

DOCUMENTO III: Términos de referencia

“Servicio de limpieza de las instalaciones y oficinas de la Organización Mundial del Turismo”

1. ANTECEDENTES

La Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Su fin, como principal organización internacional en el ámbito turístico, es abogar por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.

2. OBJETO DE LA LICITACIÓN

El objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio integral de limpieza profesional para las instalaciones del edificio Sede de ONU Turismo en Paseo de la Castellana 99, Edificio B, garantizando el mantenimiento de las condiciones óptimas de higiene, salubridad y presentación en todas las áreas del edificio.

La empresa adjudicataria tendrá que realizar todas las tareas necesarias para que el edificio mantenga un estado de limpieza óptimo en todas las áreas. Las instalaciones se componen de zonas comunes, escaleras, vestíbulos, aseos, oficinas, pasillos, aparcamientos cubiertos, cubiertas / terrazas, suelos, paramentos, mobiliario, cristales, electrodomésticos, salas de reuniones, cocinas, vestuarios, paneles solares, jardinería, acceso exterior (escaleras y pasillo circundante), papeleras, etc.

La empresa adjudicataria será responsable de proporcionar todo el personal, equipamiento, maquinaria, productos de limpieza y materiales necesarios para la correcta ejecución de los servicios descritos en el presente documento.

Las instalaciones de ONU Turismo cuentan con una superficie aproximada de 8.300m² distribuidos en 5 plantas: sótano, semisótano, planta baja y 2 plantas, además de terraza y cubierta.

Las empresas interesadas deberán visitar de manera obligatoria las instalaciones de ONU Turismo a fin de conocer las características del edificio para preparar adecuadamente su oferta para esta licitación.

3. TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

1. Despachos y salas de reuniones. Desempolvado y abrillantado de todo el mobiliario existente, (mesas, sillas, sillones, archivadores, armarios, librerías, etc.). Vaciado de papeleras, repasándolas con paño húmedo y secado posterior. Limpieza de enseres o vajilla si la hubiera (cafeteras, tazas, vasos, etc.).
2. Pasillos y escaleras. Barrido y fregado de peldaños y rellanos y desempolvado de pasamanos.
3. Aseos. Deberán realizarse las tareas de barrido, fregado, limpieza de papeleras, sanitarios, escobillas, espejos y reposición del material higiénico necesario, jabón y papel secamanos, así como los plásticos en las papeleras.
4. Alicatado de aseos. Fregado de estos.
5. Metales dorados / plateados. Bayeteado de los mismos y bruñido con limpiametales.

6. Ascensores. Aspirado del piso, desempolvado del interior de la cabina, abrillantado, lavado y secado de interior incluso espejos y repaso de puertas por ambos lados.
7. Cristales de despachos, puertas principales, espejos, paramentos de cristal. Limpieza y repaso de huellas.
8. Pavimentos en general. Limpieza de todos los suelos de oficinas e instalaciones, mediante fregado húmedo, con mopa húmeda, barrido o aspirado según requiera cada tipo de superficie.
9. Elementos auxiliares. Desempolvado de puertas, cuadros, extintores, BIEs, interruptores y otros elementos en paramentos, etc.
10. Cristales exteriores. Lavado y secado de cristales y cercos (si los hubiera) por la fachada mediante grúa que deberá contratar / aportar la propia empresa adjudicataria. Alféizares exteriores. Barandillas exteriores. Periodicidad trimestral.
11. Terraza. Limpieza de mesas, sofás, sillas o cualquier otro mobiliario, retirada de residuos y vaciado de papeleras y ceniceros en todos los espacios.
12. Limpieza de persianas, estores, puntos de luz, señalética, paneles de madera, techos y paredes.
13. Papel y cartón usado en despachos, zonas comunes y papeleras. Vaciado en los contenedores de papel y cartón para reciclar en los contenedores instalados en el sótano o semisótano.
14. Limpieza con tratamientos específicos para materiales sensibles evitando cualquier intervención que pueda afectar a su funcionamiento: audiovisuales, racks, sensores, etc.
15. Aparcamientos subterráneos. Limpieza en general del aparcamiento (suelos, paredes y luminarias), se requiere fregado mecánico. Periodicidad trimestral.
16. Aparcamiento exterior. Una vez a la semana.
17. Sala de máquinas y almacén. Fregado de suelos y azulejos.
18. Cocina y office. Limpieza diaria de frente de armarios, encimeras, mesas, microondas, vajilla, enseres, suelos, paredes, etc. Vaciado de papeleras y limpieza de las mismas. Y mensualmente de armarios altos y bajos.
19. Zona de descanso / comedor. Fregado diario de suelos, limpieza diaria de mobiliario, electrodomésticos y almacén. Limpieza de la sala de lactancia con productos apropiados.
20. Limpieza semanal de los frigoríficos, retirando los restos de comida.
21. Salas de reuniones. Colocación y retirada de todo el menaje, al igual que en comidas y cócteles retirada de toda la vajilla para su lavado. Retirada de material de oficina si lo hubiera y colocación en espacios designados.
22. Aceras de todo el perímetro y pasadizo exterior. Barrido y limpieza diaria, incluso periodo de nevadas.
23. Pintadas: Eliminación y erradicación.
24. Limpieza de celosías y ventanas descansillos de escaleras.
25. Señalización de zonas resbaladizas.
26. Limpieza en general de cuarto de reactancias, cuarto de patinillo y almacenes y archivos.
27. Fregado de mármol y aluminio de fachada a nivel de calle y pasadizo.
28. Limpieza de elementos de iluminación, lámparas, plafones, decoración, obras de arte, cuadros, etc.
29. Revisión y mantenimiento del auditorio / sala plenaria y cabinas de traducción tras reuniones. Mesas, sillas, suelos, vajilla, comida, vaciado de papeleras, etc.
30. El personal de la tarde sacará los cubos de basura al espacio habilitado para tal fin en la vía pública. El personal de la mañana los recogerá al empezar el turno.
31. Limpieza semanal de los cubos de basura proporcionados por el ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar los medios técnicos y de seguridad necesarios para la realización de estos trabajos, incluyendo maquinaria o plataformas elevadoras cuando sea necesario.

El anexo I establece la frecuencia de cada una de las tareas a realizar.

4. NECESIDADES DEL SERVICIO

1. El horario del personal de limpieza será en turno de tarde /noche (a partir de las 17:00) excepto la/s persona / s que esté en el horario de trabajo del edificio.
2. La empresa adjudicataria deberá asignar al menos un empleado que se encuentre en el edificio durante el horario laboral de la Organización (8.00 a 17.00) con el fin de atender necesidades operativas diarias, mantener el edificio, el perfecto estado de los aseos (limpieza, papel y jabón), las

salas de reuniones antes y después de las reuniones, menaje, vajilla, electrodomésticos, vaciado de papeleras parciales, etc. en perfecto estado así como asistir cualquier imprevisto que ocurrido a lo largo del día. Esta persona podrá realizar tareas de limpieza “especiales” durante los períodos en los que no desarrollen las normales funciones propias de su puesto como por ejemplo mantener cuadros, obras de arte, marcos de cuadros, lámparas, etc. libres de polvo de manera que la limpieza sea semanal de todos los objetos.

3. Desarrollo por parte de la empresa adjudicataria de protocolos de inspección y KPIs (métricas de calidad) firmadas a diario por el empleado que desarrolle cada función.
4. Productos de limpieza y consumibles incluidos: han de ser de gama alta, sostenibles, no abrasivos, inodoros, etc. (bolsas de basura acordes a las medidas de las papeleras, cubos de basura, etc. jabones de los office, etc.) y acordes a cada tipo de superficie. Prohibidos los productos inflamables.
5. Reunión trimestral con el responsable de la empresa adjudicataria para revisar el cumplimiento de los trabajos a realizar siguiendo los registros del punto 3.
6. La empresa adjudicataria deberá proveer a ONU Turismo la siguiente información: número de trabajadores destinados y horarios, maquinaria incluida en el servicio, tiempos estimados por tarea diaria, semanal, mensual o trimestral, plan de cobertura de bajas / vacaciones / usencias, formación de los trabajadores en limpieza técnica, designación de un responsable de los trabajadores en el edificio.

5. MEJORAS

1. Presupuestos y disponibilidad en 48 horas para eventos especiales, montajes, días de gran afluencia, guardarrope, precio cerrado de hora extraordinaria, refuerzos de personal.
2. Se valorará la opción de gestión de residuos espaciales tales como tóner, baterías, fluorescentes, bombillas, etc.
3. Se valorará la uniformidad del personal con colores corporativos y la inclusión del logo de ONU Turismo en el mismo.

6. CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS

1. La empresa adjudicataria estará obligada a seguir la legislación española vigente en términos de subrogación del personal de la adjudicataria anterior.
2. La empresa adjudicataria sustituirá al personal de limpieza que tenga tres advertencias formales por parte del responsable de mantenimiento de ONU Turismo (por incumplimiento de su trabajo, horario, etc.)
3. Cualquiera de los empleados en ONU Turismo responderá ante el responsable de mantenimiento de ONU Turismo durante las horas de trabajo en el edificio. Este podrá solicitar a la empresa adjudicataria la sustitución de cualquiera de ellos por motivos suficientemente justificados.
4. Cualquier ausencia injustificada por parte de uno o más trabajadores de la empresa adjudicataria, ya sea total o parcial, será motivo de penalización y se descontará del total de la mensualidad en curso.
5. La empresa adjudicataria está obligada a sustituir a cualquier trabajador que no pueda asistir a su puesto de trabajo en tiempo y forma sin perjuicio alguno para ONU Turismo. Además, deberá obligatoriamente informar al responsable de mantenimiento de cualquier incidencia.
6. Antes de comenzar a desempeñar sus funciones la empresa adjudicataria debe de presentar a ONU Turismo la siguiente documentación, que se irá actualizando mensualmente en los casos que corresponda: Liquidación de Cotizaciones, T. C. del personal de limpieza que estén designados en nuestra Sede.

La fecha estimada de inicio del contrato está aún por determinar, pudiendo ser entre el 1 de julio de 2026 y 1 de diciembre de 2026.

La empresa adjudicataria será avisada de la fecha de inicio del servicio con 15 días de antelación.

El contrato tendrá una duración de dos años, renovables automáticamente por periodos anuales, hasta un máximo de cinco años

Anexo I: Frecuencia de las tareas de limpieza a realizar en las instalaciones

Tarea	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Ocasional
Limpieza de despachos y salas de reunión	✓				
Pasillos y escaleras	✓				
Aseos	✓				
Alicatado de aseos	✓				
Metales dorados/plateados	✓				
Ascensores	✓				
Cristales interiores y espejos	✓				
Pavimentos generales	✓				
Elementos auxiliares	✓				
Cristales exteriores con grúa				✓	
Terraza	✓				
Persianas, estores, techos		✓			
Recogida papel y cartón	✓				
Materiales sensibles	✓				
Aparcamientos subterráneos				✓	
Aparcamiento exterior		✓			
Sala de máquinas y almacén	✓				
Cocina y office (general)	✓		✓		
Zona descanso/comedor	✓				
Limpieza frigoríficos		✓			
Salas reuniones (menaje)	✓				
Aceras y pasadizo exterior	✓				
Pintadas					✓
Celosías y ventanas descansillo	✓				
Señalización zonas resbaladizas					✓
Almacenes / Archivos			✓		
Fachada mármol/aluminio	✓				
Elementos iluminación/decoración	✓				
Sala plenaria/cabinas	✓	✓			
Sacar y recoger cubos	✓				
Limpieza cubos basura		✓			