- Todas las bolsas de basura deberán ser fabricadas con material reciclado y, preferiblemente, biodegradables o compostables, según normativa europea y española.
- Deberán ser diferenciadas por color según la fracción de recogida selectiva (papel, envases, vidrio, orgánico, resto) y adaptadas a la medida y capacidad de las papeleras utilizadas en el CCIB, garantizando su correcta funcionalidad.
- Se fomentará la minimización del uso de bolsas de plástico, promoviendo el reaprovechamiento interno y evitando su sustitución innecesaria cuando los residuos puedan gestionarse con contenedores reutilizables.

Recipientes y contenedores de plástico:

- Todos los recipientes de plástico deberán estar claramente etiquetados según la fracción de residuos que correspondan y cumplir con las normas de reciclaje y codificación cromática establecidas en el CCIB.
- Se priorizará la adquisición de recipientes fabricados con plástico reciclado post-consumo y con certificaciones ambientales que acrediten su durabilidad y bajo impacto ambiental.
- Se deberá asegurar que la gestión, limpieza y mantenimiento de los recipientes minimice la generación de residuos plásticos adicionales, siguiendo criterios de reutilización y economía circular.

Requisitos generales y supervisión:

- La empresa adjudicataria será responsable de que todos los artículos de plástico cumplan con la normativa vigente, incluyendo la prohibición o reducción de plásticos de un solo uso cuando existan alternativas reutilizables o compostables.
- El departamento de limpieza de FIRA CCIB podrá solicitar informes periódicos sobre el stock, uso y reciclaje de artículos de plástico, asegurando la trazabilidad y control ambiental de todos los materiales suministrados.
- Se fomentará la innovación en productos sostenibles, priorizando aquellos que reduzcan el consumo de plástico y contribuyan a los objetivos de neutralidad ambiental de FIRA CCIB.

3.7.5 Jabón de manos

El jabón de manos utilizado en todas las instalaciones del CCIB deberá cumplir los siguientes criterios y condiciones:

Requisitos ambientales y de sostenibilidad:

- Debe estar acreditado con una ecoetiqueta tipo I, como la Ecoetiqueta Ecológica Europea (Ecolabel) u otra certificación equivalente reconocida, que garantice:
 - Minimización del impacto ambiental de los compuestos químicos presentes en la formulación.
 - Ausencia de sustancias peligrosas según el Reglamento (CE) nº 1272/2008 (CLP) y sus modificaciones.
 - Cumplimiento de los criterios de biodegradabilidad y bajo contenido en compuestos orgánicos volátiles (COV).

Características técnicas y operativas:

- Estará disponible en dispensadores permanentes o recargables, preferentemente de material reciclado y duradero, evitando envases de un solo uso de plástico siempre que sea posible.
- La empresa adjudicataria será responsable de la reposición constante, asegurando que no falte jabón en ningún dispensador y que los envases estén correctamente identificados y limpios.
- Todos los dispensadores y recambios deberán estar colocados de forma accesible y segura, manteniendo la higiene del punto de uso y evitando cualquier riesgo de contaminación cruzada.

Gestión y control:

- La empresa adjudicataria deberá mantener un registro de consumo y stock de jabón de manos, incluyendo fechas de reposición y cantidades utilizadas.
- Los productos deberán estar incluidos en la lista de consumibles del **ANEXO II** del presente Pliego, y su coste estará incluido en la cuota mensual del servicio de limpieza. Todo el material consumible utilizado en FIRA CCIB, tanto para eventos como para oficinas, será asumido por la empresa adjudicataria. En el **ANEXO III** se incluye material consumible por cantidades consumido en 2025 a modo de referencia para la empresa adjudicataria.
- Cualquier incidencia, falta de suministro o desviación respecto a la normativa y los criterios ambientales deberá ser comunicada de inmediato al responsable de Limpieza de FIRA CCIB.
- Por las características de nuestros dispensadores de jabón y para el buen uso y resultados de los mismos, el jabón será siempre de tipo líquido.

Formación del personal:

- Todo el personal de limpieza deberá recibir formación específica sobre el manejo seguro de los jabones de manos, la correcta reposición de dispensadores y el cumplimiento de los criterios ambientales y de higiene establecidos por FIRA CCIB.

Buenas prácticas adicionales:

- Se deberán utilizar jabones líquidos, especiales para dispensadores instalados en los wc de CCIB.
- Siempre que sea posible, se priorizará la utilización de dispensadores recargables frente a envases individuales, alineándose con la política de reducción de plásticos de un solo uso y la estrategia de sostenibilidad de FIRA CCIB.
- Los dispensadores recargables se limpiarán cada vez que se realice la recarga del mismo, evitando así que se acumule los restos de jabón y se mezcle con la nueva carga. De esta manera se evita alterar las propiedades del jabón, así como el mantenimiento del propio dispensador.
- El responsable de Mantenimiento de FIRA CCIB será quien aprobará el jabón de manos utilizado en el CCIB.

3.7.6 Envases de los productos

Todos los envases de productos de limpieza, tanto concentrados como diluidos, deberán cumplir estrictamente los siguientes criterios:

Etiquetado y trazabilidad:

- Cada envase deberá estar claramente etiquetado de forma que en cualquier momento se pueda identificar el producto y sus características.
- El etiquetado deberá incluir, como mínimo:
 - Nombre comercial del producto.
 - Componentes químicos peligrosos que pueda contener, conforme a la normativa CLP (Reglamento CE nº 1272/2008).
 - Símbolos de peligrosidad y toxicidad correspondientes, en línea con la clasificación armonizada y las fichas de datos de seguridad (FDS).
 - Instrucciones de uso y dosificación, incluyendo información sobre dilución, aplicación y medidas de seguridad.

Seguridad y cumplimiento normativo:

- Todos los envases deberán cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad química y etiquetado, incluyendo:

- Reglamento (CE) nº 1272/2008 (CLP), con sus modificaciones y enmiendas.
- Ley 7/2022 de residuos y suelos contaminados, en relación con la gestión y reciclaje de envases.
- Se priorizará el uso de envases reciclables o reutilizables, evitando plásticos de un solo uso siempre que sea posible.

Gestión documental y control:

- La empresa adjudicataria deberá mantener una carpeta digital actualizada a disposición del responsable del Departamento de Limpieza de FIRA CCIB, que contenga:
 - Fichas técnicas de todos los productos utilizados.
 - Fichas de datos de seguridad (FDS) completas y actualizadas.
- La información deberá permitir una trazabilidad completa de cada producto, garantizando que cualquier incidencia pueda gestionarse con rapidez y eficacia.

Buenas prácticas:

- Se fomentará la utilización de productos con menor impacto ambiental, con certificaciones tipo ecoetiqueta I, cumpliendo criterios de biodegradabilidad y seguridad para el personal.
- La empresa adjudicataria será responsable de controlar el buen uso de los envases, evitando fugas, mezclas incorrectas y residuos innecesario

3.8 Maquinaria de limpieza

La empresa adjudicataria será la responsable del suministro, mantenimiento, reposición y correcta utilización de toda la maquinaria y equipamiento técnico de limpieza necesario para la ejecución del servicio objeto del presente Lote, asumiendo su coste.

Toda la maquinaria empleada deberá ser de prestaciones iguales o superiores a las actualmente utilizadas y que se detallan en el **ANEXO IV** del presente Pliego.

Su tipología, número, estado y rendimiento deberán garantizar en todo momento la cobertura integral de las necesidades del servicio, tanto en el mantenimiento diario como en los montajes y desmontajes de eventos de gran afluencia.

Requisitos generales:

1. Propiedad y disponibilidad

- Toda la maquinaria será propiedad y responsabilidad de la empresa adjudicataria, permaneciendo instalada de forma permanente en el CCIB y disponible para su uso inmediato.

- La empresa adjudicataria deberá asegurar la operatividad constante de todas las unidades, garantizando la cobertura de servicios en cualquier circunstancia.

2. Antigüedad y renovación

- Ninguna máquina podrá superar los 5 años de antigüedad desde su fecha de fabricación o adquisición.
- La empresa adjudicataria deberá presentar un inventario detallado de la maquinaria aportada al servicio, indicando:
 - Marca y modelo.
 - Tipo de maquinaria y uso específico.
 - Fecha de adquisición y número de serie.
 - Nivel de consumo energético y certificaciones ambientales.

Se valorará positivamente que la maquinaria sea de nueva adquisición o dotada de tecnología avanzada de ahorro energético, tal y como se dispone en el **ANEXO I.C.** del Pliego de Cláusulas Administrativas.

3. Sustitución por avería o mantenimiento

- En caso de avería, fallo técnico o inmovilización por mantenimiento, la empresa adjudicataria estará obligada a sustituir inmediatamente la máquina afectada por otra de iguales o superiores características, sin que ello suponga coste adicional para FIRA CCIB.
- Todas las intervenciones de reparación o mantenimiento deberán registrarse en un historial digital actualizado, disponible para consulta del responsable de limpieza de FIRA CCIB.

4. Ampliación de maquinaria por eventos

- En función de la magnitud, tipología y duración de los eventos, la empresa adjudicataria deberá reforzar temporalmente su parque de maquinaria tras el correspondiente estudio técnico.
- Dicha ampliación se realizará previa solicitud o validación del responsable de Limpieza de FIRA CCIB, y su disponibilidad deberá quedar garantizada con antelación suficiente al inicio del montaje.

Requisitos técnicos y medioambientales:

La maquinaria deberá cumplir, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Eficiencia energética: equipos eléctricos o de batería con sistemas de bajo consumo y emisiones nulas.
- Sostenibilidad: maquinaria preferentemente alimentada con energías limpias (baterías de litio, sistemas de carga eficiente, etc.) y fabricada con materiales reciclables.

- Reducción de ruido: cumplimiento de las normativas sobre niveles máximos de ruido ambiental en interiores (≤ 70 dB).
- Ergonomía y seguridad: diseño que garantice la salud y seguridad del operario, conforme al RD 1215/1997 y a la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Digitalización y control: incorporación de sistemas de geolocalización, telemetría o control de rendimiento, que permitan registrar horas de uso, mantenimiento preventivo y consumo energético.

Mantenimiento y control:

La empresa adjudicataria deberá establecer un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Maquinaria, que contemple:

- Revisiones periódicas según las especificaciones del fabricante.
- Sustitución de piezas o accesorios desgastados.
- Limpieza, calibración y control de seguridad antes de cada uso.
- Archivo digital con fichas técnicas, certificados CE y manuales de uso.
- Informe mensual al Departamento de Limpieza del CCIB sobre el estado operativo del parque de maquinaria.

Sustituciones y actualizaciones:

Cualquier sustitución o actualización de maquinaria existente requerirá la autorización previa y por escrito del responsable de Limpieza de FIRA CCIB.

La empresa adjudicataria podrá proponer la implantación de nuevas tecnologías de limpieza (robots, fregadoras autónomas, aspiración inteligente, etc.), siempre que estas aporten una mejora objetiva en eficacia, sostenibilidad o costes operativos.

Seguridad y formación:

- Todo el personal operador de maquinaria deberá contar con la formación específica y certificación acreditativa para su manejo seguro.
- Deberán realizarse sesiones formativas periódicas, incluyendo los procedimientos de carga de baterías, manipulación de líquidos, seguridad eléctrica y prevención de accidentes.
- La empresa adjudicataria será responsable del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales aplicable a la utilización de equipos de trabajo (RD 1215/1997 y RD 486/1997).



Fotografía de ejemplo de la actual maquinaria de limpieza

CLÁUSULA 4. RECURSOS HUMANOS

El personal que preste los servicios objeto del presente Lote, dependerá laboralmente de la empresa adjudicataria, la cual está obligada a abonar los importes correspondientes a salarios y seguridad social vigente, o los que sucesivamente se estipulen, de conformidad con las normas reguladoras, quedando exenta FIRA CCIB de cualquier responsabilidad que se pueda derivar al respecto.

4.1 Subrogación

El ADJUDICATARIO deberá subrogarse en el personal de la actual empresa prestadora del servicio adscrito que tenga una antigüedad igual o superior a cuatro meses, en los términos y con las particularidades establecidas en el artículo 69 del Convenio Colectivo de Trabajo del sector de la Limpieza de Edificios y Locales de Cataluña (código de convenio núm. 79002415012005).

El ADJUDICATARIO respetará, respecto del personal a subrogar adscrito, la modalidad de contrato, la categoría profesional, la jornada, el horario, la antigüedad y las condiciones retributivas reconocidas a cada una de las personas trabajadoras en el momento de la transmisión, en los términos y con el alcance establecidos en el referido Convenio Colectivo.

En el **ANEXO VII. LISTADO DE PERSONAL A SUBROGAR POR LA ADJUDICATARIA**, se adjunta la información relativa al personal afectado por la subrogación que ha proporcionado la actual empresa prestadora del servicio adscrito, incluyendo los datos exigidos por la normativa vigente.

Asimismo, la empresa adjudicataria asumirá todas las obligaciones laborales, fiscales y de Seguridad Social derivadas de la incorporación de este personal, sin que ello suponga perjuicio económico ni responsabilidad para FIRA CCIB.

Composición y ampliación del equipo:

La empresa adjudicataria deberá completar y dimensionar el equipo de trabajo conforme a los requerimientos establecidos en este pliego y a las necesidades operativas de las instalaciones. Deberá, por tanto, incorporar el personal adicional que considere necesario para:

- Cumplir los niveles de calidad exigidos en el servicio.
- Atender los picos de actividad derivados de ferias, congresos o eventos especiales.
- Garantizar una cobertura completa de turnos (mañana, tarde y noche) y fines de semana.

Todo incremento o modificación del personal deberá ser comunicado al responsable de Limpieza de FIRA CCIB, adjuntando la documentación laboral correspondiente, con el fin de mantener actualizado el registro de acceso y control de personal.

Obligaciones documentales:

Previo al inicio del servicio, la empresa adjudicataria deberá facilitar a FIRA CCIB:

1. Relación nominal del personal subrogado y del personal adicional propuesto.
2. Copia de los contratos laborales, con indicación del tipo de jornada.
3. Certificados de alta en la Seguridad Social y en el régimen correspondiente.
4. Justificante de cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.
5. Copia del plan de formación inicial y del plan de acogida del personal.

Plan de integración y formación:

Durante los primeros días de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá ejecutar un plan de integración del personal subrogado y de nueva incorporación, con el fin de unificar criterios operativos, reforzar la identidad corporativa y garantizar la correcta aplicación de los protocolos de limpieza de FIRA CCIB.

Este plan incluirá formación en:

- Procedimientos y estándares internos de FIRA CCIB.
- Uso de maquinaria y productos de limpieza.
- Gestión y segregación de residuos.
- Prevención de riesgos laborales y emergencias.
- Normas de comportamiento, imagen personal y atención al cliente.

Cláusula de sustitución temporal

En caso de bajas laborales, vacaciones u otras incidencias, la empresa adjudicataria deberá garantizar la sustitución inmediata del personal ausente, de manera que no se vea afectado el nivel de limpieza y mantenimiento de las instalaciones. Dichas sustituciones deberán realizarse con personal formado y con conocimiento de las operativas específicas del centro.

4.2 Definición de los perfiles y funciones del personal

El equipo de limpieza que preste servicios en interés de FIRA CCIB estará formado por profesionales con distintos niveles de responsabilidad y especialización, organizados jerárquicamente para garantizar la

máxima eficacia, calidad y continuidad del servicio.

Cada categoría profesional desempeñará funciones específicas de acuerdo con su cualificación, experiencia y las necesidades operativas del CCIB.

4.2.1 Responsable de Limpieza

Definición: El/la responsable de limpieza de la empresa adjudicataria es la figura de máxima autoridad dentro de la estructura del servicio de limpieza.

Ejerce la dirección técnica, operativa y estratégica del conjunto del servicio, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad, sostenibilidad y eficiencia definidos por FIRA CCIB.

Es el interlocutor único entre la empresa adjudicataria y el departamento de Facility Management de FIRA CCIB, asumiendo la responsabilidad global del rendimiento, la seguridad, la planificación y la mejora continua del servicio.

Funciones Principales

1. Planificación y dirección general del servicio:
 - Diseñar, coordinar y supervisar los planes de limpieza general, específica y de eventos, asegurando su adecuación al calendario operativo de FIRA CCIB y según los dispositivos facilitados por el responsable de limpieza de FIRA CCIB
 - Organizar los recursos humanos, materiales y técnicos del servicio conforme a las necesidades de cada momento (montajes, desmontajes, congresos, ferias, etc.).
 - Establecer los protocolos de actuación, limpieza y desinfección de acuerdo con las normativas vigentes en materia de higiene, salud y prevención, validado siempre por el responsable de limpieza de FIRA CCIB
2. Gestión de calidad y sostenibilidad:
 - Asegurar el cumplimiento de los indicadores de calidad (KPI) acordados contractualmente.
 - Supervisar la correcta segregación, evacuación y trazabilidad de los residuos conforme a la normativa medioambiental vigente.
 - Velar por la aplicación de los criterios de sostenibilidad en la elección de productos, envases, maquinaria y consumibles, promoviendo la reducción del plástico y el uso de productos con ecoetiqueta.
 - Proponer planes de mejora continua en materia de eficiencia energética, reducción de residuos y huella de carbono.
3. Coordinación interdepartamental:

- Actuar como nexo directo entre FIRA CCIB y la empresa adjudicataria, coordinando con los departamentos de FM, Logística, Seguridad, Mantenimiento y Eventos de FIRA CCIB.
 - Participar activamente en reuniones de planificación con FIRA CCIB, aportando soluciones técnicas y propuestas operativas adaptadas a la dinámica de los eventos.
 - Garantizar la comunicación interna eficaz entre supervisores, encargados y equipos de limpieza.
4. Supervisión Operativa:
- Controlar de forma directa el cumplimiento de los protocolos de limpieza, seguridad laboral y uso de EPI's.
 - Autorizar las planificaciones de refuerzo, sustituciones o cambios en los turnos de trabajo.
 - Coordinar las auditorías internas de limpieza y control de calidad, elaborando informes trimestrales y anuales de resultados.
 - Supervisar los planes de mantenimiento de maquinaria, la calibración de equipos y la disponibilidad de consumibles.
5. Gestión Económica y Administrativa:
- Validar los informes mensuales de consumo de productos, stock y rendimiento operativo.
 - Controlar los costes asociados al servicio, asegurando la correcta imputación de materiales y recursos dentro de la facturación mensual.
 - Autorizar la adquisición o sustitución de materiales, maquinaria o productos, garantizando su adecuación a los requisitos técnicos del presente pliego.
6. Gestión del Personal:
- Dirigir y motivar al conjunto de personal adscrito al servicio (supervisores, encargados, especialistas, limpiadores, auxiliares administrativos).
 - Evaluar el desempeño del personal, proponer planes de formación continua y establecer medidas correctoras o disciplinarias cuando corresponda.
 - Fomentar un entorno laboral seguro, inclusivo y respetuoso, alineado con las políticas de igualdad, diversidad e inserción laboral de FIRA CCIB.
7. Seguridad, Salud y Prevención:
- Asegurar la implementación y cumplimiento del Plan de Prevención de Riesgos Laborales del servicio.

- Coordinar con el responsable de Prevención de Riesgos Laborales de FIRA CCIB las acciones formativas y las actualizaciones de protocolos de emergencia.
- Garantizar la correcta gestión de los productos químicos, fichas de seguridad y almacenamiento conforme al RD 374/2001 y al Reglamento (CE) 1272/2008 (CLP).

8. Comunicación, Informes y Representación:

- Elaborar informes mensuales y anuales de actividad, incidencias, calidad y sostenibilidad.
- Participar en reuniones de seguimiento, auditorías externas y presentaciones ante la dirección de FIRA CCIB.
- Representar al servicio de limpieza ante organismos públicos, auditores o visitas institucionales cuando sea requerido.

9. Requisitos mínimos:

- Titulación mínima: Formación Profesional de Grado Superior o equivalente en ramas técnicas (limpieza industrial, gestión ambiental, prevención, hostelería o mantenimiento de instalaciones).
- Formaciones relativas a prevención de riesgos laborales, entornos con maquinaria, productos químicos y fichas de seguridad, así como protocolos de limpieza sostenible y gestión de residuos.
- Experiencia mínima acreditable de 2 a 3 años en funciones similares en grandes recintos feriales, centros de convenciones, aeropuertos, hospitales o complejos de alta afluencia pública, en los que se requiera una alta exigencia de calidad.
- Experiencia acreditable en gestión de equipos multidisciplinares (más de 30 personas) y coordinación de turnos complejos (mañana, tarde, noche y eventos).
- Conocimiento avanzado de maquinaria profesional de limpieza, protocolos de desinfección y técnicas de mantenimiento especializado.
- Conocimientos de ofimática avanzada (Excel, Word, Outlook).
- Manejo de aplicaciones de control de presencia, trazabilidad y gestión documental (CAE).
- Capacidad de análisis de datos, informes y cuadros de mando de limpieza
- Nivel fluido de castellano y catalán y conocimiento de inglés, mínimo B2 especialmente para la interlocución con clientes y eventos internacionales.

4.2.2 Encargado / a de Equipo

Definición: Figura clave del servicio, responsable de la planificación, supervisión, control y coordinación general del equipo de limpieza fija y de eventos en el CCIB. Su presencia será permanente en el centro durante las jornadas de actividad, adaptando su horario al calendario de eventos.

Funciones principales:

- Coordinación integral del personal de limpieza fija y de eventos.
- Planificación de dispositivos de limpieza en función del calendario de actividades.
- Supervisión de la calidad del servicio, auditorías internas y cumplimiento de estándares de FIRA CCIB.
- Control de horarios, turnos, uniformidad y rendimiento del equipo.
- Control de stock de materiales, consumibles y maquinaria, y comunicación de necesidades a FIRA CCIB.
- Apoyo operativo en limpiezas especiales, tareas técnicas o emergencias.
- Bajo la supervisión y apoyo del Responsable de Limpieza de la empresa adjudicataria, se encargará de diseñar y ejecutar los planes de limpieza, así como en la evaluación de mejoras y servicios extraordinarios.
- Propuesta de servicios especiales o adaptaciones durante periodos de baja actividad o eventos de gran magnitud.

Presencia y disponibilidad:

- El encargado deberá dedicar un mínimo de 8 horas diarias (40 semanales) de presencia física en el CCIB.
- Deberá garantizar la disponibilidad operativa las 24 horas del día, 365 días al año, designando un responsable alternativo en caso de ausencia.
- Se comunicará a FIRA CCIB la identidad y teléfono de contacto del encargado operativo principal y de los suplentes. La empresa adjudicataria deberá disponer de un único número de teléfono de contacto para tales casos, independientemente del encargado que esté al mando y del turno en el que se encuentre. Éste será el número de teléfono que se compartirá con el personal de FIRA CCIB como principal número de contacto.

Perfil profesional:

- Experiencia mínima de 5 años en supervisión de equipos de limpieza en grandes instalaciones o centros de convenciones.
- Dominio de ofimática, Excel y gestión de informes.

- Conocimientos técnicos en limpieza, mantenimiento, maquinaria industrial y seguridad laboral.
- Capacidad de liderazgo, resolución de conflictos y comunicación fluida con el cliente.
- Nivel de idiomas adecuado (mínimo castellano y catalán; inglés valorable).

3.2.3 Supervisor/a de equipo

Definición: Personal que, además de ejecutar tareas de limpieza, asume funciones de coordinación, control operativo y apoyo directo al personal del turno.

Funciones:

- Distribución de tareas y organización del personal en su turno (mañana, tarde o noche).
- Supervisión del cumplimiento de los procedimientos de limpieza, calidad y seguridad.
- Formación inicial y acompañamiento de nuevas incorporaciones.
- Comunicación continua con el encargado de la empresa adjudicataria y con el responsable de limpieza de FIRA CCIB.
- Seguimiento de incidencias durante el turno y reporte detallado al finalizar la jornada.
- Apoyo en eventos simultáneos o de alta concurrencia, garantizando el correcto dimensionamiento de equipos.

Competencias:

- Liderazgo operativo, capacidad de planificación y comunicación efectiva.
- Conocimiento exhaustivo de los protocolos internos de FIRA CCIB.
- Resolución de incidencias con criterio técnico y orientación a la calidad del servicio.

Relación Jerárquica

En caso de ausencia del supervisor, el responsable de limpieza de FIRA CCIB podrá transmitir directamente instrucciones al encargado de turno, quien deberá ejecutarlas y documentarlas.

4.2.4 Limpiador/a

Definición: Personal responsable de la ejecución de las tareas básicas de limpieza, higiene y mantenimiento diario de las instalaciones.

Funciones:

- Limpieza, higienización y desinfección de mobiliario, suelos, cristales y sanitarios.
- Vaciado de papeleras y reposición de consumibles.

- Aspirado, fregado y barrido manual o mecánico de zonas comunes, oficinas, aseos y áreas técnicas.
- Limpieza de elementos decorativos, señalética y superficies de alto contacto.
- Mantenimiento básico del orden y la limpieza en zonas de tránsito y servicios generales.
- Comunicación inmediata de incidencias, desperfectos o necesidades detectadas durante su jornada.

Competencias:

- Conocimiento de los productos y equipos de limpieza básicos.
- Habilidad para seguir protocolos de limpieza y desinfección establecidos.
- Capacidad de trabajo en equipo y orientación al detalle.

4.2.5 Especialista de limpieza

Definición: Personal encargado de ejecutar tareas técnicas o de mayor complejidad que requieren el uso de maquinaria específica o una formación adicional.

Funciones:

- Manejo, limpieza y mantenimiento de maquinaria especializada: fregadoras, abrillantadoras, aspiradores industriales, plataformas elevadoras, hidrolimpiadoras, etc.
- Limpieza técnica de cristales, carpinterías de aluminio, estructuras metálicas y superficies en altura.
- Retirada de residuos voluminosos o especiales (maderas, moquetas, pallets, etc.).
- Apoyo en la limpieza de grandes eventos o montajes que requieran un refuerzo operativo.
- Cumplimiento estricto de las medidas de seguridad laboral y uso de EPIs.

Requisitos:

- Formación y acreditación en el manejo seguro de maquinaria de limpieza.
- Certificados específicos de trabajos en altura o espacios confinados, cuando proceda.
- Conocimiento de procedimientos de limpieza técnica y de residuos no convencionales.

Competencias

- Autonomía operativa, precisión técnica y responsabilidad en el uso de maquinaria.

- Capacidad para coordinarse con los encargados y supervisores en tareas de gran envergadura.

4.2.6 Auxiliar administrativo/a

Definición: Personal de apoyo del responsable de limpieza, encargado de tareas administrativas, de gestión documental y control logístico vinculadas al servicio de limpieza de FIRA CCIB.

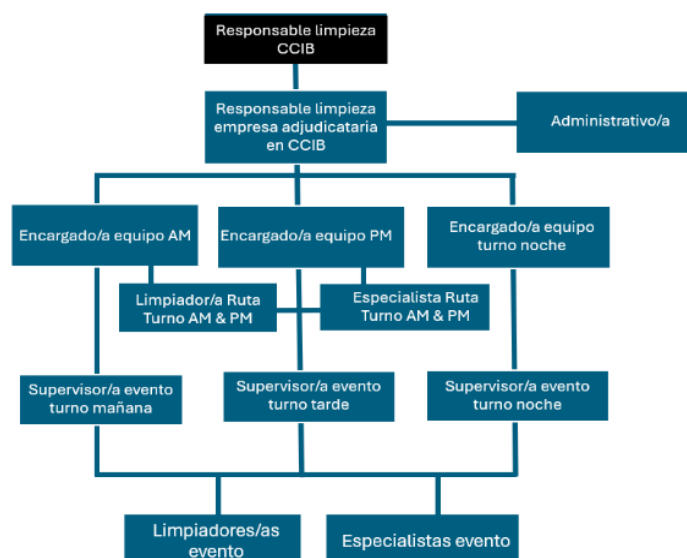
Funciones:

- Elaboración y actualización de horarios, partes de trabajo y cuadrantes de personal.
- Control de presencias, ausencias y sustituciones.
- Registro y archivo de documentación técnica (fichas de seguridad, informes, protocolos).
- Coordinación con el departamento de limpieza de FIRA CCIB en temas de comunicación, informes y gestión de incidencias.
- Apoyo administrativo durante la organización de eventos y refuerzos de personal.

Competencias:

- Manejo de herramientas ofimáticas (Microsoft Office, Excel, correo corporativo, software de gestión).
- Orden, precisión y capacidad de trabajo en equipo.
- Discreción y confidencialidad en el manejo de información del servicio.

La anterior estructura organizativa quedaría resumida por este organigrama:



Este organigrama establece las **figuras mínimas** indispensables para garantizar el correcto funcionamiento del servicio diario y la adecuada supervisión de las tareas y muestra solo el mínimo operativo exigido de la estructura fija organizativa.

Dado que el CCIB es un centro con una actividad altamente variable y eventos de distinta complejidad y afluencia, la empresa adjudicataria estará obligada a:

- Dimensionar el equipo de manera flexible, incrementando el personal siempre que la magnitud del evento lo requiera.
- Asegurar la disponibilidad de refuerzos adicionales.
- Incorporar perfiles especializados cuando sea necesario (moquetistas, cristaleros, equipos de apoyo, personal de refuerzo para baños, etc.).

El objetivo de esta ampliación puntual de recursos es asegurar, en todo momento, el nivel de excelencia y calidad de servicio exigido por FIRA CCIB, evitando cualquier afectación en la percepción del cliente final o en el desarrollo operativo del evento.

La adjudicataria deberá disponer de un **plan de refuerzo interno** que le permita movilizar personal adicional con agilidad, así como de un sistema de comunicación directa con los encargados y supervisores para activar dichos refuerzos con la antelación necesaria o incluso en situaciones de urgencia

4.3 Formación en procedimientos

La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente, antes de la finalización del mes de enero, al Departamento de Limpieza de FIRA CCIB, el **Plan de Formación Anual** previsto para todo el personal adscrito al servicio.

Dicho plan incluirá el detalle completo de los cursos, jornadas y sesiones formativas programadas durante el ejercicio, tanto de carácter interno como externo, abarcando ámbitos como:

- Productos y técnicas de limpieza.
- Procedimientos de trabajo y operativa diaria.
- Mantenimiento y uso seguro de maquinaria.
- Prevención de riesgos laborales (PRL).
- Formación en sostenibilidad, segregación de residuos y eficiencia energética.

Serán obligatorios todos los cursos exigidos por la normativa vigente, especialmente los relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales, el uso de EPIs y la seguridad en el manejo de maquinaria y productos químicos.

4.3.1 Formación mínima obligatoria

- **Formación interna (impartida por la empresa adjudicataria):** La empresa adjudicataria deberá garantizar que todo el personal reciba formación inicial y periódica en los siguientes contenidos mínimos:
 - Métodos y protocolos de limpieza específicos de las distintas zonas del CCIB.
 - Uso, manipulación y almacenamiento seguro de productos químicos.
 - Tipología de materiales y utensilios, así como su mantenimiento y correcta utilización.
 - Procedimientos de limpieza del office y organización del carro de trabajo.
 - Utilización del sistema digital de fichaje y control de presencia.
 - Protocolos de atención al cliente y conducta profesional en entornos de eventos.
- **Formación externa (impartida por entidades homologadas):** Además, el personal deberá asistir a las siguientes formaciones específicas:
 - Manejo seguro de maquinaria de limpieza industrial.
 - Gestión de la segregación y recogida selectiva de residuos.
 - Utilización de EPIs y cumplimiento de la normativa de PRL.
 - Procedimientos de emergencia y primeros auxilios básicos.
 - Sensibilización ambiental y sostenibilidad en el entorno laboral.

4.3.2 Formación complementaria por categorías

- **Supervisores, encargados y especialistas:**

El personal con funciones de supervisión o manejo de maquinaria avanzada deberá acreditar formación adicional en las siguientes áreas:

- Recurso preventivo en obra o servicio.
 - Plataformas elevadoras móviles de personal (PEMP).
 - Carretillas elevadoras y transpaletas eléctricas.
 - Uso y montaje de andamios y estructuras temporal.
 - Manejo de toro mecánico (especialistas).
 - Uso de arnés de seguridad y equipos anticaídas.
 - Trabajos en altura y acceso seguro a zonas elevadas.
- **Costes y tiempo de formación:**

El tiempo invertido en las acciones formativas y los costes derivados de la formación, acreditación y certificación del personal serán asumidos íntegramente por la empresa adjudicataria, sin que puedan considerarse parte del tiempo efectivo de prestación del servicio.

La empresa deberá mantener actualizada una base de datos digital con los certificados de formación, fechas de realización y caducidad de los cursos, a disposición del Departamento de Limpieza de FIRA CCIB para su consulta y auditoría en cualquier momento.

- **Actualización y seguimiento:**

- La formación deberá revisarse y actualizarse anualmente en función de la evolución de la normativa, la incorporación de nuevas tecnologías o maquinaria, y los objetivos de sostenibilidad de FIRA CCIB.
- El responsable de limpieza de FIRA CCIB podrá solicitar la inclusión de cursos específicos o jornadas técnicas de interés común.
- Se fomentará la formación continua y el desarrollo profesional del personal como parte del compromiso de FIRA CCIB con la calidad, la seguridad y la excelencia operativa.
- El Departamento de Limpieza de FIRA CCIB podrá modificar, ampliar o priorizar acciones formativas en función de la evolución tecnológica o de los requisitos legales.
- La empresa adjudicataria deberá mantener un registro actualizado de toda la formación impartida, incluyendo fechas, asistentes, certificados y caducidad de acreditaciones.
- El cumplimiento del Plan de Formación Anual será objeto de seguimiento en las auditorías de calidad e inspecciones periódicas de FIRA CCIB.

Se incluye una tabla tipo para la presentación de dicho documento en el **ANEXO V** del presente Pliego.

4.4 Normativa interna: protocolo de actuación del personal

La empresa adjudicataria deberá garantizar que todo el personal destinado al servicio de limpieza en el CCIB cumpla en todo momento con las normas internas, los protocolos de actuación y las medidas de seguridad establecidas por FIRA CCIB.

En este sentido, a continuación, se establecen una serie de pautas relacionadas con el protocolo de actuación del personal:

a) Comunicación y control de personal

Cualquier alta, baja o modificación en la plantilla asignada al servicio deberá ser comunicada por escrito al Departamento de Facility Management (FM) de FIRA CCIB con una antelación mínima de 48 horas hábiles, salvo en casos de sustitución urgente debidamente justificados.

No se permitirá el acceso a las instalaciones a trabajadores que no estén debidamente acreditados, ni a aquellos que no hayan recibido la formación obligatoria en materia de seguridad, prevención de riesgos laborales, gestión de residuos, uso de productos químicos y procedimientos internos de FIRA CCIB.

b) Control presencial

La empresa adjudicataria deberá registrar en la plataforma de FIRA CCIB “Control de Acceso” a todos los trabajadores que deban prestar servicio en las instalaciones del CCIB.

Dicha aplicación generará un código QR individual para cada trabajador, el cual deberá ser presentado obligatoriamente en cada entrada y salida del recinto. Este sistema tiene exclusivamente fines de control de acceso y no sustituye en ningún caso las obligaciones legales o contractuales en materia laboral o de seguridad.

c) Comportamiento, seguridad y sanciones

El personal deberá mantener una conducta profesional, respetuosa y discreta, absteniéndose de interferir en las actividades de FIRA CCIB y de sus clientes.

En caso de que FIRA CCIB solicite el cese inmediato de un trabajador por motivos justificados (incumplimiento grave, comportamiento inadecuado, reiteración de faltas o incumplimiento de la normativa interna), la empresa adjudicataria deberá retirarlo del servicio de forma definitiva e inmediata, garantizando su sustitución por personal cualificado. Queda terminantemente prohibido el reingreso de personal vetado o cesado por decisión de FIRA CCIB.

El CCIB es un recinto libre de humo, por lo que está totalmente prohibido fumar en sus instalaciones, incluyendo terrazas, espacios al aire libre y zona perimetral.

d) Responsabilidad por daños o pérdidas

En caso de pérdida, extravío, mal uso, negligencia o deterioro intencionado de los elementos, equipos, materiales o bienes propiedad de FIRA CCIB o ubicados en sus instalaciones, la empresa adjudicataria asumirá íntegramente el coste de reposición, reparación o sustitución.

Asimismo, será responsable de asegurar que el personal actúe siempre conforme a las normas de seguridad, confidencialidad y sostenibilidad del recinto, aplicando en todo momento las buenas prácticas medioambientales establecidas por FIRA CCIB.

4.4.1 Selección de personal para el equipo de limpieza

La selección del personal que prestará servicio en las instalaciones de FIRA CCIB será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria, quien deberá garantizar que el proceso de selección se realice conforme a criterios de idoneidad, profesionalidad, experiencia previa y cumplimiento de los requisitos legales y formativos exigidos por la normativa vigente.

a) Proceso de selección

Se priorizará que las entrevistas y evaluaciones del personal se realicen dentro de las instalaciones de FIRA CCIB, con el fin de:

- Reducir desplazamientos innecesarios.
- Permitir que los candidatos conozcan de forma directa su entorno laboral, sus condiciones y la naturaleza del servicio.
- La celebración de dichas entrevistas deberá ser informada previamente al responsable de Limpieza de FIRA CCIB, quien valorará la operativa y necesidades del Centro en cuanto a eventos y

determinará si estas reuniones pueden finalmente realizarse tal y como la empresa adjudicataria había planificado.

b) Requisitos adicionales

Todo el personal seleccionado deberá:

- Acreditar su formación básica en limpieza profesional, seguridad y salud laboral.
- Cumplir con los requisitos de alta en la Seguridad Social y estar al corriente de sus obligaciones laborales.
- Presentar la documentación identificativa y formativa requerida por FIRA CCIB antes de su incorporación.

El incumplimiento de estas condiciones podrá suponer la denegación de acceso o la sustitución inmediata del trabajador, sin que ello suponga perjuicio alguno para FIRA CCIB.

4.4.2 Capacidad de respuesta

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos, técnicos y organizativos necesarios para garantizar una respuesta inmediata y eficaz ante cualquier necesidad o incidencia operativa que pueda surgir durante la prestación del servicio de limpieza en el CCIB.

Deberá demostrarse una estructura organizativa sólida, con personal de apoyo y refuerzo suficiente para cubrir las demandas extraordinarias derivadas de la actividad del CCIB, especialmente durante la celebración de eventos de gran afluencia o simultáneos en los distintos espacios del recinto. FIRA CCIB podrá requerir la activación inmediata de servicios adicionales o refuerzos de limpieza, que deberán ser atendidos de manera ágil, coordinada y sin interrupción del servicio.

La empresa adjudicataria deberá contar con un plan interno de contingencia que contemple los protocolos de sustitución, redistribución de personal y refuerzo de equipos, garantizando en todo momento la continuidad del servicio.

- **Gestión del personal y control del ausentismo**

Dada la magnitud y rotación de personal que pueden requerir los distintos eventos celebrados en el CCIB, la empresa adjudicataria deberá aplicar políticas activas de fidelización y motivación del personal, con el objetivo de reducir el absentismo laboral y mantener un equipo estable, comprometido y conocedor de las instalaciones.

Entre las medidas recomendadas se incluirán:

- Programas de formación continua y reconocimiento profesional.
- Sistemas de rotación equitativa de turnos y horarios.
- Incentivos a la permanencia y desempeño satisfactorio.

- Procedimientos de sustitución planificada y cobertura inmediata de ausencias.

En caso de ausencia imprevista de cualquier miembro del personal de limpieza, la empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de tres (3) horas para sustituir al trabajador ausente por otro con igual perfil y formación, asegurando así la plena operatividad del servicio sin merma de calidad. El incumplimiento reiterado de este requisito podrá ser considerado como infracción grave, susceptible de penalización conforme a las condiciones establecidas en el pliego.

4.4.3 Código Ético de la empresa adjudicataria

Debido a la relevancia institucional y al alto nivel de exigencia que caracteriza la actividad del CCIB, la empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento el comportamiento ejemplar, la profesionalidad y la integridad de todo su personal durante la prestación del servicio.

El personal asignado a FIRA CCIB deberá mantener una actitud respetuosa, colaborativa y discreta, adaptándose al entorno de un centro de convenciones de primer nivel y a las normas de convivencia interna.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria ejercer un seguimiento continuo del comportamiento de sus trabajadores, adoptando de forma inmediata las medidas correctoras necesarias ante cualquier incidencia, falta de respeto, negligencia o práctica inadecuada que pueda afectar a la imagen o reputación de FIRA CCIB.

El incumplimiento de estas normas de conducta podrá suponer la retirada inmediata del trabajador del servicio, sin perjuicio de las sanciones contractuales que correspondan a la empresa adjudicataria.

Queda terminantemente prohibido que cualquier miembro del personal adscrito al contrato acepte regalos, gratificaciones, propinas o compensaciones de cualquier tipo por parte de clientes, proveedores, visitantes o usuarios de las instalaciones del CCIB.

Esta medida tiene como finalidad preservar la transparencia, imparcialidad y neutralidad en la relación profesional entre la empresa adjudicataria, FIRA CCIB y sus clientes.

La empresa adjudicataria deberá elaborar y entregar a FIRA CCIB un Código Ético y de Conducta del Personal, en el que se definan de forma clara los principios de comportamiento esperados, los procedimientos de actuación y las sanciones aplicables ante su incumplimiento.

Asimismo, deberá garantizar que todo el personal haya recibido formación específica en ética profesional, igualdad, diversidad, sostenibilidad y prevención del acoso laboral, presentando los certificados acreditativos de dicha formación al Departamento de Facility Management de FIRA CCIB.

El Código Ético y los valores de la empresa adjudicataria deberán estar alineados con los principios recogidos en el Código Ético de FIRA CCIB, promoviendo la responsabilidad, el respeto, la inclusión social, la excelencia profesional y la buena praxis en todas las actuaciones.

FIRA CCIB se reserva el derecho de realizar auditorías internas, entrevistas o controles periódicos para verificar el cumplimiento de estas normas de conducta. Cualquier incumplimiento detectado podrá ser considerado como una infracción grave y conllevar la aplicación de las medidas correctoras o sancionadoras previstas en el contrato.

4.4.4 Igualdad de género, código de vestimenta y uniformidad

El ADJUDICATARIO se compromete a garantizar la igualdad de género en la prestación de los servicios con el fin de asegurar la igualdad de trato, de oportunidades y de no discriminación por cuestiones de género; garantizando una proporción paritaria en su personal que deberá ser de aplicación en todos y cada uno de los diferentes perfiles y categorías profesionales.

El ADJUDICATARIO deberá garantizar expresamente que ha adoptado unos estándares de igualdad de género en relación con su personal de acuerdo con el establecido a la Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación.

Es responsabilidad del ADJUDICATARIO garantizar que todo el personal destinado a la prestación del servicio a FIRA CCIB (ya sean los empleados directos o subcontractados):

- Que se vista de forma profesional y apropiada,
- Que se garantiza el uso de vestimenta y/o complementos que no comporten la cosificación de la persona,
- Que no se hace uso de signos o simbolismos que puedan resultar ofensivos por motivos étnicos, religiosos, sexuales, políticos o sociales.

Si durante la prestación del servicio se observara el incumplimiento de las obligaciones mencionadas, el personal afectado deberá ser substituido, siendo esta sustitución a cargo del ADJUDICATARIO, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios que se pueda derivar, en su caso, de dicho incumplimiento contractual.

A tal fin, el ADJUDICATARIO deberá presentar al Departamento de Facility Management de FIRA CCIB, con suficiente antelación, los uniformes destinados al personal que tendrá que cubrir el servicio contratado, incluyendo:

- Uniformes de limpieza fija.
- Uniformes de montaje y desmontaje de eventos.
- Uniforme de evento
- Uniformes específicos de refuerzo o trabajos en exteriores.

Los diseños deberán respetar la imagen corporativa del CCIB, ser cómodos, funcionales, resistentes y seguros, fabricados preferentemente con tejidos sostenibles o reciclados, y cumplir con la normativa vigente de seguridad y prevención de riesgos laborales (calzado antideslizante, guantes, protección visual, etc.).

FIRA CCIB podrá realizar auditorías de calidad o revisiones periódicas del estado de la vestimenta y del cumplimiento de estas condiciones.

Por su lado, cada trabajador deberá disponer, como mínimo, de la siguiente dotación:

- Dos uniformes completos de evento: pantalón, polo o camisa y chaqueta.
- Dos uniformes completos de montaje/desmontaje: pantalón, polo o camisa, chaqueta y calzado de seguridad.

La empresa adjudicataria será responsable del suministro, mantenimiento, reposición y limpieza periódica de los uniformes, garantizando su disponibilidad y buen estado durante toda la vigencia del contrato. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer:

- Taquillas individuales para su personal, ubicadas en las dependencias cedidas por FIRA CCIB, cumpliendo con las condiciones mínimas de seguridad, ventilación e higiene.
- Estanterías y mobiliario de almacenamiento adecuados para mantener en orden y en condiciones óptimas los productos, materiales y equipos de limpieza.

Las áreas asignadas deberán mantenerse limpias, organizadas y libres de residuos, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria su correcto uso y mantenimiento. El responsable de limpieza de FIRA CCIB se reserva el derecho de inspeccionar en cualquier momento la uniformidad, imagen y condiciones de presentación del personal, así como las dependencias destinadas al servicio de limpieza.

El incumplimiento reiterado de estas normas podrá ser considerado como incumplimiento grave, dando lugar a las medidas correctoras o sancionadoras previstas en el presente pliego.

4.4.5 Seguridad y salud

Con el objetivo de garantizar la seguridad, salud y bienestar de todas las personas que desarrollen su actividad en las instalaciones del CCIB, será obligatorio el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales, conforme a la Ley 31/1995, sus modificaciones posteriores y el Real Decreto 171/2004, relativo a la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE). En este sentido, se establecen las siguientes obligaciones generales y específicas:

a) Obligaciones generales

La empresa adjudicataria deberá:

- Cumplir las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en materia de seguridad y salud laboral.
- Cumplir con los principios de la actividad preventiva, combatiendo los riesgos en su origen, evaluando los riesgos que no hayan podido ser evitados y aplicando aquellas medidas preventivas y de protección que sean necesarias para el desarrollo de la actividad.
- Garantizar que su personal cuenta con la formación preventiva, información y aptitud médica actualizadas, de acuerdo con su puesto de trabajo y funciones realizadas.
- Anteponer los medios de protección colectivos a los individuales.
- Mantener debidamente certificada la conformidad y el mantenimiento de las máquinas, equipos y herramientas utilizadas.
- Disponer y hacer uso correcto de los Equipos de Protección Individual (EPIs) según los riesgos evaluados.

- Colaborar con FIRA CCIB en todo lo necesario para garantizar unas condiciones de trabajo seguras para todas las personas presentes en el centro.

El Departamento de Facility Management de FIRA CCIB se reserva el derecho de inspeccionar el cumplimiento de estas medidas y denegar el acceso a cualquier trabajador o empresa que no cumpla los requisitos de seguridad exigidos.

b) Medidas preventivas específicas

Como medida preventiva general por concurrencia de actividades, se establece la obligatoriedad del uso de calzado de seguridad durante las fases de montaje y desmontaje de ferias, congresos o eventos, especialmente cuando:

- Se realicen tareas de carga y descarga de materiales.
- Existan trabajos de carpintería, manipulación de estructuras o elementos pesados.
- Haya presencia o circulación de vehículos o maquinaria autopropulsada (maquinaria rodada).

Asimismo, será obligatorio el uso de chaleco de alta visibilidad en:

- Áreas de escasa iluminación.
- Zonas con tránsito de vehículos, maquinaria o montadores.

Estas medidas no eximen de la utilización de otros EPIs adicionales (guantes, casco, protección ocular, auditiva, etc.) cuando así lo determine la actividad y/o la Evaluación de Riesgos Específica correspondiente a cada tarea.

Responsabilidad del adjudicatario

El ADJUDICATARIO será responsable de proporcionar, mantener y reponer todos los EPIs, uniformes y elementos de seguridad necesarios para el desarrollo seguro de las tareas asignadas. Deberá, además, garantizar:

- La formación teórica y práctica de sus empleados en materia de seguridad.
- El registro documental actualizado de la entrega y uso de EPIs.
- La comunicación inmediata a FIRA CCIB de cualquier incidencia, accidente o situación de riesgo detectada.
- Informar con la debida antelación de todas aquellas actuaciones que puedan suponer un riesgo a terceros

Coordinación de actividades empresariales

En cumplimiento del R.D. 171/2004, todas las empresas que desarrollen actividades en el CCIB deberán integrarse en el Procedimiento General del Sistema de Gestión de PRL (P-SGPRL09 – Coordinación Empresarial) del Centro. En este sentido, será obligatorio:

- Designar a un interlocutor en materia preventiva con conocimiento y experiencia suficiente.

- Designar un recurso preventivo o coordinador de seguridad, cuando así lo requiera la naturaleza del trabajo o el riesgo concurrente.
- Mantener las reuniones de coordinación necesarias con los representantes del resto de empresas concurrentes.
- Aportar la documentación requerida a través de la plataforma CAE que determine FIRA CCIB.
- Garantizar que las empresas subcontratadas cumplen con las mismas obligaciones preventivas.
- En caso de subcontratar parte del servicio deberán cumplir con todo lo establecido previamente, así como informar con la debida antelación de dicha subcontratación

El incumplimiento de las medidas aquí descritas podrá implicar la suspensión inmediata de los trabajos, la retirada del personal implicado y, en casos reiterados, la aplicación de penalizaciones o sanciones conforme a las cláusulas contractuales del presente pliego.

CLÁUSULA 5. CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

5.1 Plan de limpieza aplicado al CCIB: Tipología de superficies

5.1.1. Tratamiento y mantenimiento de pavimentos duros

El mantenimiento y tratamiento de los pavimentos constituye un aspecto esencial dentro del plan integral de limpieza en el CCIB. Dado que los suelos representan una de las superficies con mayor exposición al tránsito y acumulación de suciedad, su correcta conservación incide directamente en la imagen, seguridad y durabilidad de las instalaciones.

el ADJUDICATARIO será responsable de aplicar las técnicas, productos y maquinaria adecuados a cada tipología de pavimento, garantizando su integridad, brillo, resistencia y cumplimiento de las normas de seguridad (evitando la formación de superficies resbaladizas).

a) Pavimentos de Cerámica (gres, gresite, porcelánicos, etc.)

La limpieza de los pavimentos cerámicos se efectuará mediante barrido o mopa húmeda, utilizando agua con detergente neutro de baja espuma, en la dilución recomendada por el fabricante, evitando en todo momento el uso de productos ácidos o abrasivos que puedan dañar el esmaltado.

- Procedimiento general:
 - Retirada inicial de residuos sólidos mediante mopa o aspiración.
 - Aplicación de fregado húmedo con fregona bien escurrida o máquina fregadora automática.
 - Secado rápido para evitar marcas o acumulación de humedad.
 - Revisión visual de juntas y rincones.

No se aplicará ningún tipo de tratamiento protector, sin la autorización del responsable de limpieza de FIRA CCIB. En zonas de alto tránsito, se recomienda el uso de productos con pH neutro y acción desengrasante suave, especialmente formulados para suelos cerámicos.

b) Pavimentos Calcáreos (mármol, terrazo, granito y similares)

Los pavimentos calcáreos, presentes en áreas representativas como halles, zonas de recepción y vestíbulos principales, requerirán un tratamiento diferenciado que preserve su brillo natural y su aspecto noble.

- Limpieza diaria:
 - Se realizará mediante barrido húmedo o mopa impregnada, evitando el arrastre de partículas abrasivas.
 - Posteriormente, se efectuará el fregado con fregadora automática de conductor sentado, tanto al inicio como al final de cada evento.
 - Durante la jornada y especialmente en eventos, se realizará una limpieza intermedia de mantenimiento (mopeado puntual o desmanchado inmediato), dada la alta afluencia de público.

- Mantenimiento periódico:

De acuerdo con la frecuencia establecida en el plan de limpieza, se aplicará un tratamiento de cristalización o abrillantado mecánico en las superficies de mármol y terrazo del hall principal. Este tratamiento consistirá en la utilización de máquina rotativa equipada con lana de acero fina (para mármol) o gruesa (para terrazo).

El abrillantado del suelo del hall deberá realizarse como mínimo una vez al año, o con mayor frecuencia si las condiciones de uso lo requieren. Podrán emplearse discos de distinto grosor adaptados a la fregadora automática del adjudicatario, previa aprobación por parte del responsable de limpieza de FIRA CCIB.

- Observaciones:
 - Queda terminantemente prohibido el uso de productos ácidos o decapantes.
 - En caso de derrames de bebidas ácidas (refrescos, zumos, etc.), deberán limpiarse inmediatamente para evitar la corrosión del material.

c) Pavimentos de Cemento, Hormigón o Cemento Pintado (*Zonas de muelle, pasillos técnicos, aparcamiento, áreas de carga y zona polivalente*)

Estos pavimentos, por su uso industrial y su exposición al tránsito de vehículos, requieren un mantenimiento orientado a la funcionalidad, limpieza y seguridad antideslizante.

- Limpieza rutinaria:
 - Barrido mecánico o mopeado en seco para evitar la dispersión de polvo.
 - Limpieza de manchas y marcas con detergente neutro desengrasante, diluido en agua según las instrucciones del fabricante.
 - Eliminación de residuos adheridos (grasas, caucho de ruedas, aceites, etc.) mediante frotado mecánico con cepillo o máquina rotativa de baja velocidad.
- Limpieza específica en zona polivalente:

Durante las fases de montaje y desmontaje de eventos, es habitual el uso de moqueta temporal fijada con cinta adhesiva. Tras su retirada, podrán quedar restos de adhesivo o manchas superficiales. Para su correcta eliminación se seguirá el siguiente procedimiento:

- Aplicación controlada de producto disolvente específico para adhesivos, de baja toxicidad y homologado para uso interior.
- Retirada manual de residuos con rasqueta de mango telescópico para evitar contacto directo con el suelo.
- Pulido posterior con máquina rotativa y lana de acero, garantizando la completa eliminación de residuos sin dañar el pavimento.

Todo el proceso deberá realizarse con ventilación adecuada, utilizando EPI's específicos (guantes, mascarilla y gafas protectoras) según la Ficha de Seguridad del producto empleado.

- Periodicidad: La limpieza ordinaria se efectuará de forma diaria o tras cada evento, mientras que las limpiezas técnicas de desmanchado profundo se realizarán bajo demanda del responsable de limpieza de FIRA CCIB.

5.1.2 Tratamiento de pavimentos de madera (sala Banquet/terrazas)

Los pavimentos de madera constituyen una superficie delicada y de alto valor estético, por lo que su limpieza y mantenimiento deberán realizarse con especial cuidado, empleando métodos no agresivos que preserven la integridad del material y prolonguen su vida útil.

La empresa adjudicataria será responsable de aplicar los productos y técnicas más adecuadas a cada tipo de madera, garantizando en todo momento la seguridad, conservación del acabado y estabilidad del pavimento.

a) Pavimentos de Madera Interior (Sala Banquet Hall)

El suelo de madera natural de la Sala Banquet se limpiará exclusivamente con agua limpia y una mopa húmeda de TTS de velcro con añadido de microfibra muy bien escurrida, evitando en todo momento el exceso de humedad que podría dañar la superficie, provocar levantamientos o deteriorar el barniz.

- **Procedimiento general de limpieza:**
 - Barrido con mopa seca para eliminar el polvo sin rayar la superficie.
 - Mopeado húmedo puntual únicamente cuando sea necesario, empleando mopa TTS humedecida y detergente neutro con pH balanceado, libre de ceras, disolventes o productos abrasivos.
 - En caso de manchas localizadas o restos adheridos, se procederá a una limpieza manual con paño de microfibra ligeramente humedecido y detergente neutro diluido.
 - Está terminantemente prohibido el uso de fregadoras automáticas, máquinas de arrastre o cualquier equipo de limpieza de conductor acompañante o sentado.

- **Mantenimiento preventivo:**

- Se deberá garantizar que el pavimento se mantenga siempre seco y ventilado, evitando la acumulación de humedad o derrames prolongados.
- Cuando se requiera una restauración del brillo o protección del barniz, se consultará previamente al Departamento de instalaciones de FIRA CCIB, que autorizará el uso de aceites o ceras específicas para madera tratada, aplicadas por personal cualificado.

Asimismo, deberá tenerse en cuenta lo siguiente: Durante los montajes o desmontajes de eventos en la Sala Banquet, el personal de limpieza deberá pedir colocar protecciones temporales, moquetas o las piezas gestionadas por logística, en las zonas de paso o bajo elementos pesados, para evitar golpes o rayaduras.

b) Pavimentos de Madera tecnológica (terraza patio, terraza p1 y terraza Banquet Hall)

La madera tecnológica (también llamada madera sintética o composite) es un material muy utilizado en exteriores (terrazas, pasarelas o fachadas) por su resistencia al agua, su bajo mantenimiento y su aspecto similar a la madera natural.

Sin embargo, su limpieza requiere técnicas y productos específicos para no dañar la superficie ni alterar su color o textura. Los pavimentos de madera tecnológica se limpiarán exclusivamente mediante barrido o soplado, seguido de fregado con agua y detergente neutro (pH 6–8).

Queda **prohibido** el uso de productos ácidos, disolventes, ceras o máquinas de vapor. La limpieza profunda se efectuará bajo petición del responsable de limpieza de FIRA CCIB, pudiéndose utilizar hidro limpiadora de baja presión (máximo 80 bar) y cepillos de cerdas plásticas, manteniendo una distancia mínima de 30 cm.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la conservación del color, textura y aspecto original del material, evitando el uso de tratamientos abrillantadores o resbaladizos.

Se revisarán periódicamente las juntas de drenaje y se informará al responsable de limpieza de FIRA CCIB de cualquier incidencia en el pavimento.

El procedimiento de limpieza adecuado y aprobado por FIRA CCIB en los estándares de calidad y a la vez por el departamento de instalaciones de FIRA CCIB, siguiendo las recomendaciones del proveedor de la instalación, son las siguientes:

❖ Limpieza frecuente:

- **Barrido o soplado previo:**

- Utilizar escoba de cerdas suaves o soplador eléctrico.
- Retirar hojas, arena o partículas que puedan rayar la superficie al fregar.

- **Fregado con agua y jabón neutro:**

- Preparar una disolución con agua templada y detergente neutro (pH entre 6 y 8).
- Fregar con cepillo de cerdas plásticas o mopa de microfibra, en dirección a la veta o dibujo del material.
- Aclarar con abundante agua limpia (preferiblemente con manguera a baja presión).
- Evitar encharcamientos prolongados.

- **Secado:**
 - Permitir el secado natural o utilizar mopas secas si se requiere rapidez.
 - No usar secadores industriales ni máquinas de vapor.
- ❖ Limpieza a fondo:
- **Preparación de la superficie:**
 - Barrer o soplar para eliminar residuos sueltos.
 - Comprobar el drenaje de las juntas (no deben estar obstruidas).
- **Limpieza con hidrolimpiadora (opcional):**
 - Se puede usar una hidrolimpiadora de baja presión (máx. 80 bar).
 - Mantener una distancia mínima de 30-40 cm entre la boquilla y la superficie.
 - Evitar concentrar el chorro en un solo punto para no abrir las fibras del composite.
- **Aplicación de limpiador específico para madera tecnológica:**
 - Existen productos formulados para WPC (Wood Plastic Composite) o composites de resina y fibra.
 - Seguir siempre las instrucciones del fabricante.
 - Aplicar con cepillo de cerdas plásticas y aclarar con abundante agua.

Para conservar la integridad del material, **no deben utilizarse** los siguientes productos o técnicas:

- Lejía, amoníaco, ácidos o disolventes.
- Limpiadores con cloro o peróxido.
- Cepillos metálicos o esponjas abrasivas
- Máquinas rotativas, vapor a presión o productos cerosos.
- Aceites o barnices (no son absorbidos por el composite y dejan película resbaladiza).

5.1.3 Tratamiento de moquetas y moqueta ferial (salas y foyer's P1 Y P2)

Las moquetas y revestimientos textiles presentes en salas, pasillos y foyers constituyen una parte esencial de la imagen y confort del CCIB. Por ello, su limpieza y mantenimiento deberán realizarse con procedimientos específicos que garanticen una presentación impecable, una correcta higiene ambiental y la conservación de las propiedades acústicas y estéticas de los materiales.

a) Moquetas Fijas en Salas y Foyers (P1 y P2)

El tratamiento de las moquetas fijas se efectuará mediante equipos de aspiración profesional y maquinaria de limpieza por inyección-extracción, garantizando la eliminación de polvo, ácaros, manchas y residuos sin dañar las fibras.

Procedimientos de limpieza:

- **Aspirado diario (mantenimiento durante evento):**

- Se realizará con aspiradores de alto rendimiento equipados con filtros HEPA, para asegurar una correcta captación de partículas finas y polvo ambiental.
- Se prestará especial atención a las zonas de mayor tránsito, perímetros y esquinas.
- **Limpieza intermedia semanal o según uso:**
 - Empleo de cepilladoras mecánicas rotativas o sistemas de encapsulado en seco, con detergentes de baja humedad y PH neutro, que permiten una rápida recuperación del tráfico peatonal.
- **Limpieza profunda o inyección-extracción:**
 - Se efectuará con máquinas específicas para moquetas, que proyectan agua con detergente y extraen la suciedad mediante aspiración simultánea.
 - Este proceso se programará de forma trimestral o al término de grandes eventos, siempre en horario nocturno o de baja ocupación, asegurando un tiempo de secado adecuado.

Todos estos periodos pueden ser modificados según criterio del responsable de limpieza de FIRA CCIB.

- **Control de manchas localizadas:** El personal deberá intervenir de inmediato ante la detección de manchas visibles, empleando productos específicos para cada tipo de suciedad (grasas, bebidas, tinta, etc.), evitando así su fijación.
- **Mantenimiento preventivo:**
 - Se prohibirá el uso de productos con silicona o ceras que alteren la textura o el color de las moquetas.
 - Las intervenciones deberán dejar la superficie sin residuos ni humedades que puedan originar olores o proliferación microbiana.

b) Moqueta Ferial Temporal

Las moquetas feriales utilizadas para la cobertura temporal de suelos en eventos, exposiciones y ferias requerirán una gestión diferenciada, tanto durante su uso como en la fase de desmontaje.

Durante el evento:

- Se realizará una aspiración diaria o entre sesiones, garantizando la correcta presentación del espacio.
- En caso de derrames, se actuará de inmediato con productos absorbentes y detergentes neutros, evitando la formación de manchas persistentes.

Tras la finalización del evento:

- El personal de limpieza será responsable de retirar la moqueta ferial, enrollarla o hacer recortes correctamente y trasladarla a la zona designada para su almacenamiento temporal o eliminación de la misma (depende del montaje el contenedor estará en la propia sala y se bajará al muelle al centro de reciclaje o bien se bajará directamente en caso de que el volumen sea manejable)
- Las moquetas de un solo uso deberán depositarse en el contenedor de residuos moqueta habilitado específicamente para este fin.

- En caso de reutilización o moquetas retornables, la empresa adjudicataria deberá verificar su estado, realizar limpieza mecánica superficial y coordinar su retorno al proveedor.

5.1.4 Limpieza y tratamiento de vidrios

El mantenimiento y limpieza de los vidrios y cerramientos acristalados del CCIB constituye una parte esencial dentro del servicio, dado su impacto directo en la imagen, luminosidad y confort visual de los espacios. Por ello, los trabajos deberán realizarse con una planificación específica, productos adecuados y personal cualificado, garantizando la máxima transparencia y conservación de los materiales.

La limpieza de los vidrios, tanto interiores como exteriores, se efectuará mediante técnicas profesionales y productos específicos, utilizando soluciones neutras o ligeramente alcalinas, con propiedades repelentes al polvo y la humedad, que permitan mantener las superficies limpias durante más tiempo.

Métodos de aplicación:

- Empleo de agua osmotizada o desmineralizada, evitando residuos calcáreos y mejorando el acabado final.
- Uso de mojadores de microfibra, labios de goma, rasquetas y mangos telescópicos que aseguren una limpieza uniforme sin dejar marcas.
- Eliminación de restos de adhesivos, silicona o suciedad incrustada mediante rasquetas con cuchilla protegida, únicamente cuando sea necesario y sin dañar el vidrio.
- Secado final con paños de microfibra limpia y seca, evitando goteos o veladuras.

Marcos y perfiles de aluminio o acero inoxidable: Se limpiarán conjuntamente con los vidrios mediante productos neutros no abrasivos, evitando el uso de disolventes o ácidos que puedan deteriorar el acabado o la pintura. En caso de manchas persistentes, se utilizarán limpiadores específicos para aluminio anodizado o lacado.

Vidrios de Difícil Acceso:

Se considerarán vidrios de difícil acceso aquellos que, por su ubicación o altura, no puedan limpiarse mediante medios convencionales (mango telescópico, escalera, etc.).

Las empresas licitadoras deberán detallar en su Proyecto Técnico los medios y técnicas que emplearán para estas superficies, pudiendo incluir:

- Plataformas elevadoras de tijera o brazo articulado (plumas).
- Andamios móviles o torres modulares certificados.
- Técnicas de trabajo vertical con cuerdas, ejecutadas exclusivamente por personal con formación homologada en trabajos en altura (RD 2177/2004) y Recurso Preventivo.
- Sistemas de pértigas de alta presión con agua osmotizada, especialmente indicados para fachadas acristaladas de difícil acceso.

El uso de maquinaria elevadora propiedad de FIRA CCIB deberá ser solicitado con antelación suficiente y autorizado por el Departamento de logística de FIRA CCIB, garantizando el cumplimiento de las normas internas de seguridad y coordinación de actividades empresariales (plataforma CAE).

Durante la ejecución de los trabajos se deberán cumplir estrictamente las disposiciones del Real Decreto 1215/1997 sobre equipos de trabajo y del R.D. 2177/2004 relativo a los trabajos temporales en altura.

El personal deberá contar con los EPIs necesarios:

- Arnés de seguridad doble cuerda
- Casco
- Chaleco reflectante, calzado antideslizante y guantes de protección mecánica.
- Gafas protectoras en caso de proyección de productos líquidos.

La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento, revisión y certificación anual de todos los equipos y arneses utilizados, que serán de su propiedad.

El resultado de los trabajos deberá ser visualmente impecable, sin dejar residuos, marcas, manchas o huellas.

El Departamento de FM de FIRA CCIB podrá realizar auditorías de calidad periódicas, revisando tanto el estado de las superficies como el cumplimiento de las medidas de seguridad.

En consonancia con la política de sostenibilidad de FIRA CCIB, se prohíbe el uso de productos con amoníaco, disolventes clorados o siliconas. Se priorizará el empleo de soluciones ecológicas certificadas y sistemas de agua pura osmotizada, que reducen el consumo de productos químicos y residuos.

5.1.5 Limpieza y tratamiento de paredes y techos

El material más destacado en el centro son los Aceros, los cuales se encuentran en paredes, techos, escaleras mecánicas, baños. Sin embargo, también existen techos de cristal, paredes en laminado de sintético de madera y lamas metálicas.

Independientemente de la eliminación permanente de las manchas producidas sobre estas superficies, que se limpiarán a medida que se detecten, se procederá a limpiarlas con los utensilios adecuados, siendo la bayeta de microfibra y agua la forma más adecuada para desempolvar.

Se excluirá de la limpieza cualquier agente abrasivo que pudiera rayarlos u otro producto de características muy ácidas que pudiera alterar sus calidades, para suciedades grasas de difícil eliminación, se usarán detergentes también neutros pero que incorporen partículas abrasivas, sin que rayen el aluminio.

Para mantener los aceros brillantes y libre de óxido, por lo menos una vez al año se tendrán que decapar, siempre de acuerdo con la periodicidad establecida.

se realizará una limpieza más profunda de los aceros de los baños al finalizar el evento, dejándolos libres de huellas, manchas, grasa.

Los techos y paredes, cornisas, se mantendrán libres de polvo y telarañas mediante cepillos con codo y aspiradores proveídos de un mango telescópico que permita el acceso a cualquier punto.

a) Limpieza general y mantenimiento preventivo

La limpieza de estas superficies será diaria o según las necesidades del uso del espacio, atendiendo especialmente a las zonas de mayor tránsito o contacto (ascensores, escaleras, pasamanos, accesos y baños). Deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- Se eliminarán las manchas o huellas tan pronto como sean detectadas, mediante paños de microfibra ligeramente humedecidos con agua o solución jabonosa neutra (pH entre 6 y 8).
- En ningún caso se emplearán productos abrasivos, disolventes, lejías, amoníacos o ácidos que puedan deteriorar el acabado superficial o provocar corrosión.
- Para la eliminación de grasas o suciedad persistente, se podrán emplear detergentes neutros con microabrasivos no metálicos, comprobando previamente que no producen rayado.
- En elementos de altura (techos, cornisas, revestimientos verticales elevados), se utilizarán cepillos antiestáticos con codo articulado y aspiradores industriales con mango telescópico, garantizando la seguridad del operario mediante el uso de EPIs y plataformas adecuadas.

b) Mantenimiento específico de aceros inoxidables

Los aceros inoxidables, tanto pulidos como satinados, requieren un mantenimiento específico para conservar su aspecto original y evitar la aparición de óxido o manchas superficiales. Deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- Se utilizarán limpiadores específicos para acero inoxidable, sin silicona ni componentes oleosos, que respeten la capa protectora pasiva del metal.
- Para devolver el brillo y eliminar la oxidación superficial, se realizará un tratamiento de decapado o pulido fino al menos una vez al año, siguiendo la periodicidad definida en el plan anual de mantenimiento.
- Tras el decapado, se aplicará un protector antioxidante neutro que facilite la limpieza posterior y prolongue la durabilidad del acabado.
- Las superficies de acero situadas en baños y zonas de uso intensivo serán sometidas a una limpieza profunda al finalizar cada evento, asegurando su desinfección y eliminación completa de huellas, grasa y marcas de cal.

c) Mantenimiento de techos, paredes y elementos metálicos

Los techos y paredes revestidos con materiales metálicos o sintéticos deberán mantenerse libres de polvo, suciedad y telarañas. Deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- La limpieza se realizará con cepillos de cerdas suaves y aspiradores de alta eficacia (HEPA).
- Las cornisas, rejillas de ventilación y elementos ornamentales se incluirán en los ciclos de limpieza mensual o según el plan preventivo acordado.
- En techos de vidrio o paneles acristalados, se utilizará agua osmotizada y productos con propiedades repelentes de suciedad, evitando residuos o marcas.

d) Condiciones generales de ejecución

- Los trabajos deberán realizarse fuera del horario de eventos o en horarios establecidos por el responsable de limpieza de FIRA CCIB, evitando interferir en la actividad operativa.
- Todo el personal deberá respetar los protocolos de seguridad y los procedimientos de trabajo en altura, utilizando arnés, plataformas elevadoras o andamios certificados cuando sea necesario

5.1.6 Limpieza de WC'S

Los aseos del CCIB constituyen una zona crítica de limpieza, siendo uno de los espacios que más influyen en la percepción de la calidad y la imagen global del edificio. Por este motivo, su mantenimiento deberá realizarse con los más altos estándares de higiene y presentación, asegurando en todo momento la disponibilidad, el orden y la desinfección de todos los elementos que los componen.

a) Frecuencia y planificación

La limpieza de los aseos se realizará de forma continua y programada por el responsable de limpieza durante todo el evento. El servicio incluirá tanto la limpieza de mantenimiento (durante el uso) como la limpieza evento y post-evento (fuera del horario de funcionamiento o tras los eventos). El personal asignado a esta tarea deberá estar perfectamente uniformado e identificado, con formación específica en limpieza higiénico-sanitaria y manipulación de productos químicos.

b) Procedimiento de limpieza

Cada intervención comprenderá las siguientes operaciones, en el orden establecido para evitar contaminaciones cruzadas:

- Retirada de residuos y reposición de consumibles (papel higiénico, toallas de mano, jabón, ambientadores y otros accesorios).
- Limpieza y desinfección de aparatos sanitarios (inodoros, urinarios, lavabos, grifos y tapas) con productos detergentes y desinfectantes de eficacia demostrada frente a bacterias, virus y hongos. (especificados en el punto de materiales químicos).
- Aplicación de desincrustantes ácidos controlados en inodoros y urinarios para la eliminación de residuos calcáreos y minerales, asegurando su enjuague posterior.
- Limpieza de pavimentos.
- Desinfección de superficies de contacto frecuente (pomos, dispensadores, pulsadores, grifería, secadores, puertas y separadores)
- Pulido y abrillantado de elementos de acero inoxidable (grifería, dispensadores, cubre-canaletas, secadores, etc.) mediante bayetas de microfibra no abrasivas, evitando el rayado y las marcas de agua.
- Uso de ambientadores biodegradables que no enmascaren los olores, sino que actúen sobre los malos olores.

c) Productos y materiales

Todos los productos utilizados deberán cumplir con las normas de biodegradabilidad, seguridad y etiquetado CLP, y contar con fichas técnicas y de seguridad a disposición del responsable de limpieza de FIRA CCIB. Los productos y materiales utilizados deberán ser:

- Detergentes neutros, de baja alcalinidad, para la limpieza general.
- Desinfectantes bactericidas y viricidas con registro sanitario.
- Desincrustantes ácidos suaves, específicos para porcelana sanitaria.
- Bayetas y mopas de microfibra codificadas por color para diferenciar zonas (inodoro, lavabo, suelos, superficies).
- Cepillos, mopas y fregonas de uso exclusivo por aseo, evitando el traslado de material entre zonas.

El agua empleada deberá renovarse con frecuencia y los elementos como fregonas, bayetas y mopas deben estar limpias y en perfecto estado.

d) Limpieza post-evento

Tras la finalización de cada evento o al cierre diario del recinto, se efectuará una limpieza integral y desinfección completa de los aseos, incluyendo:

- Limpieza de paredes, azulejos, rejillas de ventilación y techos accesibles.
- Eliminación de restos de cal y jabón en griferías y mamparas.
- Desinfección total de inodoros y urinarios, incluyendo zonas no visibles.
- Fregado de suelos con detergentes higienizantes.
- Sustitución de ambientadores y control del correcto funcionamiento de dispensadores.

e) Estándares de calidad

El servicio deberá garantizar:

- Ausencia de olores, residuos, manchas o marcas de agua.
- Brillo visible y homogéneo en elementos de acero y porcelana.
- Eliminación de la cal del perímetro no visible de todos los wc's.
- Suministro continuo de material higiénico.
- Inspección diaria del estado de los aseos por el supervisor de limpieza.

5.1.7 Limpieza y tratamiento de fachadas (acero corten)

Las fachadas exteriores del CCIB, constituidas en gran parte por paneles de acero corten, requieren un tratamiento especializado que asegure su correcta conservación, respetando en todo momento las propiedades estéticas y técnicas de este material, cuyo barniz (pátina) superficial actúa como capa protectora natural frente a la corrosión.

El mantenimiento y limpieza de las fachadas deberá realizarse de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante del material y con los protocolos de conservación preventiva de FIRA CCIB, priorizando la protección del acabado superficial y evitando cualquier intervención que pueda alterar su capa protectora o generar deterioros.

Por la naturaleza del acero corten, no deben emplearse productos abrasivos, disolventes agresivos, detergentes ácidos, ni elementos mecánicos de fricción que puedan dañar la superficie o eliminar su oxidación natural.

a) Procedimiento general de limpieza

Las operaciones de limpieza se efectuarán con frecuencia programada y siempre bajo supervisión técnica, utilizando los siguientes procedimientos:

- Eliminación de polvo, residuos atmosféricos y manchas ligeras mediante proyección controlada de agua a baja presión o mediante paños de microfibra y agua desmineralizada.
- En casos de suciedad superficial persistente (residuos urbanos, excrementos de aves, contaminación ambiental), se aplicarán detergentes neutros o ligeramente alcalinos, específicamente formulados para superficies metálicas, diluidos según indicaciones técnicas y retirados posteriormente con abundante agua limpia.
- Secado controlado con paños o gamuzas de microfibra para evitar marcas de cal.
- Revisión posterior del estado de la superficie y anotación en el registro de mantenimiento preventivo.

b) Eliminación de grafitis y pintadas

Ante la aparición de grafitis, adhesivos o manchas de pintura, la empresa adjudicataria deberá notificar de forma inmediata la incidencia al Departamento de Facility Management de FIRA CCIB y proponer el procedimiento técnico de eliminación más adecuado, indicando los productos y medios a emplear, así como las medidas preventivas para evitar daños al acero corten.

Solo podrá actuarse tras la autorización expresa del departamento de instalaciones de FIRA CCIB, y siempre bajo los siguientes criterios:

- Empleo de decapantes neutros específicos para acero corten o disolventes biodegradables de pH controlado, libres de cloro y ácidos.
- Limpieza mecánica suave mediante cepillos de cerdas naturales o esponjas técnicas, evitando el uso de discos abrasivos o chorro de arena.
- En casos de alta adherencia, se podrá aplicar sistema de vapor controlado o microproyección húmeda, siempre con equipos de baja presión y previa validación técnica.

c) Periodicidad y control de calidad

La periodicidad mínima de las limpiezas preventivas será anual, salvo indicación contraria por parte de FIRA CCIB o cuando las condiciones meteorológicas o ambientales aconsejen una mayor frecuencia.

El resultado final deberá garantizar:

- Superficies limpias, uniformes y sin marcas visibles.
- Ausencia de residuos o manchas blanquecinas.
- Conservación íntegra del tono natural del acero corten.
- Cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad de FIRA CCIB.
-

5.1.8 Limpieza y tratamiento de rejillas de ventilación/ climatización/ y fosos exteriores

Todas las rejillas de climatización se mantendrán permanentemente libres de polvo y suciedad. La limpieza se realizará de forma metódica utilizando bayetas de microfibra ligeramente humedecidas y detergentes neutros específicos, evitando cualquier producto abrasivo o corrosivo que pueda dañar los acabados. Tras la limpieza, todas las superficies deberán secarse correctamente para evitar acumulación de humedad y proliferación de bacterias o moho.

Se prestará especial atención a las zonas de difícil acceso o donde se acumula polvo de manera habitual, como esquinas, conductos y espacios próximos a difusores y extractores. Las rejillas de los extractores serán tratadas con el mismo cuidado, asegurando que queden libres de residuos y completamente secas tras la limpieza.

a) Limpieza de fosos exteriores

Los fosos exteriores situados en la calle y accesos al edificio se limpiarán periódicamente cada 10 días, salvo que el responsable de limpieza de FIRA CCIB determine que sea necesario un vaciado o limpieza anticipada por acumulación de residuos, hojas, polvo o materiales arrastrados por la lluvia. Esta periodicidad será supervisada y controlada por el responsable de limpieza de FIRA CCIB.

Todas estas operaciones se realizarán respetando la normativa de seguridad laboral, utilizando los equipos de protección individual necesarios (guantes, mascarillas, gafas y calzado de seguridad).

5.1.9 Limpieza y tratamiento de papeleras

Todas las papeleras ubicadas en oficinas y áreas administrativas se vaciarán de manera diaria, asegurando que no se acumulen residuos que puedan generar malos olores o afectar la imagen del CCIB.

Durante los eventos, debido al mayor tránsito y uso intensivo, las papeleras se llenan con mayor rapidez. En estos casos, el personal de limpieza asignado a cada zona será responsable de inspeccionar periódicamente las papeleras y realizar su vaciado antes de que se encuentren al límite de su capacidad, utilizando los carros de reciclaje de forma discreta, evitando interferir en la actividad del centro y la experiencia de los visitantes.

En el CCIB, las papeleras destinadas a reciclaje están fabricadas en cartón reciclado, por lo que se deberán reponer los cuerpos y tapas cuando presenten deterioro o suciedad, garantizando que ninguna papeleras permanezca rota, dañada o manchada en ningún momento.

El correcto mantenimiento de las papeleras forma parte del estándar de calidad y limpieza de FIRA CCIB, y es responsabilidad de la empresa adjudicataria asegurar que todos los contenedores se mantengan en condiciones óptimas durante todo el periodo de prestación del servicio.

Las papeleras se codifican con los siguientes colores:

- **Azul:** papel y cartón.
- **Amarillo:** envases ligeros (plástico, latas y briks).
- **Verde:** vidrio.
- **Marrón:** orgánico.
- **Gris:** residuos no reciclables.

5.2 Características del servicio: Plan de limpieza

La empresa adjudicataria elaborará un **Plan Integral de Limpieza** que abarque la totalidad de las instalaciones del CCIB, siguiendo estrictamente lo establecido en el apartado 4.1 del presente Pliego. Este plan deberá estar completamente documentado y presentado para su aceptación por parte de FIRA CCIB, como fecha límite, antes de finalizar el primer trimestre desde el inicio de la prestación del servicio.

El Plan de Limpieza deberá incluir, además de las tareas habituales, un programa de conservación y mejora continua de las superficies y espacios, detallando métodos, productos y frecuencias de limpieza específicas para cada tipo de pavimento, mobiliario, equipamiento y área del centro y, en definitiva, lo especificado en el apartado 8.1.1. del presente Pliego. Deberán incluir procedimientos innovadores o sostenibles, que garanticen la durabilidad de los materiales y la eficiencia ambiental del servicio.

El plan será objeto de revisión continua por parte de la empresa adjudicataria, bajo la supervisión y validación del responsable de limpieza de FIRA CCIB, de manera que cualquier ajuste, mejora o modificación quede documentado y previamente aprobado. Ningún cambio en los procedimientos o productos de limpieza podrá implementarse sin notificación y aceptación expresa del responsable de limpieza de FIRA CCIB.

Todo el personal de limpieza, tanto del equipo fijo como del equipo de eventos, deberá conocer a la perfección el Plan de Limpieza del CCIB y cumplirlo de manera estricta. Esto incluye la correcta aplicación de métodos, productos y frecuencias indicadas, así como el respeto por los estándares de calidad, higiene, seguridad y conservación de materiales establecidos por el centro.

La empresa adjudicataria será responsable de garantizar que cada trabajador reciba la formación necesaria sobre el plan, comprendiendo sus obligaciones y la importancia de mantener los estándares de limpieza y conservación en todas las áreas del CCIB.

5.3 Características del Servicio: Frecuencias de Limpieza

Se adjunta, como **ANEXO I** del presente pliego la relación de tareas a realizar por el equipo fijo.

El Plan de Frecuencias de Limpieza incluirá, como mínimo, la siguiente distribución de tareas:

- Tareas diarias: Limpieza y desinfección de zonas comunes, aseos, accesos, vestíbulos, oficinas operativas, escaleras, ascensores, pasillos y puntos de alto tránsito.
- Tareas semanales: Limpieza de elementos verticales, mobiliario no operativo, cristales interiores accesibles, rejillas de ventilación, luminarias bajas y zonas técnicas de paso restringido.
- Tareas quincenales: Revisión profunda de pavimentos, abrillantado de suelos, limpieza de zonas perimetrales, rodapiés y mobiliario auxiliar.
- Tareas mensuales: Limpieza de cristales de media altura, marcos de puertas, persianas, mamparas, mobiliario de uso no frecuente y elementos decorativos.
- Tareas trimestrales o estacionales: Limpieza de techos accesibles, luminarias altas, muros, fachadas interiores, conductos visibles y zonas exteriores de acceso restringido.

Las tareas y frecuencias podrán adaptarse en función de la tipología de evento, ocupación del edificio o necesidades operativas, previa validación del responsable de limpieza de FIRA CCIB.

El control de la ejecución del servicio será diario y totalmente digitalizado, a través del programa GMAO. El personal operativo deberá cumplimentar las hojas de servicio y partes de trabajo conforme vaya realizando las tareas y no al final.

En caso de que haya alguna incidencia o tarea sin realizar deberá dejarlo por escrito en sus partes.

El Plan de Frecuencias será revisado y actualizado trimestralmente, adaptándose a las variaciones de uso de las instalaciones o a los cambios en el calendario de eventos de FIRA CCIB.

Cualquier modificación relevante deberá ser comunicada por escrito y aprobada por el responsable del Departamento de Limpieza de FIRA CCIB.

Asimismo, el responsable de limpieza de la empresa adjudicataria, y en su ausencia el encargado, deberá garantizar el cumplimiento estricto de dichas frecuencias y reportar cualquier desviación, proponiendo medidas correctoras inmediatas en caso de incumplimiento o incidencia operativa.

5.3.1 Periodos de vacaciones

Durante los periodos de menor actividad en el CCIB (principalmente verano y Navidad) la empresa adjudicataria deberá ajustar la planificación del servicio en coordinación con el responsable de Limpieza de FIRA CCIB.

En estas fechas, el responsable del servicio de FIRA CCIB podrá asignar tareas específicas y complementarias al equipo de limpieza, adaptadas a las necesidades operativas del centro y en función de la previsión de obras, mantenimientos o actuaciones programadas por el Departamento de Instalaciones de FIRA CCIB.

Estas tareas podrán incluir, entre otras:

- Refuerzo de limpiezas en zonas técnicas o de acceso restringido.
- Apoyo en limpiezas derivadas de obras o reformas parciales.
- Intervenciones puntuales en zonas no operativas durante el año.
- Revisión, reposición o acondicionamiento de materiales y equipamientos de limpieza.
- Preparación de espacios para la reanudación de la actividad ordinaria.

La programación de estas actuaciones será comunicada con suficiente antelación por el responsable de Limpieza de FIRA CCIB, de modo que la empresa adjudicataria pueda planificar adecuadamente los recursos humanos y materiales necesarios.

Asimismo, cualquier modificación en la estructura habitual de trabajo durante estos periodos deberá ser documentada y validada por el responsable de Limpieza de FIRA CCIB, asegurando que el servicio mantiene los estándares de calidad y continuidad exigidos por el contrato.

La empresa adjudicataria deberá proponer limpiezas extras, es decir deberá ser proactiva, proponiéndonos trabajos de mejora, tecnología innovadora, etc. En este sentido, es trabajo de la empresa adjudicataria presentar ante FIRA CCIB presupuestos de dichos trabajos extras durante todo el año. La aceptación de estos presupuestos lo determinará el responsable de limpieza de FIRA CCIB.

Una vez aceptado el presupuesto, es tarea del responsable de limpieza de la empresa adjudicataria ponerse de acuerdo con el responsable de limpieza de FIRA CCIB y organizar el servicio.

CLÁUSULA 6. EFICIENCIA ENERGÉTICA Y USO RESPONSABLE DE RECURSOS

FIRA CCIB facilitará a la empresa adjudicataria los suministros necesarios de agua, electricidad y alumbrado indispensables para el correcto desarrollo de las tareas de limpieza en las instalaciones.

No obstante, la empresa adjudicataria deberá garantizar un uso eficiente y responsable de dichos recursos, contribuyendo activamente a los objetivos de sostenibilidad ambiental y ahorro energético establecidos por FIRACCIB. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá cumplir, como mínimo, las siguientes directrices:

- **Apagado de alumbrado y equipos eléctricos:** el personal de limpieza deberá apagar las luces, maquinaria o cualquier equipo eléctrico una vez finalizadas sus tareas en cada zona. En el caso de los servicios de limpieza nocturna de eventos, se priorizará la limpieza por plantas o sectores, asegurando que, al concluir los trabajos en una planta, se apague toda la iluminación antes de pasar a la siguiente, optimizando así el consumo energético.
- **Consumo responsable de agua:** El uso del agua deberá limitarse estrictamente a lo necesario para la ejecución de las tareas. Queda expresamente prohibido dejar grifos, vertederos o duchas abiertos sin supervisión. Las descargas de los inodoros deberán realizarse únicamente cuando sea imprescindible, evitando un uso innecesario.
- **Productos y maquinaria eficientes:** La empresa adjudicataria procurará el uso de maquinaria de limpieza de bajo consumo energético, así como productos de limpieza ecológicos, biodegradables y con etiquetado ambiental certificado, minimizando el impacto sobre el entorno y sobre las superficies tratadas.
- **Gestión ambiental y control de incidencias:** Cualquier anomalía técnica o mal funcionamiento en instalaciones eléctricas, grifería, sistemas de climatización o alumbrado deberá ser notificada de inmediato al responsable de limpieza de FIRA CCIB o al personal técnico de mantenimiento.
- **Formación y sensibilización del personal:** La empresa adjudicataria deberá garantizar que todo el personal de limpieza reciba formación básica en buenas prácticas ambientales, fomentando la responsabilidad individual en el uso de recursos y la correcta segregación de residuos durante sus labores.

Asimismo, FIRA CCIB se reserva el derecho de auditar el cumplimiento de estas medidas mediante controles periódicos y de requerir a la empresa adjudicataria la implantación de acciones correctivas si se detectan desviaciones en el uso racional de los recursos.

CLÁUSULA 7. RECURSOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria deberá disponer, asumiendo su coste, de todos los recursos técnicos necesarios para el buen desarrollo de su actividad en el CCIB. En particular, deberá disponer, como mínimo, de los siguientes elementos:

- Mínimo de 5 Walkies Talkies (con auricular y micrófono, cargadores verticales y doble batería) configurados a la frecuencia del CCIB.
- 5 líneas de teléfonos móviles smartphone.
- 4 equipos PC completos.
- 1 fotocopidora, impresión a color y DIN3.
- 1 control de accesos (huella digital personal, para control horaria).
- Material administrativo necesario, papel, bolígrafos, cartuchos de tinta.
- Mínimo 4 Tablets para visualización de planos para el montaje on-site.

En el caso de que la empresa no disponga de algún aparato, medio o máquina en especial, tendrá que prever el alquiler a su cargo. En ciertas ocasiones y dada la magnitud del evento, el responsable del departamento de limpieza de FIRA CCIB dará las instrucciones con tiempo necesario, de la cantidad de walkies que se debe disponer una vez estudiada la logística. La empresa adjudicataria deberá comprar/alquilar este material asegurándose que es compatible con las instalaciones, y deberán permanecer en el CCIB para que se puedan recargar y así otorgar a los diferentes turnos.

El adjudicatario dispondrá de los medios de telefonía estándar y móvil necesarios para que responsable limpieza, encargados, supervisores, administración y limpiadores de la empresa adjudicataria se comuniquen ininterrumpidamente durante el cumplimiento de horas de servicio dentro de las instalaciones del CCIB.

Además, deberá proveer a los encargados de turno de un único número teléfono móvil, que ellos mismos compartirán entre los distintos turnos (mañana, tarde y noche). De esta forma, se pondrá a disposición del personal de FIRA CCIB un número de teléfono al cual recurrir en caso de necesidad con contacto directo con el encargado de turno, siempre y cuando dicha comunicación no se posible mediante Walkie. El teléfono deberá ser un smartphone.

CLÁUSULA 8. CESIÓN DE ESPACIOS

Con el fin de garantizar el correcto desarrollo de los trabajos contemplados en el presente pliego, FIRA CCIB cederá a la empresa adjudicataria determinados espacios dentro del recinto, destinados al almacenamiento, gestión, coordinación y descanso del personal de limpieza.

Estos espacios se definen a continuación y estarán sujetos a inspección y auditoría en cualquier momento por parte del responsable de limpieza de FIRA CCIB.

Será obligación de la empresa adjudicataria mantenerlos en perfecto estado de orden, limpieza, conservación y seguridad, garantizando que su uso se destine exclusivamente a las actividades propias del servicio contratado.

- a) Almacén Central de Limpieza:** espacio principal destinado a la custodia, almacenamiento y mantenimiento de maquinaria, equipos, útiles y productos químicos necesarios para el desarrollo del servicio.

En esta área también se realizará la gestión de stocks, la entrega y recogida de materiales, el cambio de turno del personal, así como la coordinación diaria del servicio por parte de los encargados y supervisores. El almacén deberá mantenerse en condiciones óptimas de orden, ventilación y seguridad, con todos los productos correctamente etiquetados y almacenados.

- b) **Oficina Administrativa:** espacio de trabajo destinado al personal administrativo y de coordinación de la empresa adjudicataria. En esta oficina se ubicarán los equipos informáticos y de comunicación necesarios para la gestión del servicio (ordenadores, impresoras, sistemas de control de presencia, etc.). Asimismo, se custodiarán en este espacio los *walkies*, teléfonos móviles corporativos, mandos de maquinaria, debidamente inventariados y controlados mediante registro interno. El acceso estará restringido al personal autorizado y bajo la supervisión del responsable de limpieza de FIRA CCIB.

- c) **Cuarto de Lavadora / Secadora:** espacio destinado a la limpieza, secado y almacenamiento del material textil empleado en el servicio (bayetas, mopas, trapos, fregonas, etc.) y a la custodia de carros de reciclaje.

Este cuarto deberá mantenerse aireado, ordenado y libre de humedad, y contará con una lavadora y secadora industrial en correcto estado de funcionamiento, a cargo de la empresa adjudicataria, así como con estanterías y tendederos para la disposición del material limpio.

Al lado de dicho cuarto, la empresa adjudicataria dispondrá de otro almacén de avituallamiento de carros grandes, propiedad de FIRA CCIB. La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de la limpieza y mantenimiento de estos.

La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de estos equipos, informando a FIRA CCIB de cualquier avería o incidencia.

- d) **Offices:** las zonas de *office* distribuidas por el edificio se destinarán a operaciones de vaciado de cubos, aclarado de útiles y gestión de residuos durante el servicio.

Una parte de estos *office* son pequeños espacios de almacenaje del material más usado (papel higiénico, productos químicos, etc.)

La empresa adjudicataria deberá garantizar que estos espacios se mantengan limpios, desinfectados y libres de residuos acumulados, respetando en todo momento las normas de segregación y reciclaje establecidas por FIRA CCIB.

- e) **Vestuario Compartido:** el personal de limpieza dispondrá de vestuarios compartidos con taquillas individuales, debidamente identificadas, donde podrán guardar sus pertenencias personales y uniformes.

Estos espacios deberán mantenerse ordenados, ventilados y en condiciones higiénicas adecuadas. La empresa adjudicataria será responsable de velar por el correcto uso y conservación del mobiliario y equipamiento existente.

- f) **Comedor Compartido:** el personal de limpieza podrá hacer uso del comedor del personal del FIRA CCIB, respetando los horarios, normas internas de uso y convivencia. Será obligación de la empresa adjudicataria fomentar el buen comportamiento, orden y limpieza en dicho espacio, asegurando que los trabajadores mantengan la imagen y valores acordes con el nivel de exigencia del centro.

- g) **Custodia de Llaves y Accesos:** Todas las llaves, tarjetas o mandos que permitan el acceso a dependencias, armarios técnicos o maquinaria pertenecientes a la empresa adjudicataria deberán

estar depositados en el Puesto Permanente de Seguridad (PPS). La entrega y recogida de dichas llaves se registrará obligatoriamente en el control de seguridad, con el fin de garantizar la trazabilidad de los accesos.

El personal fijo asignado a FIRA CCIB por parte de la empresa adjudicataria (incluyendo responsables, encargados, supervisores y cualquier otra figura de coordinación) dispondrá de un dispositivo Dorlet o sistema de credenciales equivalente, que permita el acceso únicamente a las áreas necesarias para el desempeño de sus funciones.

La asignación de permisos de acceso será:

- Solicitada por la empresa adjudicataria, indicando la justificación operativa y el perfil del trabajador.
- Evaluada y aprobada exclusivamente por el responsable de Facility Management (FM) de FIRA CCIB y por el director de Seguridad de FIRA CCIB, quienes determinarán los niveles de acceso, restricciones, horarios autorizados y posibles limitaciones.
- Registrada y controlada por el Puesto Permanente de Seguridad (PPS), que mantendrá el inventario actualizado de tarjetas, Dorlets y autorizaciones activas.

El personal autorizado deberá:

- Utilizar su dispositivo de acceso de forma individual, responsable e intransferible.
- Notificar de inmediato cualquier pérdida, robo o incidencia relacionada con su credencial.
- Cumplir estrictamente las normas de seguridad, confidencialidad y circulación interna establecidas por FIRA CCIB.

El incumplimiento de estas normas podrá derivar en la retirada temporal o definitiva del acceso, así como en las acciones correctivas o sanciones que considere oportunas FIRA CCIB.

CLÁUSULA 9. CRITERIOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

El presente apartado establece el sistema de control y evaluación del servicio de limpieza prestado por la empresa adjudicataria. Su objetivo es garantizar la calidad, fiabilidad, continuidad y mejora constante del servicio, así como disponer de criterios objetivos que permitan valorar el cumplimiento contractual.

El sistema se basa en:

- Indicadores de rendimiento (KPI's).
- Acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Penalizaciones asociadas al incumplimiento.
- Obligación de emisión de informes periódicos.
- Revisión continua del servicio junto al equipo de FIRA CCIB.

El análisis se efectuará mensualmente, aplicando las penalizaciones correspondientes en caso de incumplimiento.

Para cada KPI se establece un valor, que determina el valor económico de la penalización asociada al incumplimiento. Cada incumplimiento sumará el importe correspondiente según la siguiente tabla:

Penalizaciones por incumplimiento de KPI's según su valor				
5	4	3	2	1
1.000 €	800€	600€	400€	200€

La suma total de penalizaciones aplicadas en un mismo mes no podrá superar el 10% del importe mensual certificado (cuota del servicio fijo mensual + facturación por eventos).

9.1 Informes

Para la medición del servicio el ADJUDICATARIO tendrá la obligación de enviar los informes definidos y establecidos en tiempo y forma. Los informes que deberá realizar serán los siguientes:

9.1.1 Plan de limpieza

Tal y como se dispone en el apartado 4.2 del presente Pliego, en un plazo máximo de tres meses desde el inicio de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria presentará el Plan de Limpieza Integral del CCIB, que incluirá:

- Inventario detallado de todas las superficies, materiales y espacios.
- Métodos y protocolos de limpieza por tipo de superficie.
- Frecuencias operativas detalladas.
- Planes de conservación y mantenimiento preventivo.
- Equipos, maquinaria y sistemas tecnológicos que se emplearán.
- Control de productos químicos e indicación de compatibilidades.
- Procesos de seguridad laboral e interacción con otros servicios.
- Plan de formación anual del personal.

La ausencia de este documento en el plazo establecido impedirá al contratista reclamar daños derivados del uso inadecuado de maquinaria, técnicas, químicos o metodologías. El documento deberá ser revisado y validado por FIRA CCIB.

9.1.2 Informe mensual

La empresa adjudicataria enviará entre los días 1 y 5 de cada mes, un informe mensual, que se analizará en la reunión mensual con el Departamento de Facility Management de FIRA CCIB. Dicho informe deberá ser:

- Claro
- No repetitivo
- Centrado en KPIs e incidencias relevantes
- Con información operativa precisa

El contenido mínimo será:

1. Cumplimiento de KPIs del mes
2. Incidencias operativas (por tipología)
3. Análisis de causas

4. Tiempos de respuesta y resolución
5. Acciones correctivas realizadas
6. Propuestas de mejora para evitar recurrencias
7. Seguimiento de maquinaria (estado, averías, tiempos de reparación)
8. Registro de formación impartida al personal
9. Informe de consumos (químicos, bolsas, papel y dispensadores)
10. Revisión del plan de limpieza (ajustes o cambios)
11. Gestión de residuos (cumplimiento del Programa de FIRA CCIB)

9.1.3 Informe anual

A lo largo de cada año de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá elaborar y entregar a FIRA CCIB un Informe Anual de Gestión del Servicio de Limpieza, documento que tendrá carácter obligatorio y que deberá ser remitido durante el primer trimestre del año siguiente al que hace referencia.

Este informe constituirá una herramienta esencial para la evaluación del desempeño global del servicio e incluirá, como mínimo, los siguientes apartados:

Evaluación del Plan de Limpieza

- Grado de cumplimiento del Plan de Limpieza aprobado y sus actualizaciones.
- Resultados obtenidos en cada tipología de espacio (zonas comunes, salas, áreas técnicas, sanitarios, zonas exteriores, muelles, etc.).
- Registro de adaptaciones o modificaciones operativas implementadas durante el año y su justificación.

Seguimiento de Rutas de Trabajo

- Informe consolidado de la ejecución de las rutas.
- Incidencias detectadas y medidas correctivas aplicadas.
- Absentismos, horarios, etc.

Actuaciones Extraordinarias

- Detalle de limpiezas de fondo, actuaciones técnicas específicas, intervenciones complejas y servicios no programados solicitados por FIRA CCIB.
- Presupuestos extraordinarios asociados, acompañados de reportaje fotográfico.
- Evaluación del impacto de estas actuaciones en la conservación de las instalaciones.

Recursos Humanos

- Relación actualizada del personal adscrito al servicio fijo y al servicio de eventos.
- Formación impartida durante el periodo, incluyendo contenidos, horas, fechas y certificados acreditativos.
- Informe de rotación, absentismo, incidencias disciplinarias y medidas adoptadas para la mejora del clima laboral y la fidelización.

Recursos Materiales

- Inventario actualizado de maquinaria y equipamiento adscrito al contrato.
- Actuaciones de mantenimiento, revisiones técnicas, reparaciones y sustituciones realizadas.
- Propuestas de renovación o incorporación de nuevas tecnologías orientadas a la eficiencia y sostenibilidad.

Indicadores de Calidad (KPIs)

- Análisis anual consolidado del cumplimiento de KPIs y niveles de servicio (SLAs)
- Tendencias, desviaciones, mejoras y propuestas para corregir o potenciar los resultados.
- Resumen de penalizaciones aplicadas, si las hubiera.

Gestión Medioambiental

- Seguimiento del programa de gestión de residuos de FIRA CCIB.
- Propuestas de mejora para aumentar el reciclaje y minimizar la huella ambiental.
- Medidas de eficiencia energética aplicadas en los procesos de limpieza.

Propuesta de Mejoras y Plan de Implantación

El informe incluirá un Plan de Mejora Continua, con:

- Acciones propuestas para optimizar el servicio durante el año siguiente.
- Justificación técnica y operativa.
- Calendario de implantación.
- Propuesta de recursos necesarios.

Conformidad y Presentación

El Informe Anual deberá entregarse en formato digital editable y PDF, acompañado de toda la documentación complementaria necesaria (reportajes fotográficos, certificaciones, estadísticas, inventarios, etc.).

Su presentación será objeto de una reunión formal de revisión con el Departamento de FM de FIRA CCIB, donde se validarán los resultados y se acordarán las acciones a implementar para el siguiente ejercicio.

9.2 Indicadores de rendimiento (KPI) y acuerdos de nivel del servicio (SLA)

9.2.1 Generales

KPI'S GENERALES						
Tipo indicador	ID indicador	Descripción	cálculo	SLA	Peso	criterio medición
cumplimiento	KPIG1	Ausencia injustificada a reuniones	Reunión realizada/reunión prevista	100%	2	Mensual
cumplimiento	KPIG2	Entrega informe mensual	Entrega antes del día 5 de cada mes	0	5	Mensual
calidad	KPIG3	correcta uniformidad	N.º de veces que limpiador no lleva uniforme en perfecto estado	<3	2	Mensual
cumplimiento	KPIG4	cumplimiento en la formación de personal	Cursos realizados según planificación presentada y aprobada por FIRA CCIB	>=98%	3	Mensual
calidad	KPIG5	quejas formales del servicio por otros departamentos y/o clientes	Mails formales enviados por departamentos internos del CCIB y/o clientes	0	4	Mensual
cumplimiento	KPIG6	llamadas atendidas fuera del horario presencial del supervisor	Número de llamadas de teléfono No atendidas	0	4	Mensual
cumplimiento	KPIG7	uso instalaciones	Uso correcto de productos específicos para cada tipo de material	0	4	evento
cumplimiento	KPIG8	cumplimiento de etiquetaje de envases, fichas técnicas y de seguridad	N.º de veces que se no se encuentran fichas y/o etiquetas de alguno de los químicos utilizados	0	3	Mensual

KPI'S GENERALES						
Tipo indicador	ID indicador	Descripción	cálculo	SLA	Peso	criterio medición
cumplimiento	KPIG9	cumplimiento PRL	Número de veces que se notifica incumplimiento grave de PRL por responsable PRL de FIRA CCIB	0	5	Mensual
cumplimiento	KPIG10	Envío documentación dispositivos	No cumplir con los plazos fijados en el envío de la documentación relacionada con la operativa	0	4	Mensual
cumplimiento	KPIG11	Incumplimiento en las peticiones/necesidades de limpieza	Número de peticiones solicitadas por el responsable de limpieza del CCIB no atendidas	0	5	Mensual
calidad	KPIG12	Perfecto estado de Carros y material	Correcta presentación de carros y material de limpieza	0	1	evento
cumplimiento	KPIF13	Daños materiales productos inadecuados	Todos aquellos deperfeitos que provengan del mal uso de productos quimicos	0	3	Mensual
cumplimiento	KPIF14	sustitución personal	proveer descubiertos en menos de 3 horas	0	2	Mensual
cumplimiento	KPIF15	productos no aprobados por CCIB	prohibido usar productos domesticos	0	4	Mensual
cumplimiento	KPIE16	Cumplimiento del programa de gestión de residuos de CCIB	N.º de veces que el responsable de limpieza CCIB encuentra anomalías cometidas por el equipo de limpieza	<3	3	Mensual

9.2.2 Del servicio de limpieza fijo:

KPIs Limpieza zonas comunes (personal fijo)						
Tipo indicador	ID indicador	Descripción	cálculo	SLA	Peso	criterio medición
cumplimiento	KPIF1	Cumplimiento en la realización de la ruta de trabajo	N.º de veces injustificado que especialista o limpiadora no termina su trabajo según su hoja diaria	<2	5	Mensual
cumplimiento	KPIF2	Comunicación de cambios en la ruta de trabajo	N.º de veces que se cambian trabajos de ruta sin previa comunicación al responsable de limpieza del CCIB	<2	3	Mensual

8.2.3 Del servicio de limpieza en Evento:

KPI'S Limpieza Evento						
Tipo indicador	ID indicador	Descripción	cálculo	SLA	Peso	criterio medición
cumplimiento	KPIE1	Cumplimiento en la entrega de horarios	número de veces que los horarios no son enviados a tiempo (4 días antes del inicio del montaje de cada evento max.)	0	4	Evento
cumplimiento	KPIE2	Faltas consumibles	número de veces que falta un consumible del tipo que sea durante un evento	0	5	Evento
cumplimiento	KPIE3	Incumplimiento en la reparación de maquinaria técnica (rotativas, fregadoras, escalator, etc.)	N.º de veces que se superan el tiempo de resolución de averías/incidencias establecido en 24h.	<2	5	Mensual
calidad	KPIE4	Incumplimiento en los tiempos de limpieza	Tareas esepcificas no desarrolladas a tiempo para todas las fases del evento	0	5	Evento
calidad	KPIE5	Personal de limpieza para evento	N.º de ausencias de personal previsto en horario entregado por evento	< 5%	4	Evento
cumplimiento	KPIE6	Cumplimiento en los tiempos de reposición de personal ausente por evento	N.º de veces que se supera el tiempo de reposición de 1 componente de limpieza ausente en 3h	<3	3	Evento

CLÁUSULA 10. CONTENIDO DEL SOBRE DIGITAL B (OFERTA TÉCNICA)

La oferta técnica incluida en el Sobre Digital B, que será valorada de acuerdo con los criterios de valoración que constan en **ANEXO I.C.** del Pliego de Condiciones Administrativas, deberá tener el contenido siguiente:

1. Parte general del Servicio:

- Modelo de relación, gestión y coordinación:
 - Organización general y roles clave en la prestación del servicio.
 - Interlocución y coordinación global con FIRA CCIB.
- Recursos materiales y tecnológicos generales:
 - Inventario de maquinaria, herramientas y materiales.
 - Productos consumibles y certificaciones ecológicas.
 - Soluciones tecnológicas y digitalización del servicio.
- Disponer de un sistema de gestión de calidad

2. Parte específica de cada bloque de servicio:

- Bloque 1 – Limpieza fija:
 - Organización y recursos asignados.
 - Procedimientos operativos.
- Bloque 2 – Limpieza de evento:
 - Organización y recursos asignados.
 - Procedimientos operativos.

3. Criterios de sostenibilidad:

- Disponer de una Política o estrategia de sostenibilidad implantada.
- Disponer de un sistema de gestión ambiental certificado o propio.
- Disponer de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Presentación de medidas adicionales de inclusión social, igualdad o conciliación laboral.
- Presentación de certificación o política detallada de compras sostenibles o responsables.
- Contratación de suministro eléctrico con Garantía de Origen Renovable 100%
- Presentación de medidas de reducción de huella de carbono
- Participación en proyectos de economía circular o colaboración con entidades sociales.

4. Mejoras:

- Introducción de Robótica en el servicio (Robot fregado y/o aspiración autónoma)
- Uso de materiales reciclados alineados con los objetivos medioambientales de FIRA CCIB y de las políticas europeas de valorización de residuos.

5. Plan de implantación del servicio

Con el objetivo de garantizar un servicio de limpieza excelente, adaptado al nivel de calidad de FIRA CCIB, se identifican los siguientes puntos de mejora objeto de valoración en el presente procedimiento. Estas mejoras buscan optimizar el funcionamiento diario del servicio, así como la productividad del equipo y asegurar un modelo de prestación basado en la mejora continua.