

**BASES PARA LA SOLICITUD DE OFERTAS (RFP)**  
**SERVICIO DE LIMPIEZA Y DDD EN DISPOSITIVOS CAED/CPLL (MULTICENTRO)**

---

**Documento de naturaleza privada**

La presente solicitud de ofertas tiene por objeto la selección de proveedores para la prestación del servicio de limpieza en los distintos dispositivos CAED/CPLL gestionados por Fundación Accem.

El alcance técnico del servicio se define en los Pliegos de Prescripciones Técnicas Particulares incluidos como Anexo I del presente documento, debiendo prestarse conforme a normativa vigente en materia de higiene, salubridad y prevención de riesgos laborales y a las condiciones técnicas y operativas establecidas por Fundación Accem.

---

## **BASES DE CONTRATACIÓN**

### **SERVICIOS DE LIMPIEZA Y DDD – DISPOSITIVOS CAED/CPLL (MULTICENTRO)**

#### **1. NATURALEZA JURÍDICA DEL PROCEDIMIENTO Y PRINCIPIOS RECTORES**

La Fundación Accem (en adelante, «Accem» o «la Fundación»), con CIF G-86087723, es una entidad privada sin ánimo de lucro, inscrita en el Registro de Fundaciones del Ministerio de Justicia, que gestiona centros de acogida de emergencia (CAED) y centros de primeras llegadas (CPLL) para personas migrantes en situación de vulnerabilidad, en virtud de los correspondientes convenios y encomiendas suscritos con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Accem no ostenta la condición de poder adjudicador ni de órgano de contratación a los efectos de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP). No obstante, en su condición de gestora de fondos de titularidad pública, asume voluntariamente los principios de transparencia, igualdad de trato, no discriminación, proporcionalidad y libre concurrencia emanados de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

La presente contratación se desarrollará en régimen de derecho privado, de conformidad con la naturaleza jurídica de Accem y con sus normas internas de contratación, sin que el presente procedimiento tenga la consideración de procedimiento administrativo ni genere derecho alguno a favor de las empresas participantes más allá de los expresamente previstos en las presentes Bases.

La participación en el procedimiento implica la aceptación íntegra e incondicionada de las presentes Bases, de los Pliegos o Documentos de Condiciones Técnicas, Anexos, aclaraciones publicadas, comunicaciones generales y demás documentación que integre el expediente de contratación.

#### **2. COMUNICACIONES OFICIALES, CONSULTAS, ACLARACIONES Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

Todas las comunicaciones generales relativas al presente procedimiento se realizarán a través de la página web de Accem, en el apartado de Transparencia, disponible en <https://www.accem.es/transparencia>.

Las empresas interesadas podrán formular consultas, preguntas o solicitudes de aclaración exclusivamente a través del correo electrónico [licitaciones.estatal@accem.es](mailto:licitaciones.estatal@accem.es). Con el fin de garantizar la transparencia, igualdad de trato, no discriminación, concurrencia, objetividad y trazabilidad del procedimiento, las

consultas recibidas serán recopiladas y respondidas por Accem mediante su publicación en la página web indicada, de forma conjunta y accesible para todas las empresas interesadas.

Las respuestas, aclaraciones, rectificaciones o comunicaciones publicadas por Accem en la página web formarán parte de la documentación del procedimiento desde el momento de su publicación. Ninguna comunicación verbal, informal, individual o no publicada podrá modificar, completar o interpretar válidamente las Bases, Anexos o documentación contractual.

Las ofertas deberán presentarse mediante envío electrónico a [licitaciones.estatal@accem.es](mailto:licitaciones.estatal@accem.es), en carpetas o archivos diferenciados, dentro del plazo máximo establecido, que finalizará el día 11 de junio de 2026 a las 14:00 horas.

Salvo indicación específica en las Bases o Anexos, la oferta deberá organizarse en:

- a) Sobre 1 – Documentación administrativa y general;
- b) Sobre 2 – Oferta técnica;
- c) Sobre 3 – Oferta económica.

La documentación deberá estar debidamente identificada, ser legible y permitir su adecuada trazabilidad. No deberá incluirse información económica en la oferta técnica cuando la evaluación se realice de forma separada. La inclusión de información económica en la oferta técnica podrá determinar la exclusión de la oferta cuando afecte a la objetividad de la valoración o vulnere los principios de igualdad, transparencia y concurrencia.

La presentación de la oferta implica la aceptación íntegra de las presentes Bases, de la documentación publicada en la página web de Accem y de las aclaraciones o comunicaciones generales que se publiquen durante el procedimiento.

Asimismo, las mejoras incluidas en la oferta pasarán a formar parte de las obligaciones contractuales, sin incremento del precio.

### **3. OBJETO DE LA SOLICITUD DE OFERTAS**

La presente Solicitud de Propuestas (RFP) tiene por objeto la contratación del servicio integral de limpieza, higienización, desinfección y gestión interna de residuos en distintos dispositivos CAED/CPLL gestionados por Fundación Accem (en adelante, Accem).

El servicio incluye la aportación por parte del adjudicatario de todos los medios humanos, materiales, maquinaria, productos, consumibles y organización necesarios para garantizar unas condiciones óptimas de limpieza, salubridad, higiene y habitabilidad en los centros, de acuerdo con su naturaleza y nivel de ocupación.

Asimismo, el adjudicatario deberá asegurar la correcta ejecución, supervisión y continuidad del servicio durante toda la vigencia del contrato, adaptándose a las necesidades operativas de cada dispositivo.

El servicio deberá prestarse conforme a los requerimientos técnicos definidos en los Anexos I correspondientes a cada centro, que tendrán carácter contractual y vinculante a todos los efectos.

#### **4. ALCANCE MULTICENTRO Y LOTES**

La presente licitación se estructura en los siguientes lotes, correspondientes a cada uno de los centros objeto del servicio:

- **Lote 1** – CAED Cartagena
- **Lote 2** – CAED Alcalá
- **Lote 3** – CAED Mérida
- **Lote 4** – CPLL Las Raíces

Cada lote tendrá carácter independiente a efectos de presentación de ofertas, evaluación y adjudicación.

Los licitadores podrán presentar oferta a uno o varios lotes, debiendo presentar una propuesta técnica y económica diferenciada para cada uno de ellos.

Accem podrá adjudicar uno, varios o la totalidad de los lotes en función de los resultados del proceso de evaluación.

#### **LIMITACIÓN DE ADJUDICACIÓN**

Con el fin de garantizar la diversificación de proveedores, la continuidad del servicio, la capacidad de respuesta ante incidencias y la mitigación de riesgos operativos, se establece una limitación en la adjudicación:

Un mismo proveedor no podrá resultar adjudicatario de más de DOS (2) lotes del servicio de limpieza.

En caso de que un licitador obtenga la mejor puntuación en más de dos lotes, Accem determinará la asignación final atendiendo a los siguientes criterios:

- mayor puntuación global obtenida
- equilibrio operativo entre centros
- diversificación del riesgo
- capacidad de gestión y medios acreditados
- Capacidad de respuesta operativa ante incidencias críticas

La presentación de oferta implicará la aceptación expresa de esta limitación.

## **5. ADMISIÓN, SUBSANACIÓN DE DEFECTOS FORMALES Y CAUSAS DE EXCLUSIÓN**

Accem podrá requerir a las empresas licitadoras la subsanación de defectos formales, errores materiales, omisiones documentales o aclaraciones relativas a la documentación presentada, siempre que dichas actuaciones no supongan alteración sustancial de la oferta, reformulación de la propuesta técnica o económica, mejora extemporánea de condiciones ni vulneración de los principios de igualdad de trato, transparencia y concurrencia.

No serán subsanables aquellos defectos que incidan directamente en el precio ofertado, en el contenido técnico esencial, en los criterios evaluables en el anexo VI criterios de evaluación y ponderación, en la solvencia o habilitación esencial exigida, en la presentación separada de la oferta técnica y económica, o en cualquier requisito mínimo cuya ausencia afecte a la admisión de la oferta.

La falta de respuesta al requerimiento de subsanación en el plazo otorgado, la subsanación insuficiente o la aportación de documentación que altere sustancialmente la oferta podrá determinar la exclusión de la empresa licitadora.

Serán causas de exclusión, entre otras, la presentación de la oferta fuera de plazo, la falta de asistencia acreditada a la visita obligatoria del lote correspondiente, la ausencia de documentación esencial, la falta de separación entre oferta técnica y económica, la inclusión indebida de información económica en la oferta técnica cuando comprometa la objetividad de la evaluación, la falsedad documental, la falta de habilitación legal necesaria o el incumplimiento de requisitos mínimos establecidos en las Bases o Anexos.

## **6. DURACIÓN DEL CONTRATO**

La duración inicial del contrato será de DOCE (12) meses, con fecha prevista de inicio el 1 de julio de 2026 y finalización el 30 de junio de 2027, en alineación con la vigencia del encargo del Ministerio a Accem.

El contrato podrá ser prorrogado por un periodo adicional máximo de DOCE (12) meses, en función de la continuidad del programa y de las prórrogas que, en su caso, sean acordadas por el Ministerio.

La eventual prórroga quedará condicionada a:

- la continuidad del encargo ministerial
- la disponibilidad presupuestaria
- la adecuada prestación del servicio por parte del adjudicatario
- la valoración positiva del desempeño

En caso de finalización, modificación o resolución del encargo por parte del Ministerio, Accem podrá adaptar, reducir o extinguir el contrato, sin que ello genere derecho a indemnización adicional más allá de los servicios efectivamente prestados.

La aceptación de estas condiciones por parte del adjudicatario formará parte integrante de la relación contractual.

## 7. VISITAS A LOS CENTROS

Se establece la realización de visitas presenciales obligatorias a cada uno de los centros incluidos en la presente licitación, con el fin de que los licitadores conozcan de primera mano las condiciones reales de prestación del servicio.

La asistencia a la visita correspondiente a cada lote será requisito imprescindible para la válida presentación de oferta.

En consecuencia:

- Los licitadores deberán asistir obligatoriamente a la visita del centro o centros a los que deseen presentar oferta.
- No se admitirán ofertas correspondientes a lotes en los que el licitador no haya acreditado su asistencia a la visita.

Las visitas presenciales se realizarán conforme al calendario que se detalla a continuación, siendo obligatoria la asistencia para cada uno de los lotes a los que el licitador desee presentar oferta.

Las visitas se organizarán de forma secuencial, no simultánea, y estarán coordinadas por Accem.

Cada licitador podrá asistir con un máximo de 3 representantes por centro.

Lote	Centro	SERVICIO	Fecha	Hora	Punto de encuentro
Lote 1	CAED Cartagena	LIMPIEZA	25/05/2026	11:00 - 12:30	Carretera de Tentegorra s/n, 30205 Cartagena, Murcia
Lote 2	CAED Alcalá	LIMPIEZA	28/05/2026	12:30 - 13:30	Plaza José de Cadalso s/n, 28806 Alcalá de Henares (Madrid)
Lote 3	CAED Mérida	LIMPIEZA	29/05/2026	12:30 - 13:30	C/ Zaragoza 57, Polígono El Prado, 06800 Mérida, Badajoz
Lote 4	CPLL Las Raíces	LIMPIEZA	27/05/2026	11:30 - 13:00	Camino Rodeo Alto, Las Raíces, San Cristobal de la Laguna, Tenerife (Islas Canarias)

Los licitadores interesados en asistir a las visitas deberán comunicar previamente su intención de participación dentro del plazo establecido, a través del canal de consultas habilitado en el procedimiento: [licitaciones.estatal@accem.es](mailto:licitaciones.estatal@accem.es)

No se admitirán solicitudes de participación en la visita presentadas fuera de plazo ni el mismo día de la visita.

La solicitud deberá incluir, al menos, la siguiente información:

- Nombre o razón social de la empresa
- Identificación de las personas asistentes
- Documento de identidad (DNI/NIE/Pasaporte)
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono de contacto

Accem confirmará la participación en la visita a los licitadores que hayan solicitado su asistencia en tiempo y forma.

Tras la realización de la visita, Accem emitirá un certificado de asistencia debidamente firmado y sellado, conforme **Anexo V** – Modelo de certificado de asistencia a visita obligatoria, que deberá ser incorporado obligatoriamente en la documentación de la oferta.

La falta de presentación de dicho certificado supondrá la exclusión automática del procedimiento para el lote correspondiente.

La visita tendrá carácter exclusivamente informativo, debiendo canalizarse cualquier consulta o aclaración a través del canal de consultas habilitado en el procedimiento: [licitaciones.estatal@accem.es](mailto:licitaciones.estatal@accem.es)

Asimismo, la participación en la visita implicará el conocimiento y aceptación de las condiciones reales del servicio, no pudiendo alegarse con posterioridad desconocimiento de las mismas.

## **8. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR**

Las propuestas deberán presentarse estructuradas en tres bloques diferenciados, debidamente identificados, no admitiéndose la inclusión de información económica en la documentación técnica.

La presentación de la oferta implicará la aceptación íntegra de las presentes Bases y de los Anexos que las integran.

### **SOBRE 1 – DOCUMENTACIÓN GENERAL**

El licitador deberá aportar la siguiente documentación:

- Identificación completa de la empresa
- CIF y datos registrales
- Acreditación de la representación legal
- Seguro de responsabilidad civil vigente
- Certificados de estar al corriente con Hacienda y Seguridad Social
- Declaración responsable de cumplimiento normativo
- Declaración de ausencia de conflicto de interés
- Compromiso de confidencialidad

- Cualquier otra autorización, inscripción o acreditación administrativa que resulte legalmente exigible para la prestación del servicio objeto del contrato, conforme a la normativa vigente aplicable.

La empresa ofertante deberá disponer, en el momento de presentación de la oferta y durante toda la vigencia del contrato, de cuantas licencias, autorizaciones, habilitaciones, inscripciones registrales, acreditaciones, certificaciones, permisos, seguros, comunicaciones administrativas y demás documentación legalmente exigible resulten necesarios para la correcta prestación del servicio.

El adjudicatario deberá mantener dichas autorizaciones, registros y habilitaciones vigentes durante toda la ejecución contractual y comunicar de forma inmediata a Accem cualquier modificación, suspensión, pérdida de vigencia, limitación o incidencia que pudiera afectar a la legalidad o continuidad del servicio.

La falta de acreditación suficiente, la pérdida sobrevenida de habilitación o la imposibilidad legal de prestar el servicio podrá dar lugar a la exclusión de la oferta, la no formalización del contrato, la suspensión de la prestación, la imposición de penalidades o la resolución contractual.

Accem podrá requerir aclaración/complemento exclusivamente sobre documentación ya exigida o defectos formales. Se otorgará un plazo uniforme (2 días hábiles). La falta de atención en plazo determinará la no valoración motivada. En ningún caso, el requerimiento podrá introducir nuevos requisitos de capacidad/solvencia o contenido técnico no previstos.

## **SOBRE 2 – OFERTA TÉCNICA**

El licitador deberá presentar una memoria técnica que describa detalladamente la prestación del servicio, incluyendo como mínimo:

- Organización operativa y estructura del equipo
- Planificación de turnos y cobertura del servicio
- Plan de limpieza específico para cada centro
- Plan de contingencia y respuesta ante incidencias
- Sistema de control de calidad y reporting
- Medios materiales, maquinaria y productos
- Plan de formación del personal
- Propuesta de mejoras e innovación
- Medidas específicas para entornos CAED

La documentación técnica deberá ser clara, estructurada y suficientemente detallada para permitir su adecuada evaluación.

## **SOBRE 3 – OFERTA ECONÓMICA**



La oferta económica deberá presentarse obligatoriamente conforme al modelo incluido en el **Anexo III**– Pricing Schedule (Modelo oferta Económica).

No se admitirán ofertas económicas presentadas en formato distinto ni incompletas.

La oferta deberá incluir todos los costes asociados a la prestación del servicio, no admitiéndose posteriormente modificaciones por omisiones o errores en la propuesta presentada.

## 9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La adjudicación se realizará atendiendo a la mejor relación calidad-precio, conforme al **anexo VI** – Criterios de Evaluación y Ponderación

La evaluación de las ofertas se realizará de forma comparativa entre los licitadores que hayan presentado propuestas válidas, teniendo en cuenta la adecuación de las mismas a los requisitos establecidos en las presentes Bases y en los Anexos técnicos.

Accem podrá solicitar aclaraciones o información adicional sobre las ofertas presentadas, así como, en su caso, mantener entrevistas técnicas con los licitadores, con el único fin de facilitar la correcta evaluación de las propuestas.

En ningún caso dichas aclaraciones o entrevistas podrán suponer una modificación sustancial de la oferta presentada.

La adjudicación podrá realizarse por lote, pudiendo recaer en uno o varios licitadores conforme a lo establecido en el punto relativo a la limitación de adjudicación.

El resultado del proceso será comunicado a los licitadores participantes.

## 10. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

Se facilitará como Anexo II el listado de personal adscrito al servicio susceptible de subrogación, debidamente firmado y sellado por el actual prestador del servicio.

La subrogación del personal se regirá por lo dispuesto en el convenio colectivo sectorial de aplicación, siendo responsabilidad exclusiva del adjudicatario el cumplimiento de todas las obligaciones laborales derivadas de dicha subrogación.

La información facilitada en el Anexo II se proporciona a efectos meramente informativos, con base en los datos suministrados por el actual prestador del servicio, no garantizando Accem la exactitud, integridad o actualización de la misma.

En consecuencia:

- El adjudicatario asumirá íntegramente los riesgos derivados de la subrogación del personal.

- Será responsabilidad del licitador realizar las comprobaciones, verificaciones y análisis necesarios para la correcta valoración económica del servicio.
- Accem no asumirá responsabilidad alguna por posibles errores, omisiones, modificaciones o discrepancias en la información facilitada.

Asimismo, el adjudicatario no podrá alegar error, insuficiencia o falta de información como causa de revisión de precios, modificación de condiciones o incumplimiento del contrato.

La aceptación de estas condiciones formará parte integrante de la oferta presentada.

Previamente al inicio del servicio, el adjudicatario deberá acreditar la correcta asunción de la subrogación conforme a la normativa aplicable.

Se incluye Anexo II – Listado de personal a Subrogar por Lote:

**“La presente información ha sido anonimizada y facilitada por el actual prestador del servicio a efectos exclusivos de valoración de la subrogación.”**

El proveedor saliente deberá colaborar activamente en el proceso de transición y subrogación del personal, facilitando a requerimiento de Accem o del nuevo adjudicatario la documentación laboral y operativa necesaria conforme a la normativa y convenio colectivo aplicables.

Con carácter general, dicha documentación deberá encontrarse disponible con una antelación mínima de QUINCE (15) días naturales previos a la fecha prevista de inicio del nuevo contrato, salvo imposibilidad justificada.

El adjudicatario entrante podrá realizar las verificaciones razonables necesarias respecto de la información facilitada.

La falta de colaboración injustificada en los procesos de transición o subrogación podrá ser considerada incumplimiento contractual a los efectos previstos en el régimen de penalizaciones.

## **11. OPERATIVA ESPECÍFICA CAED/CPLL**

El servicio deberá adaptarse a las particularidades de un entorno de acogida humanitaria, caracterizado por una alta variabilidad operativa, convivencia intensiva y necesidades específicas de atención.

En este contexto, el adjudicatario deberá prestar el servicio con un enfoque flexible, proactivo y adaptado a las condiciones reales del centro, garantizando en todo momento la adecuada calidad del servicio.

A tal efecto, el adjudicatario deberá contemplar, entre otras, las siguientes condiciones:

- Capacidad de adaptación a variaciones en la ocupación del centro, incluyendo incrementos o descensos de usuarios.

- Flexibilidad operativa para ajustar turnos, frecuencias y recursos en función de las necesidades del servicio.
- Adaptación a contextos culturales y situaciones específicas (por ejemplo, periodos como Ramadán u otras circunstancias que afecten a la operativa diaria).
- Coordinación continua con los equipos de gestión, sociales, sanitarios y de mantenimiento del centro.
- Capacidad de intervención rápida ante incidencias críticas que puedan afectar a las condiciones higiénico-sanitarias.
- Apoyo a operativas complementarias vinculadas al funcionamiento del centro, tales como gestión de ropa de cama, incidencias en habitaciones o actuaciones urgentes.

Asimismo, el adjudicatario deberá comprender que se trata de un servicio de carácter esencial dentro del funcionamiento del dispositivo, debiendo garantizar en todo momento la continuidad, calidad y adecuación del servicio a las necesidades del centro.

## **12. SERVICIOS ESPECIALES**

### **Chinches y plagas**

Dada la naturaleza de los dispositivos y el riesgo asociado a la propagación de plagas, el adjudicatario deberá disponer de capacidad de respuesta inmediata ante la detección o sospecha de presencia de chinches.

En este sentido, el adjudicatario deberá:

- Garantizar la realización de una inspección técnica de verificación en un plazo máximo de 24 horas desde la notificación de la incidencia por parte de Accem.
- Confirmar o descartar la presencia de chinches y, en su caso, proponer y activar de forma inmediata el plan de actuación correspondiente.
- Colaborar activamente en la contención y control de la incidencia, evitando su propagación dentro del centro.

### **Servicio de desinfección, desinsectación y desratización (DDD)**

El servicio incluirá la realización de actuaciones de desinfección, desinsectación y desratización (DDD) en las instalaciones del centro, tanto con carácter preventivo como correctivo.

El adjudicatario será responsable de la correcta prestación de este servicio, debiendo garantizar su ejecución mediante empresa especializada que cuente con las autorizaciones administrativas y registros oficiales exigidos por la normativa vigente.

Con carácter general, el servicio deberá contemplar:

- La realización de tratamientos preventivos periódicos (mínimo mensual) en todas las instalaciones del centro.
- La ejecución de actuaciones correctivas bajo demanda, en caso de detección o sospecha de plagas.
- La intervención en un plazo máximo de 24 horas desde la comunicación de la incidencia.
- La realización de inspecciones técnicas, diagnóstico y propuesta de tratamiento adecuado.
- El seguimiento de las actuaciones hasta la completa resolución de la incidencia.

Asimismo, el adjudicatario será responsable de:

- Coordinar y supervisar las actuaciones de la empresa especializada.
- Garantizar la correcta ejecución de los trabajos y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de sanidad ambiental, prevención de riesgos laborales y uso de biocidas.
- Asegurar la coordinación con el servicio de limpieza para la correcta ejecución de las medidas preventivas y correctivas.
- Aportar los informes técnicos correspondientes tras cada actuación, incluyendo diagnóstico, zonas tratadas, productos utilizados y medidas adoptadas.

El adjudicatario deberá integrar este servicio dentro de la operativa general del centro, garantizando su correcta coordinación con el resto de los servicios y su alineación con las necesidades del CAED/CPLL.

### **13. CONTROL Y REPORTING**

El adjudicatario deberá implantar un sistema de control y seguimiento del servicio que permita verificar en todo momento su correcta ejecución, así como el cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato.

A tal efecto, el adjudicatario deberá:

- Emitir reportes periódicos del servicio, al menos con carácter diario y mensual, , en los que se reflejen las incidencias detectadas, actuaciones realizadas, novedades relevantes y cualquier situación que afecte a la prestación del servicio u operativa del centro.

Accem facilitará durante la primera semana de la fase inicial de implantación del servicio un modelo normalizado de informe mensual de seguimiento operativo, adaptado a las necesidades de control, trazabilidad y reporting, en función de los requerimientos documentales exigidos por el Ministerio.

Dicho modelo tendrá carácter obligatorio a partir de su implantación.

- Registrar y comunicar de forma inmediata cualquier incidencia relevante que pueda afectar al normal funcionamiento del centro, incluyendo incidencias

higiénico-sanitarias, presencia o sospecha de plagas y cualquier situación que requiera intervención urgente.

- Disponer de un sistema de control de presencia del personal adscrito al servicio, que permita verificar la cobertura efectiva de los turnos.
- Garantizar la trazabilidad de las actuaciones realizadas, incluyendo intervenciones especiales, limpiezas extraordinarias, actuaciones derivadas de incidencias y actuaciones relacionadas con tratamientos de chinches o servicios DDD.

Accem podrá realizar en cualquier momento:

- inspecciones del servicio
- auditorías operativas
- controles de calidad
- verificaciones documentales

El adjudicatario deberá colaborar en dichas actuaciones, facilitando toda la información que le sea requerida.

Asimismo, se incluye **Anexo IV** – KPI/SLA LIMPIEZA y DDD donde se establecen unos indicadores de seguimiento (KPI) y niveles de servicio (SLA), cuyo cumplimiento será objeto de control y evaluación periódica.

Dichos indicadores podrán ser objeto de revisión y ajuste durante la vigencia del contrato en función de las necesidades operativas del servicio.

#### **14. CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS**

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad ininterrumpida del servicio durante toda la vigencia del contrato, asegurando en todo momento la correcta cobertura de los turnos, la prestación efectiva del servicio y el mantenimiento de las condiciones higiénico-sanitarias del centro.

A tal efecto, el adjudicatario deberá disponer de los medios organizativos y humanos necesarios para garantizar:

- La cobertura completa de los turnos establecidos, evitando en todo caso la ausencia de servicio.
- La sustitución inmediata del personal ante situaciones de absentismo, bajas, vacaciones o cualquier otra incidencia laboral.
- La capacidad de refuerzo del servicio en situaciones excepcionales, incluyendo picos de ocupación, emergencias o incidencias operativas.
- La atención continua a incidencias que puedan afectar al normal funcionamiento del CAED/CPLL.

El servicio tendrá carácter esencial dentro de la operativa del CAED/CPLL, por lo que no se admitirán interrupciones, reducciones no autorizadas ni incumplimientos en la prestación del mismo.

El incumplimiento de las obligaciones de continuidad del servicio podrá dar lugar a la aplicación de penalizaciones conforme a lo establecido en el **Anexo VII** Penalizaciones.

## 15. PENALIZACIONES

La aplicación de penalidades requerirá comunicación motivada al adjudicatario, con identificación de los hechos, obligación incumplida, evidencias disponibles y penalidad aplicable conforme al **Anexo IV – KPI, SLA y Anexo VII: Penalizaciones**.

El adjudicatario dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles para formular alegaciones o aportar la documentación que estime pertinente, salvo en supuestos de urgencia o cualquier situación que requiera actuación inmediata.

Transcurrido dicho plazo, Accem resolverá motivadamente sobre la procedencia de la penalidad. Las penalidades podrán deducirse de la facturación mensual, compensarse con cantidades pendientes de pago o ejecutarse contra las garantías que, en su caso, se hubieran constituido.

La imposición de penalidades no eximirá al adjudicatario de corregir el incumplimiento, ejecutar las medidas correctoras requeridas ni responder por los daños, perjuicios, sobrecostes o responsabilidades que pudieran derivarse.

Salvo que resulte necesaria una actuación inmediata por razones de seguridad alimentaria, continuidad del servicio o protección de las personas usuarias, Accem podrá otorgar al adjudicatario un plazo de subsanación proporcional a la gravedad del incumplimiento detectado.

Con carácter orientativo:

- incumplimientos leves: hasta 48 horas
- incumplimientos graves: hasta 24 horas
- incumplimientos críticos: hasta 8 horas

El adjudicatario deberá conservar durante un plazo mínimo de VEINTICUATRO (24) meses los registros, evidencias, controles operativos, comunicaciones y documentación justificativa relacionada con la ejecución del servicio, debiendo ponerlos a disposición de Accem cuando le sean requeridos.

El incumplimiento total o parcial de las condiciones establecidas en el contrato podrá dar lugar a la aplicación de penalizaciones por parte de Accem.

A efectos del presente contrato, tendrán la consideración de incumplimientos, entre otros:

- La falta de cobertura total o parcial de los turnos establecidos.
- La ausencia de personal o la prestación incompleta del servicio.
- Deficiencias en la calidad de la limpieza que afecten a las condiciones higiénico-sanitarias del CAED/CPLL.
- Retrasos en la atención de incidencias o en la ejecución de actuaciones requeridas.
- Incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos, especialmente en casos de incidencias críticas, presencia de plagas o actuaciones urgentes.
- Incumplimiento de las obligaciones de control, reporting y trazabilidad del servicio.
- Incumplimiento de los niveles de servicio (SLA) o de los indicadores de seguimiento (KPI) establecidos.
- Falta de coordinación con el personal de Accem o con otros servicios del centro.
- Incumplimientos en la prestación de servicios especiales, incluyendo actuaciones relacionadas con chinches o servicios DDD.
- Incumplimiento de las obligaciones de transición, continuidad y transferencia del servicio previstas contractualmente, incluyendo la entrega de documentación, información, accesos y soporte necesarios para garantizar la continuidad del servicio.

Las penalizaciones se aplicarán en función de la gravedad y reiteración de los incumplimientos, pudiendo dar lugar, en los casos más graves o reiterados, a la resolución del contrato.

Accem establecerá un sistema de penalizaciones económicas vinculado al grado de incumplimiento de los KPI/SLA definidos, que será de obligado cumplimiento durante la ejecución del contrato.

Dicho sistema se recogerá en el **Anexo VII** – Penalizaciones, pudiendo ajustarse en la fase de inicio del servicio en función de las necesidades operativas del CAED/CPLL, sin alterar su naturaleza ni el equilibrio económico del contrato.

## 16. PRECIO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

El precio del contrato será el resultante de la oferta económica presentada por el adjudicatario conforme al **Anexo III** – Pricing Schedule, incluyendo todos los costes directos e indirectos necesarios para la correcta prestación del servicio.

La facturación se realizará con carácter mensual y estará vinculada exclusivamente a los servicios efectivamente prestados durante el periodo facturado, conforme a las tipologías de servicio y precios unitarios incluidos en el **Anexo III** – Pricing Schedule.

El pago de las facturas quedará condicionado a la previa validación del servicio por parte de Accem, quien verificará el correcto cumplimiento de las condiciones contractuales.

Cada factura deberá ir acompañada de la documentación justificativa que permita verificar la correcta prestación del servicio, incluyendo, entre otros:

- Relación de servicios prestados y, en su caso, horas/unidades ejecutadas.
- Relación de incidencias registradas durante el periodo y medidas adoptadas.
- Documentación acreditativa del personal adscrito al servicio y su correcta cobertura.
- Cualquier otra documentación que Accem considere necesaria para la validación del servicio.

Accem podrá rechazar o requerir la subsanación de aquellas facturas que no cumplan con los requisitos establecidos o cuya prestación no haya sido debidamente acreditada.

El plazo de pago será de 60 días desde la fecha de recepción/validación fecha factura.

Excepcionalmente, y en función de las condiciones de financiación del programa, el plazo de pago podrá ampliarse, previa justificación, siendo aceptado por el adjudicatario mediante la presentación de su oferta.

En ningún caso se admitirán revisiones de precios ni reclamaciones económicas derivadas de errores, omisiones o incorrecta valoración de los costes por parte del adjudicatario.

## **17. CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario y el personal adscrito al servicio deberán guardar la debida confidencialidad y reserva respecto de toda la información a la que accedan con ocasión de la prestación del servicio. De conformidad con la Ley 1/2019 de Secretos Empresariales, tendrá carácter confidencial toda información no pública relacionada con las personas usuarias, la organización, funcionamiento y operativa del centro, la documentación, procedimientos y protocolos internos de Accem, así como cualquier otra información, incidencia o conocimiento obtenido en el marco de la ejecución del contrato que, por su naturaleza o circunstancias, deba ser razonablemente tratado como reservado.

La información confidencial únicamente podrá utilizarse para la ejecución del contrato, quedando prohibida su comunicación, cesión, reproducción, utilización o divulgación a terceros o para fines distintos de los derivados de la prestación del servicio, salvo autorización expresa de Accem u obligación legal. Asimismo, queda prohibida la captación o difusión no autorizada de información, documentación o imágenes relacionadas con la actividad, instalaciones u operativa del servicio.



Las obligaciones previstas en esta cláusula se mantendrán durante la vigencia del contrato y durante CINCO (5) años tras su finalización, sin perjuicio de las responsabilidades derivadas de su incumplimiento.

## **18. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARACTER PERSONAL**

El adjudicatario deberá cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales, en particular con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD) y cualesquiera otras disposiciones que resulten de aplicación durante la ejecución del contrato.

En la ejecución del servicio, el adjudicatario podrá acceder o tratar datos personales respecto de los cuales Accem actúe como responsable del tratamiento o como encargada por cuenta de la Administración Pública competente. Cuando la prestación del servicio implique el tratamiento de datos personales por cuenta de Accem, el adjudicatario actuará como encargado del tratamiento y tratará los datos exclusivamente conforme a las instrucciones documentadas de Accem, sin destinarlos a fines propios, garantizando la confidencialidad del personal autorizado y aplicando las medidas de seguridad adecuadas al riesgo del tratamiento, sin comunicarlos a terceros salvo obligación legal; con carácter previo al inicio del servicio, se formalizará el correspondiente acuerdo de tratamiento.

En los supuestos en que la ejecución del contrato no implique el tratamiento de datos personales por parte del adjudicatario, este deberá garantizar la confidencialidad de cualquier información a la que acceda de forma incidental, absteniéndose de utilizarla, reproducirla o comunicarla a terceros.

El incumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales previstas en el presente pliego y en la normativa aplicable tendrá la consideración de incumplimiento esencial, pudiendo dar lugar a la resolución del contrato.

Información sobre el tratamiento de datos: Los datos personales recabados en el presente proceso de licitación privada serán tratados por Accem con la finalidad de gestionar el mismo, incluyendo la tramitación, evaluación y, en su caso, formalización y ejecución de la relación contractual. La base jurídica del tratamiento es la aplicación de medidas precontractuales y la ejecución del contrato. Los datos no serán comunicados a terceros salvo obligación legal y se conservarán durante el tiempo necesario para dicha finalidad y, posteriormente, durante los plazos legales para la atención de posibles responsabilidades.

Ejercicio de derechos: Podrán ejercerse los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individualizadas mediante solicitud dirigida a Accem al correo electrónico [protecciondatos@accem.es](mailto:protecciondatos@accem.es), o a la dirección postal Calle de Magallanes, 3, Planta 8,

28015 Madrid. Asimismo, podrá solicitarse información adicional sobre el tratamiento de los datos personales a través de dicho correo electrónico.

## **19. RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGUROS**

El adjudicatario deberá disponer y mantener en vigor durante toda la vigencia del contrato una póliza de seguro de responsabilidad civil adecuada a la naturaleza del servicio, que cubra los posibles daños personales, materiales y perjuicios económicos que pudieran derivarse de la ejecución del mismo.

Dicha póliza deberá contar con una cobertura mínima de 600.000 € por siniestro, incluyendo responsabilidad civil general y, en su caso, responsabilidad civil patronal.

El adjudicatario será el único responsable de los daños que puedan ocasionarse como consecuencia de la ejecución del servicio, quedando Accem exonerada de cualquier responsabilidad derivada de la actuación del adjudicatario o de su personal.

Accem podrá requerir en cualquier momento la acreditación de la vigencia de la póliza y del pago de las primas correspondientes.

El incumplimiento de esta obligación podrá ser considerado incumplimiento contractual, pudiendo dar lugar a la aplicación de penalizaciones o, en su caso, a la resolución del contrato.

## **20. COMPLIANCE Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

El adjudicatario deberá cumplir en todo momento con la normativa vigente que resulte de aplicación a la ejecución del contrato, así como con los principios éticos y de actuación exigibles en el marco de los servicios prestados en centros CAED/CPLL.

En particular, el adjudicatario deberá garantizar:

- El cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales.
- El respeto a los derechos fundamentales, la dignidad de las personas y los principios de igualdad y no discriminación.
- El cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.
- El cumplimiento de la normativa en materia de seguridad, salud e higiene en el trabajo.
- El cumplimiento de la normativa medioambiental aplicable a la prestación del servicio.

Asimismo, la presentación de oferta implicará la adhesión expresa por parte del licitador al Código Ético de Proveedores de Accem, disponible en la página web corporativa, comprometiéndose a su cumplimiento durante toda la vigencia del contrato.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente apartado podrá ser considerado incumplimiento contractual, pudiendo dar lugar a la aplicación de penalizaciones o, en su caso, a la resolución del contrato en función de su gravedad.

## **21. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES (PRL/CAE)**

El adjudicatario deberá cumplir estrictamente con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, en particular con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, el Real Decreto 171/2004 en materia de coordinación de actividades empresariales, así como cualquier otra normativa que resulte de aplicación.

Con carácter previo al inicio del servicio, el adjudicatario deberá aportar toda la documentación necesaria en materia de PRL y CAE requerida por Accem, garantizando su actualización durante toda la vigencia del contrato.

Dicha documentación incluirá, al menos:

- Evaluación de riesgos de los puestos de trabajo adscritos al servicio.
- Planificación de la actividad preventiva.
- Acreditación de la formación e información en PRL del personal.
- Vigilancia de la salud y aptitud médica del personal adscrito al servicio.
- Fichas de seguridad de los productos utilizados.
- Cualquier otra documentación exigida en el marco de la coordinación de actividades empresariales.

El adjudicatario será responsable de garantizar que todo su personal cumple con las condiciones de seguridad y salud exigibles, así como de la correcta utilización de equipos de protección individual y medios de trabajo adecuados.

Accem podrá requerir en cualquier momento la documentación acreditativa correspondiente, así como realizar verificaciones o controles en materia de PRL y CAE.

El incumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales o coordinación de actividades empresariales, especialmente cuando suponga un riesgo para las personas trabajadoras o usuarias del CAED/CPLL, podrá ser considerado incumplimiento grave y dar lugar a la aplicación de penalizaciones o, en su caso, a la resolución del contrato.

## **22. TRANSICIÓN**

El adjudicatario deberá colaborar activamente en el proceso de transición del servicio, con el fin de garantizar la continuidad operativa desde el inicio del contrato en el CAED/CPLL.

A tal efecto, el adjudicatario deberá:

- Coordinarse con el proveedor saliente para asegurar una adecuada transferencia de información, medios y operativa del servicio.
- Gestionar el proceso de subrogación del personal, cuando proceda, conforme a lo establecido en el presente documento y en la normativa aplicable.
- Recabar y analizar toda la información necesaria para la correcta prestación del servicio desde su inicio.
- Adaptar su organización operativa, recursos humanos y medios materiales a las condiciones reales del centro.
- A la finalización del contrato, colaborar en la correcta transición y continuidad del servicio, entregando la documentación, información, accesos y demás elementos necesarios, así como prestar el soporte y colaboración razonablemente necesarios durante un plazo máximo de treinta (30) días naturales al nuevo adjudicatario o a Accem.

El adjudicatario deberá garantizar que, en la fecha de inicio del contrato, el servicio se encuentre plenamente operativo y en condiciones de ser prestado con normalidad.

Accem podrá establecer un periodo de transición previo al inicio del servicio, durante el cual el adjudicatario deberá llevar a cabo las actuaciones necesarias para asegurar la correcta puesta en marcha del servicio, y guardar la debida confidencialidad respecto de la información técnica, operativa, organizativa o personal a la que tengan acceso con ocasión de la ejecución del contrato.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente cláusula podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones previstas contractualmente.

## **23. MODIFICACION DEL CONTRATO**

El contrato solo podrá modificarse por causas objetivas, sobrevenidas, justificadas y vinculadas a necesidades operativas, organizativas, asistenciales, higiénico-sanitarias, alimentarias, logísticas, normativas, instrucciones de autoridades competentes, variaciones del programa, cambios en la financiación, modificaciones de ocupación o circunstancias que afecten sustancialmente a la ejecución del servicio.

Toda modificación deberá documentarse por escrito, motivarse suficientemente, respetar la naturaleza del contrato y formalizarse mediante adenda o documento equivalente cuando afecte a elementos esenciales como precio, plazo, alcance, lotes,

medios, intensidad del servicio, tipología de prestaciones alimentarias o condiciones de ejecución.

Las modificaciones no podrán utilizarse para alterar indebidamente el resultado del procedimiento, introducir prestaciones sustancialmente distintas, corregir errores de oferta imputables al adjudicatario o conceder ventajas no previstas en las Bases.

El adjudicatario no tendrá derecho a modificación de precio, compensación o revisión de condiciones por errores, omisiones, insuficiencias de cálculo, desconocimiento del servicio o incorrecta valoración de su oferta.

## **24. BUENA FE Y MODIFICACIÓN CONTRACTUAL**

De conformidad con el artículo 1256 del Código Civil y con el principio de buena fe contractual, ninguna de las partes podrá modificar unilateralmente las condiciones pactadas en las presentes Bases, en los Anexos Técnicos y cuantos documentos se integren en el contrato que se formalice entre el Adjudicatario y Accem.

Cualquier modificación que afecte de forma sustancial al alcance del servicio, condiciones económicas, niveles de servicio o medios comprometidos deberá acordarse entre las Partes y formalizarse por escrito mediante la correspondiente Orden de Cambio, con indicación de suscrita por Accem y el adjudicatario, en la que conste la modificación propuesta, su justificación, el impacto operativo y económico asociado y la fecha prevista de aplicación.

Lo anterior no limitará las facultades de control, seguimiento, supervisión e inspección del servicio que correspondan a Accem para garantizar la correcta ejecución del contrato.

## **25. RÉGIMEN DE SUBCONTRATACIÓN**

El adjudicatario no podrá subcontratar prestaciones relevantes del servicio para la ejecución del contrato sin la autorización previa y expresa de Accem.

En todo caso, la subcontratación no alterara la responsabilidad del adjudicatario frente a Accem, debiendo el subcontratista cumplir las mismas obligaciones, requisitos y estándares exigidos al adjudicatario en las presentes Bases, en los Anexos Técnicos y cuantos documentos se integren en el contrato que se formalice entre el Adjudicatario y Accem.

## **26. RESERVA DE DERECHOS**

Accem se reserva el derecho de:

- Modificar el alcance del servicio durante el proceso de licitación o durante la ejecución del contrato, en función de las necesidades operativas del CAED/CPLL.
- Solicitar aclaraciones o información adicional a los licitadores en cualquier fase del procedimiento.
- Declarar desierto el procedimiento de licitación cuando ninguna de las ofertas presentadas resulte adecuada o suficiente.
- No adjudicar el contrato sin que ello genere derecho a indemnización alguna para los licitadores.
- Adjudicar total o parcialmente el objeto del contrato, pudiendo distribuir los servicios entre uno o varios adjudicatarios conforme a los criterios establecidos.

La participación en el procedimiento implica la aceptación expresa de las presentes condiciones por parte de los licitadores.

Las eventuales adaptaciones o modificaciones deberán responder a causas objetivas vinculadas a necesidades operativas, organizativas o instrucciones de las autoridades competentes y serán debidamente motivadas.

## 27. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Salvo en supuestos de dolo o mala fe, daños personales o incumplimientos de la normativa de protección de datos, la responsabilidad total del adjudicatario derivada de la ejecución del contrato quedará limitada, como máximo, al importe total facturado durante los doce (12) meses anteriores al hecho causante.

Las penalizaciones previstas en el **Anexo VII: Penalizaciones** tendrán carácter independiente y no computarán a efectos del citado límite de responsabilidad.

## 28. ORDEN DE PRELACIÓN DOCUMENTAL

En caso de discrepancia entre el contenido de las presentes Bases de Contratación, los Anexos, la oferta presentada por el adjudicatario o cualquier otra documentación contractual, prevalecerá el siguiente orden de prioridad:

- Contrato formalizado entre las partes.
- Bases de Contratación
- Anexos, aclaraciones, rectificaciones o comunicaciones publicadas oficialmente por Accem, previa presentación de ofertas.
- Oferta técnica del adjudicatario

- Bases de Contratación
- Anexos
- Oferta técnica del adjudicatario
- Oferta económica del adjudicatario

En ningún caso la oferta del adjudicatario podrá reducir, limitar, condicionar o contradecir las obligaciones mínimas establecidas en las Bases, Pliegos, Anexos o normativa aplicable.

Todo ello sin perjuicio de las aclaraciones o instrucciones operativas que Accem pueda emitir durante la ejecución del contrato.

## 29. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, LEY APLICABLE Y FUERO

Las presentes Bases, el procedimiento de contratación, el contrato que, en su caso, se formalice y cualesquiera controversias derivadas de los mismos se regirán por el Derecho privado español, sin perjuicio de la aplicación de aquellas normas imperativas que resulten exigibles por razón de la materia.

Cualquier discrepancia, controversia o reclamación relativa a la interpretación, ejecución, cumplimiento, modificación, penalización, resolución o extinción del contrato será sometida, con carácter previo, a un trámite de negociación directa entre las partes durante un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

De no alcanzarse acuerdo dentro de dicho plazo, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la facultad de Accem de adoptar medidas urgentes, cautelares, organizativas u operativas que resulten necesarias para preservar la continuidad del servicio, la seguridad alimentaria, la salubridad, la protección de datos, la confidencialidad, la integridad de sus bienes o la adecuada ejecución contractual.

## 30. CALENDARIO DE PROCEDIMIENTO

El procedimiento de solicitud de ofertas se desarrollará conforme al calendario previsto que se detalla a continuación:

- **Publicación de las Bases y documentación contractual:** 21 de mayo de 2026 en la web de Accem.

- **Visitas obligatorias a los centros:** conforme al calendario y condiciones establecidos en el apartado 7 de las presentes Bases de Contratación.
- **Periodo de consultas y solicitudes de aclaración:** desde la fecha de publicación de las Bases hasta el día 10 de junio de 2026, inclusive.

Las consultas deberán remitirse exclusivamente a través del correo electrónico:

[licitaciones.estatal@accem.es](mailto:licitaciones.estatal@accem.es)

Accem podrá publicar las aclaraciones, respuestas o comunicaciones generales que resulten necesarias a través de los canales habilitados en el procedimiento, formando dichas aclaraciones parte integrante de la documentación contractual.

- **Fecha límite de presentación de ofertas:** 11 de junio de 2026, hasta las 14:00 horas.

Las ofertas deberán presentarse conforme a las condiciones establecidas en las presentes Bases y documentación contractual.

- **Fecha prevista de adjudicación:** 18 de junio de 2026.

Las fechas indicadas tendrán carácter estimativo y podrán ser objeto de modificación por parte de Accem por razones operativas, organizativas o de interés del procedimiento, siendo debidamente comunicadas a las empresas participantes a través de los canales habilitados.

Madrid, 21 mayo de 2026



## ANEXOS

Forman parte integrante de las presentes Bases de Contratación los siguientes Anexos:

- **Anexo I** – Pliegos de Prescripciones Técnicas Particulares (PPT) por centro
- **Anexo II** – Listado de personal a subrogar
- **Anexo III** – Pricing Schedule (modelo de oferta económica)
- **Anexo IV** – KPI, SLA y Régimen de Penalizaciones
- **Anexo V** – Modelo de certificado de asistencia a visita obligatoria
- **Anexo VI** – Criterios de Evaluación y Ponderación
- **Anexo VII** - Penalizaciones

Todos los Anexos tendrán carácter contractual y vinculante para el adjudicatario.

Madrid, 21 mayo de 2026