

CAPÍTULO 4

# FICHAS DE PRODUCTOS Y SERVICIO

## 4.4. SERVICIO DE LIM- PIEZA DE EDIFICIOS

### Sumario

1. Aspectos generales
2. Buenas prácticas operativas
3. Aspectos ambientales y técnicos a considerar
4. Las certificaciones ambientales
5. Situación del mercado: oferta disponible
6. Criterios ambientales





## 4.4. Servicio de limpieza de edificios

### 1. Aspectos generales

#### 1.1. Qué engloba

El servicio de limpieza de edificios comprende el desarrollo de las actividades habituales o especiales de limpieza, la recogida de los residuos generados en el edificio y el aprovisionamiento de los materiales y productos de limpieza e higiénicos utilizados.

La limpieza de edificios públicos puede englobar los edificios de oficinas propios de la actividad administrativa así como la de otros edificios de gestión pública como escuelas, guarderías, hospitales, talleres, etc. En este capítulo nos centraremos en criterios para la limpieza de edificios de oficinas, si bien muchas de las especificaciones ambientales pueden utilizarse para todo tipo de edificios.

Aunque los procedimientos de contratación del servicio y los elementos que incluyen suelen variar bastante en cada Administración, el presente capítulo tratará de cubrir los aspectos relacionados con el comportamiento ambiental de los productos típicamente usados en el contrato de limpieza. Así pues, se ofrecerán criterios ambientales para reducir el impacto ambiental de los mismos y la definición de tareas para que el servicio en general sea más respetuoso con el medio ambiente.

#### 1.2. Dónde estamos

En términos generales, y por muy contradictorio que parezca, la limpieza de los edificios si bien ayuda a evitar la proliferación de microorganismos nocivos para la salud, puede causar graves problemas:

- De salud laboral, directamente sobre el personal de limpieza e indirectamente sobre los y las trabajadores/as del edificio por el mal uso o la exposición continuada a productos tóxicos y nocivos para la salud.
- Para el medio ambiente, sobre todo el medio acuático, por la utilización de sustancias peligrosas y nocivas para los organismos acuáticos.
- De resistencias a los desinfectantes por parte de los organismos patógenos si su uso no se limita y se hace correctamente.

Hasta hace unos años, el servicio de limpieza se solía hacer con personal propio adquiriéndose los productos de limpieza e higiénicos a través de contratos de suministros. No obstante, la



tendencia ha sido a externalizar el servicio en empresas privadas. Éstas tienen que obligatoriamente subrogar al personal contratado para la limpieza de una contrata a otra y, según cada caso, suministrar también la maquinaria y los productos de limpieza y/o higiénicos.

De los contratos de suministros y servicios (excluyendo energía y telefonía), la contratación del servicio de limpieza es uno de los que tiene mayor participación presupuestaria (alrededor del 60% anual).

No obstante, de todo el coste, un 90-95% corresponde a los costes de personal. El otro 5-10% del presupuesto corresponde a la compra de los productos de limpieza y/o higiénicos utilizados en el servicio. Por tanto, la adquisición de productos ambientalmente más respetuosos, aunque estos fueran más caros (lo que no es siempre el caso), no supondrá una variación considerable del coste del servicio. Incluso se pueden reducir los costes con la ambientalización del servicio, en tanto que los cambios en las prácticas y hábitos de limpieza pueden contribuir a reducir la necesidad de productos.

### 1.3. Cómo actuar

El contrato de limpieza difiere del de la contratación de suministros (como los tratados en capítulos anteriores para el papel, equipos informáticos, etc.) ya que no se trata únicamente de una adquisición sino de un servicio. Por tanto, los criterios ambientales no se centrarán únicamente en las características ambientales de los productos sino que una gran parte de los requisitos técnicos harán referencia a las prácticas y modo de ejecución del contrato.

Para incorporar la dimensión ambiental en el ámbito de la limpieza y así reducir el impacto ambiental y sobre la salud tanto del personal de limpieza como de los/las ocupantes de los edificios, las medidas a incorporar se centrarán en:

- Ajustar correctamente las *tareas y frecuencias* de limpieza a las necesidades reales.
- Reducir la carga tóxica de los *productos químicos* empleados, mediante la exclusión de productos con componentes nocivos, la limitación de su uso o la selección de productos de menor toxicidad.
- Utilizar *productos y maquinaria* más respetuosos con el medio ambiente y la salud laboral.
- Reducir la *generación de residuos* durante el servicio y hacer una correcta gestión de los mismos, respetando las fracciones de recogida selectiva existentes en el edificio,
- Escoger procedimientos de limpieza y de organización del servicio que permitan el máximo ahorro de agua y supongan un menor consumo energético (ajustando los horarios de trabajo para permitir su realización con luz natural, organizando los equipos por secciones o plantas o realizando la ventilación natural, en caso que sea posible, en el momento de mínima oscilación térmica entre el interior y el exterior del edificio).
- Realizar *formación continuada* al personal para garantizar una correcta manipulación, dosificación y uso de los productos de limpieza y maquinaria así como de los procedimientos de limpieza y del servicio para minimizar los impactos mencionados en los puntos anteriores.

El uso de productos ambientalmente más respetuosos es un factor fácilmente identificable en los costes del servicio. No obstante, otras medidas más operacionales, como la correcta dosificación o la reducción en la variedad de productos son más difícilmente cuantificables. Por eso, además de los criterios propiamente ambientales, en este servicio es muy importante hacer un correcto *seguimiento y control del contrato*.

**CASO: Departamento de Sanidad y Consumo (Delegación Bizkaia)**

En 2010 la Delegación en Bizkaia del Departamento de Sanidad y Consumo licita el servicio de limpieza de interiores y de cristales para 5 locales y edificios exigiendo la aplicación de métodos, prácticas y productos más respetuosos para el medio ambiente y la salud laboral.

El pliego exige a la contratista a establecer instrucciones para que su personal utilice debidamente el agua, alumbrado y energía eléctrica para poder desempeñar debidamente sus funciones haciendo un uso racional de los mismos y evitar consumos innecesarios o abusivos.

Otras consideraciones ambientales incluidas en el pliego son la correcta gestión de los residuos, el uso de productos de limpieza y desinfección inocuos para las personas, la prohibición del uso de productos en spray con propelentes (como criterio obligatorio) o el uso de trapos y mopas de microfibras (como criterio valorable).



## 2. Buenas prácticas operativas

### 2.1. Cómo reducir el consumo

En el desarrollo de los servicios de limpieza, se requiere: gran cantidad de útiles de limpieza (por ejemplo: cepillos, cubos, fregonas, trapos, mopas...); de máquinas eléctricas o de combustión (aspiradoras, pulidoras, fregadoras automáticas...); uniforme de trabajo (gafas, guantes, botas especiales...); y gran variedad de productos de limpieza (lavamoquetas, desengrasantes, ambientadores, etc.).

En las tareas de limpieza y en la percepción, tanto del personal del servicio como de los usuarios de los edificios públicos, culturalmente se ha asociado el brillo y un ligero olor a perfume como sinónimos de limpieza, si bien ambos aspectos no tienen por qué estar directamente relacionados con un correcto aseo. Ellos pueden generar una sensación de limpieza aún cuando pueden estar enmascarando una deficiente higiene y además, significa utilizar más productos químicos de los realmente necesarios. Ejemplos típicos son las pastillas o líquidos desodorantes para inodoros o los ambientadores.

Otra idea errónea y habitual es que todo está más limpio cuando más producto se utiliza.

Estas concepciones de limpieza resultan a veces contrapuestas con los principios de protección ambiental y de uso racional de los recursos naturales.

Por tanto, para desarrollar un servicio de limpieza más respetuoso con el medio ambiente se han de aplicar medidas para reducir el consumo mediante:

- *Reducción de la diversidad de productos químicos* utilizados, eliminando ciertas sustancias o ingredientes en los productos de limpieza que no contribuyen directamente a la limpieza (colorantes, perfumes, desinfectantes en productos no destinados a ello...).
- *Correcta dosificación* de los productos de limpieza con sistemas precisos de dosificación para utilizar la cantidad justa necesaria.

Paralelamente, la reducción del consumo también se puede conseguir con la aplicación de métodos modernos de trabajo. La práctica más aceptada y extendida es el uso de mopas y bayetas de *microfibras* en vez de escobas, máquinas automáticas barredoras, aspiradoras o trapos para el polvo.

La microfibra es una tecnología textil que otorga a los útiles que la utilizan una gran absorción de partículas de polvo, a modo de imán. Esto permite limpiar superficies y suelos sin necesidad de utilizar productos químicos o agua, además de reducir la variedad de útiles a utilizar (fregonas, escobas, cubos).

Con este sistema se disminuyen las horas de trabajo, el uso de productos químicos y la generación de aguas con sustancias peligrosas. Además, son reutilizables ya que sólo hace falta lavarlas para volver a utilizarse.

Otros avances tecnológicos en el sector de la limpieza, como los dispensadores de jabón para manos en espuma, las máquinas abrillantadoras que pulen sin la necesidad de aplicar producto químico o las fregadoras-secadoras de agua activada que limpian sin requerir productos de limpieza, también permiten reducir el consumo de agua y sustancias en el servicio.

Finalmente, y aunque quizás es la acción más obvia, para reducir el consumo será necesario *ajustar la frecuencia de las tareas* de limpieza a las necesidades reales, intentando no

sobrevalorar los aspectos estéticos. Por ejemplo, el pulido de suelos se suele hacer por estética (no por limpieza), no obstante para ello se utilizan productos muy peligrosos que pueden ocasionar graves riesgos tanto a los trabajadores/as como a los ocupantes de los edificios. En estos casos, se deberían aplicar medidas de prevención para evitar la entrada de suciedad de la calle y proteger las zonas de mayor desgaste.

No obstante, para que todas estas medidas funcionen, se apliquen y sean bien acogidas, será necesaria la *comunicación y sensibilización* de todo el personal y usuarios de los edificios públicos para romper esos conceptos culturales.

#### CASO: Euskal Irrati Telebista (EITB)

El Grupo de Comunicación EITB (Radio Televisión Vasca – Euskal Irrati Telebista) introduce desde 2007 criterios ambientales en los pliegos de contratación del servicio de limpieza, implementando de un modo sencillo la compra pública verde. Los factores de éxito de la iniciativa fueron el apoyo desde Ihobe en la introducción de los criterios ambientales en el pliego de condiciones administrativas y técnicas y la preparación del sector privado en temas ambientales y de prevención de riesgos laborales.

*Para conocer más de esta experiencia, ver la Buena Práctica BP.7 disponible en: <http://www.ihobe.net/>, Ámbitos de actuación > Compra pública verde > Buenas prácticas de la administración vasca).*

## 2.2. Cómo conocer las necesidades reales. Indicadores

Para conocer las *necesidades reales* de limpieza y licitar este servicio o hacerlo por personal propio, es conveniente establecer un plan de limpieza real.

Para empezar se debe definir el término «limpieza» y los diferentes estándares o niveles de limpieza, ya que éste es un factor con elevada subjetividad cultural y de hábito (sobre todo por parte del personal de trabajo).

Posteriormente, se deberá obtener un plano del espacio y definir, lo más precisamente posible, los diferentes tipos de superficie a limpiar (parquet, terrazo, moqueta...), incluidas las superficies verticales (cristales, estanterías, etc.) y los metros cuadrados (m<sup>2</sup>) de cada uno de ellos.

Además, para cada superficie, se debe especificar el tipo de productos, herramientas y maquinaria a utilizar y la dosificación de los mismos.

Para completar el plan de trabajo, es necesario definir el nivel de limpieza que se desea de cada espacio, el tiempo requerido para cada nivel y la frecuencia de limpiado. Para ello se responderán las siguientes preguntas:

- *¿Qué niveles de limpieza queremos definir?* (por ejemplo nivel 1: totalmente libre de suciedad; nivel 2: visiblemente libre de suciedad; nivel 3: libre de las principales acumulaciones de suciedad).
- *¿Qué niveles de limpieza aplicaremos a cada espacio?* No todas las estancias o espacios requieren los mismos estándares de limpieza. Existen diferencias entre por ejemplo oficinas, aseos, talleres, archivos... por tanto, se deberán definir los niveles de limpieza en función de las necesidades de los usuarios de los espacios.



- ¿Qué frecuencia de limpiado es necesario (incluyendo nivel de limpieza)? Ésta dependerá de los usos. Así por ejemplo, zonas de paso constante necesitarán una frecuencia diaria mientras que otros espacios pueden ser en días alternos o semanalmente.

Con toda esta información, se dispone de un *plan de trabajo* ajustado a las necesidades reales y con el que se puede hacer un seguimiento muy ajustado de las necesidades de personal, los consumos de productos y maquinaria. Asimismo el plan puede dibujar circuitos de actuación para cada edificio para trabajar por zonas, evitando que toda la iluminación del edificio esté encendida a la vez, contribuyendo al ahorro y a la eficiencia energética.

Todo esto, se adjuntará en el pliego de contratación para que los licitadores puedan presentar sus ofertas de forma ajustada (algo que a menudo los propios licitadores suelen demandar), facilitándoles el trabajo tanto a ellos como al responsable de la administración.

En relación a los *indicadores de seguimiento*, éstos pueden hacer referencia a 3 aspectos: el consumo de productos, el sistema de recogida selectiva y la calidad del servicio de limpieza.

Respecto al consumo de productos se propone calcular:

- metros de papel higiénico por trabajador y año,
- litros de cada producto de limpieza por metro cuadrado de superficie y año.

Con relación a la *recogida selectiva*, si la empresa se encarga de mejorar el sistema de recogida se debería conocer:

- número de contenedores por m<sup>2</sup> y planta.
- número de trabajadores por contenedor de cada fracción.
- nivel de uso de cada contenedor: grado de llenado expresado en % de volumen (con indicación del volumen del contenedor).
- volumen de residuos de cada fracción generados mensual o anualmente.

La *calidad del servicio* de limpieza se controlará, además de con visitas de control regulares, a través de una encuesta de satisfacción de los usuarios de los edificios.

### 2.3. Qué y cómo contrato

Como se ha mencionado anteriormente, la contratación del servicio de limpieza difiere considerablemente de unas administraciones a otras en cuanto al contenido del servicio y al grado de detalle de los recursos técnicos y humanos destinados.

En términos generales, los pliegos incluyen aspectos relacionados con:

- el personal,
- las tareas y frecuencias de limpieza,
- los materiales y maquinarias a aportar,
- la relación de la administración con la empresa.

Respecto al personal, se trata tanto de personal propio de la empresa como de personal subrogado, práctica muy frecuente en este sector. En este último caso la administración debe facilitar a las empresas licitadoras el listado del personal a subrogar y sus características (posición, antigüedad, etc.) para poder ajustar los presupuestos. Este aspecto es fundamental para las empresas<sup>1</sup> y la Administración ha de ser consciente de ello, teniendo que disponer de esta información para que pueda ser facilitada.

<sup>1</sup> Comentario generalizado en el foro de diálogo con las empresas del sector.

Con relación a las tareas de limpieza, la administración suele presentar un calendario donde se relacionan las tareas y la frecuencia de las mismas. En este caso, la administración debería revisar ese listado y analizar si las frecuencias son necesarias. Desde el punto de vista de la limpieza e higiene, es mejor hacer una actividad menos frecuentemente pero más en profundidad, que diariamente pero de forma somera. Para esa revisión se puede contar con algún asesor en la materia o ser la misma empresa de limpieza contratada.

Los materiales, productos y maquinaria a aportar suele no detallarse en el pliego, dejándolo todo en manos de las empresas. No obstante, si se desea ambientalizar el servicio, es necesario introducir requisitos concretos en este apartado respecto a los productos de limpieza y a las características de la maquinaria motorizada que la empresa utilizará. El objetivo es analizar las características ambientales de los mismos, priorizando aquellos con menor peligrosidad y/o toxicidad, menor embalaje, menores consumos y menores niveles de ruidos.

### CASO 13: Diputación Foral de Álava

La Diputación Foral de Álava, en el pliego de contratación del servicio de limpieza lista:

- los productos principales a usar en el transcurso del servicio y su dosificación,
- la frecuencia de las diferentes tareas de limpieza en cada edificio foral,
- la maquinaria mínima requerida para cada edificio.

## 2.4. Cómo gestionar los residuos

La gestión de los residuos en el contrato de limpieza abarca:

- los residuos recogidos (selectivamente o no) por los ocupantes del edificio,
- los residuos generados por el propio servicio de limpieza.

Respecto a los primeros, el personal de limpieza deberá garantizar el mantenimiento de las fracciones que se recojan separadamente en los edificios municipales y su correcto vertido. Los residuos asimilables a los residuos urbanos (es decir, papel y cartón, envases plásticos o metálicos, vidrio y, donde haya, materia orgánica) se echarán en los contenedores de recogida selectiva urbana. Otros residuos especiales (como pilas, tóners, CDs, tubos y lámparas fluorescentes, restos de productos de mantenimiento como pinturas, disolventes, etc.) tendrán que mantenerse siempre segregados de los asimilables a urbanos y tratarse a través de gestores autorizados. La recogida y gestión de estos tipos de residuos puede establecerse de forma específica fuera del contrato de limpieza, pero si se desea incluirlo en éste, debe estar claramente especificado.

En cuanto a los generados por el propio servicio, la plantilla deberá realizar la misma separación de los residuos existente en el edificio y, tratar a través de gestores autorizados, los residuos peligrosos (básicamente botellas vacías de productos de limpieza tóxicos).



### CASO: Ayuntamiento de Errenteria

El Ayuntamiento de Errenteria contrata en 2010 el servicio de limpieza y gestión de residuos recogidos selectivamente de la Casa Consistorial, las Dependencias de Servicios Sociales y la Policía Local incorporando criterios ambientales.

Las condiciones de ejecución del servicio exigen que los residuos generados durante el servicio sean segregados y depositados en contenedores urbanos, si son asimilables a éstos, o a través de un gestor autorizado en caso de residuos peligrosos. Asimismo, como mejora ambiental evaluable se indica que las bolsas de basura para fracción rechazo contengan por lo menos un 80% de plástico reciclado.

Otros criterios ambientales de obligado cumplimiento son la prohibición del uso de ambientadores, pastillas o sustancias perfumadas para urinarios, o el cumplimiento de criterios de contenido de sustancias químicas y peligrosidad definidos en la etiqueta ecológica europea para productos de limpieza general, desengrasantes, limpiacristales, limpia WC y el jabón de manos.



## 3. Aspectos ambientales y técnicos a considerar

### 3.1. Productos de limpieza

La mayor parte de las sustancias que se utilizan actualmente para la limpieza y desinfección de espacios son peligrosas.

Algunos de sus ingredientes pueden tener efectos adversos sobre la salud de los trabajadores por contacto, inhalación de vapores tóxicos, etc., provocando eczemas, conjuntivitis crónica, afecciones graves del sistema inmunológico, nervioso o reproductor e incluso cáncer.

Sobre el medio ambiente, los impactos se concentran principalmente en el medio acuático por el vertido de estas sustancias al agua afectando a la biodiversidad y salud de la fauna acuática. Ingredientes típicos con elevada toxicidad y potencial de bioacumulación son los surfactantes, perfumes, colorantes o biocidas.

En función del tipo de peligro, las etiquetas en los envases de sustancias y productos han de indicar estos peligros con diferentes símbolos o pictogramas. Debido a los cambios en la normativa europea relativa a la clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas, hasta 2015 convivirán dos tipos de pictogramas. Los más habituales en los productos de limpieza son:

TIPO DE PELIGRO	PICTOGRAMAS ANTIGUOS	TIPO DE PELIGRO	PICTOGRAMAS NUEVOS
IRRITANTE O NOCIVO		IRRITANTE O NOCIVO	
CORROSIVO		CORROSIVO	
PELIGROSO PARA EL MEDIO AMBIENTE		PELIGROSO PARA EL MEDIO AMBIENTE	
TÓXICO O MUY TÓXICO		TÓXICO O MUY TÓXICO	
INFLAMABLE		INFLAMABLE	
EXPLOSIVO		EXPLOSIVO	
		PELIGROSO PARA LA SALUD	



Para reducir estos riesgos será necesario: primero reducir el *número de productos utilizados*; segundo sustituir los productos de limpieza habituales por otros productos alternativos menos peligrosos; y por último, pero no por ello menos importante, aplicar buenas prácticas de limpieza.

Las características y composición de los productos químicos para que puedan considerarse ambientalmente más respetuosos tendrán que cumplir con los requisitos definidos en alguna de las *ecoetiquetas* Tipo I (ver apartado «Las certificaciones ambientales» de este capítulo). Estos se centran en:

- Exclusión de ciertos ingredientes tóxicos.
- Baja toxicidad.
- Alta biodegradabilidad.
- Rendimiento equivalente en eficacia, como mínimo, al de los productos convencionales de la misma gama.

Si por los requerimientos de uso los productos no pueden ser ecoetiquetados, se promoverá la compra de productos en cuya formulación se haya tenido en cuenta el criterio ambiental (procesos de innovación ambiental de producto o ecodiseño). De este modo se garantiza que pese a que el producto sea peligroso, su producción genera un menor impacto respecto a otro convencional.

### 3.2. Productos higiénicos

Dentro de los productos higiénicos, se engloban: el jabón de manos, el papel higiénico y los equipos seca-manos.

*Respecto al jabón*, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto sobre el impacto de los diferentes ingredientes de los productos químicos, sobre todo para el medio acuático, cuando se escoja uno, se solicitará que éste no contenga sustancias superfluas o innecesarias como perfumes o aromas, colorantes y desinfectantes/biocidas.

*El papel higiénico*, por su parte, es un producto por definición de un sólo uso, es decir, que no se puede reciclar. La madera es un recurso renovable, pero necesita varias décadas para su renovación. El uso de madera virgen para fabricar un producto no reciclable supone malgastar este recurso ya que sólo será utilizado en una ocasión, mientras que destinado a otros usos, podría ser reciclado varias veces.

A eso hay que añadir que la fabricación de papel reciclado consume menos agua y energía que el papel no reciclado y que, además, permite reciclar una fracción de los residuos que de otro modo iría al vertedero o sería incinerado. Por tanto, se deberá comprar papel higiénico reciclado.

Por otro lado, otros procesos, especialmente de blanqueado pero también los que proporcionan color o perfume al producto, conllevan una importante afección ambiental sin repercutir en ningún caso en la mejora funcional del producto, por lo que son características de las que se debería prescindir.

En relación a los equipos seca-manos, existen tres posibilidades en el mercado: secadores de aire, de papel o de tela. Desde el punto de vista ambiental y analizando todo el ciclo de vida de los diferentes equipos (desde su fabricación, consumo de recursos y electricidad durante su uso, y vertido) los sistemas ambientalmente más respetuosos son los seca-manos de rollo de tela; después los de papel, que deben recargarse con toallas de fibra reciclada; y finalmente los de aire convencionales, que deberán ser automáticos, es decir, con detectores de movimiento<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> *Análisis de Ciclo de Vida de sistemas seca-manos* (Öko-Institut, 2006) y *Umweltfreundliche Beschaffung* 4. Auflage, (Umweltbundesamt, 1999).

Los seca-manos de chorro de aire de última generación han mejorado su impacto ambiental y algunos estudios los sitúan mejor que incluso los de tela (pero se ha de ser precavido).

Por tanto, si se dispone de sistemas de aire convencional, se podría incluir en el pliego del servicio de limpieza la sustitución de éstos por otros de tela, papel o por lo menos por secadores de accionamiento automático.

Si se dispone de equipos con papel o se instalan éstos, al igual que para el papel higiénico, la mejor opción es la de comprar recargas de papel reciclado.

### 3.3. Bolsas para los residuos

Las bolsas de basura son productos reciclables que deberán depositarse en los contenedores amarillos para su posterior reciclaje. No obstante, muchas no terminan allí porque se usan para contener otras fracciones (papel, vidrio, desecho), convirtiéndose en rechazo que acaba en vertederos o incineradoras. Por tanto, ya que la mayoría no van a ser recicladas, se recomienda comprar bolsas de material reciclado y libre de plásticos halogenados.

Además, con el fin de facilitar la recogida selectiva del personal de la Administración y evitar la mezcla posterior por el personal de limpieza, se recomienda, siempre que no se pueda garantizar de otro modo, poner bolsas de diferentes colores para cada fracción de residuos. Se seguirá, en la medida de lo posible, la codificación de colores de los contenedores urbanos:

- Azul para el papel y cartón.
- Amarillo para envases plásticos y metálicos.
- Negro para el rechazo.

### 3.4. Máquinas y otros útiles de limpieza

A parte de los productos de micro-fibras comentados anteriormente, durante el servicio se utilizan otros útiles y maquinarias. Como no suelen existir certificaciones ambientales para las máquinas de uso profesional, los criterios en este ámbito tendrán que definirse por comparación. Es decir, que se tendrá que valorar que los equipos que se quieren adquirir o se requieran para el servicio, generen menores niveles de ruido y tengan consumos tanto de productos químicos como de agua y/o de energía (eléctrica o combustibles) menores.

### 3.5. Otros aspectos ambientales relacionados con la ejecución del servicio

Como se ha mencionado ya anteriormente, para ambientalizar el servicio de limpieza no basta solamente con utilizar productos ambientalmente más respetuosos, sino que se tendrán también que utilizar nuevos métodos de limpieza. Además, habrá también que formar al personal para que los esfuerzos en la selección de productos y prácticas de limpieza, y en la separación selectiva de residuos por parte de los usuarios de los edificios sean efectivas y eficientes.

Respecto a la *recogida selectiva*, para garantizar la correcta gestión de las diferentes fracciones que se recojan separadamente, en el pliego se definirán claramente:

- Las tareas concretas con relación a la gestión de los residuos.
- Las fracciones tratadas selectivamente, así como su circuito y destino final.
- La frecuencia y horario de recogida de cada fracción, y
- si el adjudicatario se encarga de colocar los contenedores, el número de contenedores por piso o por número de trabajadores.



Con relación a la *formación del personal de trabajo*, el adjudicatario deberá realizar sesiones de formación a todos sus empleados/as, ya sean propios o subrogados. La formación cubrirá aspectos de seguridad laboral, ergonomía y exposición a los productos de limpieza (por la toxicidad y peligrosidad de los mismos) así como aspectos específicos del contrato. Ésta incluirá:

- Información sobre los nuevos objetivos y principios del servicio con criterios ambientales.
- Los productos a utilizar y aquellos que, por contrato, la Administración ha decidido excluir o restringir su uso por su impacto sobre el medio ambiente<sup>3</sup>.
- Los métodos de limpieza y dosificación.
- La maquinaria y equipos de trabajo.
- Las tareas de gestión de residuos.

El adjudicatario deberá mantener un registro de la formación recibida por cada trabajador/a en la materia, incluyendo el programa de formación de cada curso, su fecha y duración, que será entregado a la Administración contratante anualmente.

El adjudicatario desarrollará también una serie de *protocolos y procedimientos* para las tareas de limpieza, el manejo de los productos químicos y maquinaria, los mecanismos de comunicación y las actividades de seguimiento con el fin de facilitar la transmisión de información y llevar a cabo un mejor control de la ejecución del contrato. Estos procedimientos han de estar al alcance del personal de limpieza en los edificios donde se realice el servicio.

Finalmente, es importante incluir en el pliego de contratación que el adjudicatario entregue un *informe de seguimiento* semestral o anual a la Administración en los que se recoja (en función de lo especificado en el pliego):

- Los productos de limpieza diferentes utilizados en el servicio.
- La cantidad consumida de cada uno de ellos y de otros útiles de limpieza.
- La cantidad consumida de productos higiénicos (jabón, papel higiénico y papel seca-manos).
- Los volúmenes de residuos especiales tratados a través de gestores autorizados.
- La implantación de los planes de formación.
- Cualquier incidencia en la ejecución el contrato.

Esto, facilitará el control del servicio a la Administración, permitirá el cálculo de indicadores ambientales y posibilitará aplicar nuevas medidas de mejora ambiental.

### 3.6. Solvencia técnica y profesional

Por la importancia sobre el medio ambiente y la salud de este servicio, se puede llegar a exigir que las empresas licitadoras puedan garantizar el desarrollo del contrato con las mayores garantías ambientales y laborales a través de su solvencia técnica y profesional. Ésta puede exigir la formación del personal en ciertos ámbitos o el disponer de sistemas de gestión ambiental o procedimientos para el desarrollo del servicio de forma ambientalmente responsable.

---

<sup>3</sup> Se debe establecer de forma muy clara que en ningún caso el personal debe usar productos que no hayan sido facilitados por la empresa.

**CASO 14: Diputación Foral de Bizkaia**

La Diputación Foral de Bizkaia establece en su pliego de contratación del servicio de limpieza que la empresa adjudicataria ha de comprometerse a cumplir los siguientes requisitos en la ejecución del servicio:

**A) COMPROMISOS DE CARÁCTER GENERAL**

- Conocer la Política Medioambiental de los Departamentos de Empleo y Formación, e Innovación y Promoción Económica de la Diputación.
- Compromiso de utilización racional de la energía y los recursos naturales durante la realización de sus servicios en las instalaciones de los Departamentos de Empleo y Formación, e Innovación y Promoción Económica de la Diputación.
- Mantener limpia y ordenada su área de trabajo, dejándola como mínimo tal y como la encuentren.
- Realizar la segregación de los residuos generados y la correcta gestión de aquellos residuos que sean de su responsabilidad.
- Compromiso de informar a sus empleados de los requisitos ambientales que deben cumplir en los Departamentos de Empleo y Formación, e Innovación y Promoción Económica de la Diputación.
- Cumplir las indicaciones de actuación ambiental que en su caso les proporcionen los Responsables de Medio Ambiente de los Departamentos de Empleo y Formación, e Innovación y Promoción Económica de la Diputación.

**B) COMPROMISOS ESPECIALES**

- Proporcionar fichas de los productos de limpieza.
- Depositar el papel y cartón en los puntos de recogida habilitados a tal efecto.
- Depositar los envases y plásticos en el contenedor amarillo municipal.
- Depositar los residuos orgánicos en el contenedor verde municipal.
- Limpiar derrames de aceite en el garaje y depositar residuos en el punto de recogida habilitado a tal efecto.
- Apagar luces.



## 4. Las certificaciones ambientales

Para el servicio de limpieza, existen diversas certificaciones ambientales oficiales (Tipo I) para algunos de los productos usados en el servicio. La tabla siguiente recoge las principales certificaciones y para qué productos existen:

ETIQUETA	ETIQUETA ECOLÓGICA DE LA UNIÓN EUROPEA	ÁNGEL AZUL (Alemania)	CISNE NÓRDICO (países nórdicos)
LOGO OFICIAL			
PRODUCTOS LIMPIEZA	●		●
PAPEL HIGIÉNICO	●	●	●
PAPEL SECA-MANOS	●	●	●
JABÓN DE MANOS	●		●
BOLSAS DE BASURA		●	

En el momento de comprar productos ambientalmente más respetuosos o requerirlos a las empresas de limpieza, estos distintivos nos servirán como medio de prueba.

Respecto a la maquinaria de uso industrial, hasta la fecha no hay ninguna certificación o etiqueta energética disponible. Por tanto la selección deberá realizarse mediante la comparación entre dos o más equipos ofertados.

Finalmente, en relación al desarrollo ambiental del servicio, las empresas pueden estar certificadas con alguno de los principales Sistemas de Gestión Ambiental [SGA] (EMAS, ISO 14 001, Ekoscan...). Éstos podrán servir para acreditar la actuación conforme a buenas prácticas ambientales, cuando éstas se incluyan como requisitos de solvencia técnica o profesional, siempre y cuando el ámbito del SGA sea el del servicio de limpieza y no, por ejemplo, el de las oficinas de la empresa. El SGA no será objeto de valoración como tal, aunque sí que servirá para acreditar el cumplimiento de criterios ambientales objeto de valoración, siempre que exista una relación clara entre los instrumentos de gestión ambiental aportados y los criterios a valorar. Además, aquellas que dispongan de estos sistemas de gestión se podrán beneficiar de éste en tanto que dispongan de mecanismos de control e información solicitados en el pliego.

## 5. Situación del mercado: oferta disponible

La situación del mercado con relación a los servicios de limpieza se puede desglosar en dos aspectos: las propias empresas y los productos que se utilizan.

En cuanto a los *productos de limpieza*, existen diferentes fabricantes estatales e incluso vascos que fabrican productos de limpieza más respetuosos con el medio ambiente, además de varias marcas extranjeras distribuidoras de este tipo de productos en el Estado. Ya hemos mencionado además que aunque el precio unitario de estos productos puede ser superior a los de uso habitual, el peso específico del coste de los productos dentro del coste del servicio es muy bajo, por lo que apenas afectará al coste total.

Respecto a los *productos de papel higiénico y bolsas de basura*, la situación es parecida, existiendo suficientes productos en el mercado con criterios ambientales a precios competitivos. Por tanto, la exigencia o valoración del suministro de estos productos es perfectamente factible en la CAPV.

En la página web de la etiqueta ecológica europea (<http://www.eco-label.com/>) se pueden encontrar los productos y proveedores de productos de limpieza etiquetados con la etiqueta ecológica europea y distribuidos en el Estado español. Los productos certificados con otras ecoetiquetas también pueden encontrarse en las respectivas páginas web.

En relación con las *empresas de limpieza*, debido a la normativa de riesgos laborales y a la relación que en muchas ocasiones se establece con el medio ambiente, muchas de éstas ya aplican medidas ambientales en la ejecución de su servicio, llegando algunas a disponer de sistemas de gestión ambiental (SGA) certificados.

La elaboración de los criterios que se proponen a continuación han sido evaluados por las empresas del sector en el foro de diálogo organizado por Ihobe, las cuales consideraron que son criterios, en su mayoría, fáciles de cumplir o ya puestos en práctica por las empresas del sector.



## 6. Criterios ambientales

### 6.1. Criterios para contratar por procedimiento abierto y adjudicación por concurso público

Los criterios que se proponen para esta modalidad de contratación, se encuentran disponibles en la web de Ithobe (<http://www.ithobe.net>, Ámbitos de actuación > Compra pública verde). En este capítulo se proponen tres niveles de exigencia: nivel básico, nivel avanzado y de excelencia.

Una vez elegido el nivel de exigencia que más se adecua a la situación de la administración que va a hacer uso de ella, para cada nivel, además de los propios criterios ambientales (especificaciones técnicas), encontrará también una propuesta de criterios de adjudicación y de contenido de la oferta técnica. Este último apartado de cómo han de presentar los licitadores la información, sirve para una más fácil recopilación de la información solicitada.

Este capítulo se completa con el *checklist* para proveedores, disponible también en la web, y que se anexará al propio pliego de condiciones técnicas ya que contiene información de cómo verificar el cumplimiento de los criterios.

### 6.2. Criterios para el procedimiento negociado y la contratación directa

Los mismos que para el procedimiento abierto y adjudicación por concurso.

Por el volumen económico que representa el contrato de limpieza, la contratación del mismo por contratación directa es meramente testimonial.

Si la contratación se hace por procedimiento negociado, lo primero que se recomienda es invitar a la licitación a aquellas empresas de limpieza que dispongan de sistemas de gestión ambiental (SGA).

Si por la oferta existente, esto no fuera posible, se contactará con las posibles empresas para evaluar la posibilidad de exigir que éstas se certifiquen con algún SGA durante la duración del contrato.

Respecto al resto de criterios, se recomienda utilizar los definidos para el concurso público. Si el servicio lo realiza personal propio y sólo se adquieren los productos de limpieza, higiénicos, bolsas y maquinaria de forma directa, los criterios a utilizar son los siguientes:

#### PRODUCTOS HIGIÉNICOS

Productos con ecoetiqueta ecológica o ecodiseñados.

#### BOLSAS DE BASURA

Bolsas libres de plásticos halogenados y de plástico reciclado, preferiblemente con ecoetiqueta.

#### PRODUCTOS DE PAPEL

Productos de papel 100% reciclado, TCF y preferiblemente con ecoetiqueta.

#### MAQUINARIA

Maquinaria que, con la misma potencia, tenga un consumo de agua y energía menor y genere menores niveles de ruido. Para ello, se deberán pedir ofertas a diferentes fabricantes.