

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA
LA CONSTRUCCIÓN, CONSERVACIÓN Y
EXPLOTACIÓN DEL NUEVO HOSPITAL
UNIVERSITARIO SON DURETA**

ÍNDICE DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. MODELO DE DETERMINACIÓN DE LA RETRIBUCIÓN Y PAGO AL CONCESIONARIO	7
1.1 Estructura y composición del pago al concesionario por parte de la Administración	7
1.2 Sistema de determinación de la retribución al concesionario	9
1.3 Período de carencia del mecanismo de deducciones	10
1.4 Devengo y abono de las retribuciones del concesionario	10
1.5 Sistema de determinación del pago mensual al concesionario	11
1.6 Ajustes por variaciones significativas en el volumen de prestación de servicios	13
1.7 Revisión anual del Canon Variable por el Índice General de Precios de Consumo	17
1.8 Mecanismo del pago de los suministros	17
2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE LA OBRA PÚBLICA Y DEL NIVEL DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	18
2.1 Sistema de evaluación de la disponibilidad de la obra pública	18
2.1.1 Cálculo de las deducciones por fallos de disponibilidad	18
2.2 Sistema de evaluación del nivel de prestación de servicios no clínicos objeto del contrato por parte del concesionario	22
2.2.1 Cálculo de las deducciones mensuales por defectos en la calidad en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato	23
2.3 Unidad de Supervisión y Control de la Administración	24
3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DE LA OBRA DEL NUEVO HOSPITAL	25
4. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DEL CONCESIONARIO	26
4.1 Requerimientos generales comunes en la prestación de los servicios no clínicos por parte del concesionario	27
4.1.1 Organización y gestión de los servicios	27
4.1.2 Recursos Humanos	28
4.1.3 Recursos materiales	28
4.1.4 Seguridad, salud y Prevención de Riesgos Laborales	29
4.1.5 Acreditación de la Calidad	29
4.1.6 Gestión medioambiental	30
4.1.7 Eficiencia energética y desarrollo sostenible	30
4.1.8 Sistema de evaluación interna del Concesionario	30
4.1.9 Normativa	31

5.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS NO CLÍNICOS	
	OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.....	32
5.1	Servicio de Alimentación a Pacientes	32
5.1.1	Objeto del Servicio	32
5.1.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	32
5.1.3	Requerimientos generales del Servicio.....	33
5.1.4	Especificaciones técnicas del servicio	33
5.1.5	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio	44
	APÉNDICE I	49
	APÉNDICE II.....	53
	APÉNDICE III.....	55
5.2	Servicio de Lavandería y Lencería	56
5.2.1	Objeto del servicio.....	56
5.2.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	56
5.2.3	Requerimientos generales del servicio	56
5.2.4	Especificaciones técnicas del servicio	57
5.2.5	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del servicio.....	61
5.3	Servicio de Esterilización.....	69
5.3.1	Objeto del Servicio	69
5.3.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	69
5.3.3	Requerimientos generales del Servicio.....	69
5.3.4	Especificaciones técnicas del Servicio	70
5.3.5	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio	72
	APÉNDICE I	74
5.4	Servicio de Limpieza.....	76
5.4.1	Objeto del Servicio	76
5.4.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	76
5.4.3	Requerimientos generales del Servicio.....	77
5.4.4	Especificaciones técnicas del Servicio	78
5.4.5	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio	84
	APÉNDICE I: ZONIFICACIÓN DEL NUEVO HOSPITAL	90
	APÉNDICE II: NORMAS Y METODOLOGÍA DE LIMPIEZA.....	93
5.5	Servicio de Seguridad.....	119
5.5.1	Objeto del Servicio	119
5.5.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	120

5.5.3	Requerimientos generales del Servicio.....	120
5.5.4	Especificaciones técnicas del Servicio	121
5.5.5	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio	124
5.6	Servicio de Mantenimiento General.....	129
5.6.1	Objeto del Servicio	129
5.6.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	129
5.6.3	Requerimientos generales del Servicio.....	129
5.6.4	Especificaciones técnicas del servicio	131
5.6.5	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio	140
	APÉNDICE I: Estándares de calidad del servicio de mantenimiento	148
5.7	Servicio de Gestión de Biblioteca	158
5.7.1	Objeto del Servicio	158
5.7.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	158
5.7.3	Requerimientos generales del Servicio.....	158
5.7.4	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio	160
5.8	Servicio de Imprenta	163
5.8.1	Objeto del Servicio	163
5.8.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	163
5.8.3	Requerimientos generales del Servicio.....	163
5.8.4	Especificaciones técnicas del Servicio	164
5.8.5	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio	166
5.9	Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación	169
5.9.1	Objeto del Servicio	169
5.9.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	170
5.9.3	Requerimientos generales del Servicio.....	171
5.9.4	Especificaciones técnicas del Servicio	173
5.9.5	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio	177
5.10	Servicio de Gestión de Residuos	181
5.10.1	Objeto del Servicio.....	181
5.10.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	181
5.10.3	Requerimientos generales del Servicio	181
5.10.4	Especificaciones técnicas del servicio.....	182
5.10.5	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio.....	184
5.11	Servicio de Desinsectación y Desratización.....	192
5.11.1	Objeto del servicio	192

5.11.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	192
5.11.3	Requerimientos generales del servicio	192
5.11.4	Especificaciones técnicas del servicio.....	193
5.11.5	Periodicidad.....	194
5.11.6	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio.....	194
5.12	Servicio de Aparcamiento	198
5.12.1	Objeto del servicio	198
5.12.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	198
5.12.3	Requerimientos generales del servicio	198
5.12.4	Especificaciones técnicas del servicio.....	200
5.12.5	Tarifas máximas del servicio.....	200
5.12.6	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio.....	201
5.13	Servicio de Guardería y Ludoteca	204
5.13.1	Objeto del servicio	204
5.13.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	204
5.13.3	Requerimientos generales del servicio	205
5.13.4	Características físicas del local.....	207
5.13.5	Tarifas máximas del servicio.....	207
5.13.6	Indicadores	208
5.14	Servicio de Televisión, Telefonía e Internet.....	210
5.14.1	Objeto del Servicio.....	210
5.14.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	210
5.14.3	Especificaciones técnicas del servicio.....	210
5.14.4	Indicadores	213
5.14.5	Tarifas máximas del Servicio.....	215
5.15	Servicio de Máquinas Vending	216
5.15.1	Objeto del servicio	216
5.15.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	216
5.15.3	Requerimientos generales del servicio	216
5.15.4	Especificaciones técnicas del servicio.....	217
5.15.5	Indicadores	217
5.16	Servicio de Locales Comerciales, Tiendas y Cajeros Automáticos	219
5.16.1	Objeto del servicio	219
5.16.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	219
5.16.3	Requerimientos generales del servicio	219

5.16.4	Especificaciones técnicas del servicio.....	220
5.16.5	Indicadores	220
5.17	Servicio de Cafetería-Restaurante y Comedor Externo.....	222
5.17.1	Objeto del servicio	222
5.17.2	Alcance y ámbito de aplicación.....	222
5.17.3	Requerimientos generales del servicio	222
5.17.4	Especificaciones técnicas del servicio.....	223
5.17.5	Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio.....	227
6.	ACTIVIDAD PREVISTA DE LOS SERVICIOS.....	231
7.	PRECIOS MÁXIMOS DE LOS SERVICIOS QUE GENERAN INGRESOS PROCEDENTES DE TERCEROS	232
	ANEXO I. EQUIPAMIENTO DEL NUEVO HOSPITAL	233

1. MODELO DE DETERMINACIÓN DE LA RETRIBUCIÓN Y PAGO AL CONCESIONARIO

1.1 Estructura y composición del pago al concesionario por parte de la Administración

De acuerdo con la cláusula 48 del PCAP, la retribución que la Administración efectuará al concesionario estará integrada por dos cánones:

- **Canon Preestablecido (CPA)**, a pagar por la Administración al concesionario en concepto de puesta a disposición de la obra pública y dotación inicial y actualización del equipamiento que se detalla en el presente pliego y restantes documentos contractuales.

La Administración abonará al concesionario, en concepto de Canon Preestablecido, el 80% del presupuesto a lo largo de la fase de explotación, en la forma y con la periodicidad que se determinan en el presente pliego.

- **Canon Variable (CVA)**, a pagar por la Administración al concesionario en concepto de prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato.

Finalizada la fase de construcción de la nueva obra pública y siendo efectiva su puesta a disposición, el Canon Variable se pagará en concepto de **retribución por la explotación, en el nuevo Hospital Universitario Son Dureta, de los servicios no clínicos objeto del contrato.**

El Canon Variable Anual será el resultado de sumar los precios anuales ofertados por el concesionario en concepto de retribución por la explotación de los servicios no clínicos objeto del contrato.

Los precios anuales de los servicios no clínicos objeto del contrato se ofertarán sobre la base de actividad prevista que figura en el apartado (6) del presente pliego y de la plena y correcta disposición de la totalidad de los servicios a utilizar por la Administración, así como de los defectos de calidad en que incurra el concesionario.

En la siguiente tabla se resume la estructura y composición del pago que la Administración efectuará al concesionario durante el período del contrato:

TABLA 1: ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DEL PAGO AL CONCESIONARIO

Componentes del pago	Pago		Servicio Ligado a Actividad		Período de pago máximo
	Canon	Actualización del pago	Sí/ No	Unidad de Referencia para pago	
Puesta a disposición de la obra pública y el equipamiento	Preestablecido	No	No	N/A	30 años
SERVICIOS CUYO PAGO ES SENSIBLE A LA ACTIVIDAD					
Lavandería y Lencería	Variable	Sí	Sí	€/ Kg. Ropa lavada	30 años
Alimentación pacientes	Variable	Sí	Sí	€/ N° de pensiones	30 años
Gestión de Residuos	Variable	Sí	Sí	€/ Ton. de residuos	30 años
Esterilización	Variable	Sí	Sí	€/ N° de intervenciones quirúrgicas	30 años
Cafetería (*)	Variable	Sí	Sí	€/ N° de Vales de Comida	30 años
Gestión de Archivo	Variable	Sí	Sí	€/ N° de Historias Clínicas	30 años
SERVICIOS CUYO PAGO NO ES SENSIBLE A LA ACTIVIDAD					
Mantenimiento general	Variable	Sí	No	N/A	30 años
Limpieza	Variable	Sí	No	N/A	30 años
Seguridad	Variable	Sí	No	N/A	30 años
Biblioteca	Variable	Sí	No	N/A	30 años
Imprenta	Variable	Sí	No	N/A	30 años
Desinsectación	Variable	Sí	No	N/A	30 años
Aparcamiento (*)	Variable	Sí	No	N/A	30 años

(*)Hace referencia únicamente a la parte de la prestación de estos servicios que es remunerada directamente por la Administración; en el caso de la cafetería, se refiere a los vales de comida utilizados por el personal del nuevo hospital y en el caso del aparcamiento a las plazas reservadas para el personal del nuevo hospital.

N/A: No aplicable

Donde:

- **Componentes del pago:** cada uno de los conceptos por los que la Administración remunera al Concesionario.
- **Canon:** cantidad a pagar por parte de la Administración al concesionario, distinguiéndose entre Canon Preestablecido y Variable, según el componente de pago por el que la Administración remunera al concesionario.
- **Actualización del pago:** los pagos que realizará la Administración al concesionario se actualizarán anualmente según el menor de los índices de precios de consumo nacional o balear, atendiendo a los términos expresados en el apartado 1.7 del presente pliego.
- **Pago por actividad:** pagos realizados por la Administración al concesionario por la explotación de los servicios no clínicos objeto del contrato cuyo pago se considera sensible a la actividad. Para efectuar los pagos al concesionario por la explotación de dichos servicios no clínicos se tendrá en cuenta la actividad anual de los mismos, atendiendo a los términos expresados en el apartado 1.6 del presente pliego.
- **Período de pago:** tiempo durante el cual el concesionario percibirá los pagos de la Administración por la prestación de los servicios no clínicos incluidos en el objeto del contrato.

1.2 Sistema de determinación de la retribución al concesionario

La retribución efectiva que la Administración efectuará al concesionario en concepto de **Canon Preestablecido** será la correspondiente al grado efectivo de disponibilidad y operatividad de las áreas de todas las zonas del nuevo hospital que se detallan en el presente pliego. Dicha retribución se calculará mediante el **Sistema de Determinación del Canon Preestablecido** establecido en el apartado 1.5 del presente pliego.

La retribución efectiva que la Administración efectuará al concesionario en concepto de **Canon Variable** será la correspondiente al grado efectivo de prestación por parte del concesionario de los servicios no clínicos objeto del contrato, que se minorará por el importe mensual de la retribución del personal estatutario adscrito a dichos servicios no clínicos previamente satisfecha por la Administración. Dicha retribución se calculará mediante el **Sistema de Determinación del Canon Variable** establecido en el apartado 1.5 del presente pliego.

A estos efectos, se establecen unos criterios que permiten medir el grado de disponibilidad de las áreas funcionales de todas las zonas del nuevo hospital y unos supuestos cuyo incumplimiento por el concesionario daría lugar a defectos de calidad en la prestación de los servicios, basados en las especificaciones técnicas de cada servicio no clínico objeto del contrato.

Los fallos de disponibilidad de un área del nuevo hospital o parte de ella dará lugar a la aplicación automática de deducciones sobre el Canon Preestablecido que la Administración paga al Concesionario y los defectos de calidad en la prestación de los servicios dará lugar a la aplicación automática de deducciones sobre el Canon Variable.

Conforme a lo expuesto, la fórmula para calcular la retribución al concesionario desde la puesta a disposición de la nueva obra pública se expresa cómo sigue:

$$\text{Pago al Concesionario} = [\text{CPA} - \text{Deducciones disponibilidad}] + [\text{CVA}^* - \text{Deducciones prestación}]$$

(*) Canon Variable minorado por las retribuciones del personal estatutario previamente satisfechas por la Administración.

1.3 Período de carencia del mecanismo de deducciones

Se ha establecido un período de carencia de cuatro (4) meses, contando desde la fecha de inicio de prestación de los servicios no clínicos objeto de contrato, hasta la activación del mecanismo de deducciones por defectos de calidad en la prestación de dichos servicios que minoran el Canon Variable que la Administración paga al concesionario, durante los cuales el concesionario alcance un nivel óptimo en la prestación de los servicios.

1.4 Devengo y abono de las retribuciones del concesionario

Las cantidades a satisfacer por la Administración al concesionario a través del Canon Preestablecido y el Canon Variable en contraprestación a la puesta a disposición de la nueva obra pública y a la prestación de los servicios respectivamente, comenzarán a devengarse en las siguientes fechas:

- a) En el caso de puesta a disposición de la obra pública el Canon Preestablecido comenzará a devengarse a partir de la aprobación del acta de comprobación de las obras por la Administración.
- b) En el caso de prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato, en el nuevo Hospital Universitario Son Dureta, el Canon Variable se devengará a partir de la fecha de inicio efectivo de la prestación de servicios dentro del plazo máximo de seis meses desde la aprobación del acta de comprobación de la obra por la Administración, según lo establecido en la cláusula 45.1 del PCAP. La Administración acordará con el concesionario el comienzo de la retribución de cada servicio en función de la planificación de puesta en marcha del nuevo hospital en el referido plazo.

Lo anterior será de aplicación salvo en el caso de que el retraso en la puesta a disposición de la obra pública o en el inicio de prestación de la misma fuese por causas imputables al concesionario, no procediendo en este caso el devengo de cantidades hasta que el concesionario tenga la obra pública en condiciones de ser puesta a disposición o comience la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato, respectivamente.

Se establecerán dos facturas con carácter mensual, una que recoja el pago correspondiente al Canon Preestablecido y otra el pago del Canon Variable, en cada una de las cuales se harán constar las respectivas deducciones.

Finalizado el mes en curso, la Administración dispondrá de un máximo de diez (10) días laborables para la notificación de deducciones, tras los cuales el Concesionario tendrá un máximo adicional de cinco (5) días naturales para la emisión de la correspondiente factura.

El abono de las cantidades a satisfacer por la Administración al concesionario, en los términos establecidos en el presente pliego, se realizará mensualmente a lo largo de los sesenta (60) días naturales siguientes a la recepción de la factura por parte del nuevo hospital.

Asimismo, existirá un plazo de treinta (30) días naturales, contando desde la liquidación efectiva de la factura por parte de la Administración, para la corrección al alza o a la baja y previa notificación al concesionario, del nivel de deducciones por defectos en la calidad de la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato inicialmente notificado en relación con el mes al que se refiere dicho abono. En su caso, la cantidad a compensar en concepto de ajuste por deducciones, según sea positiva o negativa, se adicionará o se minorará del Canon Variable integrante del siguiente pago mensual.

El concesionario tendrá derecho a cobrar intereses de demora por retraso de la Administración en el abono de las cantidades que le correspondan, de conformidad con la normativa vigente en cada momento.

1.5 Sistema de determinación del pago mensual al concesionario

La fórmula aplicable para la determinación del pago mensual al concesionario por la Administración será la siguiente:

$$PM = \left[\frac{CPA}{12} - Ddisp \right] + \left[\frac{CVA}{12} - Dprest \pm \sum_{i=1}^n CORRi \right]$$

Donde:

- **PM**, pago mensual a satisfacer por la Administración al concesionario.
- **CPA**, Canon Preestablecido.
- **CVA**, Canon Variable.
- **Ddisp**, deducciones mensuales por fallos de disponibilidad en el uso de las zonas del nuevo hospital o partes de ellas.
- **Dprest**, deducciones mensuales por defectos en la calidad de la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato prestados por el concesionario.
- **CORR**, correcciones mensuales en concepto de ajuste en el importe de las deducciones del servicio i, relativas a la última liquidación practicada.

La determinación del Canon Preestablecido y el Canon Variable a satisfacer por la Administración al concesionario se realizará del siguiente modo:

a) Sistema de Determinación del Canon Preestablecido.

El Canon Preestablecido se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$CPA = 80\% * PF = 80\% * [PD + DA]$$

Donde:

- **PF**, presupuesto de acuerdo a lo establecido en el Pliego Administrativo.

- **CPA**, Canon Preestablecido.
- **PD**, costes de puesta a disposición de la obra pública.
- **DA**, costes de la dotación inicial y actualización de equipamiento detallado en el presente pliego y restantes documentos contractuales.

b) Sistema de Determinación del Canon Variable.

El pago del Canon Variable se determinará del siguiente modo:

$$CVA = \left[\left(\sum_{i=1}^n PS_i * IPC_n \right) - \left(\sum_{i=1}^n REM_i \right) \right]$$

Donde:

- **CVA**, Canon Variable.
- **PS**, precios anuales ofertados por el Concesionario por la prestación de cada uno de los servicios no clínicos objeto del contrato.
- **IPC_n**, menor de los Índices de Precios de Consumo nacional o balear.
- **REM**, costes reales de las remuneraciones del personal asumidas por la Administración.
- **i**, cada uno de los n Servicios no clínicos objeto del contrato ($i = 1, 2, 3, \dots, n$).
- **n**, número de Servicios no clínicos objeto del contrato.

A partir del sistema de determinación del Canon Preestablecido y el Canon Variable, el pago mensual al concesionario por parte de la Administración se efectuará del siguiente modo:

$$PM = \left[\frac{CPA}{12} - Ddisp \right] + \left[\left(\sum_{i=1}^n \frac{PS_i}{12} * IPC_n \right) - \left(\sum_{i=1}^n \frac{REM_i}{12} \right) - Dprest \pm \sum_{i=1}^n CORR_i \right]$$

Siendo:

$$\left[\frac{CPA}{12} - Ddisp \right] \geq 0$$

y

$$\left[\sum_{i=1}^n \frac{PS_i}{12} * IPC_n \right] - \left(\sum_{i=1}^n \frac{REM_i}{12} \right) - Dprest \pm \sum_{i=1}^n CORR_i \geq 0$$

Nota: IPC_n corresponderá al menor de los Índices de Precios de Consumo nacional o balear correspondiente al mes anterior en que se realiza la liquidación.

Cuando el primer período de pago sea inferior al mes natural, a efectos del cómputo de la retribución del concesionario, se tomará el período que se extiende desde el día de inicio de devengo de las cantidades a satisfacer por la Administración hasta el último día del mes natural correspondiente a aquél. De esta manera, la cantidad a abonar al concesionario se obtendrá prorrateando la cantidad preestablecida y variable anual, ofertadas por aquél, entre los días del mes efectivamente transcurridos.

$$PM_1 = \left[CPA * \frac{d}{365} - Ddisp \right] + \left[\left(\sum_{i=1}^n PS_i * IPC_n * \frac{d}{365} \right) - \left(\sum_{i=1}^n REM_i * \frac{d}{365} \right) \right] \quad (1)$$

(1) No corresponde en este caso la consideración de deducciones en la fórmula por defectos de calidad en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato, ya que en todo caso dicho primer pago estará incluido dentro del período de carencia de 4 meses para la activación del mecanismo de deducciones por este tipo de defectos.

Donde:

- **PM₁**, pago mensual inicial relativo al período que se extiende desde el día de inicio de devengo de las cantidades a satisfacer por la Administración al concesionario, hasta la finalización del mes natural correspondiente a aquel.
- **CPA**, Canon Preestablecido.
- **Ddisp**, deducciones mensuales por fallos de disponibilidad en el uso de las zonas del nuevo hospital o partes de ellas.
- **PS**, precios anuales ofertados por el Concesionario por la prestación de cada uno de los servicios no clínicos objeto del contrato.
- **REM**, costes reales de las remuneraciones del personal asumidas por la Administración.
- **IPC_n**, menor de los Índices de Precios de Consumo nacional o balear correspondiente al mes anterior en que se realiza la liquidación.
- **i**, cada uno de los n Servicios no clínicos objeto del contrato ($i = 1, 2, 3, \dots, n$).
- **n**, número de Servicios no clínicos objeto del contrato.
- **d**, Número de días del período que se extiende desde el día de inicio de devengo de las cantidades a satisfacer por la Administración, hasta el último día del mes natural correspondiente a aquel.

1.6 Ajustes por variaciones significativas en el volumen de prestación de servicios

A partir de enero del primer año completo desde la puesta a disposición del nuevo Hospital Universitario Son Dureta, el Canon Variable (CVA) integrante del pago podrá ser objeto de ajuste cuando se constaten variaciones significativas en la actividad realizada respecto a la actividad prevista de los siguientes servicios:

- Servicio de Lavandería y Lencería
- Servicio de Alimentación a Pacientes
- Servicio de Gestión de Residuos
- Servicio de Esterilización
- Servicio de Cafetería para el personal de guardia del nuevo hospital
- Servicio de Gestión de Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación

Los ajustes por variación de volumen se realizarán aplicando a las desviaciones sobre la actividad prevista las tarifas aplicables a cada servicio contenidas en la oferta del concesionario. Para cada servicio se considerarán, además de la tarifa unitaria básica, dos tarifas unitarias contenidas en la oferta:

- Tarifa unitaria 1: se aplicará a la desviación de la actividad respecto de la prevista superior al 15%.
- Tarifa unitaria 2: se aplicará a la desviación de la actividad respecto de la prevista en el caso de que la actividad efectivamente realizada caiga en un porcentaje superior al 15% respecto a la actividad prevista, no siendo en ningún caso superior a un 10% de la tarifa inicialmente ofertada por el concesionario.

Así:

- **Servicio de Lavandería y Lencería:** se aplicará la tarifa unitaria que corresponda según tramo de desviación de la actividad realizada respecto a la prevista del Servicio por kilogramo de ropa lavada.
- **Servicio de Alimentación a Pacientes:** se aplicará la tarifa unitaria que corresponda según tramo de desviación de la actividad realizada respecto a la prevista del Servicio por pensión completa (incluye todas las dietas suministradas a un paciente de un día y extras solicitados).
- **Servicio de Gestión de Residuos:** se aplicará la tarifa unitaria del Servicio que corresponda según tramo de desviación de la actividad realizada respecto a la prevista por kilogramo de cada tipo de residuo generado en el nuevo hospital (residuo tipo I, tipo II, tipo III y peligrosos).
- **Servicio de Esterilización:** se aplicará la tarifa unitaria que corresponda según tramo de desviación de la actividad realizada respecto a la prevista del Servicio por intervención quirúrgica.
- **Servicio de Cafetería para el personal de guardia del nuevo hospital:** se aplicará el precio/tarifa unitaria del que corresponda según tramo de desviación de la actividad realizada respecto a la prevista Servicio por menú completo.

- **Servicio de Gestión de Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación:** se aplicará la tarifa unitaria que corresponda según tramo de desviación de la actividad realizada respecto a la prevista del Servicio por historia clínica.

Se consideran significativas las variaciones del volumen de actividad que sean, en un año natural completo, superiores +/- 15% respecto a la actividad prevista que figura en el pliego de prescripciones técnicas para cada uno de los servicios cuyo pago es sensible a la actividad. Las variaciones del volumen de actividad real entre +/- 15% respecto a la actividad prevista no serán tenidas en consideración y, por tanto, no darán lugar a ajustes del pago por variación del volumen.

Para realizar los ajustes por variación de volumen, se efectuará una liquidación anual, relativa al ejercicio natural vencido, en el mes de febrero inmediatamente posterior al año de que se trate, en el que se procederá a comparar la actividad efectiva de cada uno de estos servicios no clínicos con la actividad prevista, sobre la base de la unidad de medida expresada para cada uno de ellos.

La existencia de variaciones significativas de volumen de actividad para los servicios no clínicos objeto del contrato y en los términos expuestos anteriormente, podrá dar lugar a ajustes, siendo la cantidad a compensar el resultado de aplicar a las variaciones de volumen de actividad de cada servicio la tarifa unitaria, ofertada por el Concesionario para cada uno de ellos. La tarifa unitaria se actualizará anualmente mediante el Índice de Precios al Consumo como se explica en el apartado 1.7 del presente Pliego.

$$VAT = \sum_{j=1}^n PU_j * IPC_n * (AR_j - AP_j)$$

Donde:

- **VAT**, ajuste total anual del pago de la Administración al concesionario por la variación anual de volumen de actividad de los servicios no clínicos objeto del contrato cuyo pago es sensible a la actividad realizada.
- **PU_j**, precio unitario ofertado correspondiente al nivel de actividad de cada servicio no clínico objeto del contrato cuyo pago es sensible a la actividad realizada.
- **IPC_n**, menor Índice de Precios de Consumo nacional o balear correspondiente al mes anterior en que se realiza la liquidación.
- **j**, cada uno de los servicios no clínicos objeto del contrato cuyo pago está sujeto a la aplicación de ajustes por variación de volumen de la actividad realizada respecto a la prevista.
- **AR**, actividad anual realizada de cada Servicio, medida en las unidades de referencia expresadas en el presente pliego.
- **AP**, actividad anual prevista de cada Servicio, medida en las unidades de referencia expresadas en el presente pliego.

La variación anual total (VAT), es decir, la cantidad a compensar según sea positiva o negativa, se adicionará o se minorará del Canon Variable integrante del pago correspondiente al mes de

febrero inmediatamente posterior al ejercicio a que se refiere la liquidación, integrándose en la fórmula del pago del mes referido.

$$PM_{feb} = \left[\frac{CPA}{12} - Ddisp \right] + \left[\left(\sum_{i=1}^n \frac{PS_i}{12} * IPC_n - \sum_{i=1}^n \frac{REM_i}{12} + \left(\sum_{j=1}^n PU_j * IPC_n * (AR_j - AP_j) \right) \right) - Dprest \pm \sum_{i=1}^n CORR_i \right]$$

Siendo:

$$\left[\frac{CPA}{12} - Ddisp \right] \geq 0$$

Donde:

- **PM_{feb}**, pago mensual correspondiente al mes de febrero que realiza la Administración al concesionario
- **CPA**, Canon Preestablecido.
- **IPC_n**, menor Índice de Precios de Consumo nacional o balear correspondiente al mes anterior a aquel en que se realiza el pago.
- **i**, cada uno de los *n* servicios no clínicos objeto del contrato (*i* = 1, 2, 3, ...*n*).
- **n**, número de servicios no clínicos objeto del contrato.
- **Ddisp**, deducciones mensuales por fallos de disponibilidad en el uso de las zonas del nuevo hospital o partes de ellas.
- **Dprest**, deducciones mensuales por defectos en la calidad de la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato prestados por el concesionario.
- **PS**, precios anuales ofertados por el concesionario por la prestación de cada uno de los servicios no clínicos objeto del presente pliego.
- **CORR**, correcciones mensuales en concepto de ajuste en el importe de las deducciones del servicio *i*, relativas a la última liquidación practicada.
- **REM**, costes reales de las remuneraciones del personal asumidas por la Administración.
- **PU_j**, precio unitario ofertado correspondiente al nivel de actividad de cada servicio no clínico objeto del contrato cuyo pago es sensible a la actividad realizada.
- **j**, cada uno de los servicios no clínicos objeto del presente contrato cuyo pago está sujeto a la aplicación de ajustes por variación de volumen de la actividad realizada respecto a la prevista.
- **AR**, actividad anual realizada de cada servicio no clínico objeto del presente contrato, cuyo pago está sujeto a la aplicación de ajustes por variación de volumen de la actividad, medida en las unidades de referencia expresadas en el presente pliego.

- **AP**, actividad anual prevista de cada servicio no clínico objeto del presente contrato, cuyo pago está sujeto a la aplicación de ajustes por variación de volumen de la actividad, medida en las unidades de referencia expresadas en el presente pliego.

En el caso de que el ajuste negativo por la variación anual del volumen de actividad de los servicios no clínicos objeto del contrato cuyo pago es sensible a la actividad, supere el importe del Canon Variable correspondiente al mes de febrero, la Administración compensará dicha diferencia en los pagos de meses posteriores.

1.7 Revisión anual del Canon Variable por el Índice General de Precios de Consumo

Con carácter anual, el Canon Variable ofertado por el Concesionario por la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato será actualizado automáticamente aplicando el menor de los índices de precios de consumo (IPC) nacional o balear, o un índice equivalente a determinar por la Administración en caso de producirse silencio estadístico en este sentido.

La actualización del Canon Variable, para el primer año de explotación, vendrá determinada por la evolución del Índice de Precios al Consumo desde la fecha final del plazo de presentación de ofertas hasta el mes anterior a la fecha de inicio de devengo de las cantidades que deba satisfacer la Administración al concesionario.

1.8 Mecanismo del pago de los suministros

Los costes de los diferentes suministros (agua, electricidad, gas y gasóleo) necesarios para el funcionamiento ordinario del nuevo Hospital Universitario Son Dureta serán asumidos directamente por el concesionario desde la aprobación del acta de comprobación de las obras por parte de la Administración hasta la finalización del plazo de concesión.

Con carácter bianual, el concesionario tendrá derecho a la revisión, al alza o a la baja, de la parte del Canon Variable correspondiente al servicio de mantenimiento, para así dar cabida a las variaciones de los precios unitarios de los suministros. Para ello, la Administración realizará un análisis de mercado al final de cada periodo bianual que servirá para determinar los nuevos precios de los suministros.

El cálculo del incremento/decremento de la parte del Canon Variable correspondiente al servicio de mantenimiento se realizará en función del aumento/disminución del precio de cada uno de los suministros y del consumo anual registrado, considerando que éstos representan un 50% del coste total de dicho servicio.

La Administración podrá encargar una auditoría energética para verificar que los consumos de suministros registrados son los apropiados, teniendo en cuenta las instalaciones existentes y los planes de ahorro energético que aplica el concesionario. En caso de que el consumo real resultase significativamente mayor que el designado por la auditoría, el incremento de retribución del Canon Variable del servicio de mantenimiento para el año siguiente se realizará sobre la base de dicho consumo.

2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE LA OBRA PÚBLICA Y DEL NIVEL DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1 Sistema de evaluación de la disponibilidad de la obra pública

- La evaluación de la disponibilidad de las áreas funcionales del nuevo hospital se basa fundamentalmente en los siguientes aspectos:
 - En primer lugar, en función de las áreas funcionales del nuevo hospital a la que afecta el fallo, clasificada en función de su importancia tal y como se indica en la TABLA 2.
 - En segundo lugar, los distintos tipos de fallo de disponibilidad en función del grado en que afectan a la operatividad de una zona del nuevo hospital, o parte de ella, tal y como se indica en la TABLA 3.
 - Finalmente, el tiempo durante el cual la disponibilidad de la zona se ve afectada.
- El sistema está referido a fallos de disponibilidad imputables al concesionario. En este sentido, se considerarán como tales situaciones en las que a juicio del comisionado se hace difícil o inviable la utilización de un espacio concreto por causas imputables al concesionario, obligando a trasladar enfermos o actividad a otras zonas, o bien aplazando la actividad prevista en dicho espacio.
- Un fallo de disponibilidad se contabilizará como de "un día" aunque el problema que lo causa se resuelva en un tiempo menor, cuando por motivos organizativos sea preferible realizar el traslado o suspensión de la actividad por un día completo. A efectos de cálculo de deducciones no se tendrán en cuenta fracciones de un día.
- No se contabilizará como fallo de disponibilidad la realización de trabajos de mantenimiento preventivo, pintura, etc. incluso cuando éste permanezca inutilizable, siempre que dichos trabajos hayan sido programados con la antelación necesaria o respondan a los planes de mantenimiento aprobados por el comisionado.
- El sistema permite medir de una forma objetiva la disponibilidad de cada área funcional del nuevo hospital a lo largo de la vigencia del contrato y aplicar mensualmente las deducciones económicas que correspondan. Estas deducciones minorarán el Canon Preestablecido que la Administración paga al concesionario en concepto de puesta a disposición de la obra pública y equipamiento de la misma.

2.1.1 Cálculo de las deducciones por fallos de disponibilidad

El cálculo de la deducción total mensual por fallos de disponibilidad se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Ddisp = \sum_{j=1}^n \frac{CPA}{12} * PF_j * FC * \frac{d}{D}$$

Donde:

- **D_{disp}**, deducción total mensual aplicable al Canon Preestablecido por los fallos de disponibilidad en las áreas en las que se ha zonificado el nuevo hospital o partes de las mismas.
- **CPA**, Canon Preestablecido.
- **PF**, porcentaje de deducción asociado al área del nuevo hospital a la que afecta el fallo de disponibilidad.
- **j**, cada una de las áreas en las que se ha zonificado el nuevo hospital.
- **FC**, factor de corrección según el tipo de fallo de disponibilidad que ocurra.
- **d**, número de días que permanece afectada la operatividad de un área del nuevo hospital o parte de ella del mes para el que se está calculando la deducción.
- **D**, número total de días que tiene el mes para el que se está calculando la deducción.

El porcentaje de deducción a aplicar por la ocurrencia de fallos de disponibilidad al Canon Preestablecido que la Administración paga al concesionario no podrá exceder del 100%.

En la TABLA 2 se recoge la clasificación del nuevo hospital en zonas y áreas, así como el porcentaje de deducción para cada una de ellas.

TABLA 2: ZONIFICACIÓN DEL NUEVO HOSPITAL

Zonas cuyo uso puede verse afectado por la ocurrencia de un fallo de disponibilidad por parte del concesionario		
TIPOS DE ZONA	ÁREAS FUNCIONALES	PORCENTAJE DEDUCCIÓN
Grupo 1	Bloque Quirúrgico *	30%
	Bloque Obstétrico	30%
	Unidades de Cuidados Intensivos	30%
	Urgencias	30%
	Radioterapia y Radioprotección	30%
Grupo 2	Hemodinámica	25%
	Diálisis	25%
	Medicina Nuclear y Radiofarmacia	25%
	Central Estéril	25%
	Unidades especiales (a determinar por la Administración)	25%
	Habitación de aislamiento **	25%
Grupo 3	Radiodiagnóstico y Litotricia	20%
	Laboratorios ***	20%
	Farmacia	20%
	Consultas y Gabinetes	20%
	Nuevo hospitales de Día	20%
	Unidades de hospitalización General	20%
Grupo 4	Anatomía Patológica	15%
	Endoscopia Digestiva	15%
	Rehabilitación	15%
	Medicina Preventiva	15%
Grupo 5	Cocinas	10%
	Cafetería	10%
	Almacenes de productos alimenticios	10%
	Suministros / Almacenes	10%
	Admisión	10%
Grupo 6	Servicio de Atención al Paciente	5%
	Áreas administrativas en general	5%
Grupo 7	Vestuarios, aseos, talleres, exteriores y viales y otras zonas	2%

* incluye Reanimación

** incluye infecciosos de adultos y de pediatría

*** incluye Banco de Sangre

En la siguiente TABLA 3 se recogen los porcentajes de deducción para cada tipo de fallo de disponibilidad, así como el tratamiento de los fallos en el caso de que sea la primera vez que se produce:

TABLA 3: FALLOS DE DISPONIBILIDAD

Son fallos que afectan a la disponibilidad de áreas del nuevo hospital o parte de las mismas.			
TIPOS DE FALLOS DE DISPONIBILIDAD		PORCENTAJE DE DEDUCCIÓN	TRATAMIENTO DEL FALLO
FO1	Fallos que dejan inoperativa e impiden el uso de más de la mitad de un Área Funcional del nuevo hospital.	100%	No aplica
FO2	Fallos que dejan inoperativa e impiden el uso de una parte inferior a la mitad de y superior al 10% de un Área Funcional del nuevo hospital.	50%	No aplica
F03	Fallos que dejan inoperativa e impiden el uso de una parte inferior al 10% de un Área Funcional del nuevo hospital.	30%	No aplica
FO4	Fallos que afectan a la operatividad pero no impiden el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional del nuevo hospital.	15%	La ocurrencia por vez primera de este tipo de fallo no conllevará la aplicación de la deducción en el Canon Preestablecido siempre que el Concesionario presente un Plan para remediarlo, que deberá ser debidamente aprobado por el comisionado una vez considerados los plazos propuestos por el concesionario.

2.2 Sistema de evaluación del nivel de prestación de servicios no clínicos objeto del contrato por parte del concesionario

- La evaluación del nivel de prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato prestados por el concesionario se realiza sobre la base de los diferentes defectos de calidad descritos para cada servicio y otros análogos del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Para ello, se definen los siguientes tipos de defectos de calidad en la prestación de los servicios no clínicos:
 - Defectos de calidad de intensidad baja en la prestación de un servicio respecto de lo establecido en el pliego técnico sin un efecto perjudicial sobre los pacientes, la actividad o la imagen del nuevo hospital, tales como los descritos para cada servicio y otros análogos.
 - Defectos de calidad de intensidad media en la prestación de un servicio respecto de lo establecido en el pliego técnico que produzca un efecto perjudicial sobre los pacientes, la actividad o la imagen del nuevo hospital, tales como los descritos para cada servicio y otros análogos.
 - Defectos de calidad de intensidad alta en la prestación de un servicio respecto de lo establecido en el pliego técnico que produzca un efecto perjudicial significativo sobre los pacientes, la actividad o la imagen del nuevo hospital, tales como los descritos para cada servicio y otros análogos.
- En general, se considerará que la reiteración tres veces de un mismo defecto de calidad de intensidad baja en la prestación de un mismo servicio no clínico por parte del concesionario en el plazo de un mes elevará el último defecto a intensidad media. De forma similar, la acumulación de tres defectos de calidad de intensidad media en el mismo período por parte del concesionario para un mismo servicio no clínico elevará el último defecto a intensidad alta.
- Si en el periodo de un año se reitera el mismo defecto de calidad de intensidad baja en un número superior a diez, a partir del undécimo defecto de calidad se considerarán dichos defectos como de intensidad alta.
- Los defectos de calidad señalados se computarán como tales cada vez que se produzcan, de acuerdo a los supuestos establecidos en el presente pliego y similares, y tantas veces como días perdure un mismo defecto.
- En aquellos casos en que se haya establecido un tiempo máximo de corrección de los defectos de calidad por parte del concesionario, éste dispondrá de un periodo de resolución que podrá ser de entre 1 y 12 meses, según cada servicio y defecto en concreto, periodo durante el cual no se computará dicho defecto a los efectos del cálculo de las deducciones.
- La suma de deducciones de todos los servicios no clínicos objeto del contrato se descontarán del Canon Variable que mensualmente paga la Administración al concesionario.
- Este sistema permite medir de forma objetiva el grado de incumplimiento por parte del concesionario en la prestación de servicios no clínicos objeto del presente contrato y aplicar

mensualmente las deducciones económicas que correspondan al Canon Variable que la Administración paga al concesionario.

2.2.1 Cálculo de las deducciones mensuales por defectos en la calidad en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato

El cálculo de las deducciones mensuales totales por los defectos en la calidad hallados en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato por parte del concesionario se realizará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$D_{prest} = \left[\left(\frac{CVA}{12} \right) * \left(\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n DC_{ij} \right) \right]$$

Donde:

- **Dprest**, deducción total mensual aplicable al Canon Variable por defectos de calidad en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato.
- **CVA**, Canon Variable ofertado.
- **DC**, porcentaje de la deducción por defectos en la calidad de la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato.
- **i**, cada uno de los n servicios no clínicos objeto del contrato ($i = 1, 2, 3, \dots, n$) prestados por el concesionario.
- **j**, cada uno de los n defectos de calidad en que puede incurrir el concesionario por la prestación de los servicios no clínicos i objeto del presente contrato.

La suma de los porcentajes de deducción a aplicar por la ocurrencia de defectos en la calidad en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato al Canon Variable que la Administración paga al concesionario no podrá exceder del 100%.

Los tipos de porcentajes de deducción que se aplicarán cuando de produzcan defectos en la calidad de la prestación de los servicios no clínicos son los siguientes:

Tipo de Defecto	% de Deducción aplicable
Intensidad baja	0,055%
Intensidad media	0,15%
Intensidad alta	0,5%

En aquellos casos en que los defectos en la prestación de los servicios tengan efectos diferentes según la zona del nuevo hospital donde se produzcan, se aplicarán diferentes porcentajes de

deducción dependiendo de la zona del nuevo hospital donde se haya producido dicho defecto, tal y como se muestra en la tabla siguiente:

Tipo de Defecto	Tipo de Zona		
	Grupo 1	Grupos 2 y 3	Restantes Grupos
Intensidad baja	0,055%	0,032%	0,0074%
Intensidad media	0,15%	0,08%	0,045%
Intensidad alta	0,5%	0,2%	0,085%

Nota: Los grupos de zonas a que hace referencia la tabla son las establecidas en la Tabla 2 del apartado 2.1.1 del presente pliego.

En cada una de las especificaciones de los servicios no clínicos objeto del contrato se relacionan de manera no exhaustiva diversos supuestos de defectos en la calidad de los servicios que se pueden producir por parte del concesionario, así como el grado de deducción aplicable en cada caso, así como si resulta de aplicación o no la tabla de zonas y si se debe aplicar un periodo de carencia para la resolución del defecto.

En aquellos casos en que el concesionario exceda el plazo de tiempo dado por la Administración para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar a partir del primer día que el concesionario exceda el plazo previsto de corrección.

2.3 Unidad de Supervisión y Control de la Administración

- Se creará, como órgano de la Administración sanitaria, una Unidad de Supervisión y Control que actuará bajo la superior dirección del comisionado en los términos previstos en el Pliego Administrativo y que será responsable del seguimiento, control y evaluación de los siguientes tres aspectos fundamentales:
 - o La operatividad y disponibilidad de todas las áreas del nuevo hospital.
 - o El nivel en la prestación de los diferentes servicios no clínicos objeto del contrato, facilitando el funcionamiento correcto y continuo del centro las 24 horas del día durante los 365 días al año.
 - o Cálculo de las deducciones a aplicar al pago que realiza la Administración al concesionario.
- La unidad de supervisión y control elevará mensualmente al órgano de contratación el detalle sobre el grado de cumplimiento de las distintas variables contempladas en el presente pliego de fallos de disponibilidad y del nivel de prestación de servicios no clínicos por defectos de calidad del servicio. En el caso de que a la vista de dicho informe quepa aplicar algunas de las deducciones contempladas en este pliego, estas se aplicarán en la posterior liquidación.
- Adicionalmente la Unidad de Supervisión y Control podrá realizar periódicamente encuestas de satisfacción al personal del concesionario que preste los servicios no clínicos objeto del presente contrato, facilitando los resultados al comisionado y al concesionario.

3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DE LA OBRA DEL NUEVO HOSPITAL

La ejecución técnica de las obras del nuevo Hospital Universitario Son Dureta se realizará de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Facultativas (Pliego de Condiciones Especiales) adjunto al Proyecto de Construcción del nuevo hospital.

4. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DEL CONCESIONARIO

El concesionario por sí mismo, o a través de la contratación con terceros, estará obligado a la prestación de los servicios no clínicos que se detallan en el apartado 45.2 del PCAP y que a continuación se relacionan:

- Servicio de Alimentación a Pacientes (Restauración).
- Servicio de Lavandería y Lencería.
- Servicio de Esterilización.
- Servicio de Limpieza.
- Servicio de Seguridad.
- Servicio de Mantenimiento General.
- Servicio de Imprenta.
- Servicio de Gestión de Biblioteca.
- Servicio de Gestión de Residuos.
- Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas.
- Servicio de Desinsectación y Desratización.
- Servicios con ingresos de terceros:
 - Servicio de Aparcamiento.
 - Servicio de Televisión, Telefonía e Internet.
 - Servicio de Máquinas Vending.
 - Servicio de Cafetería-Restaurante y Comedor Externo.
 - Servicio de Guardería y Ludoteca.
 - Otros servicios que generen ingresos procedentes de terceros y que sean aprobados puntualmente por la Administración.

No obstante lo anterior, antes de la puesta en marcha del nuevo hospital, la Administración contratante, previa valoración de las circunstancias y necesidades concurrentes en dicho momento, podrá asumir directamente la prestación de alguno o algunos de los servicios no clínicos anteriormente mencionados si así lo exigiera el interés público, con respeto, en todo caso, a la normativa aplicable.

Este capítulo recoge los requerimientos en la prestación por parte del concesionario comunes a los diferentes servicios a su cargo, y que integran la explotación del nuevo hospital. Los requerimientos incluidos en el apartado 4.1 son de carácter general, detallándose en el apartado 5 las especificaciones técnicas propias de cada uno de ellos, así como los defectos de calidad que permiten medir el nivel de prestación de cada servicio no clínico por parte del concesionario.

En todo caso, el concesionario dará cumplimiento a todos los requerimientos que se establecen en el presente pliego, bien por sí mismo o por las empresas subcontratadas por aquél, para la prestación de los servicios no clínicos, siendo el responsable frente a la Administración el propio concesionario.

4.1 Requerimientos generales comunes en la prestación de los servicios no clínicos por parte del concesionario

4.1.1 Organización y gestión de los servicios

El concesionario deberá cumplir los siguientes requerimientos generales en materia de organización y gestión de los servicios que se detallan a continuación:

- El concesionario deberá comunicar a la Administración la estructura organizativa y líneas de funcionamiento interno para la gestión de los diferentes servicios no clínicos que debe prestar durante la vigencia del contrato, debiendo comunicar cualquier cambio en la estructura propuesta, debiendo mantenerse la información permanentemente actualizada.
- Quedará reflejada la responsabilidad y funciones del personal que propone, así como las líneas de comunicación y coordinación que se implantarán entre los diferentes servicios prestados.
- En todo caso, el concesionario contará con un responsable final (director) para cada servicio con presencia física en el nuevo hospital, contemplándose la posibilidad de que el concesionario pueda llevar a cabo la unificación de algunos servicios a los efectos de determinar sus responsables. Se indicarán las titulaciones y experiencia de cada uno de ellos, debiendo actualizar esta información.
- Asimismo, se contará con personal responsable del mando operativo y coordinación de los diferentes servicios para cada turno de trabajo.
- El concesionario deberá realizar un documento sobre la Política de Empresa.
- Facilitará toda la información y documentos que la Administración solicite para el conocimiento de funcionamiento de los servicios prestados con la periodicidad que se establezca, así como la información específica de cada servicio y la que se detalla en el apartado 5 del presente pliego.
- Proporcionará al comisionado toda la información en forma y tiempo de los acontecimientos detectados que puedan afectar a la prestación de los servicios sanitarios, debiendo adoptar el concesionario las medidas oportunas para subsanarlos.
- En su caso, deberá establecer y gestionar los adecuados mecanismos de coordinación con las empresas subcontratadas.

- El concesionario deberá emplear las técnicas de trabajo, métodos de gestión, materiales y equipos más actualizados e innovadores para la prestación de los diferentes servicios, con el fin de optimizar sus resultados. Además, deberá mantenerlos actualizados durante la vigencia de contrato.
- El concesionario deberá cooperar y coordinarse en la prestación de los servicios, cuando sea necesario, con el personal del resto del nuevo hospital.

4.1.2 Recursos Humanos

- El concesionario deberá proporcionar el personal necesario, y con la formación adecuada, al puesto de trabajo a desempeñar demostrable para asegurar la correcta prestación continuada de los servicios incluidos en el objeto del contrato de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en el presente pliego.
- El concesionario desarrollará y mantendrá un Plan de Formación Continuada para el personal que dependa de él, debiendo presentarlo al comisionado para su aprobación. Éstas podrán comprobar en todo momento su cumplimiento. Este Plan de reciclaje constante de los conocimientos de cada puesto de trabajo, contemplará adicionalmente la formación en los siguientes aspectos:
 - Mejor aprovechamiento de recursos energéticos.
 - Prevención contra incendios y entrenamiento en los Planes de Emergencia del nuevo hospital.
 - Prevención de Riesgos Laborales.
- Todo el personal del concesionario deberá ir debidamente uniformado y llevar en todo momento la identificación en lugar visible.
- El concesionario velará por mantener unas relaciones correctas entre su personal y el personal del nuevo hospital, pacientes y visitantes. El personal a cargo del concesionario realizará un esfuerzo continuo por evitar cualquier enfrentamiento, manteniendo un trato amable con las personas con las que se relacione, ayudando a orientarse a los usuarios en el edificio y atendiendo las consultas que le realice el personal del nuevo hospital, aunque ello le obligue a interrumpir momentáneamente su trabajo.
- El concesionario será responsable de los daños causados por su personal en las instalaciones y equipos propiedad del nuevo hospital, salvo los producidos en el normal desarrollo de su trabajo.
- También será responsable de hurtos, sabotajes, vandalismo, etc. causados por el personal a su cargo, y será su responsabilidad que se evite cualquier mal uso del equipamiento y las instalaciones (grifos abiertos, luces encendidas, puertas abiertas).
- El concesionario será también responsable de evitar cualquier tipo de conducta inadecuada por parte de su personal, (gritos, embriaguez y asimilables) ocupándose de que éste guarde las normas básicas de higiene y decoro.

4.1.3 Recursos materiales

- El concesionario deberá proporcionar todo el equipamiento necesario para la prestación de los servicios y asegurar que serán mantenidos y actualizados periódicamente, de modo que se garantice la seguridad de pacientes, personal y visitantes.
- El concesionario deberá proporcionar los materiales y consumibles necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios de modo que se garantice la seguridad de pacientes, personal y visitantes, así como los medios de almacenaje adecuados y seguros de los mismos.

4.1.4 Seguridad, salud y Prevención de Riesgos Laborales

- El concesionario contará con técnicos responsables de prevención de riesgos laborales, que proporcionarán las pautas necesarias para el cumplimiento de la normativa vigente en cada momento en esta materia, así como la instauración de políticas de prevención.
- El personal del concesionario realizará las revisiones médicas según la normativa vigente en cada momento. Dichas revisiones serán por cuenta del concesionario.
- El concesionario realizará antes de la puesta en funcionamiento del nuevo hospital, y cuando la Administración lo determine, un Estudio de Seguridad y Salud Laboral que sirva de base para trazar la política de prevención de riesgos laborales. Coordinará con la Administración su puesta en marcha.
- Los servicios objeto del contrato deberán tener antes del inicio de la actividad, protocolos de funcionamiento para la prevención de riesgos laborales. Se incorporarán instrucciones para la utilización por parte de los trabajadores de equipos de protección adecuados a la actividad que realicen, siendo la empresa la responsable de la adquisición y utilización de dicho equipamiento. Asimismo, el concesionario será responsable de formar al personal en materia de utilización de equipos de primeros auxilios, sistemas de evacuación, sistemas de protección de incendios, etc.
- Se realizará por parte del concesionario un Plan de Emergencias/Contingencias que incluya el nuevo hospital en general, así como planes individualizados para los servicios que lo necesiten. El Plan incluirá entre otros un Plan de Evacuación de Incendios, debiendo realizarse simulacros de evacuación, y se realizarán las correspondientes evaluaciones del mismo. El Plan de Emergencias deberá estar debidamente actualizado cada año atendiendo a la normativa vigente en cada momento, cambios en las directrices de la Administración, las nuevas tecnologías, etc.
- En el período de un año desde el inicio de la explotación de los servicios no clínicos objeto del presente contrato, el concesionario deberá estar acreditado con la norma UNE 81900 de prevención de riesgos laborales, o en su caso con la norma que la sustituya, actualice o complemente.

4.1.5 Acreditación de la Calidad

- El concesionario deberá desarrollar un Plan de Autocontrol de la Calidad respecto a los servicios que presta que presentará a la Administración para su aprobación antes de la entrada en funcionamiento del nuevo Hospital Universitario Son Dureta. Dicho Plan de Autocontrol de la Calidad deberá estar en conocimiento de todo el personal del nuevo hospital.

- El concesionario deberá documentar con manuales de procedimientos los métodos empleados en la prestación de los servicios, manteniéndolos siempre actualizados y disponibles cuando se soliciten por el personal, ya que deberán ser la guía de trabajo para ellos.
- El concesionario deberá contar con un responsable de calidad que coordine la acreditación de todos los servicios objeto del contrato según la norma ISO 9001, el modelo EFQM o cualquier otra que se determine por la Administración, en un plazo no superior a dos años desde el comienzo de la prestación, debiendo dichas acreditaciones mantenerse actualizadas durante la vigencia del contrato.
- Los servicios que utilicen el código de barras para la prestación de su actividad, deberán ajustarse al código EAN en sus diferentes modalidades (13, 128, etc.), según el material de que se trate.

4.1.6 Gestión medioambiental

- El concesionario está obligado a mantener un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) que incluirá:
 - La política medioambiental del nuevo hospital y su entorno, estableciendo objetivos para mejorar el impacto medioambiental. Dichos objetivos se revisarán regularmente, realizando las acciones correctivas que fueran necesarias en caso de desviaciones respecto del objetivo propuesto.
 - Modelos de producción de los servicios prestados por el concesionario que se aproximen al equilibrio en el desarrollo sostenible:
 - Reciclaje de material.
 - Política de optimización de materiales (papel, madera, etc.) y de energía (agua, electricidad, etc.)
 - Medidas para evitar la contaminación.
- En el plazo de un año desde el comienzo de la prestación de los servicios por el concesionario deberá estar acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental, en los servicios que así se requiera, o en su caso con la norma que la sustituya, actualice o complemente.

4.1.7 Eficiencia energética y desarrollo sostenible

- La prestación de los servicios por parte del concesionario deberá realizarse implementando el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética propuesto por éste y aprobado por la Administración, haciendo un uso racional y eficiente con un bajo coste de la energía, adoptando aquellas tecnologías que lo fomenten.
- El concesionario deberá favorecer el uso de energía renovables.

4.1.8 Sistema de evaluación interna del Concesionario

- El concesionario estará obligado a contar con un sistema de evaluación interna de sus resultados que deberá incluir, como mínimo:
 - Un procedimiento de recogida de datos de la actividad de los servicios que presta en el nuevo hospital que esté alineado con la evaluación de los defectos de calidad establecidos.
 - Elaboración de resúmenes mensuales sobre la prestación de los servicios no clínicos objeto del presente contrato, con los contenidos y la forma que determine la Administración.
 - Mecanismos de intervención en caso de diferencias significativas respecto a lo establecido en las especificaciones técnicas de cada servicio.

4.1.9 Normativa

- Será obligado para el Concesionario cumplir de forma inexcusable con toda la normativa, actual o futura, en materia general o específica, de los servicios no clínicos objeto del presente contrato, ya sea ésta de carácter autonómico, estatal o europeo. Asimismo, el concesionario estará obligado a adaptarse a los cambios normativos que se produzcan durante la ejecución del contrato.
- Todos los costes que se deriven de las citadas adaptaciones serán asumidos por el concesionario.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS NO CLÍNICOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO

5.1 Servicio de Alimentación a Pacientes

5.1.1 Objeto del Servicio

- El objetivo general de este servicio es la gestión integral del servicio de alimentación para los pacientes del nuevo Hospital Universitario Son Dureta. El servicio abarcará todo el proceso desde el abastecimiento de materias primas y su conservación hasta la distribución de la comida en planta.

5.1.2 Alcance y ámbito de aplicación

- El concesionario deberá implementar una cocina de cadena fría, de forma que se realicen las tareas de preparación sólo de lunes a viernes, y que se independice el proceso de elaboración de los de distribución y limpieza. En este sentido, es necesario que el concesionario lleve a cabo un proceso de formación del personal que actualmente desarrolla estas funciones en el actual Hospital Son Dureta. Dicha formación deberá realizarse con carácter previo a la puesta en funcionamiento del nuevo Hospital Universitario Son Dureta.
- El concesionario ofrecerá a los pacientes, una amplia variedad de productos que tenga las características organolépticas adecuadas y cubra las necesidades nutricionales de éstos. Este servicio se prestará todos los días del año durante el horario que sea establecido por el comisionado.
- El concesionario servirá las comidas habituales (desayuno, comida, merienda y cena) y aquellas adicionales en el caso de pacientes que así lo indique su prescripción médica.
- El concesionario tendrá en cuenta especialmente, los siguientes aspectos:
 - Se dispondrá de una amplia y variada selección de productos que cubran las necesidades dietéticas establecidas terapéuticamente.
 - La presentación de los productos ha de asegurar que éstos supongan un atractivo para el paciente. Dicha presentación se refiere a aspectos tales como: una adecuada temperatura, una adecuada presentación de los productos, un olor y sabor agradables, una adecuada limpieza de la vajilla y cubertería, un adecuado aspecto del medio de soporte de los alimentos (bandeja), etc.
 - Una variada oferta de extras para ser suministrados a pacientes a petición específica. Los artículos extras y su suministro serán determinados por el comisionado.
- El concesionario ofrecerá la comida correspondiente a los empleados del propio servicio de alimentación dentro de su horario de trabajo.
- Asimismo, el concesionario suministrará determinados extras (agua, bocadillos, yogures, galletas y zumos) al personal autorizado por el comisionado. Dichos extras serán facturados por el concesionario mensualmente, de forma separada a los conceptos contemplados en el objeto del presente contrato, aplicando los precios que, de mutuo acuerdo, establezcan ambas

partes que en ningún caso podrán ser superiores a los precios que el nuevo hospital pueda obtener en el mercado.

5.1.3 Requerimientos generales del Servicio

- El concesionario deberá implantar desde el inicio de la prestación del servicio el sistema de cadena fría.
- El concesionario contará con los medios y recursos necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio en el caso de fallos de suministro de productos y otras incidencias.
- Existirán protocolos escritos de todos los procesos de funcionamiento, así como documentos de registro de las actuaciones llevadas a cabo cotidianamente por los trabajadores. Deberán observarse las normas higiénico-sanitarias en todos los procesos, desde la recepción de materia prima hasta el servicio al paciente, estableciendo un plan de autocontrol de calidad basado en la aplicación de análisis de riesgos y control de puntos críticos que conduzcan a la obtención de algún tipo de certificación de calidad acreditada.
- El concesionario realizará, a través de un laboratorio independiente, controles de buenas prácticas e higiene tanto de alimentos como de limpieza de los recipientes e instalaciones que se utilizan habitualmente en la cocina. Los resultados de los análisis realizados deberán ser presentados con una periodicidad mínima mensual al comisionado o a la persona en quien delegue. Igualmente se realizarán análisis de manipuladores. El número de análisis deberá adecuarse a las indicaciones que al respecto realice el comisionado.
- Existirá un Plan de Dietas, tanto de dietas normales como terapéuticas, que incluirán: presentación, valor nutricional, condimentación y rotaciones tanto semanales como estacionales. La composición de todas las dietas será revisada por el propio Servicio de Nutrición y Dietética del nuevo hospital. En este sentido, el concesionario deberá asumir cualquier cambio indicado por el comisionado. Asimismo, no podrá modificar dicho Plan sin la autorización previa del comisionado. Previamente al inicio de la actividad deberán haberse presentado al comisionado, y haberse aprobado por el mismo, los menús previstos para el primer año de servicio.
- Las dietas deberán contar con un sistema identificador (etiquetas de colores distintos asignados a distintos tipos de comida) que evite la posible confusión.

5.1.4 Especificaciones técnicas del servicio

Instalaciones, equipamiento y materiales fungibles

- El concesionario deberá estar equipado y mantenerse actualizado técnicamente todo lo necesario para la prestación del servicio, debiendo someter a aprobación por parte de la Administración cualquier modificación de espacios u obras de infraestructuras. En los casos que sean autorizados, el concesionario será responsable del proyecto en todos sus aspectos, y asumirá a su cargo todos los costes que se generen.
- El concesionario deberá informar al comisionado de cualquier baja, alta o sustitución de cualquier equipo o maquinaria, mencionando las características técnicas del nuevo equipo y el motivo de su sustitución (avería, desuso, cambio tecnológico, etc.). Asimismo, deberá sustituir cualquier equipo o material por indicación del comisionado con motivo justificado.

Horario

- El horario de apertura y cierre de la cocina será el necesario para la correcta prestación del servicio, desde la preparación de los desayunos, con tiempo suficiente para el cumplimiento del horario indicado por el nuevo hospital, y la recepción de los productos frescos cotidianos en la prestación del servicio, hasta el cierre de las instalaciones dejándolas en perfectas condiciones de limpieza y con todo el material limpio y ordenado

Higiene

- Se garantizará la higiene de los productos durante todo el proceso (recepción, almacenamiento, manipulación, procesado y distribución de los mismos).
- El personal que participa en el proceso deberá cumplir todas las normas higiénicas, no sólo en la manipulación, sino también en lo concerniente a vestuario e higiene personal.
- Los proveedores de los distintos productos deben ser empresas que cumplan con las normativas higiénicas establecidas en cada momento en la actividad que desarrollan, por lo que el nuevo hospital podrá establecer controles a sus sistemas de distribución, vetando el suministro de aquellas empresas que, a juicio del comisionado, no cumplan la normativa higiénico-alimenticia en todo su proceso en cada momento.

Materias primas y productos elaborados

- El concesionario suministrará todos los productos necesarios para la prestación del servicio con cumplimiento estricto de todas las exigencias legales vigentes y cuantas se promulguen durante el tiempo de prestación del mismo, especialmente las de contenido higiénico.
- Las condiciones de cada producto estarán de acuerdo con la legislación técnico-sanitaria vigente en España, la Unión Europea y la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, para cada producto, teniendo en cuenta las calidades comerciales y las características organolépticas establecidas a tal fin.
- Estas condiciones serán de aplicación en el momento de recepción de la mercancía.
- El comisionado, se reserva la potestad de efectuar, por mediación de las personas o entidades que designe, las inspecciones y controles técnico-sanitarios que estime pertinentes y oportunos de todos aquellos productos que les sean suministrados.
- El concesionario deberá presentar todas las autorizaciones sanitarias de funcionamiento de todas las empresas con las que trabaja y su homologación. Para ello, el concesionario, de acuerdo con el Real Decreto 1712/1991, de 29 de noviembre, sobre Registro General Sanitario de Alimento, deberá presentar la siguiente documentación y autorizaciones:
 - o La correspondiente autorización sanitaria.
 - o Copia del nº R.S.I., que garanticen su actividad.
 - o Certificación homologada de Industrias Cárnicas.

- La Administración podrá requerir a los proveedores aquella documentación que estime oportuna para conocer con detalle el nivel sanitario de los mismos y los sistemas de autocontrol de calidad higiénico-sanitaria establecidos. Asimismo, la Administración podrá efectuar las visitas que considere necesarias para verificar dichos autocontroles, para comprobar “in situ” el correcto funcionamiento de la industria y, en el caso de detectar algún fallo, requerir la aplicación de las medidas correctoras oportunas y de aplicación inmediata.
- El concesionario deberá acompañar junto a las mercancías entregadas, un albarán en el que se especifique:
 - La razón social.
 - La cantidad suministrada.
 - N° de R.S.I.
- El concesionario deberá encontrarse acreditado según la ISO 9000.
- En el Apéndice I se establecen los controles que la Administración llevará a cabo durante la recepción de las materias primas y de los productos, y las características del etiquetado y presentación de los mismos que deberán ser satisfechas por el concesionario.

Almacenamiento

- Todos los productos, tanto perecederos como no perecederos, estarán debidamente almacenados con estricto cumplimiento de la normativa vigente en cada momento. Deberá llevar un estricto control de caducidades. Todos los aspectos relacionados con el almacenamiento y conservación de productos serán de la exclusiva responsabilidad del concesionario, si bien la Administración podrá supervisar los procesos, cuando lo considere oportuno.

Proceso – Cadena Fría

- A continuación, se establecen algunas consideraciones generales relativas a las distintas etapas del proceso de cadena fría. No obstante, el concesionario deberá ajustarse a la normativa vigente en cada momento, siendo el único responsable de la corrección en todas y cada una de las fases del proceso, así como de garantizar que todos los alimentos servidos a los pacientes están en perfectas condiciones y cumplen los requerimientos normativos establecidos.

1. Preparación

- Las zonas de preparación de los distintos productos serán distintas según grupos de productos con preparación homogénea y se encontrarán con acceso directo a cámaras, y con salida directa a zonas de condimentación. Deberán estar dotadas de los equipos pertinentes con cobertura de frío, así como aisladas entre sí y del resto de zonas o áreas de la cocina. El concesionario deberá marcar plazos para la realización y puesta en práctica de la planificación de los tiempos y formas de cocción de los alimentos y circuitos que deben seguir durante el proceso de elaboración de las comidas.

2. Acondicionamiento / Emplatado

- Este proceso se deberá llevar a cabo inmediatamente después de la cocción (géneros a una temperatura superior a 65 °C), para evitar cualquier manipulación durante la fase crítica de temperatura (entre 10 y 65 °C). Los recipientes usados para el acondicionamiento, deberán ser los mismos que se utilicen finalmente en el servicio:
 - Material reutilizable (porcelana, acero inoxidable, aluminio, etc.)
 - Material de uso único (cartón, polietileno, aluminio, etc.)
 - Material de porcionamiento individual
 - Material de porcionamiento múltiple
- En todos los casos los recipientes conteniendo platos cocinados deberán quedar cubiertos y cerrados para evitar el contacto con el aire y la caída de partículas de polvo. En cada recipiente deberá hacerse constar:
 - El contenido
 - Fecha de fabricación
 - Fecha máxima de consumo
 - Temperatura de conservación (3 °C máximo)
- Debe haber una sincronización entre el acabado en la preparación de los productos y el emplatado. Debe realizarse en las dependencias de la cocina y ser controlado por personal técnico en dietética.

3. Descenso de temperatura / enfriamiento rápido

- Una vez acondicionados los alimentos se someterán a un descenso rápido de temperatura.
- En la cadena fría refrigerada, en menos de 2 horas, las comidas deberán quedar a 10 °C. Después se deberán almacenar en cámaras a 3 °C.
- La refrigeración se realizará mediante electricidad o gas criogénico.
- En la cadena fría congelada, tras el primer descenso de temperatura, se procederá a la congelación del producto a -18 °C y a su almacenado a esta temperatura.
- Después de la cocción, la temperatura en el interior del producto (65-80 °C) se deberá llevar a 10 °C en menos de 2 horas (incluyendo el tiempo de acondicionamiento). Este descenso de temperatura se deberá hacer por medio de una célula de enfriamiento rápido (abatidor de temperatura). Para evitar cualquier proliferación de flora microbiana, será indispensable franquear lo más rápidamente posible la zona crítica de temperatura (10 a 65 °C). Así, también se deberá evitar los fenómenos de oxidación, los cuales alteran tanto las cualidades nutritivas como organolépticas de los alimentos.
- El concesionario deberá adaptar el tiempo de refrigeración a cada producto en concreto.

- Aunque los productos sólidos se enfrían correctamente en el Abatidor de temperaturas, se deberán enfriar los productos líquidos (salsas, sopas, etc.) por medio de un baño maría frío o un enfriador de salsas.
- El concesionario deberá tener en cuenta que el espesor óptimo, para el enfriamiento rápido es de 8 cm.

4. Almacenaje y conservación

- Las condiciones de almacenaje y de paso de una temperatura alta a otra baja o viceversa, son fundamentales para controlar y evitar la multiplicación bacteriana entre temperaturas de 3 a 65 °C.
- El almacenaje de los alimentos una vez enfriados, tendrá un plazo máximo establecido, el cual debe contarse a partir del momento en que termina la cocción.
- Los alimentos cocinados basados en carne picada, tendrán un plazo máximo de conservación de 24 horas.
- La temperatura de conservación no deberá ser superior a los 3 °C.
- La conservación de los alimentos cocinados se deberá realizar en una cámara específica para ellos, la cual deberá estar provista de un termómetro registro, visible desde el exterior.

5. Distribución

- La distribución de la comida a los pacientes se realizará mediante carros de transporte a planta con la capacidad necesaria para todos los pacientes ingresados en cada una de ellas, con sistema de refrigeración, calentamiento y mantenimiento programable.

6. Regeneración / tiempo para recuperación de temperatura

- La regeneración se deberá efectuar en menos de 1 hora y debe permitir, en ese plazo, alcanzar una temperatura de al menos 65 °C. Se deberá mantener esta temperatura hasta el momento del consumo.
- La regeneración deberá efectuarse una vez la bandeja esté preparada para cada paciente.
- La conservación de los platos cocinados, después de la regeneración, se limitará a 2 horas. Si no se consume todo el producto regenerado, el sobrante deberá desecharse.

Empaquetado de cubiertos

- El concesionario deberá presentar los cubiertos empaquetados.

Recogida de sucio y lavado

- El concesionario será responsable de la recuperación de todos los materiales (carros, vajilla, menaje y bandejas) que deberán llegar a la zona de lavado después de cada turno y antes del tiempo que se establezca. Deberá establecer por escrito los procedimientos para el lavado y limpieza, manual o automático, de todos los materiales e instalaciones. Asimismo, el concesionario tendrá que presentar fichas técnicas de los productos de limpieza utilizados.

Dietas y Menús

- Los objetivos de las dietas serán:
 - Cubrir las necesidades de los requerimientos calórico - proteicos y de las RDA para un adulto o en las diferentes fases de diversificación de las dietas pediátricas.
 - Cumplir las recomendaciones generales para la población sana en cuanto a frecuencia, cualidad y calidad de consumo para cada uno de los grupos de alimentos en un periodo de 2 semanas.
 - Tener acción terapéutica.
 - Respetar las costumbres culinarias siempre que técnicamente sea posible.
 - Conseguir, la satisfacción del cliente, proporcionando una comida objetivamente agradable utilizando las especiales características técnico-legales, que requiere la restauración colectiva de un nuevo hospital de tercer nivel (según nomenclatura Insalud).
- Los menús tendrán una rotación mínima de dos semanas. Asimismo, habrá ruedas de menús para cada una de las estaciones del año. El paciente con dieta basal tendrá que poder elegir entre al menos dos opciones.
- Se elaborarán menús especiales (cumpliendo las restricciones de cada dieta) para los días que se indican a continuación:
 - Nochebuena
 - Día de Navidad
 - Fin de Año
 - Año Nuevo
 - Reyes
 - Fiesta Patronal Local
- Existirán dietas infantiles diferenciadas de las de adultos. Asimismo, se establecerán en el caso de las infantiles, dietas diferentes por tramos de edad.
- Se habrán de tener en cuenta y ofertar alternativas alimenticias, a colectivos minoritarios por razón de religión o por hábitos alimentarios, como es el caso de los vegetarianos, estando sujetos en todo caso a las prescripciones facultativas para cada paciente.
- El concesionario deberá presentar un plan de gestión de dietas, con antelación a la entrada en funcionamiento del Servicio, desde la petición al suministro de productos y control de los mismos, presentando un estudio con el tipo de gestión que pretenden implantar, en el que se clarificarán todos los aspectos de las distintas fases del proceso. En cualquier caso, la gestión se adaptará a las necesidades de funcionamiento del nuevo hospital.

- El concesionario deberá tener disponible un manual de definición de dietas basales y terapéuticas utilizadas en el nuevo hospital, conteniendo:
 - o Descripción de las técnicas culinarias.
 - o Normalización de términos técnicos culinarios.
 - o Variaciones de la calidad organoléptica y sus puntos críticos, relacionados con las técnicas culinarias y la temperatura.
 - o Control y definición de las temperaturas de cocción para cada receta.
 - o Creatividad técnica y presentación especial en los alimentos utilizados como guarniciones.
 - o Presentación especial para grupos específicos (pediatría, turmix, fácil deglución.....).
 - o Nota para información al paciente sobre su dieta hospitalaria.
 - o Relación calidad / V.C.T./precio.
- Las dietas especiales utilizadas en obesidades mórbidas y en pre y post operatorio de cirugía bariátrica, de muy bajo aporte calórico (V.L.C.D.) prescritas y bajo control de la U.N.C.D serán elaboradas y preparadas en cocina en frío o caliente según sea el caso, con productos comerciales específicos para ayuno modificado y de calidad farmacéutica. No se suministrarán en las Unidades sin su reconstitución previa. Al tratarse de su único aporte alimentario serán incluidas en el coste diario de la pensión.
- Cuando se requiera por razones clínicas y en pacientes con Disfagia se suministrarán desde cocina, productos espesantes en sobres unidosos.
- Las dietas denominadas Turmix. Serán elaboradas con los productos comerciales diseñados específicamente para ello de empresas con certificación ISO que permita la variación de composición en su aporte calórico - proteico y consistencia, cubriendo todas las RDA En el caso de pediatría se constituirán por productos aptos, de conformidad con la legislación vigente, para niños en sus diferentes edades.
- No se admitirán productos tales como: fiambres, empanadillas, fritos variados o similares como platos del día.
- Son dietas que precisan más de 4 ingestas:
 - o 6 ingestas: diabéticos.
 - o 5 ingestas: cuando así se precise específicamente, en casos de Fijación Intermaxilar, Turmix y dieta basal de 3.000 Kcal. y siempre que sea necesario aumentar el valor calórico y nutricional como puede ser el caso de los pacientes con Fibrosis Quísticas.
- El concesionario deberá elaborar fichas de cada menú y dieta, tal y como se describe a continuación, con antelación al inicio de la prestación del servicio, presentándose conjuntamente tras su elaboración y posteriormente cada vez que haya cualquier cambio, previamente autorizado por el comisionado, en los menús y dietas establecidos.
- Para cada menú y dieta se dispondrá de las siguientes fichas o sistemas que permitan a hoja vista valorar los siguientes datos sin necesidad de recurrir a varios volúmenes o carpetas para obtener lo referente al mismo menú o dieta:

○ **Ficha n° 1:**

- Descripción del menú completo para cada dieta
- Número de semana
- Día de la semana
- Tipo de comida a la cual se refiere (desayuno, media mañana, comida, merienda, cena, resopón)
- Describiendo los siguientes datos de cada ingrediente, descripción de la parte a utilizar y su calidad:

ALIMENTO Ingredientes	DESCRIPCIÓN Y CALIDADES (1)	Grs DEL ALIMENTO EN BRUTO (2)	GRS ALIMENTO EN NETO (3)	% DESECHOS	GRS ALIMENTO COCINADO EN PLATO (4)	% PÉRDIDAS EN COCCIÓN
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-

- (1)La calidad se ajustará a la exigida por el nuevo hospital y a la Normativa del Código Alimentario Español o Mundial.
- (2) Gramaje en crudo de los alimentos por cada 100 comidas o el n° total de comidas a servir.
- (3) Gramaje en limpio por cada 100 comidas o el n° total de comidas a servir.
- (4) Gramaje referido en plato servido por Ración - Cliente.

○ **Ficha n° 2 :**

- Nombre de la receta
- Descripción de elaboración
- Ficha y presentación del plato
- Especificación de las partes de las materias primas y el corte a utilizar para cada receta
- Registro de temperaturas y tiempos de cocción

○ **Ficha n° 3:**

- Cata de platos a servir en las Unidades de hospitalización y donde el Comisionado determine mediante parámetros objetivos. La fórmula a aplicar es la que se realiza en la propia unidad de destino y en el Servicio de Hostelería - Alimentación y en la Dirección Gerencia siempre que lo soliciten. En caso de detectarse disparidad de opiniones deberá solicitarse la opinión de expertos acreditados.
- Registro y cumplimiento de la Norma para temperaturas en el corazón del alimento caliente o frío en la cinta de emplatado.
- Incidencias.

○ **Ficha nº4**

- Se desarrollará por dieta, por receta y por menú y día

Por Ración servida en
1º Plato
2º Plato
Postre
Pan
Suplemento
Totales

Componente	Cantidad	Porcentaje
Proteínas		
Lípidos		
Carbohidratos		
Kcal.		

- Además deben figurar: Acidograma, Aminograma, Vitaminas, Minerales, Fibra alimentaria, etanol.
 - Los datos totales de Na deben figurar con la sal añadida.
 - El resto de datos de micronutrientes figurarán igualmente por ración – cliente.
- En el Apéndice II se establece el contenido de las fichas de productos a elaborar por el concesionario.
 - En el Apéndice III se muestra el modelo de composición de menú hospitalario de Comida y Cena y Desayuno y Cena a satisfacer por el concesionario.

Servicios a los pacientes

- Todo tipo de horarios del servicio de las distintas ingestas se adaptará a las necesidades asistenciales establecidas por la Administración, debiendo el concesionario tomar las medidas organizativas precisas para su puesta en práctica.

Catálogo de productos a utilizar

- El catálogo de productos/alimentos homologados utilizados por el concesionario requiere su presentación y debe satisfacer las necesidades y objetivos del nuevo Hospital Universitario Son Dureta, debiendo ser aceptado mediante firma del comisionado con antelación al inicio de la prestación del servicio.
- La codificación y descripción de cada una de las partes de las materias primas a utilizar, aplicadas a cada receta y menú, se ajustará a la descripción de calidad y presentación comercial para cada materia prima que será utilizada en el nuevo hospital siguiendo índice del Código Alimentario Español o Codex Mundi, si hubiera lugar.
- El Catálogo de Alimentos constará de los siguientes apartados:
 1. CARNES Y DERIVADOS CÁRNICOS
 2. PESCADOS Y DERIVADOS: MARISCOS
 3. HUEVOS Y DERIVADOS
 4. LECHE Y DERIVADOS
 5. GRASAS COMESTIBLES
 6. CEREALES
 7. LEGUMINOSAS
 8. TUBÉRCULOS Y DERIVADOS
 9. HARINAS Y DERIVADOS
 10. HORTALIZAS Y VERDURAS
 11. FRUTAS Y DERIVADOS
 12. EDULCORANTES NATURALES Y DERIVADOS
 13. CONDIMENTOS Y ESPECIES
 14. ALIMENTOS ESTIMULANTES Y DERIVADOS
 15. CONSERVAS ANIMALES Y VEGETALES. PLATOS PREPARADOS Y/O PRECOCINADOS, PREPARADOS ALIMENTICIOS BAJO FÓRMULA ESPECÍFICA Y PARA RÉGIMENES ESPECIALES
 16. AGUAS Y HIELO R.D. 1138/90 14.SEP.
 17. HELADOS
 18. BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS
 19. BEBIDAS ALCOHÓLICAS
 - 20.-ADITIVOS.
 - R.D.2001/95 LISTA POSITIVA DE COLORANTES
 - R.D.2002/95 LISTA POSITIVA EDULCORANTES
 - R.D145/97 LISTA POSITIVA DISTINTA A COLORANTES Y EDULCORANTES
 - R.D.1359/1998 Procedimiento para incorporar a las listas positivas Españolas aditivos autorizados en otros países miembros del espacio Europeo.

Otros procedimientos y especificaciones técnicas a satisfacer por el concesionario

- En cuanto a la vigilancia de los distintos emplatados, éstos serán supervisados por personal técnico en dietética. Asimismo, se complementarán dichos controles con la presencia de los responsables del servicio en las partidas más importantes.
- Los caldos y consomés deben ser de excelente calidad organoléptica y es imprescindible que el concesionario los realice con las premisas que el nuevo hospital marque técnicamente.
- Dadas las especiales características culturales que posee la Comunidad Autónoma de las Illes Balears con respecto al pescado y, siendo de especial interés nutricional su ingesta, las recetas con las que se elabore dicho alimento deben ser especialmente diseñadas, catadas y aceptadas por el comisionado.
- El concesionario hará uso exclusivo de aceite de oliva para la condimentación de los diferentes platos y ensaladas. Existirá un protocolo para el procedimiento y calendario de control analítico para determinar el grado de oxidación en los aceites de fritura.
- Para el cambio de aceite de las freidoras el Concesionario lo realizará en presencia de un responsable del Servicio de Alimentación – Hostelería, no admitiéndose mezclas de aceites.
- Las características del aceite de oliva a suministrar por el concesionario serán las siguientes:
 - Aceite de Oliva Virgen.
 - Grado de acidez: 0.4
 - Los envases estarán cerrados y precintados, de forma que el precinto quede inutilizado después de su apertura, los envases serán nuevos y limpios de material macromolecular, la capacidad de los envases será: de 5 L y unidosis de 15 grs.
 - El etiquetado indicará la denominación del producto, lista de ingredientes, contenido neto, fecha de envasado y duración mínima, identificación de la empresa, N.R.S., identificación del lote de fabricación, acidez libre en grados, marca registrada.
 - *Los envases individuales de aceite serán utilizados para el uso del “pa amb oli” para que el cliente lo adjunte en el momento del consumo.*
 - *Paras este mismo plato se utilizará el envase individual de sal*
 - *Respecto al tomate se estudiará la forma más adecuada de presentación de forma que se evite el problema*
 - Será obligatorio el registro donde consten los datos siguientes:
 - *Denominación del producto y marca registrada*
 - *Nº y contenido neto de los envases*
 - *Nombre y razón social de la empresa*
 - *Clase, Calidad, Cantidad*
 - *Nombre del comprador y domicilio del establecimiento al que vaya destinado*
 - *Cada embalaje deberá contener envases de aceite de la misma denominación y categoría comercial.*

5.1.5 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de Zonas	% de Deducción
IE1	Algún paciente CON DIETA BASAL no ha recibido la alimentación prescrita en tiempo (a la hora establecida) y forma (limpieza, cantidad, temperatura, presentación, sabor) y ajustada estrictamente a la dieta pautaada al mismo, y a la normativa vigente en cada momento.	Intensidad baja	No	0,055%
IE2	No se han servido los extras de alimentación establecidos a trabajadores, en el momento acordado para ello.	Intensidad baja	No	0,055%
IE3	Algún paciente no ha recibido la alimentación elegida.	Intensidad baja	Sí	0,055%
IE4	Se detecta que en algún momento falta el control de la elaboración y emplatado de los alimentos por parte de un dietista.	Intensidad baja	No	0,055%
IE5	Se ha dejado de retirar alguno de los elementos utilizados para la alimentación a pacientes, por causa imputable al concesionario, en el tiempo establecido para ello.	Intensidad baja	Sí	
IE6	No se dispone de la ficha técnica de alguno de los productos de limpieza utilizados.	Intensidad baja	No	0,055%
IE7	Se detecta que alguna dieta basal servida a los pacientes no está identificaa adecuadamente, de conformidad con lo establecido.	Intensidad baja	No	0,055%
IE8	Se encuentra algún equipamiento y/o elemento de las instalaciones en mal estado de higiene o imagen.	Intensidad baja	No	0,055%

IE9	Alguno de los resultados de los análisis microbiológicos realizados es deficiente	Intensidad baja	Si	
IE10	Se detecta que algún alimento servido a los pacientes con dieta basal no se ajusta a los menús previamente autorizados por el hospital y/o a las dietas previamente establecidas y autorizadas por comisionado.	Intensidad baja	No	0,055%
IE11	Se incumplen en algún momento los requerimientos técnicos y temporales establecidos por el comisionado en cuanto a oferta de menús, ciclos y alternativas de elección.	Intensidad baja	No	0,055%
IE12	No se ha desarrollado un Plan de Formación Continuada del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE13	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE14	El personal no va uniformado y/o no lleva su identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	No	0,055%
IE15	No existe un Plan de Autocontrol de la Calidad por parte del concesionario.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE16	No se han implantado Manuales de Procedimientos.	Intensidad baja (a solventar en seis	No	0,055%

		meses)		
IE17	Se ha desarrollado algún incidente entre el personal del concesionario y el personal del nuevo hospital, pacientes o visitantes.	Intensidad baja	No	0,055%
IE18	Algún paciente CON DIETA TERAPEUTICA no ha recibido la alimentación prescrita en tiempo (a la hora establecida) y forma (limpieza, cantidad, temperatura, presentación, sabor) y ajustada estrictamente a la dieta pautaada al mismo, y a la normativa vigente en cada momento.	Intensidad media	No	0,15%
IE19	Alguno de los productos proporcionados y/o almacenados en el centro es de calidad inferior a la establecida.	Intensidad media	No	0,15%
IE20	El almacenamiento de alguno de los productos alimenticios no cumple la normativa vigente al respecto en cada momento.	Intensidad media	No	0,15%
IE21	Se detecta algún incumplimiento en la normativa vigente en cada momento relativa a sistemas de análisis de peligros y control de puntos críticos (APPCC) o la normativa que lo sustituya en cada momento.	Intensidad media	No	0,15%
IE22	Se ha detectado algún producto de limpieza no adecuado a la finalidad alimenticia de las instalaciones.	Intensidad media	No	0,15%
IE23	Se detecta que alguna dieta terapéutica servida a los pacientes no está identificada adecuadamente, de conformidad con lo establecido.	Intensidad media	No	0,15%
IE24	Se encuentra algún equipamiento y/o elemento de las instalaciones en mal estado de funcionamiento, que pueda causar algún daño a personas o infraestructuras.	Intensidad media	No	0,15%

IE25	Se detecta algún incumplimiento de la normativa vigente en cada momento en los procesos de adquisición de materias primas, elaboración de alimentos, emplatado, conservación y servicio a los pacientes.	Intensidad media	No	0,15%
IE26	Alguno de los resultados de los análisis microbiológicos realizados es muy deficiente.	Intensidad media	Si	
IE27	Se ha comprobado que alguno de los proveedores de productos utilizados no cumple los requerimientos legalmente establecidos en calidad e higiene.	Intensidad media	No	0,15%
IE28	Se detecta que algún alimento servido a los pacientes con dieta terapéutica no se ajusta a los menús previamente autorizados por el comisionado y/o a las dietas previamente establecidas y autorizadas por el hospital.	Intensidad media	No	0,15%
IE29	El concesionario no ha desarrollado un Plan de Emergencias/Contingencias.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE30	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital) o la que la modifique, sustituya o actualice.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE31	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE32	El servicio no se ha acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%

IE33	El concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE34	Se ha detectado un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien no se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas disciplinarias a su personal que procedan para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	No	0,15%
IE35	Se realiza un uso incorrecto de las instalaciones y los equipos por parte del personal del concesionario, utilizándolos para un fin diferente al previsto.	Intensidad media	No	0,15%
IE36	El concesionario no ha sido diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	No	0,15%
IE37	Alguno de los alimentos proporcionados a algún paciente y/o trabajador del centro le ha ocasionado una intoxicación.	Intensidad alta	No	0,5%
IE38	El mal estado del equipamiento y/o instalaciones provoca algún daño a personas o infraestructuras.	Intensidad alta	No	0,5%

APÉNDICE I

- La Administración vigilará la presentación del protocolo de registro de los alimentos suministrados por parte del concesionario, tanto durante la recepción de los mismos como durante el período de almacenamiento, asegurándose que:
 - Los productos poseen el marcado sanitario: etiquetas, envases, embalajes.
 - El concesionario llevará un registro de las cantidades encargadas y gastadas y su destino.
 - El conjunto de unidades de venta de un producto cárnico, producido, fabricado o envasado en condiciones prácticamente idénticas deberá identificarse con nº de lote, fecha de duración mínima o de caducidad.
 - Los productos poseen los caracteres organolépticos.
- Las marcas que se utilicen (especificadas en declaración responsable adjunta, figurarán en el catálogo de productos a utilizar presentados), deben ser de reconocido nombre en el mercado local, nacional o internacional, las que por sí solas garantizarán una perfecta calidad de producto. Las distribuciones se ajustarán a las necesidades del sector, estando sujetas a tantos controles como considere oportunos el nuevo Hospital Universitario Son Dureta, a fin de garantizar una óptima recepción.
- A continuación se indican las características que deberán cumplir las materias primas y los productos suministrados por el concesionario:

NOMBRE DEL PRODUCTO (Denominación de Venta)

- Toda etiqueta debe indicar el nombre del producto al que acompaña. En caso de ser un producto normalizado, debe emplearse la denominación prevista en las disposiciones legales que le sean de aplicación (RTS, normas de calidad...). Si no existe norma, el nombre consagrado por el uso en España (Ej.: jamón curado o jamón Serrano), o una descripción del producto si es nuevo.
- La denominación de venta irá acompañada del estado físico del producto (según art.6.3), si su omisión induce a error al consumidor.
- El nombre del producto no puede sustituirse (aunque sí acompañarse) por una marca comercial o una denominación de fantasía.
- En el caso de carnes, debe indicarse el nombre de la pieza y la clase o tipo de canal de procedencia.

CATEGORIA COMERCIAL (Categoría comercial, variedad, origen)

- Cuando así lo exija la Normativa sobre Calidad, el concesionario deberá asegurarse de que aparecen las categorías tipificadas (Ej.: Extra, Primera, etc.) estando prohibido el empleo de adjetivos calificativos diferentes.

LISTA DE INGREDIENTES

- Debe ir precedida de la palabra “Ingredientes” y debe enumerar todos los utilizados en la elaboración del alimento, en orden decreciente de pesos en el momento de su adición al alimento.
- Es obligatorio indicar el agua en la lista de ingredientes si el agua añadida al producto supera, en peso, el 5% del producto acabado.
- Debe especificar la especie o especies de que procede la carne, en la medida que esto no se deduzca de la denominación del producto.
- Si un ingrediente por sí mismo alcanza o supera el 25% del producto terminado deberá ir seguido de su propia lista de ingredientes.
- Los aditivos, deben ir precedidos por el nombre de la categoría a que pertenecen: *Colorante, Conservante y pueden ir identificados tanto por su n° como por su nombre: Ej. : E-330 o Acido Cítrico*”.

EXCEPCIONES:

- Frutas, Hortalizas frescas y patatas, *excepto* : las mondadas, cortadas o sometidas a cualquier tratamiento similar.
- Alimentos constituidos por un solo ingrediente.
- Quesos, mantequillas, leches y natas fermentadas, si únicamente se les ha añadido ingredientes procedentes de productos lácteos, enzimas y cultivos de microorganismos necesarios para la fabricación de los citados productos, y en el caso de los quesos distintos de los frescos o fundidos, la sal precisa para su elaboración.
- Los ingredientes que pertenezcan a alguna de las categorías indicadas en el Anexo I del R.D. 212 /1992 pueden mencionarse solo por su categoría.

CANTIDAD NETA

- Debe indicarse en la etiqueta el peso neto del producto, en unidades de volumen para los productos líquidos y en unidades de masa (Kilos, gramos, etc.) para los demás.
- Cuando un producto sólido se presente en un líquido de cobertura debe indicarse también el peso escurrido.

EXCEPCIONES:

- Productos no envasados, productos que sufren merma durante su vida comercial y que o bien se venden por unidades ,o bien se pesan ante el comprador final. Productos destinados a la venta exclusiva previo

fraccionamiento y que lo indican así en la etiqueta mediante la leyenda “para venta exclusiva previo fraccionamiento”.

FECHAS DE CONSUMO

- En la etiqueta debe figurar la fecha de consumo preferente o fecha de caducidad.
- Debe indicarse la fecha de caducidad cuando el producto es microbiológicamente muy perecedero y, por tanto, puede suponer un peligro para la salud superada su vida comercial. A partir de la fecha de caducidad el producto no puede consumirse debiendo ser retirado del mercado. En los demás casos, se usará la fecha de consumo preferente, mediante la cual el fabricante recomienda el consumo de su producto preferentemente antes de esa fecha, no implicando que después de la misma el producto no sea apto para el consumo. Corresponde al fabricante determinar la duración de su producto. Hay que recordar que NO puede indicarse estas fechas en relación a otras que puedan aparecer en la etiqueta. Ej. Fechas de fabricación o envasado.
- En el primer caso: fecha de caducidad seguida de la fecha o de una referencia al lugar donde se encuentra. (Ej. ver tapa). La fecha de caducidad debe llevar siempre el día, mes y eventualmente el año
- La fecha de consumo preferente debe indicar día, mes y año, los productos cuya duración sea inferior a 3 meses basta con indicar día y mes. Si la duración es superior a 3 meses pero sin sobrepasar los 18 meses basta con indicar el mes y año. Si la duración del producto es superior a 18 meses basta con indicar el año.
- En función de ello el texto a emplear será:
 - Si la fecha lleva día: “consumir preferentemente antes del..”
 - En los demás casos: “Consumir preferentemente antes de fin del...”

EXCEPCIONES:

- Productos no envasados sin norma o cuando la norma específica no exija el marcado de fechas.
- Quesos y embutidos es obligatorio indicar la fecha de consumo desde el 30 de Junio de 1996.

INSTRUCCIONES DE CONSERVACIÓN

MODO DE EMPLEO

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

INDICACION DE LOTE

OTROS DATOS DEL ETIQUETADO, NOTAS ADICIONALES:

- La fecha de fabricación es únicamente obligatoria en el etiquetado de platos preparados cárnicos.
- Embalajes es posible que se elimine en la modificación de la Directiva 77/99.
- Mercado Sanitario.

TRANSPORTE:

- Características
- Temperaturas.
- Higiene.

APÉNDICE II

El contenido de las fichas de productos a elaborar por el concesionario será el siguiente:

DENOMINACIÓN DE PRODUCTO

CARACTERÍSTICAS: análisis nutricional, microbiológico, características físicas, tipo de transporte (obligatoria a normativa vigente en cada momento).

En el caso de las carnes y pescados debe especificarse además del corte de presentación, el peso de las canales. **Ejemplo:** *Para un plato de estofado una carne adecuada puede ser una carne de 2ª: Morcillo o de 3º cuello, si bien las carnes serán frescas y debe proceder de:*

1.- CARNES DE BOVINO

Especificaciones técnicas

- Las carnes procederán de animales jóvenes, marcado **J**.
- Peso de la canal: de 160 hasta 180 kg.
- Conformación de la canal **E.** o **U**.
- Nivel de engrasamiento: del 3 al 4
- Color de la carne: rosa al rojo claro

Se presentará en despiece, bien definidas las piezas anatómicas, libres de grasa y aponeurosis, se ajustará a la carta de despiece oficial.

Éstas podrán presentar fileteadas y troceadas, expresando claramente la identificación de la pieza anatómica de donde procede el fileteado, indicando el peso medio y mínimo de los filetes.

El transporte se efectuará en vehículos isoterms o frigoríficos que garanticen la Tª adecuada.

Las carnes procederán de sala de despiece autorizada e irán acompañadas de la documentación sanitaria que acrediten su origen y debidamente etiquetadas.

Las carnes que se suministren envasadas al vacío estarán identificadas presentando la fecha de envasado y N.U.R.S.I. Todo lo indicado en **R.D. 212 /92**

Disposiciones oficiales que afectan a este apartado

- ***R.D. 147/1993 de 29 de Enero. Corrección de errores BOE nº 150 de 24 /6 de 1993***
- ***Modificaciones R.D. 315/ 96***
- ***R.D. 1423/1987 de 22 de Noviembre***
- ***R.D. 570/1990 de 27 de Abril***
- ***R.D. 1904/1993 de 29 de Octubre***
- ***R.D. 315/1996 de 23 de Febrero***
- ***R.D. 1916/97 19 Diciembre ,carne picada y preparados de carne***
- ***R.D. 212/ 92 Modificaciones :R.D. 930//95 y R.D. 1908/95***
- ***R.D. 109/97 Etiquetado carnes Baleares***

PROCESO DE ELABORACIÓN: listado de procesos, controles de calidad de materias primas, de producción y elaboración, envasado, auditorias de calidad, certificaciones homologaciones.

CONDICIONES DEL ENVASE Y EMBALAJE: descripción, unidad de consumo, características de embalajes externos, etc.

ETIQUETADO: nombre del fabricante y nº R.S.I., dirección del centro de elaboración, nº de lote de fabricación (codificación), fecha límite de consumo, instrucciones de conservación, etc.

LEGISLACIÓN APLICABLE actualizada.

PRODUCTOS EXCLUIDOS:

- VÍSCERAS Y AFINES y todos los que no figuren en el Manual de Especificaciones Técnicas del nuevo hospital.
- QUESOS FUNDIDOS EN BARRA sin denominación controlada.
- FIAMBRES que no estén incluidos en las listas de alimentos SIN GLUTEN o en el Manual antes citado

APÉNDICE III

COMPOSICIÓN DEL MENÚ HOSPITALARIO DE COMIDA Y CENA

PRIMEROS PLATOS	CREMAS PURÉS Y SOPAS	SEGUNDOS PLATOS	GUARNICIONES	POSTRES
.Condimentado .Poco condimentado y restringido en contenido graso .Compuesto de: - Pastas - Legumbres - Patatas - Arroz - Sémolas	.Vegetal .Con proteínas de origen animal .astringente . Zumos . Croquetas	.Condimentado .Poco condimentado y restringido en contenido graso Compuesto de : - Carnes - Pescados - Huevos - Requesón - Tofú o similar (en vegetarianos si fuera necesario)	.Cocida, frita, horno condimentada .Cocida de escasa condimentación .Fría y cruda (ensaladas) .Presentación especial en Pediatría	.Fruta .Lácteo .Compota natural .Dietético PAN BISCOTES

DESAYUNO Y MERIENDA: Posibilidad de elección de un alimento de cada grupo.

1. Leche
Yogur
Nutrona
Zumo
2. Café soluble descafeinado
Solubles malteados o afines
Cola –Cao o afín
Chocolate (domingos y festivos)
Té
Manzanilla
Infusión
3. Biscotes 2 paquetes de 15 grs.
Galletas de Inca 2 paquetes de 2 unidades
Pan de 60 grs. o/y 40 gr., cuando así se requiera para diabéticos.
Magraneta o Brioche
Ensamada o Croissant (domingos y festivos)
4. Mantequilla porciones de 8 - 10 grs / Mantequilla.
Aceite de oliva virgen 0.4° de acidez máxima en unidosis de 15 ml / Sal sobres unidosis.
20 grs. de queso o Fiambre de Calidad Extra o Primera
5. Azúcar
Edulcorante artificial

Nota: Las dietas basales de 3.000 Kcal. incluyen bocadillo de queso o fiambre ajustándose a las calidades descritas en el Manual de Especificaciones Técnicas de Calidad Alimentaria del nuevo hospital.

5.2 Servicio de Lavandería y Lencería

5.2.1 Objeto del servicio

Garantizar un servicio integral de ropa limpia, incluido el aprovisionamiento de toda la lencería y uniformidad del nuevo Hospital Universitario Son Dureta.

5.2.2 Alcance y ámbito de aplicación

(a) Servicio de Lavandería:

- Recogida de ropa sucia en los puntos habilitados para ello.
- Transporte de la ropa sucia a la lavandería.
- Lavado, secado, planchado y empaquetado de la ropa.
- Transporte de ropa limpia hasta las unidades.

(b) Servicio de Lencería:

- Mantener el stock de ropa suficiente en cada unidad en función de los pactos establecidos.

(c) Servicio de Costura:

- Reparación de la ropa de hospitalización y quirófano.
- Arreglos y reparación de uniformidad.
- Realización de pequeñas confecciones a demanda del nuevo hospital.

(d) Suministro de ropa de hospitalización, quirófanos y uniformidad marcada.

5.2.3 Requerimientos generales del servicio

- El concesionario presentará una memoria técnica donde queden claramente expresados los siguientes puntos:
 - o Certificados de la capacidad productiva total y disponible, y de transporte, para la realización del servicio en el nuevo hospital.
 - o Proyecto de organización del servicio diferenciando entre los distintos apartados que integran el ámbito y alcance del servicio: lavandería, lencería, costura y suministro de ropa.
 - o Descripción del sistema de empaquetado, materiales, etc.
 - o Descripción de los procesos que se seguirá en el tratamiento de la ropa, señalando en cada fase: productos a utilizar, tiempos y temperaturas.

- Descripción de los elementos de transporte (vehículos, carros de limpio y sucio, etc.).
- Memoria descriptiva del sistema de gestión de la contaminación atmosférica y del tratamiento de las aguas residuales.
- Descripción de previsión de las medidas a adoptar para asegurar la continuidad del servicio en caso de averías Intensidad medias de túneles de lavado, huelga del personal, etc.
- Descripción de los controles de calidad de los procesos de lavandería y transporte.

5.2.4 Especificaciones técnicas del servicio

Condiciones del servicio

- El concesionario deberá suministrar las bolsas y soportes para la recogida de la ropa sucia, en número suficiente para la correcta ejecución del contrato. Las bolsas de ropa sucia podrán ser de tela o plástico impermeable y antigoteo o hidrosolubles, de distintos colores para los distintos tipos de ropa y deberán tener las galgas y colores que el nuevo hospital establezca así como disponer de un adecuado sistema de cierre.
- Cada punto generador deberá disponer del /los contenedores suficientes para que las bolsas no se almacenen el suelo.
- Todos los carros de ropa limpia y sucia serán de materiales susceptibles de limpieza y desinfección, así como resistentes a la corrosión. La estructura del carro estará adecuada a las necesidades de transporte dentro de las instalaciones, y en todo caso las ruedas serán de un material que amortigüe el ruido que se produce durante el recorrido que hacen los carros en el nuevo hospital. Además, los carros deberán tener unas características de tamaño, capacidad y resistencia establecidas por el nuevo hospital, que al tiempo que garantizan su durabilidad y practicidad, no supongan un riesgo laboral para sus usuarios (por ejemplo peso excesivo y movilización dificultosa.)
- Se deberán limpiar diariamente todos los carros y las bolsas (en caso de ser de tela) que se utilicen en el servicio, sean o no utilizados por los trabajadores del concesionario.
- En el nuevo hospital habrá instalada una báscula para pesar la ropa limpia, el pesado de la misma se hará conjuntamente entre el personal designado del nuevo hospital y el de la lavandería.
- El comisionado, o la persona/s en quien él delegue, podrá realizar un control de la ropa sucia retirada en el modo establecido por ella.
- En el supuesto de interrupción del servicio por cualquier causa (huelga laboral, paro de las máquinas, etc.), el concesionario estará obligado a comunicar de forma inmediata al comisionado (y a cada una de las direcciones de los diferentes usuarios) la interrupción del servicio y su motivo.
- Asimismo, el concesionario deberá informar de su capacidad de asegurar la prestación de un servicio mínimo, en la forma y condiciones que ésta considere en cada caso suficientes. Si el concesionario no pudiera asegurar la prestación del servicio mínimo, o el propuesto no fuera

considerado suficiente por el comisionado, ésta queda expresamente facultada por el concesionario para contratar el servicio de lavandería a terceros durante el tiempo de interrupción del servicio, o para adoptar cualesquiera otra medida alternativa que el comisionado considere conveniente, siendo el coste de dicha medida a cargo del concesionario.

- El concesionario será el responsable de que el personal a su cargo que manipule la ropa cumpla las condiciones higiénico-laborales en cumplimiento de la normativa vigente en cada momento, especialmente en lo que se refiere a la separación total de personal y bienes de equipos en la zona limpia y sucia. Para ello realizará un plan de formación continuada y de revisión de los procesos.
- Por parte del concesionario se atenderán peticiones con carácter de urgencia y emergencia en cualquier momento, cuando por falta de suministro de ropa lavada pueda ocasionarse la paralización de un servicio asistencial (por ejemplo, quirófanos y esterilización) o bien se determine que la escasez de ropa pudiese originar un deterioro significativo en la funcionalidad del nuevo hospital. Por eso se exige que el concesionario disponga en sus dependencias de un almacén con todo tipo de prendas limpias, que serviría como “colchón de seguridad”, de cara a garantizar el servicio, aún en las situaciones que de otro modo pudieran poner en peligro el mismo.

Horarios de recogida y entrega

- El suministro de ropa limpia se efectuará por el concesionario en el horarios y lugares pactado con el nuevo hospital, siendo la entrega del material en presencia del personal que tenga asignada la tarea de recepción del material.
- Serán fijadas por el nuevo hospital las horas de recogida y entrega de ropa según las necesidades requeridas, siendo de obligado cumplimiento por el concesionario.
- El concesionario deberá garantizar que las lencerías disponen de ropa limpia suficiente los 365 días del año.

Transporte

- El transporte de la ropa se hará por el concesionario, empleando distintos vehículos o compartimentos para ropa limpia y sucia, de manera que nunca se encuentren en el mismo vehículo simultáneamente.
- Los vehículos dispondrán de elevador hidráulico y señalización acústica de marcha atrás.
- El concesionario aportará los elementos que sean necesarios para el transporte de la ropa sucia y limpia (carros, percheros, etc.) y será responsable de su limpieza y desinfección diaria.
- Los carros serán de 2 tipos según su uso: los de ropa sucia serán carros jaula cerrados con funda de plástico o bañera con tapa, mientras que los de ropa limpia serán carros con bandejas cerrados, de modo que no puedan intercambiarse.
- Los carros de transporte tendrán un único uso (para bolsas de ropa sucia, o de ropa limpia).

Recogida de ropa sucia

- Para ser recogida, el personal del nuevo hospital pondrá diariamente la ropa sucia en los puntos de recogida (que estarán en plantas y otras zonas, pero en todo caso dentro de las instalaciones del nuevo hospital.)
- El concesionario deberá realizar la recogida de ropa sucia en las condiciones establecidas por el comisionado.
- La ropa sucia se retirará de los diferentes puntos establecidos en el nuevo hospital en los carros suministrados por el concesionario. Siempre se deberán entregar carros suficientes en cada destino para garantizar el almacenaje de la ropa sucia que se produzca entre cada viaje.
- El transporte de ropa seguirá siempre los circuitos de limpio y sucio en todo su trayecto.

Tratamiento de la ropa – Lavado y planchado

- El concesionario deberá clasificar la ropa en la lavandería según los procesos de lavado específicos a seguir.
- El concesionario deberá emplear un sistema de prelavado que garantizará la retirada de todo resto de materia orgánica en la ropa.
- La ropa considerada infecciosa tendrá un tratamiento separado.
- El procesado de ropa se realizará en dos itinerarios direccionales, para evitar cruces de destinos y procesos, asegurando la separación en todo momento de la ropa limpia y la sucia por el establecimiento de una “barrera sanitaria”. Iguales medidas de separación de ambos tipos de ropa se tomarán en los vehículos de transporte. También, se deberá garantizar que los trabajadores y/o equipos no pasen de la zona sucia a la limpia directamente.
- El concesionario, en todo momento, deberá observar las exigencias técnicas de asepsia (barrera sanitaria), porcentaje de oxidante (lejía o agua oxigenada) a utilizar en el lavado, garantía de enjuagues (eliminación de vestigios oxidantes), forma de planchado y plegado, higiene en el transporte.
- El concesionario deberá emplear la termodesinfección a alta temperatura para aquellas prendas que sean de algodón 100% y en las demás, caso del poliéster, por medio de cloro.
- El concesionario deberá garantizar un rechazo inferior al 5%.
- El concesionario deberá informar al comisionado de los procesos físicos y químicos que se utilicen tanto para la ropa como para los carros y elementos de transporte, pudiendo realizar tomas de muestras y controles del proceso e inspección a los centros de lavado en cualquier momento, y ordenar la modificación de los procesos si el resultado no fuera satisfactorio. El concesionario deberá comunicar previamente cualquier cambio que pretenda realizar en dichos procesos, que deberán ser anteriormente aprobados por el comisionado.
- En la ropa delicada (neonatos – lactantes y similares) no se utilizará cloro, siendo sometida a un proceso de lavado y desinfección especial, adecuado a este tipo de prendas.

Entrega de ropa limpia

- La entrega se efectuará en el lugar especificado, en carros de transporte cerrados y con ruedas.
- El concesionario procederá a la colocación de la ropa limpia en las lencerías.
- La ropa limpia deberá ser entregada debidamente clasificada, plegada y empaquetada con polietileno transparente, etiquetada con el número homogéneo de prendas, el tipo de prenda de que se trata y la talla cuando proceda.
- El número de prendas de cada paquete, sería el establecido previamente por el nuevo hospital y se establecerá un peso máximo de los paquetes, en función del tipo de prenda de que se trate, siguiendo las indicaciones del nuevo hospital.
- El concesionario deberá garantizar la entrega de uniformidad limpia al personal del nuevo hospital en los horarios y lugares establecidos al efecto por el comisionado.
- El grado de humedad máximo permitido en la ropa limpia entregada deberá ser inferior al 2%.
- La ropa de quirófano estará doblada según solicite la Unidad de Esterilización.
- La entrega de ropa limpia deberá ir acompañada del correspondiente albarán en el que figurará: número de albarán, cantidades entregadas distinguiendo por tipos de ropa y dentro de cada uno de los por tipos de prenda. Para considerarse la propia entregada, el albarán deberá contar con la conformidad de la persona que se determine, su firma, sello y fecha de la entrega.
- El concesionario deberá asegurar que en toda la ropa nueva entregada al nuevo hospital se haya eliminado el apresto original.
- La lavandería llevará un control de la ropa delicada y prendas especiales. Estas últimas se entregarán al concesionario separadas del resto de ropa y lo mismo deberá hacer la lavandería al efectuar las entregas. Las prendas especiales incluyen entre otras cosas: correas de contención, arneses, funda, etc.

Reparación de prendas

- El concesionario hará una separación de ropa rota en bolsas diferenciadas con entregas diarias. Por parte del nuevo hospital se valorará el coste de adquisición de la ropa rota por técnicas inadecuadas en el proceso de lavado, que será repercutido al concesionario.
- La reparación de prendas deberá incluir el zurcido, remendado, colocación de botones, colocación de cintas y elásticos, etc. y la confección de prendas sencillas cuando sea necesario.
- El tiempo de entrega de la ropa reparada, incluyendo el arreglo de uniformidad nueva no excederá de cinco días naturales.

Control de calidad – Control de instalaciones y proceso de lavado

- El comisionado establecerá aquellos sistemas de inspección y control que considere adecuados para comprobar la calidad del servicio.
- Devoluciones ocasionales: la ropa limpia a entregar que no se considere en condiciones adecuadas por los responsables del nuevo hospital será devuelta y será objeto de un nuevo tratamiento a cargo del concesionario. Sólo se tendrá en cuenta en el cómputo mensual de la actividad del servicio la ropa que se entrega limpia y en las condiciones adecuadas.
- El nuevo hospital podrá inspeccionar por personal propio cualificado o de oficina técnica externa, las instalaciones del concesionario. De esa inspección se levantará acta indicando si los procesos de lavado son los adecuados y se ajustan a lo ofertado por el concesionario. El inspector anotará en el acta cualquier anomalía que considere importante, ya sea referente a los procesos, a la maquinaria, al personal, a la higiene, etc. Estas inspecciones se realizarán tantas veces como lo considere oportuno, sin previo aviso y si el informe del inspector es negativo, el concesionario procederá a subsanar las deficiencias y supondrá aplicar las deducciones correspondientes al pago del servicio.
- Con el fin de evaluar las incrustaciones orgánicas e inorgánicas, según acuerdo de aceptabilidad, el concesionario establecerá un sistema de control de calidad en el total del procesado de la ropa (lavado, planchado, repaso y recogida-entrega.) A su vez, el concesionario realizará controles dos veces al año, como mínimo. Estos controles incluirán las causas del deterioro de los tejidos y la presencia de incrustaciones. El comisionado seleccionará las muestras y el laboratorio especializado donde se efectuarán los controles que serán a cargo del concesionario. Estos controles serán entregados por el concesionario semestralmente y de forma inmediata a su recepción.
- Cuatrimestralmente el concesionario presentará informes microbiológicos de muestras tomadas en los distintos puntos del proceso de Lavandería.
- El concesionario entregará al comisionado un informe mensual de los kilogramos de ropa recogida y entregada, de ropa desaparecida, ropa rota, etc., por cada uno de los usuarios del servicio, al objeto de disponer de información estadística del funcionamiento del servicio. El comisionado recibirá puntualmente esta información en la parte de que le corresponda.

Suministro de ropa de hospitalización, quirófano y uniformidad

- La ropa suministrada por el concesionario se adecuará a las características establecidas por el nuevo hospital en su catálogo de lencería y uniformidad.
- El concesionario deberá entregar la uniformidad nueva a todo el personal del nuevo hospital incluyendo: marcado, etiquetado de identificación y arreglos de costura necesarios. El número detallado de uniformidades y reposiciones por categoría profesional será establecido por el comisionado. No obstante, la media de uniformidades por persona será de cuatro más el calzado y la reposición se realizará por desgaste o rotura.

5.2.5 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de Zonas	% de Deducción
IE1	Se detecta que faltan carros de ropa limpia o de sucia.	Intensidad baja	Si	
IE2	Se detecta que faltan bolsas de ropa sucia.	Intensidad baja	Si	
IE3	Se detecta que faltan contenedores/soportes para la ropa sucia.	Intensidad baja	Si	
IE4	No se ha servido ropa limpia a la hora establecida en algún servicio.	Intensidad baja	Si	
IE5	Se detecta que la ropa limpia no esta en las debidas condiciones higiénicas, humedad y de estado de uso.	Intensidad baja	Si	
IE6	Se detecta acumulación de ropa sucia en los puntos de recogida.	Intensidad baja	Si	
IE7	Se aprecia suciedad en los contenedores de ropa sucia (no se limpian diariamente).	Intensidad baja	Si	
IE8	Se aprecia suciedad en los carros de ropa sucia (no se limpian diariamente).	Intensidad baja	Si	
IE9	Se aprecia suciedad en los carros de ropa limpia (no se limpian diariamente).	Intensidad baja	Si	
IE10	Se detecta que carros o contenedores no se encuentran en condiciones idóneas de uso e imagen.	Intensidad baja	No	0,055%
IE11	Se detecta que el transporte de ropa no se realiza por los circuitos de limpio/sucio establecidos.	Intensidad baja	Si	

IE12	Se detecta que el transporte de ropa no se realiza en las condiciones higiénicas establecidas.	Intensidad baja	Si	
IE13	Se constata que no se clasifica correctamente la ropa sucia para su correcto higienizado.	Intensidad baja	No	0,055%
IE14	Se entrega la ropa limpia en lugares distintos a los acordados.	Intensidad baja	Si	
IE15	Se aprecia que la ropa limpia no se pliega según los puntos establecidos.	Intensidad baja	No	0,055%
IE16	Se detecta que los paquetes de ropa limpia no están herméticamente cerrados.	Intensidad baja	Si	
IE17	Se detecta que las mantas no se entregan empaquetadas individualmente.	Intensidad baja	Si	
IE18	Se detecta que los paquetes de ropa limpia no contienen las unidades estipuladas.	Intensidad baja	No	0,055%
IE19	Se detecta que los paquetes de ropa limpia no están debidamente identificados.	Intensidad baja	Si	
IE20	Se constata que los uniformes no se entregan en perchas.	Intensidad baja	No	0,055%
IE21	Se detecta que los uniformes no se entregan ordenados numéricamente.	Intensidad baja	No	0,055%
IE22	Se detecta que la entrega de ropa limpia no va acompañada del correspondiente albarán.	Intensidad baja	No	0,055%
IE23	Se detecta que no se realiza separación de ropa rota con entrega diaria.	Intensidad baja	No	0,055%
IE24	Algún día del año el servicio no está disponible.	Intensidad baja	No	0,055%

IE25	No se entrega al nuevo hospital puntualmente toda la ropa limpia necesaria para su buen funcionamiento.	Intensidad baja	Si	
IE26	No se han presentado los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios con la periodicidad establecida.	Intensidad baja	no	0,055%
IE27	Los resultados de las encuestas son deficientes.	Intensidad baja	No	0,055%
IE28	Los trabajos de costura y repasado de ropa no cumplen con los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad baja	No	0,055%
IE29	El personal del concesionario que transporta ropa sucia no dispone de los EPI necesarios para su protección, incluyendo su ropa exclusiva.	Intensidad baja	No	0,055%
IE30	El personal de nuevo hospital no dispone de uniformidad limpia en número suficiente, tiempo y forma.	Intensidad baja	Si	
IE31	El nuevo hospital no tiene a su disposición las fichas técnicas de la ropa y uniformidad.	Intensidad baja	No	0,055%
IE32	No se ha desarrollado un Plan de Formación Continuada del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE33	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE34	El personal no va uniformado y/o no lleva su identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por	No	0,055%

		día de omisión)		
IE35	No existe un Plan de Autocontrol de la Calidad por parte del concesionario.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE36	No se han implantado Manuales de Procedimientos.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE37	Se ha desarrollado algún incidente entre el personal del concesionario y el personal del nuevo hospital, pacientes o visitantes.	Intensidad baja	No	0,055%
IE38	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE39	El servicio no se ha acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE40	El concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE41	Se ha detectado un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien no se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas disciplinarias a	Intensidad media	No	0,15%

	su personal que procedan para que estos hechos no se repitan.			
IE42	Se realiza un uso incorrecto de las instalaciones y los equipos por parte del personal del concesionario, utilizándolos para un fin diferente al previsto.	Intensidad media	No	0,15%
IE43	El concesionario no ha sido diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	No	0,15%
IE44	Se constata que la báscula no cumple los requisitos técnicos establecidos.	Intensidad media	No	0,15%
IE45	No se ha entregado el certificado de calibración semestral de la báscula.	Intensidad media	No	0,15%
IE46	Se detecta que el proceso de lavado no se realiza en instalaciones con “barrera sanitaria” y/o no cumple alguno de los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad media	No	0,15%
IE47	Los procesos físicos y químicos que se utilizan en la lavandería no han sido aprobados por el comisionado.	Intensidad media	No	0,15%
IE48	Se constata la utilización de carros o elementos de transporte no aprobados por el comisionado.	Intensidad media	Si	
IE49	Se detecta no se cumple alguno de los procesos de lavado aprobados por el comisionado.	Intensidad media	No	0,15%
IE50	No se han presentado al comisionado los resultados controles bacteriológicos pactados mensualmente.	Intensidad media	No	0,15%
IE51	Los resultados de los controles no son satisfactorios.	Intensidad media	Si	
IE52	No se han corregido las anomalías detectadas en los controles.	Intensidad media	Si	

IE53	No se han presentado al comisionado los resultados de los análisis de control de calidad de la ropa limpia establecidos.	Intensidad media	Si	
IE54	El almacén de ropa no dispone de stock suficiente para cubrir cualquier necesidad imprevista (previamente pactado con el comisionado).	Intensidad media	No	0,15%
IE55	El contenido de informes de producción no es el correcto.	Intensidad media	No	0,15%
IE56	Se detectan errores en el pesado de ropa a facturar.	Intensidad media	No	0,15%
IE57	Se encuentra algún equipamiento y/o elemento de las instalaciones en mal estado de funcionamiento, que pueda causar algún daño a personas o infraestructuras.	Intensidad media	No	0,15%
IE58	El concesionario no ha desarrollado un Plan de Emergencias/Contingencias.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE59	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital) o la que la modifique, sustituya o actualice	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE60	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE61	El servicio no se ha acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%

		meses)		
IE62	No se han atendido las peticiones con carácter de urgencia ocasionando contratiempos al funcionamiento cotidiano del nuevo hospital.	Intensidad media	Si	
IE63	La calidad y características de la ropa y uniformidad no se ajusta a lo acordado.	Intensidad media	Si	
IE64	El mal estado del equipamiento y/o instalaciones provoca algún daño a personas o infraestructuras.	Intensidad alta	No	0,5%

Nota: Se entiende que cada defecto detectado da lugar a la deducción correspondiente, pudiéndose generar varias faltas en un mismo día por el mismo concepto, cuando correspondan a diferentes emplazamientos, personas, etc.

5.3 Servicio de Esterilización

5.3.1 Objeto del Servicio

El objetivo general de este servicio es la gestión integral del Servicio de Esterilización para satisfacer las necesidades de esterilización del nuevo hospital.

5.3.2 Alcance y ámbito de aplicación

Prestar el servicio de esterilización de los productos sanitarios reutilizables que requiera garantía de asepsia total, aportando el equipamiento, material y productos necesarios para realizar el proceso de esterilización de acuerdo a la actividad prevista.

El servicio deberá ser prestado durante los 365 días al año, en los horarios que se establezcan por el comisionado, y como mínimo desde las 8 hasta las 22 horas.

5.3.3 Requerimientos generales del Servicio

- El concesionario deberá cumplir las siguientes obligaciones técnicas generales:
 - Dotación: El concesionario se compromete a la adquisición del equipamiento necesario, sistemas de distribución, dotación de personal y material necesario, basándose en la actividad prevista. Se compromete a disponer de todos los productos necesarios consumibles y estériles para la realización de todos los procesos de esterilización, que de modo indicativo figuran en el Apéndice I de este apartado y todos aquellos que decida la Administración sanitaria a propuesta del Servicio de Medicina Preventiva.
 - Horario y forma de entrega: El suministro se efectuará en el horario pactado con el nuevo hospital, dentro del período de 8:00 a 22:00 horas, mediante sistemas de distribución y almacenaje adecuados.
 - Garantía: El concesionario asegurará las medidas oportunas, con la finalidad de asegurar la prestación del servicio, en caso de emergencias extraordinarias.
- Existirán normas y procedimientos escritos, al menos, en los siguientes aspectos:
 - Procedimientos de entrega y recepción de material, revisión del mismo y transporte a las unidades asistenciales del nuevo hospital. Asimismo, el concesionario deberá facilitar la documentación necesaria con respecto al servicio que contenga información técnica, volumen de actividad, forma de distribución, control de la calidad, etc.
 - Contará con un Manual de Procedimiento en Esterilización que recogerá todos los procedimientos y técnicas que se realizan en la central, según las características de los materiales involucrados, que incluirá, al menos:
 - Nombre de la técnica.
 - Material que va a ser utilizado.

- Características de la técnica, describiendo la actividad paso a paso de forma fácilmente comprensible, escrita y gráficamente e incluyendo los tiempos medios que requiere cada operación.
 - Personal encargado de cada paso, técnica u operación.
 - Normas de higiene.
- Será necesaria una normativa de procedimientos por escrito para el transporte y manejo del instrumental procedente de zonas de alto riesgo, que sea práctica y fácilmente comprensible por todo el personal.
 - El tiempo límite de utilización del material deberá consignarse en cada embalaje.
 - Serán necesarios controles bacteriológicos del proceso y del material estéril almacenado, al menos una vez por semana, así como un control epidemiológico del personal de esta unidad.
 - Existirá un protocolo escrito con las normas a seguir para atravesar las distintas zonas que componen la unidad, así como las normas, requisitos, comportamiento e higiene necesarias con el fin de evitar la contaminación de las mismas.
 - Se asegurará el cumplimiento de la normativa vigente en cada momento específica en materia de prevención de riesgos laborales para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores.
 - Contará con protocolos con respecto al mantenimiento de instalaciones y equipos, y la limpieza de la unidad.

5.3.4 Especificaciones técnicas del Servicio

Dotación

- El concesionario se compromete a esterilizar todo el material sanitario y lencería para la ejecución de la actividad prevista (medida en número de intervenciones quirúrgicas), así como de poner los medios de transporte necesarios, tanto internos como externos al nuevo hospital, en su caso, para llevar el material a los distintos usuarios.
- El concesionario se compromete a disponer de todos los productos necesarios consumibles, estériles y no estériles, para la realización de los procesos de esterilización, incluidos los procesos propuestos por el Servicio de Medicina Preventiva.
- El concesionario se compromete a disponer de los elementos y accesorios necesarios para el almacenamiento de los productos.

Horario y forma de recogida y entrega

- La recogida del material a esterilizar, así como la entrega del material esterilizado, se realizará en los lugares y horarios indicados por el comisionado, y siempre en presencia de la persona designada por el nuevo hospital.

- El concesionario recibirá del nuevo hospital la programación de quirófano o de cualquier otro lugar y la relación de material que necesita para realizar su trabajo (previo protocolos).
- Mediante carros que transporten el material para realizar cada uno de los trabajos programados, el concesionario procederá al reparto por el nuevo hospital como mínimo dos horas antes del inicio de la actividad programada, según la programación del día anterior.
- El concesionario deberá mantener un servicio mínimo de urgencia que permita utilizar y reponer el material utilizado en las intervenciones quirúrgicas de urgencia en los propios quirófanos la misma noche de su uso.

Proceso y requisitos técnicos

- El concesionario dispondrá de la Licencia de la Central de Esterilización, así como de la validación de equipos y procedimientos de esterilización por parte del Ministerio de Sanidad y Consumo.
- Se realizará la limpieza y desinfección de todo el instrumental recibido diariamente, con recuento del mismo.
- El montaje de todas las cajas de instrumental se realizará según los protocolos establecidos por tipo de cirugía y por todas las especialidades que se acuerden.
- Se realizará la limpieza, desinfección y esterilización diaria de toda la producción establecida y como mínimo de todo el material usado, tanto de instrumental como de textil, para lo cual dispondrá al menos de esterilizadores a vapor y esterilizadores para materiales termo-sensibles en cantidad y calidad suficiente para la prestación del Servicio.
- Los productos textiles se recogerán limpios, para su revisión, plegado y posterior constitución de cada *set*, conforme con los protocolos que se establezcan en el nuevo hospital. Una vez constituidos los *sets*, se procederá a su esterilización para posteriormente ser almacenados dispuestos para su entrega.
- Existirá almacenamiento de material estéril como *stock* de seguridad.
- El concesionario se responsabilizará de la reposición del material por pérdidas o roturas, siempre que se encuentren bajo su control, así como de los deterioros producidos por error, mala práctica o inobservancia de las especificaciones del fabricante.
- El concesionario implantará un sistema de gestión informatizado de todos los procesos llevados a cabo, con el fin de garantizar el control y trazabilidad de todos los productos.
- En ningún proceso de esterilización se admitirá un rechazo superior al 5% en entrega semanal.

Controles de Calidad

- El concesionario realizará, a su cargo y con frecuencia mensual, controles de calidad por laboratorios externos autorizados, y comunicará los resultados de los mismos por escrito a la Unidad de Control y Seguimiento.

- El concesionario establecerá un sistema de control de calidad que comprenda la totalidad de lo procesado.
- El nuevo hospital establecerá los sistemas de inspección y control de calidad que considere adecuados con el fin de comprobar la calidad del servicio, y entre ellos podrá establecer controles con personal propio especializado o por medio de una entidad homologada para la inspección de las instalaciones, verificando el cumplimiento de los procedimientos de esterilización en todas sus fases, la trazabilidad de las cajas de instrumental, textil y cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene en el trabajo vigente en cada momento.
- El concesionario realizará controles biológicos de calidad como mínimo una vez al día por programa y por autoclave, teniendo obligación de llevar un registro que presentará al comisionado una vez a la semana en caso de no existir incidencias. En caso de producirse incidencias, el concesionario habrá de comunicarlo al nuevo hospital de forma inmediata, a cualquier hora del día o de la noche, en el lugar que hayan servido el material supuestamente contaminado.
- El concesionario tomará las medidas oportunas para asegurar el correcto funcionamiento del Servicio en caso de circunstancias extraordinarias, debiendo establecer los medios adecuados para resolverlas:
 - Disponer de alternativas a su Central de Esterilización
 - Disponer de stock de seguridad para posibles aumentos de la actividad prevista.

5.3.5 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	% de Deducción
IE1	Existe un retraso en la entrega de material estéril que no interrumpa la actividad de un quirófano, unidad de hospitalización, etc.	Intensidad baja	0,055%
IE2	Entrega de material en el punto no adecuado, el de quirófano en UCI o en hospitalización, etc.	Intensidad baja	0,055%
IE3	Material estéril pero no limpio.	Intensidad baja	0,055%
IE4	Entrega de material insuficiente en cantidad, que retrase la actividad de la unidad que ha de recibir el material.	Intensidad media	0,15%

	material.		
IE5	Entrega de material no estéril o con fecha caducada que interrumpa la actividad de la unidad.	Intensidad media	0,15%
IE6	Pérdida (no se encuentra) de material que impida realizar la actividad programada: quirúrgica, endoscópica, etc.	Intensidad media	0,15%
IE7	Falta de material que obligue a suspender el 10 % de las sesiones quirúrgicas programadas de una mañana o de una tarde.	Intensidad alta	0,5%
IE8	Entrega de material no esterilizado y que se utilice en los procesos clínicos (por mal uso de los programas, marcadores, falta de controles o cualquier otra causa).	Intensidad alta	0,5%
IE9	Entrega de material supuestamente estéril y que no lo sea y se utilice o no con los enfermos.	Intensidad alta	0,5%
IE10	Falta de material estéril que impida la realización de cualquier intervención considerada de urgencia (fuera de programación quirúrgica).	Intensidad alta	0,5%
IE11	La no presentación de los registros de los controles de calidad (biológicos) durante dos periodos consecutivos (dos semanas) o cuatro periodos alternos (cuatro veces en un trimestre).	Intensidad alta	0,5%

APÉNDICE I

Materiales estériles a suministrar por el concesionario:

- Papel pequeño individual nº 8
- Papel pequeño individual nº 9
- Compresas con contraste
- Compresas sin contraste
- Gasas con contraste
- Gasas sin contraste

Materiales consumibles necesarios para los procesos de esterilización a suministrar por el concesionario

- Bolsas de esterilización
- Papel crepado de color verde
- Cintas de control de esterilización de óxido de etileno
- Cintas de control de esterilización de vapor
- Test Bowie-Dick para autoclaves
- Controles biológicos para vapor y óxido de etileno
- Controles químicos esterilización de vapor
- Dart
- Gráficas para autoclaves
- Papel laminado
- Papel mixto
- Papel para autoclave
- Papel térmico para impresora Amsco
- Rollo de papel mixto
- Silispray triples alta concentración para burletes
- Detergentes para limpieza instrumental a máquina (Lavadora-descontaminadora) y a mano y para irrigador de ultrasonidos

- Lubricantes para instrumental
- Cartuchos de ácido peracético
- Para esterilizadores de endoscopios
- Cartuchos unidosis oxido de etileno puro según necesidades
- Papel para impresoras, toner,

5.4 Servicio de Limpieza

5.4.1 Objeto del Servicio

El objetivo general de este servicio es proporcionar un alto nivel de limpieza en todas las instalaciones y espacios del nuevo Hospital Universitario Son Dureta.

Los objetivos específicos son:

- Mantener con un coste eficiente y niveles de calidad adecuados las instalaciones y espacios del nuevo hospital en perfecto estado de limpieza, que permitan un óptimo funcionamiento asistencial y no asistencial en términos de higiene y estética.
- Proporcionar un estándar de servicio que contribuya a proyectar una imagen positiva del nuevo hospital, y un nivel de limpieza que proporcione un ambiente clínica y socialmente aceptado por los pacientes, visitantes y personal del nuevo hospital los 365 días al año, las 24 horas del día.

5.4.2 Alcance y ámbito de aplicación

El concesionario deberá utilizar la técnica de barrido húmedo siguiendo las indicaciones de medicina preventiva en cuanto a protocolos de funcionamiento y productos específicos a utilizar, garantizando siempre la perfecta limpieza y desinfección necesarias en las diferentes áreas objeto del servicio.

El alcance de los servicios a prestar por el concesionario incluye en su totalidad las instalaciones y espacios del nuevo hospital, incluyendo los espacios ocupados por el propio concesionario (en cocina, cafeterías, limpieza, biblioteca, mantenimiento, seguridad, etc.)

El concesionario deberá estructurar la limpieza del nuevo hospital en las zonas de limpieza que considere más adecuados para su proyecto técnico y que en todo caso serán aprobados por el comisionado y definidos de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Ubicación en el nuevo hospital según las zonas en las que éste se estructura, atendiendo al nivel de riesgo de transmisión patógena y que están descritas en el Apéndice I del presente apartado.
- Pertenencia, en su caso, a unidades, servicios o grupos funcionales homogéneos.
- Superficie (m²).
- Número de trabajadores a asignar por cada zona de limpieza La definición de puestos de trabajo necesarios permitirá el seguimiento por parte del comisionado de la cobertura de los mismos. En el caso de que sean necesarios “trabajos especiales” que requieran más presencias de las habituales, como por ejemplo, en caso de brotes contagiosos en una unidad, limpiezas especiales por obras, etc., el comisionado determinará la cobertura de puestos de trabajo.
- Frecuencia.

- Tipo de limpieza necesario.

5.4.3 Requerimientos generales del Servicio

Tipos de limpieza:

- El Servicio de Limpieza que deberá prestar el concesionario consistirá en cuatro tipos de limpieza para los cuales deberá elaborar planes escritos de funcionamiento concretos (las directrices mínimas de dichos planes serán establecidas por el comisionado), teniendo en cuenta tanto las particularidades de cada prestación como la realización integral de las mismas. Los tipos de limpieza son:
 - Limpieza básica o de rutina.
 - Limpieza concreta.
 - Limpieza a fondo.
 - Limpieza protectora.
- Adicionalmente, el concesionario tendrá también las siguientes obligaciones:
 - Dotar todos los recursos, materiales y equipos necesarios.
 - Dotar los materiales de aseo, su reposición y la colocación de los mismos en los dispensadores correspondientes, incluyendo:
 - La dotación de todos los aseos del nuevo hospital, así como todas aquellas zonas con lavabos y similares, con el material necesario para su uso, ya se trate de elementos fungibles (papel higiénico, papel secamanos, toallitas secamanos, jabón líquido, que deberá ser neutro en salas de curas y demás zonas asistenciales, jabón tocador, etc.), como elementos no fungibles (escobillas de baño y soportes para las mismas, dispensadores de papel, jabón, etc.).
 - La dotación de los aseos femeninos con contenedores higiénicos femeninos, sistemas ozonificadores para la eliminación de malos olores. En vestuarios y similares, se dotarán las bolsas necesarias para la recogida de ropa sucia que se enviará a la lavandería, y en todos los aseos las bolsas de residuos correspondientes.
 - La colocación de los dispensadores del material de aseo y su reposición.
 - Otras obligaciones:
 - Lavar los zuecos en vestuarios de quirófanos.
 - Hacer las camas de hospedería y médicos de guardia.
 - Dotar, mantener y sustituir, siempre que sea necesario, las alfombras en todas las entradas principales.
 - Dotar y mantener los contenedores higiénicos femeninos para todos los aseos.

- El Concesionario deberá seguir protocolos establecidos de limpieza en zonas concretas que serán indicadas por el comisionado.

5.4.4 Especificaciones técnicas del Servicio

5.5.4.1 Limpieza

Limpieza

(Ver Apéndice II en lo relativo a normas y metodología de limpieza, debiendo adaptarse todas las indicaciones realizadas al respecto a las técnicas de barrido húmedo, siempre que lo requieran)

- Su función será la limpieza general y desinfección del nuevo hospital.
- El concesionario será responsable de la limpieza de todas las zonas del nuevo hospital que se encuentran en el recinto hospitalario. En el Apéndice I de este apartado se detallan y clasifican la zonas según el riesgo de transmisión patógena en:
 - o Zona muy crítica o de riesgo alto.
 - o Zona crítica o de riesgo medio.
 - o Zona general o de bajo riesgo, es decir, zonas en las que no se realizan procedimientos a pacientes.
- El concesionario será responsable de la limpieza de todos los elementos del nuevo hospital, salvo los que explícitamente se les indique por los responsables de las distintas unidades.
- El concesionario deberá presentar un proyecto técnico conteniendo detalladamente los trabajos a realizar, la forma y la metodología de ejecución, los medios y los recursos a emplear, entendiendo que dicho proyecto debe contemplar como mínimo lo que se detalla en el presente Pliego y que en todo momento estará sujeto a las directrices establecidas por el comisionado.
- Los diferentes tipos de limpieza que el concesionario deberá contemplar son los siguientes:

A. Limpieza Básica o de rutina

- El concesionario deberá proporcionar un servicio de limpieza básico o de rutina normal, con la frecuencia determinada en el presente pliego, durante 24 horas al día los 365 días del año, así como un servicio de limpieza específico cuando sea requerido por el responsable de la unidad o las personas designadas al efecto por el comisionado, teniendo en cuenta el nivel de riesgo de la zona para cumplir con los niveles de limpieza establecidos y con la política de control de infecciones del nuevo hospital.
- Periodicidad limpieza básica o de rutina normal:
 - o Se realizará tanto en los turnos de mañana y/o tarde e incluso de noche en los lugares que así esté establecido y con las técnicas y procedimientos descritos, utilizando los útiles adecuados.
 - o **Diariamente:**

- Diariamente, y en el turno de mañana, se realizará la limpieza de habitaciones de enfermos, incluyendo mesillas, teléfonos, camas, cabezales, armarios, butacas, televisores, protectores pared, tomas de gases, lámparas, etc., además de suelos, paramentos, superficies, puertas, con muy especial atención a los pomos de éstas; mamparas acristaladas de separación; salidas de aire acondicionado y similares; cuartos de baño, complementos, cortinas de ducha, vestíbulo, escaleras, ascensores, terrazas, etc.
- Diariamente se limpiarán igualmente, quirófanos, consultas, salas de estar, despachos, WC públicos, de trabajadores y de enfermos, sala de rayos x, laboratorios, capilla, dormitorios de médicos de guardia, haciendo las camas que se hayan utilizado, etc., y el polvo de las rejillas de aire acondicionado de quirófanos (a primera hora de la mañana antes de los turnos de cirugía programados), antequirófanos, T.M.O. y de las U.C.I.
- Igualmente se someterán a limpieza diaria, alfombras y moquetas, que se tratarán con una limpieza enérgica. Se establecerá un programa de limpieza de las camillas y sillas de ruedas, siempre estando desocupados. El mobiliario exterior: papeleras, indicadores, bancos exteriores, etc.
- Aparcamientos.
- **Dos veces al día:**
 - Se limpiarán dos veces al día, y preferentemente la segunda limpieza se hará en el turno de tarde: viales, pasillos, hall y vestíbulos; baños de enfermos y aseos públicos y de personal; vestuarios, Nefrología, Paritorios, Urgencias, Laboratorios de Urgencias, quirófanos, U.C.I., escaleras, ascensores, boxes, habitaciones de transplantados; controles de enfermería, salas de preparación de medicamentos, salas de curas, y aquellos otros lugares especiales que se determinen como habitaciones de aislamiento.
 - Las zonas públicas se deberían repasar tantas veces como sea necesario.
- **Tres veces al día:**
 - Se limpiará por tercera vez y a ser posible en el turno de noche: Urgencias, Paritorios, cuando hayan sido utilizados en jornada vespertina, y aquellos otros lugares especiales que se determinen.
- Periodicidad Limpieza básica o de rutina específica:
 - A lo largo de los distintos turnos se limpiarán, siempre que la actividad realizada lo aconseje, los quirófanos generales, hemodinámica, partos, medicina intensiva, radiología, etc., sala de autopsias y aquellas que se determinen por el Comisionado.

B. Limpieza Concreta

- Se considerará limpieza concreta aquella no programada, y que es causada por un hecho accidental y fortuito, debido al normal funcionamiento del nuevo hospital, que se realizará siempre por indicación del supervisor/a o del responsable del servicio, y se hará cuantas veces sea preciso y necesario a fin de mantener el nuevo hospital en el mayor nivel de higiene.
- Se considerará limpieza concreta igualmente, a la que debe realizarse en las habitaciones de los enfermos, cuando éstos se vayan de alta.
- Limpieza y desinfección de la cama del paciente cuando haya que trasladar a éste a zona quirúrgica.
- Limpieza de los colchones cuando se produzca el alta del enfermo y/o sustitución de la funda del mismo si así se considerase oportuno por los responsables del Centro.
- Limpieza de las habitaciones cuando se produzca el alta de los enfermos, se trasladen a otras habitaciones o centros, o se produzca su fallecimiento.
- En los quirófanos, después de cada intervención, salas de hemodinámica y divas, así como en las U.C.I.s, cuando sea requerido este Servicio de Limpieza en la forma que se indique por el responsable de la unidad.
- En las salas de autopsias, cada vez que haya sido utilizada al finalizar la sesión necrótica.
- Aceros inoxidables cuando haya habido labores de trabajo con o sobre ellos.
- Se estimará asimismo, como un Servicio de Limpieza de tipo concreto, no programado, a aquel que haya de efectuarse en cualquier día o momento, incluidos sábados, domingos o días festivos, y en cualquier turno, pero que por necesidades específicas y a fin de mantener una correcta atención asistencial, inexcusablemente deba realizarse. A modo de ejemplo se señala, la limpieza tras la realización de obras de adaptación, mejora o mantenimiento, pintura, inundaciones, rotura de tuberías, etc.
- Utensilios del bloque quirúrgico:
 - El personal del Servicio de Limpieza, limpiará aquellas superficies que sean propias de su competencia y no correspondan al personal auxiliar de enfermería. En caso de duda la decisión de a quién corresponde algún elemento la tomará el comisionado, siendo de obligatorio cumplimiento para el concesionario, si la función recae sobre el personal de limpieza.
 - Se limpiarán las superficies de acero como se ha indicado anteriormente. Estas limpiezas serán específicas por sus características y por el objeto a limpiar.
 - Al final de cada proceso se desinfectarán con productos adecuados de forma que no favorezcan el desarrollo de microorganismos. La limpieza que se realizará será, normal o general, según determine el responsable del servicio o unidad asistencial. En todo momento se acatarán por el concesionario las instrucciones que pudiera realizar el Servicio de Medicina Preventiva al respecto.

C. Limpieza Planificada a Fondo:

- El concesionario será responsable de proporcionar limpiezas a fondo de cada zona del nuevo hospital, que no son ni programadas ni correctivas, pero que se realizarán en función de las necesidades de cada servicio con el objeto de obtener una buena calidad de limpieza y, en consecuencia, un estado higiénico-sanitario.
- El concesionario presentará, en el plazo de un mes desde el inicio de la prestación del servicio, la programación para la realización de las mismas a lo largo de todo el año, que se comunicará en cada caso concreto, con una antelación de dos días a los responsables de las áreas y servicios afectados; así mismo, y en el mismo plazo, presentará documentos de control para el seguimiento de este tipo de limpiezas, en las áreas en que sea imposible su realización programada, y deba llevarse a cabo por los trabajadores que habitualmente realizan su labor en las mismas:
- Como mínimo este tipo de limpiezas comprenderá: suelos, paredes, incluyendo el abrillantado y/o pulido de las que lo permitan y la limpieza de “pintadas” en las fachadas, techos, cristales, ventanas, persianas, cuartos de baño (alicatado incluido), puertas, mamparas, todo el mobiliario, desplazando lo que se pueda de su lugar habitual (no olvidando las ruedas), armarios (incluido interior si lo permite su contenido), vitrinas y estanterías, luminarias, rejillas de aire, radiadores, teléfonos, televisores, esclusas del tubo neumático, y cualquier otra superficie o mobiliario, que por su especial facilidad pueda ser limpiado por el personal de limpieza.
- La frecuencia de la limpieza a fondo de las distintas zonas podrá cambiar y se desarrollará por el concesionario siguiendo las directrices del comisionado. En cualquier caso, se presenta como referencia el siguiente detalle:
 - Con una rotación mínima de dos meses y en coordinación con el supervisor/a, y siguiendo la debida programación, se llevará a cabo la limpieza a fondo de habitaciones de nueva hospitalización, debiendo encontrarse éstas completamente vacías.
 - Se realizará igualmente, una limpieza a fondo siempre que se dé de alta a un enfermo y quede la habitación vacía. En el supuesto de que dicho paciente haya padecido o padezca enfermedad infectocontagiosa, se seguirán las directrices del Servicio de Medicina Preventiva, usándose para estos casos carros de limpieza y material diferente al habitual en la planta y facilitándose al trabajador los equipos de protección necesarios para la realización de la misma (bata, guantes, mascarilla, etc.).
 - Semanalmente, así como en situaciones especiales, se realizará la limpieza a fondo del Gabinete de Endoscopios, la Unidad de Parenterales de Farmacia, Quirófanos, Habitaciones de TMO, Salas de Intervención de Hemodinámica, Salas de Colangios y Unidades intervencionistas de Radiología.
 - Quincenalmente se realizará la limpieza a fondo de las Salas de MIV, Sala de Reanimación y Box de Urgencias Pediatría.
 - Mensualmente se harán: Gabinetes y Laboratorios de Alto Riesgo, Radiodiagnóstico, Radioterapia y Medicina Nuclear, hospital de Día, Urgencias,

Área Quirúrgica, U.C.I., Esterilizaciones, Anatomía Patológica y Salas de autopsias, moquetas y cualquier otra considerada de Alto Riesgo.

- Cada dos meses se harán: Áreas de apoyo y zonas comunes de Unidades de hospitalización, Mortuorio, Laboratorios y Gabinetes de Medio Riesgo, Consultas Externas, Gimnasios, Admisiones de Urgencias, Vestuarios, Archivos y cualquier otra considerada de Medio Riesgo.
- Cada tres meses se harán: servicios administrativos y de mantenimiento, y cualquier otro considerado de Bajo Riesgo.
- Semestralmente se desmontarán las rejillas de aire acondicionado, procediendo a su aspirado y fregado con agua, jabón y lejía, excepto en Quirófanos y demás unidades intervencionistas que se hará cada vez que sea necesario en función de la limpieza a realizar.
- Será función del concesionario, de acuerdo con las programaciones que se establezcan con los supervisores/as de cada unidad y/o el servicio de hostelería, realizar el desmontaje y posterior montaje de cortinas, separaciones textiles y cortinas de ducha, efectuando su traslado al Servicio de Lavandería del nuevo hospital y viceversa desde la unidad hasta el punto que se le indique, dentro del recinto hospitalario. También colocarán las nuevas.

D. Limpieza de Protección

- Cuando sea determinado por el Servicio de Medicina Preventiva, el concesionario deberá llevar a cabo procedimientos especiales de limpieza incluida la limpieza MRSA (*staphylococcus aureus* meticilín-resistente.) o de cualquier otra patología presente o futura que lo requiera.

E. Otros servicios de limpieza:

- El concesionario deberá organizar todos los medios materiales y humanos necesarios para la realización de las limpiezas que con motivos de obras, reparaciones, paradas técnicas de sistemas de aire acondicionado, o por cualquier otra causa, se programen fuera de la jornada habitual o durante la misma. Ajustándose todos esos medios a las necesidades del nuevo hospital, ya sea en horarios, en medios disponibles o en cualquier otro aspecto relacionado con la limpieza.

5.5.4.2 Materiales y Equipos

- El concesionario deberá proporcionar todos los materiales y equipos que sean necesarios para la prestación del servicio. Entre otros, el concesionario deberá proporcionar aspiradoras tanto para moquetas y superficies altas y aquellas que dispongan de filtros bacterianos para aspiración de conductos de aire acondicionado, máquinas fregadoras, máquinas abrillantadoras, enceradoras, pulidoras de vapor específicas para zonas especiales y para todo tipo de superficies, así como las que sean precisas para el desarrollo de su actividad y consecución de los objetivos de limpieza.
- El concesionario especificará en su oferta con una relación codificada todo el equipamiento, productos y técnicas que utilizará en la prestación del servicio y el compromiso de aceptación de los protocolos que en materia de limpieza y desinfección se marquen desde los organismos

responsables de la higiene del nuevo hospital, incluyendo también la implantación, o retirada en su caso, de equipamientos y productos.

- El concesionario presentará Ficha Técnica con una clara indicación de su composición, compatibilidad y adaptación al uso y medio requerido de todos los productos y materiales de limpieza utilizados en la prestación del servicio. Todos los envases estarán correctamente identificados de acuerdo a la normativa vigente en cada momento y cumplirán todos los aspectos relacionados con la legislación relacionada con la prevención de riesgos laborales.
- En la utilización de productos, el concesionario mantendrá en todo momento el respeto al medio ambiente.
- El concesionario no podrá utilizar materiales propiedad del nuevo hospital, como guantes, productos químicos, etc.
- Asimismo, deberá mantener, limpiar, almacenar y reponer todo el equipamiento de limpieza en cumplimiento de la política de control de infecciones del nuevo hospital. Dicho equipamiento deberá garantizar las siguientes premisas:
 - El equipamiento con uso específico en zonas concretas del nuevo hospital deberá estar marcado claramente y utilizado exclusivamente en dichas zonas.
 - Se deberá minimizar las molestias ambientales derivadas de su uso, especialmente en áreas sensibles del nuevo hospital.
 - Se deberá cumplir con toda la legislación aplicable y cualquier otra regulación.
 - Contará con una detallada relación de los materiales a emplear en la prestación del servicio, con clara indicación de su composición, compatibilidad y adaptación al uso y medio requerido.
 - Una vez finalizado el turno de limpieza, el concesionario deberá asegurar que todo el material reutilizable se deja limpio y seco.

5.5.4.3 Material de Aseo

- El concesionario será también responsable de la dotación del material de aseo y deberá elaborar un Plan de reposición de dicho material de aseo, de cuyo cumplimiento será responsable. El plan de reposición de artículos de aseo deberá garantizar la existencia en los puntos de consumo, de los artículos necesarios, en todo momento.
- La dotación de material de aseo incluirá el material fungible y no fungible como dosificadores, escobillas, escobilleros, etc., con una calidad aprobada por el Comisionado.
- Asimismo, el concesionario deberá proporcionar un sistema desodorizador en los aseos públicos.

5.5.4.5 Otras prestaciones incluidas

Limpieza y camas en dormitorios personal de guardia

- El concesionario realizará la limpieza de todos los dormitorios, reconocidos oficialmente por la institución, utilizados por el personal de guardia, teniendo también a su cargo hacer las camas y retirar la ropa.

Personal para limpieza del vestuario de quirófanos

- El concesionario deberá disponer de los medios humanos necesarios para que durante el tiempo que se desarrolle actividad quirúrgica en el nuevo hospital, los vestuarios del área quirúrgica tengan asignado el personal necesario para que, además de efectuar la limpieza y la reposición de útiles de aseo:
 - o Mantenga *stock* de ropa de quirófanos debidamente ordenada y en cantidad suficiente.
 - o Limpieza de zuecos (para la que el concesionario aportará los elementos necesarios, tanto maquinaria como productos consumibles) y colocación en estanterías.
 - o Retirada de ropa sucia.
 - o Apertura y cierre de vestuarios, así como control de uso.
 - o Cualquier otro que pudiera encomendársele para el buen funcionamiento de los vestuarios.

5.4.5 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas	% de Deducción
IE1	Se detecta que alguna zona se ha dejado sin limpiar de conformidad con la periodicidad de limpiezas establecidas con el nuevo hospital y/o solicitada por los responsables de cualquier unidad del mismo para garantizar la adecuada prestación del servicio.	Intensidad baja	Si	
IE2	Se detecta que alguna zona se ha limpiado fuera del horario establecido o solicitado por los responsables de cualquier unidad del mismo para garantizar la adecuada prestación del servicio.	Intensidad baja	Si	
IE3	Se detecta que alguna de las limpiezas realizadas no se ajusta a los requerimientos técnicos establecidos con el nuevo hospital, siendo su calidad deficiente, o	Intensidad baja	Si	

	faltando alguno de los elementos a limpiar (todos los del nuevo hospital salvo los explícitamente indicados por los responsables de las distintas unidades).			
IE4	Se detecta que no se ha cambiado la funda de algún colchón, cuando sea necesario (por suciedad que no se elimina con la limpieza normal del mismo), o así sea indicado por los responsables de la unidad.	Intensidad baja	Si	
IE5	Se detecta que alguno de los elementos materiales (incluyendo material desechable, productos de limpieza, menaje, maquinaria, elementos a suministrar por el concesionario...) no se ajusta a la normativa vigente en cada momento y/o a los requerimientos técnicos establecidos con el nuevo hospital, o no es adecuado a la finalidad asistencial del mismo.	Intensidad baja	Si	
IE6	No se dispone de la ficha técnica de alguno de los productos de limpieza utilizados.	Intensidad baja	No	0,055%
IE7	Se encuentra algún equipamiento en mal estado de imagen.	Intensidad baja	No	0,055%
IE8	Se detecta que los trabajadores dependientes del concesionario utilizan materiales propiedad del nuevo hospital (guantes, productos químicos, empapadores...)	Intensidad baja	Si	
IE9	Se detecta que no se mantiene, limpia, almacena y repone algún equipamiento de la limpieza de conformidad con la política de control de infecciones del nuevo hospital.	Intensidad baja	Si	
IE10	Se detecta que algún equipamiento específico de alguna zona en concreto del nuevo hospital es utilizado en alguna zona distinta.	Intensidad baja	Si	
IE11	Se detecta que en alguna zona del nuevo hospital se producen molestias evitables derivadas del trabajo	Intensidad baja	Si	

	de limpieza, o bien de los trabajadores dependientes funcionalmente del concesionario.	baja		
IE12	Se detecta que, en algún punto de consumo/dotación final, falta alguno de los elementos a suministrar por el concesionario (material fungible y no fungible), o no se ajusta a los requerimientos técnicos y calidades establecidos.	Intensidad baja	Si	
IE13	Se detecta que, en algún punto de consumo/dotación final, alguno de los elementos a suministrar por el concesionario (material fungible) no se encuentra en buen estado, o no se sustituye cuando es necesario (contenedores higiénicos femeninos, alfombras, sistemas desodorizantes, etc.).	Intensidad baja	Si	
IE14	Se detecta que no se han realizado alguna de las tareas establecidas en los dormitorios de personal de guardia en tiempo y forma.	Intensidad baja	No	0,055%
IE15	Se detecta que no se ha realizado alguna de las tareas establecidas en los vestuarios del área quirúrgica en tiempo y forma	Intensidad baja	No	0,055%
IE16	Se ha desarrollado algún incidente entre el personal del concesionario y el personal del nuevo hospital, pacientes o visitantes.	Intensidad baja	No	0,055%
IE17	El número de presencias reales detectado resulta inferior al ofertado por el concesionario en un día concreto.	Intensidad baja	No	0,055%
IE18	No se ha desarrollado un Plan de Formación Continuada del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE19	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en	No	0,055%

		seis meses)		
IE20	El personal no va uniformado y/o no lleva su identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	No	0,055%
IE21	No existe un Plan de Autocontrol de la Calidad por parte del concesionario.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE22	No se han implantado Manuales de Procedimientos.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE23	Se constata un retraso en la realización de una limpieza especial por un brote contagioso en una unidad.	Intensidad media	Si	
IE24	Debido a retrasos en los trabajos de limpieza de quirófanos se tienen que suspender intervenciones.	Intensidad media	Si	
IE25	Se detecta que se ha realizado una limpieza terminal con productos que no garantizan su desinfección.	Intensidad media	Si	
IE26	Si los resultados de los controles microbiológicos que efectúe el nuevo hospital fueran superiores a 10 UFC en zona de alto riesgo y a 25 UFC en zona de medio riesgo.	Intensidad media	Si	
IE27	El concesionario no ha desarrollado un Plan de Emergencias/Contingencias.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE28	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital.) o la que la modifique, sustituya o actualice.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%

IE29	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE30	El servicio no se ha acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE31	El Concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE32	Se ha detectado un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien no se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas disciplinarias a su personal que procedan para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	No	0,15%
IE33	Se realiza un uso incorrecto de las instalaciones y los equipos por parte del personal del concesionario, utilizándolos para un fin diferente al previsto.	Intensidad media	No	0,15%
IE34	El concesionario no ha sido diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	No	0,15%
IE35	Se encuentra algún equipamiento en mal estado de funcionamiento, que pueda causar algún daño a personas o instalaciones.	Intensidad media	No	0,15%
IE36	El mal estado del equipamiento provoca algún daño a personas o instalaciones.	Intensidad alta	No	0,5%
IE37	Se detecta que debido a que no se han cumplido los requerimientos técnicos establecidos, se ha producido la infección de algún paciente y/o trabajador del nuevo hospital.	Intensidad alta	Si	

Nota: Se entiende que cada defecto detectado da lugar a la deducción correspondiente, pudiéndose generar varias faltas en un mismo día por el mismo concepto, cuando correspondan a diferentes emplazamientos, personas, etc.

APÉNDICE I: ZONIFICACIÓN DEL NUEVO HOSPITAL

ZONAS CRÍTICAS O DE ALTO RIESGO

Se denominan así aquellas zonas del nuevo hospital que, por sus características y procedimientos que se realizan a los pacientes, suponen un riesgo de infección, siendo necesaria una limpieza más meticulosa y continuada que en el resto de las áreas.

- Bloques quirúrgicos, áreas de Reanimación y Paritorios
- Unidades de Cuidados Intensivos
- Unidad de Neonatos
- Zonas de Esterilización
- Unidad de Hemodiálisis
- Unidades de Hemodinámica
- Unidades o habitaciones de pacientes trasplantados
- Sala extracciones medulares (Banco de Sangre)
- Sala de Autopsias
- Sala preparación parenteral y citostáticos (Farmacia)
- Sala DIVAS y CPR (Radiodiagnóstico)
- Pacientes en aislamiento
- Unidad de TMO

El Servicio de Limpieza en estas zonas tendrá un carácter especial, debido a la singularidad de las áreas. Siempre se hará con el uniforme reglamentario. El uniforme del personal del bloque quirúrgico deberá ser de distinto color al utilizado en las demás unidades del nuevo hospital, y en ningún caso se podrá salir con él, fuera de estas áreas.

ZONAS SEMICRÍTICAS O DE RIESGO MEDIO

Se denominan así, aquellas zonas del nuevo hospital en las que se realizan menos procedimientos y/o son menos invasores, por lo que suponen un riesgo inferior de infección.

- Habitaciones de enfermos
- Hospitales de Día
- Urgencias

- Laboratorios y Banco de Sangre
- Unidad de Radiodiagnóstico, Radioterapia y Medicina Nuclear
- Farmacia
- Zona de Consultas Externas
- Lavandería y Lencería
- Mortuorios
- Cuartos de aseo y WC de enfermos y generales
- Gabinetes

ZONAS GENERALES O DE BAJO RIESGO

En interior:

- Servicio de Admisión
- Vestíbulos
- Escaleras
- Pasillos
- Despachos
- Oficinas Administrativas
- Vestuarios
- Archivos: Clínicos y Administrativos
- Capillas
- Talleres
- Salas de Máquinas
- Almacenes
- Locales de Compresores y Gases Medicinales
- Conserjería
- Ascensores
- Centralita de Teléfonos

- Dormitorios de médicos de guardia
- Salones de actos, aulas y salas de reuniones
- Laboratorio fotográfico
- Imprenta y zona de reproducciones
- Centrales eléctricas

En exterior:

- Patios
- Ventanales, zonas acristaladas y balcones
- Cubiertas planas y terrazas
- Viales y aparcamientos
- Tejadillos, bajadas y foros
- Sumideros

APÉNDICE II: NORMAS Y METODOLOGÍA DE LIMPIEZA

Las especificaciones contenidas en el presente Apéndice se considerarán niveles mínimos para la prestación del servicio, pudiendo establecerse normas y métodos complementarios a los que a continuación se enumeran, y que deberán aparecer reflejados como anexos y ser aprobados por el comisionado.

A continuación se relacionan niveles básicos, en función de las zonas dónde se realice el servicio de limpieza. Lo indicado a continuación en ningún caso limita lo señalado en el punto 5.5.1.4 respecto a los elementos que corresponde limpiar al concesionario.

1.-ZONAS CRITICAS O DE ALTO RIESGO

La limpieza a fondo y la desinfección, deberá realizarse fundamentalmente por la tarde. Deberá realizarse al final de cada proceso. En zonas quirúrgicas, al acabar las intervenciones de mañana, y al acabar igualmente las de tarde. Por la mañana se haría una limpieza concreta de mantenimiento de higiene.

Primero se limpiará lo menos sucio y después lo más sucio concluyendo por los lavabos, W.C., grifería y vertederos, finalmente se procederá a la desinfección.

El personal que realice su cometido en estas zonas deberá estar específicamente formado para ello. El concesionario facilitará, en el plazo de un mes desde la adjudicación del contrato, la relación de trabajadores que pueden realizar su cometido en cada una de estas áreas, no pudiendo asignarse, por causa alguna, a otros trabajadores para la limpieza de las mismas; la inclusión de nuevos trabajadores en ese listado, se realizará tras la oportuna formación que será comunicada por escrito a los responsables designados por el comisionado.

1.1.- Bloque Quirúrgico.

1.1.1.- Quirófanos.

Los quirófanos son áreas consideradas zonas de Alto Riesgo, así como las zonas colindantes dentro del área quirúrgica, por lo que su limpieza debe ser extremada y con la periodicidad señalada en el bloque quirúrgico.

1.1.2.- Del personal de limpieza.

- Deberá estar adiestrado en la limpieza de quirófanos y zonas adyacentes, incluidas en el bloque quirúrgico.
- El horario de este personal, debe estar sujeto a la actividad quirúrgica del centro hospitalario; por lo que debe adaptarse a la programación de intervenciones, tanto matutinas como vespertinas, y a las intervenciones surgidas como consecuencia de incidencias hospitalarias.
- La limpieza en el nuevo hospital debe ser llevada a cabo por personal preparado, que conozca y asuma las normas de limpieza.
- El uniforme de este personal de limpieza será de distinto color al resto de unidades asistenciales y no podrá salir del bloque quirúrgico con dicho uniforme. Debe adaptarse a las normas de tránsito o permanencia (gorro, calzas, mascarilla, etc.).

- El número de trabajadores asignado al área quirúrgica será el establecido por el comisionado, no pudiendo quitar ningún trabajador de la misma, salvo autorización expresa de los responsables designados por el comisionado.

1.1.3.- Objeto de limpieza.

Será objeto de limpieza las superficies de infraestructura de los habitáculos, el mobiliario y los utensilios que se determinen, así como los sanitarios.

A.- Superficies: Techos, suelos, puertas, pomos de las puertas si los hubiera; ventanas y cristales, paredes y rodapiés, rejilla de aire acondicionado.

B.- Mobiliario: El concesionario limpiará el mobiliario determinado por el comisionado y, en concreto, aquél que no es competencia del personal de enfermería. En su defecto, se considerará mobiliario a limpiar: alzas (taburetes para alcanzar lugares elevados); apliques; armarios y vitrinas, (exterior y si están vacíos interiormente); aspiradores, (la bolsa la cambian las auxiliares de limpieza); brazos de gases de pared; butacas; camillas; cristales; cubos, contenedores y soportes; delantales, collarines y protectores genitales plomados; estanterías; extintores; fluorescentes; fregaderos; palos de gotero; grifos; guillotinas; lámpara central y satélite, incluyendo el brazo desde el techo; lámparas accesorias y móviles; lavabos; mesas auxiliares; mesas de escritorio; mesas de instrumental (mayo, cigüeña); negatoscopios; neveras (incluyendo el interior si está vacía); paredes, con atención especial a los interruptores de luz; plafones; puertas y marcos, especialmente manetas y pomos; puntos de luz de iluminación y emergencia; railes de los techos; rejillas de aire acondicionado; relojes; en las salas de estar: sillones, estanterías, mesitas, microondas, mobiliario, neveras; sillas con ruedas; sillones; suelos; taburetes; taquillas (exterior y si están vacías y abiertas interiormente); techos; ventanas y aquellos otros aparatos o material mobiliario, que por su especial facilidad puedan ser limpiados por el personal de limpieza; siempre bajo el control de la supervisora o personal sanitario responsable.

C.-Sanitarios: Lavabos; Grifos; Vertederos; Portacepillos; Secadores de manos, dispensadores de papel, etc.

1.1.4.- Vestuarios.

A.- Mobiliario, sillones, mesas, lámparas, taquillas, papeleras y cubos de basura.

B.- Superficies: Las mismas. Suelos, techos, paredes etc.

C.- Sanitarios: Lavabos, grifos, portarrollos de papel para manos, secadores de manos, dispensadores, etc.

1.1.5.- Metodología de limpieza.

Independientemente de las instrucciones concretas que a este respecto pueda dictar el Servicio de Medicina Preventiva, se señalan métodos de forma clara y productos que pueden considerarse como mínimos.

A.- Productos:

- Agua

- Detergente. Jabón de arrastre; se diluirá cada vez que se utilice, desechándose la sobrante.
- Limpiador abrasivo
- Solución desinfectante de lejía en dilución al 0,1 en zona no estéril. Asociación de aldehídos en zona estéril. La dilución se debe preparar inmediatamente antes de su uso, a fin de evitar evaporaciones y con ello, perder eficacia; se diluirá cada vez, según las características del producto que se utilice y se desechará la sobrante.
- Bolsas de basura.

B.- Equipo: Además de lo señalado en el punto 3 se dispondrá de: jofaina, guantes, compresas, carro con doble cubo (diferente para cada área, deberá guardarse limpio, desinfectado (lejía 15 minutos) aclarado, escurrido y puesto a secar), escobas cubiertas, paños diferenciados por colores para las diferentes áreas, batea grande de acero inoxidable, pulverizador, cubo de color rojo, aspirador (especial para quirófanos, con filtro bacteriano incorporado en la salida del aire).

C.- Periodicidad. Además de lo señalado en el punto 8, se detalla lo siguiente:

C.1.- Zona Estéril:

- Quirófanos: Se adecuará según procedimiento.
- Antequirófanos: Se adecuará según procedimiento.
- Pasillos: Dos veces al día.
- Pomos de puertas: Dos veces al día.
- Ventanas y cristales: Dos veces al mes.
- Puertas de pasillos: Dos veces a la semana.
- Techos, paredes de pasillos y antepasillos: Una vez al mes
- Lámparas de pasillos: Una vez al mes.

C.2.- Zona No Estéril:

- Vestuario: Dos veces al día.
- Zona de lavado de instrumental: Tres veces al día; y cuando por causas accidentales sea necesario.
- Pasillos: Dos veces al día.
- Paredes, Techos, Ventanas y lámparas: Una vez al mes.

D.- Procedimientos:

En general.

Tras la retirada del instrumental contaminado, se procederá a la retirada de las bolsas de basura y ropa, la retirada de las bolsas del aspirador y de todos los desechos orgánicos.

Se realizará la limpieza por arrastre mecánico, con una solución jabonosa de todo el mobiliario y aparataje usado durante la intervención quirúrgica.

Se comenzará a realizar por el mobiliario y aparataje menos sucio macroscópicamente, siempre de arriba abajo y utilizando un paño distinto para cada superficie a limpiar, sin volver a pasar por superficies ya limpias. Se usarán los paños correspondientes al grado de suciedad y material a limpiar, la solución jabonosa se cambiará tantas veces como sean necesarias, posteriormente aclarar y secar.

Después de la limpieza, se vaciará, limpiará y desinfectará el pulverizados, la jofaina y todo el material utilizado, guardándolo en el cuarto de sucio. Todo el material se guardará limpio y seco.

Al comienzo de la sesión quirúrgica.

Además de lo señalado en el punto 5; debe resaltarse lo siguiente:

- 1.-Antes del comienzo de la actividad quirúrgica se debe fregar el suelo de todos los quirófanos, dando tiempo para que se pueda llevar a cabo el punto siguiente.
- 2.-30 minutos antes del comienzo de la sesión quirúrgica se pasará un paño empapado en una solución desinfectante (asociación de aldehídos), por las superficies horizontales del quirófano.
- 3.-Colocar las pertinentes bolsas de basura en sus respectivos cubos, utilizando el color que corresponda.

Después de cada intervención.

Se realizará una limpieza que deberá incluir: retirada de bolsas y material desechable, cubos de desechos, aspirador, mesas de instrumental; retirada de la mesa operatoria, para limpiar el suelo bajo ella; suelos; alzas, si se han usado; si se producen salpicaduras durante la intervención: paredes, lámparas, puertas, negatoscopio. En los antequirófanos: suelos, superficie de mesa, lavabo. En la zona de lavado de manos: tras retirar las bolsas de desechos: lavamanos, grifos, suelos.

Se aplicará esta limpieza tras las intervenciones consideradas de cirugía limpia, limpia contaminada y contaminada.

- 1.-Se vaciarán los recipientes de residuos, se limpiarán con agua y detergente, y se desinfectarán con asociación de aldehídos.
- 2.- Se limpiarán los suelos como ya se ha indicado en los puntos 4 y 5, a fin de que no quede marca de restos de sangre ni residuos orgánicos, por lo que se insiste en la desinfección con solución de aldehídos.
- 3.-Después del servicio realizado, se limpiará y desinfectará el material empleado en el mismo.

Al concluir las intervenciones del día.

Además de lo indicado en el apartado anterior, la limpieza incluirá: paredes; techo, si se ha manchado; lámpara central y soporte, desde el techo; puertas, guillotinas, negatoscopio, palos de gotero, delantales plomados, brazos de gasas; vertidos de desinfectante en las tuberías de los fregaderos (lejía al 1%); grifos (colocar gasa empapada en lejía al 1% durante 15 minutos y retirar).

Se realizarán así mismo este tipo de limpiezas tras las intervenciones consideradas de cirugía sucia o infectada.

1.-Se realizará una limpieza a fondo del mobiliario con detergente, procediendo después a su desinfección con un paño humedecido con solución de aldehídos.

2.-Limpieza de puertas, pomos y paredes con agua y detergente aniónico, y se desinfectará con solución de aldehídos.

3.-Limpieza de suelos en la forma señalada en el apartado anterior.

4.-Limpieza de lavabos y grifos (no olvidándose del interior de éstos), espejos, pomos, puertas, secador de manos, etc.

5.-Los inodoros y vertederos se limpiarán por dentro y por fuera, con limpiador abrasivo y se desinfectarán con lejía en dilución al 0,1%.

Limpieza terminal

Se procederá igual que en la limpieza a realizar al concluir la sesión quirúrgica, limpiándose además: techos, rejillas de aire acondicionado, bombillas y apliques. Este tipo de limpieza se deberá realizar de forma sistemática una vez por semana, para el conjunto de los quirófanos; determinándose el orden de los quirófanos a limpiar por el/la supervisor/a de la unidad; debiendo dejarse constancia en el registro de quirófano.

Limpieza tras intervenciones infecciosas

Si no hay gran contaminación de suelos o paredes, por fluidos corporales del enfermo, se procederá igual que en las limpiezas a realizar al concluir las intervenciones del día; si hay gran contaminación de suelo o paredes, por fluidos corporales del enfermo, o tras la intervención de un enfermo con TBC pulmonar o faríngea activa, se procederá del mismo modo, si bien, tras permanecer el quirófano cerrado durante una hora, contada desde el momento en que nadie circule por él.

1.1.6.- Quirófano de Urgencias.

Se procederá de igual forma que en el resto de quirófanos.

1.2.-Limpieza en U.C.I.; Neonatología; Reanimación y Hemodiálisis.

Los servicios de U.C.I., Neonatología, Reanimación, (cuando constituya una Unidad independiente y no forme parte integrante del Bloque quirúrgico) y Hemodiálisis, son asimismo zonas consideradas de Alto Riesgo, así como las zonas colindantes dentro del mismo área, por lo que su limpieza debe ser extremada y con la periodicidad señalada en el punto 8.

1.2.1.- Del personal de limpieza:

- Deberá estar adiestrado en la limpieza de U.C.I., Neonatos, Reanimación y Hemodiálisis y zonas adyacentes, incluidas en las áreas citadas.

- El horario de este personal, debe estar sujeto a la actividad asistencial de dichos servicios, por lo que se adaptará a la programación de actividades, tanto matutinas como vespertinas, y a las actuaciones surgidas como consecuencia de incidencias hospitalarias.

1.2.2.- Objeto de limpieza.

Serán objeto de limpieza, tanto las superficies de infraestructura de los habitáculos, como el mobiliario y utensilios que se determinen, así como los sanitarios.

A.- Superficies: Techos, suelos, puertas, pomos de las puertas si los hubiera, ventanas y cristales, paredes, rejilla del aire acondicionado.

B.- Mobiliario: El concesionario limpiará el mobiliario determinado por el comisionado y, en concreto, aquél que no es competencia del personal de enfermería. En su defecto sería: Mesas auxiliares, lámparas, exterior de vitrinas y neveras, interior de las anteriores si están vacías; pies de gotero, camas de enfermos, cunas, incubadoras, taburetes, sillas, cubos y portacubos, y aquellos otros aparatos o material mobiliario, que por su especial facilidad puedan ser limpiados por el personal de limpieza, siempre bajo el control de la supervisora o personal sanitario responsable.

C.- Sanitarios: Lavabos, grifos, (colocar gasa empapada en lejía al 1% durante 15 minutos y retirar; se hará como mínimo una vez por semana); vertederos, portacepilllos, secadores de manos o toalleros si los hubiere, etc.

1.2.3.- Vestuarios

A.-Mobiliario: Sillones, mesas, lámparas, taquillas, papeleras y cubos de basura.

B.-Superficies: Las mismas. Suelos, techos, paredes, etc.

C.-Sanitarios: Lavabos, grifos, portarrollos de papel para manos, jaboneras, secadores de manos, etc.

1.2.4.- Metodología de limpieza

Independientemente de las instrucciones concretas que a este respecto pueda dictar el Servicio de Medicina Preventiva, se enumeran métodos que pueden considerarse como mínimos.

A.-Productos:

- Agua.
- Detergente.
- Limpiador abrasivo.
- Solución desinfectante de lejía en dilución al 0,1%. Esta disolución se debe preparar inmediatamente antes de su uso, a fin de evitar evaporaciones y con ello perder eficacia.
- Bolsas de basura.

B.- Equipo:

- Dos pares de guantes de distinto color, uno para boxes de enfermos y otro para resto de la Unidad.
- Sistema de doble cubo. En uno llevará: agua más detergente y lejía y en el otro agua para el aclarado.

- Aviones y /o mopas con gasa húmeda de un solo uso.
- Bayetas de diferentes colores, tantas como sean necesarias para uso en las distintas zonas.
- Dos estropajos. Uno para lavabos y otro para vertederos y W.C.
- Habrá carros diferentes, con la dotación completa para las zonas de pacientes y para las de vestuarios, salas de descanso, etc.

C.- Periodicidad:

- Boxes de enfermos, control de enfermería, pasillos del área interior y sala de visita de familiares, tres veces al día: la primera al inicio de la jornada de trabajo, la segunda al mediodía y la tercera al finalizar la jornada de trabajo vespertina.
- Cuando el/la responsable del servicio lo requiera se realizará una limpieza general a fondo, o cuando se cumplan los períodos dispuestos en el punto 8.
- Los servicios se limpiarán dos veces al día y siempre que sea necesario se realizará una limpieza puntual. Las paredes de éstos se limpiarán al menos una vez a la semana.
- Mensualmente y siempre que se dé el alta al enfermo, se realizará una limpieza a fondo, de mobiliario, cristales, etc., así como los azulejos y paredes lavables de la zona de boxes.

D.- Procedimiento:

- Suelos: El agua se cambiará al terminar la limpieza de cada box, se llevará a buen término lo señalado en los puntos 3, 4 y 5.
- Superficies: Se llevará a buen término lo señalado en los puntos 3, 4 y 5 (lejía en dilución al 0,1% o asociación de aldehídos si la superficie es metálica).
- Servicios: Se llevará a buen término lo señalado en los puntos 3, 4 y 5. Limpiador abrasivo para inodoros y cañerías.
- Paredes: agua y jabón. Desinfectando inmediatamente con lejía en dilución al 0,1%.
- Material de trabajo: Se realizará como se ha indicado en los puntos anteriores 4 y 5, y se desinfectará con lejía o solución de aldehídos.

* Observaciones importantes

- A.- Se comenzará a limpiar por las zonas limpias y se concluirá en las zonas sucias siempre de arriba hacia abajo.
- B.- Se utilizarán distintos materiales de limpieza para las habitaciones que para el resto de la Unidad. No podrá utilizarse el mismo material de un box a otro sin lavarlo y desinfectarlo previamente.
- C.- Después de realizar el servicio de limpieza requerido y obligado, el material utilizado (mopas, aviones, cubos, gamuzas etc.) se limpiará y desinfectará como se ha señalado en normas generales.

1.3.- **Centrales de Esterilización.**

1.3.1.- Metodología de limpieza

Independientemente de las instrucciones concretas que a este respecto pueda dictar el Servicio de Medicina Preventiva, se enumeran métodos y productos, que pueden considerarse como mínimos.

A.- Productos:

- Agua.

- Detergente.
- Limpiador abrasivo.
- Solución desinfectante de lejía en dilución al 0,1%. Esta disolución se debe preparar inmediatamente antes de su uso a fin de evitar evaporaciones y con ello perder eficacia.
- Bolsas de basura. -

B.- Equipo:

- Dos pares de guantes de distinto color, uno para zona propiamente estéril y otro para el resto de la Unidad.
- Sistema de doble cubo. En uno llevará: agua, más detergente, más lejía y en el otro agua para el aclarado.
- Aviones y/o mopas con paño húmedo de un solo uso.
- Bayetas de diferentes colores para uso en las distintas zonas.
- Dos estropajos. Uno para lavabos y otro para vertederos y W.C.

C.- Objeto de limpieza:

Serán objeto de limpieza, tanto las superficies de infraestructura de los habitáculos, como el mobiliario y utensilios que se determinen y que no sea competencia del personal auxiliar de enfermería; así como los sanitarios.

C.1.- Superficies: Techos, suelos, puertas, pomos de las puertas si los hubiera, ventanas y cristales, paredes, rejilla del aire acondicionado.

C.2.- Mobiliario: El concesionario limpiará el mobiliario determinado por el comisionado y, en concreto, aquél que no es competencia del personal de enfermería. En su defecto, sería: Mesas, lámparas, exterior de vitrinas, taburetes, cubos y portacubos y aquellos otros aparatos o material mobiliario, que por su especial facilidad puedan ser limpiados por el personal de limpieza, siempre bajo el control de la supervisora o personal sanitario responsable.

C.3.- Sanitarios: Lavabos, grifos, vertederos, porta-cepillos, secadores de manos o toalleros si los hubiere, etc.

1.3.2.- Vestuarios

- A.- Mobiliario: sillones, mesas, lámparas, taquillas, papeleras, cubos de basura, etc.
- B.- Superficies: suelos, techos, paredes etc.
- C.- Sanitarios: lavabos, grifos, portarrollos de papel, jaboneras, secadores de manos, etc.
- D.- Periodicidad:
 - Diariamente. Se realizará por la tarde.
 - Mensualmente se limpiarán a fondo puertas, cristales, paredes, mobiliario y vestuarios.

*

Observaciones:

Se tendrán en cuenta las normas generales de limpieza, se iniciará por lo más limpio y se concluirá por lo más sucio, etc.

Los útiles de limpieza se lavarán y desinfectarán como se ha descrito anteriormente.

1.4.- **Habitaciones de trasplantados**

Se procederá de igual forma - a efectos de limpieza - que U.C.I.

La limpieza de estas habitaciones, dado su alto riesgo, deberá realizarse diariamente de forma exhaustiva. A los trabajadores que realicen esta función se les dotará de los equipos de protección necesarios: guantes, mascarillas, gorros, batas (de distinto color a las utilizadas por el nuevo hospital), etc.

Las salas de estar de la unidad de infecciosos, deberán limpiarse un mínimo de dos veces al día, efectuando asimismo los repasos necesarios para que se mantengan siempre en buen estado de limpieza.

Además en el interior de las Unidades de Trasplante, deberán observarse las siguientes instrucciones:

- 1.- El personal encargado de la limpieza de la unidad deberá tener la educación sanitaria suficiente para desempeñar su función, extremando las medidas higiénicas que este recinto precisa y para ello será específicamente entrenado y capacitado. Utilizará pijama específico, calzas, mascarilla y gorro.

El orden de limpieza será siempre de dentro a fuera y de arriba hacia abajo, comenzando por las zonas más limpias y terminando por las más sucias. Los cuartos de baño deben ser los últimos, cuidando mucho la limpieza en los mismos.

- 2.- El material de limpieza (carros de doble cubo, mopas, bayetas, etc.), debe ser exclusivo de esta unidad y permanecer siempre dentro de la misma, en un lugar reservado para ellos. Todo este material se guardará muy limpio (incluidas las ruedas del carro) para la siguiente utilización. Las bayetas deben ser diferentes para la habitación del enfermo y para los cuartos de baño, y se dejarán lo más secas posibles después de la limpieza para su posterior utilización. Se dispondrá de escaleras, específicas de la unidad, para la limpieza de las rejillas de aire acondicionado.

- 3.- En la limpieza de los suelos y mobiliario se pueden utilizar los productos habituales, agua, detergente y lejía con la periodicidad que las circunstancias requieran. Todas las superficies, los pomos de las puertas, los juguetes o cualquier objeto que esté dentro de la unidad, se limpiarán siempre con bayetas húmedas.

Al dar el alta al enfermo será necesario realizar una desinfección antes de ingresar un nuevo enfermo.

1.5.- **Sala de Autopsias, DIVAS, CPR y sala extracción de médula del Banco de Sangre.**

Se procederá de igual forma - a efectos de limpieza - que en Unidades Quirúrgicas.

1.6.- **Habitaciones de aislamientos**

La limpieza de estas habitaciones, dado su alto riesgo, deberá realizarse diariamente de forma exhaustiva. A los trabajadores que realicen esta función se les dotará de los equipos de protección necesarios: guantes, mascarillas, gorros, batas (de distinto color a las utilizadas por el nuevo hospital), etc.

Deberán limpiarse un mínimo de dos veces al día, efectuando asimismo los repasos necesarios para que se mantengan siempre en buen estado de limpieza.

Deberán observarse las siguientes instrucciones:

1.- El personal encargado de la limpieza deberá tener la educación sanitaria suficiente para desempeñar su función, extremando las medidas higiénicas que este recinto precisa y para ello será específicamente entrenado y capacitado. Utilizará pijama específico, calzas, mascarilla y gorro.

El orden de limpieza será siempre de dentro a fuera, y de arriba hacia abajo comenzando por las zonas más limpias y terminando por las más sucias. Los cuartos de baño deben ser los últimos, cuidando mucho la limpieza en los mismos.

2.- Material:

El equipo de limpieza que se utilice será para uso exclusivo de esta habitación y no se retirará, ni se sacará de la habitación, mientras el paciente no sea dado de alta. El material utilizado para la limpieza será desechable.

Se dotará a los trabajadores de los medios de protección necesarios: guantes, mascarillas, gorros, batas, etc.

Todo este material se guardará muy limpio (incluidas las ruedas del carro) para la siguiente utilización. Las bayetas deben ser diferentes para la habitación del enfermo y para los cuartos de baño, y se dejarán lo más secas posibles después de la limpieza.

3.- En la limpieza de los suelos y mobiliario se pueden utilizar los productos habituales, agua, detergente y lejía con la periodicidad que las circunstancias requieran. Todas las superficies, los pomos de las puertas, los juguetes o cualquier objeto que esté dentro de la habitación se limpiarán siempre con bayetas húmedas.

Personal:

El personal que realice la limpieza y desinfección de este tipo de habitaciones, se pondrá en contacto con enfermería o personal médico adecuado, quienes le marcarán las pautas a seguir y le dictarán las recomendaciones específicas pertinentes.

Metodología:

La limpieza se realizará del mismo modo que en las habitaciones normales, considerándose estas habitaciones como si fueran zonas de alto riesgo, por lo que habrá que atenerse a lo expuesto en dichos apartados, así como a lo establecido en la “Guía de aislamientos del nuevo hospital”: Se deben limpiar y desinfectar diariamente todas las superficies de la habitación; se usará una asociación de aldehídos o lejía al 1%.

Al alta del paciente:

Una vez que el paciente haya sido dado de alta, se realizará una limpieza terminal, salvo que se trate de pacientes con TBC activa (pulmonar o laríngea) que se realizará la limpieza de la habitación después de una hora del alta del paciente. Se procederá a su limpieza y desinfección, del mismo modo que con las habitaciones de pacientes normales, pero con desinfectantes de zonas críticas, limpiándose además, paredes, suelos y aseos de las mencionadas habitaciones.

Otras requisitos importantes:

- Nunca se utilizará el mismo agua con su detergente, para dos habitaciones distintas.
- Los cubos de basura se limpiarán y desinfectarán todos los días.
- Cuando haya manchas de sangre y/o materias orgánicas, desinfectar rápidamente con una dilución de lejía al 1% (o asociación de aldehídos si los fómites son metálicos), dejar actuar 10 minutos y limpiar.
- En cualquier caso se seguirán las normas dictadas por el Servicio de Medicina Preventiva.

2.- ZONAS SEMICRITICAS O DE MEDIO RIESGO

OBSERVACIONES :

- Las limpiezas a fondo del Gabinete de Endoscopias, debe realizarse semanalmente.. En el mismo se limpiarán de forma inmediata las manchas de sangre que puedan producirse en la atención a cada usuario.

A.- Metodología:

Independientemente de las instrucciones concretas que a este respecto pueda dictar el Servicio de Medicina Preventiva, se señalan métodos y productos que pueden considerarse como mínimos.

A.1.- Productos:

- Agua
- Detergente aniónico
- Limpiador abrasivo
- Solución desinfectante de lejía en dilución al 0,1 preparada inmediatamente antes de su uso, a fin de evitar evaporaciones y con ello perder eficacia.
- Bolsas de basura.

A.2.- Equipo: El señalado en el punto 3.2.

A.3.- Los cubos de basura se recogerán siempre en el día y si fuera preciso varias veces en cada jornada de trabajo. Las bolsas de basura se cerrarán antes de ser retiradas, sea cual sea su color.

A.4.- Se eliminará el polvo con bayeta húmeda de las superficies altas, rejillas del aire acondicionado y otras rejillas, lámparas, paredes, camas, cabezales, mesillas, teléfonos, armarios, sillas, televisores, etc. Se desinfectarán dichas superficies.

Se seguirá un orden predeterminado, que será establecido por el Servicio responsable y que podrá ser variado cuando las necesidades lo aconsejen o porque en la práctica habitual se observe que su modificación produce mejores resultados. No obstante, se considera que debe ser realizado el siguiente:

A.4.1.- Inicio: limpieza y desinfección de zonas limpias (Control de enfermería; habitáculo de preparaciones de prescripciones médicas, lencería, despachos, mobiliario; se concluirá por salas de baño y duchas).

A.4.2.- A continuación, habitaciones de hospitalización.

A.4.3.- Seguidamente salas de curas, salas de descanso, de reuniones y de espera, almacenillos de farmacia y otros almacenes.

A.4.4.- Posteriormente pasillos y vestíbulos de planta.

A.4.5.- Por último zonas consideradas muy sucias: W.C, vertederos, offices, etc.

A.5.- Se recogerá el polvo del suelo con bayeta húmeda, se fregará y desinfectará a continuación con agua, detergente y lejía en dilución al 0,1%, se aclarará y posteriormente se dejará lo más seco posible.

A.6.- Limpieza y desinfección de lavabo, duchas, grifos, W.C., lavacañas, etc.

A.7.- Una vez concluida la limpieza correspondiente a cada jornada de trabajo, se limpiarán y desinfectarán los materiales utilizados, como se ha indicado anteriormente, dejándose secar para la jornada siguiente. Asimismo, se limpiarán todos los días los carritos de transporte del equipo de limpieza, así como los cubos portabolsas de residuos y los contenedores para los mismos.

B.- Periodicidad:

Diariamente:

Además de atenderse en cuanto a periodicidad a lo previsto en el punto 8, se especificará concretamente lo siguiente:

B.1.- Pasillos y vestíbulos: por la mañana y por la tarde, a ser posible a primera hora de las distintas jornadas laborales.

B.2.- Control de enfermería, habitáculo de preparaciones de prescripciones médicas, zona de lencería, despachos y mobiliario: por la mañana, a ser posible a primera hora.

B.3.- Salas de curas, salas de descanso, reuniones y espera, y almacenillos de farmacia: por la mañana.

B.4.- W.C. y aseos públicos: a primera hora de la mañana y siempre que sea necesario.

B.5.- Duchas generales y aseos de enfermos: a primera hora de la mañana y siempre después de cada uso.

B.6.- Habitaciones de hospitalización: a primera hora de la mañana, cuidándose asimismo, el mantenimiento de las habitaciones de enfermos, durante todo el día.

2.1.- **Laboratorios: Bioquímica, Hormonas y fármacos, CER, Inmunología, Microbiología, Anatomía Patológica, Hematología, Banco de Sangre, Urgencias, Genética e Investigación**

OBSERVACIÓN : La sala de extracción de médula del Banco de Sangre será tratada como zona de alto riesgo.

A.- Personal.

- Deberá estar adiestrado en la limpieza de laboratorios y zonas adyacentes incluidas en el área.
- El horario de este personal, debe estar sujeto a la actividad clínica de los distintos laboratorios.

B.- Objeto de limpieza.

Serán objeto de limpieza, las superficies de infraestructura de los habitáculos, el mobiliario, utensilios que se determinen y cuya limpieza no sea competencia del personal auxiliar de enfermería, así como los sanitarios.

B.1.- Superficies: Techos, suelos, puertas, pomos de las puertas, ventanas y cristales, paredes, rejillas del aire acondicionado.

B.2.- Mobiliario: Aquel que no sea competencia del personal auxiliar de enfermería. En principio será el siguiente: Mesas de trabajo, de despacho y mesas auxiliares, lámparas-flexos, exterior de vitrinas y armarios, (interior si están vacíos), sillas, sillones, taburetes, pies de goteros, cubos y portacubos, teléfonos, impresoras, ordenadores, radiadores, archivadores, exterior de neveras, (interior si están vacías) centrifugas, etc. y aquel que por su especial facilidad pueda ser limpiado por el personal de limpieza, siempre bajo el control de la supervisora o personal sanitario responsable.

B.3.- Sanitarios: Lavabos, fregaderos, grifos, vertederos, portacepilllos, secadores de manos o toalleros si los hubiere, etc.

C.- Vestuarios

C.1.- Mobiliario: sillones, mesas, lámparas, taquillas, papeleras y cubos de basura, etc.

C.2.- Superficies: Suelos, techos, paredes, etc.

C.3.- Sanitarios: Lavabos, grifos, portarrollos de papel, secadores de manos, jaboneras etc.

D.- Periodicidad

Diariamente:

Además de atenderse en cuanto a periodicidad a lo previsto en el punto 8, se tendrá en cuenta lo siguiente:

D.1.- Pasillos y vestíbulos interiores: Por la mañana y por la tarde, a ser posible a primera hora antes de las distintas jornadas laborales.

D.2.- Superficies.

D.3.- Mobiliario que no sea de la exclusiva competencia del personal auxiliar de enfermería.

D.4.- W.C. y aseos: A primera hora de la mañana, y siempre que sea necesario.

D.5.- Sanitarios.

D.6.- Útiles y materiales de limpieza: Concluida la limpieza del día (referido a cada turno), se limpiará y desinfectará el material utilizado, procediendo como se ha señalado en el punto 5.12.

Mensualmente:

D.7.- Se realizará una limpieza general o a fondo de: cristales, persianas, radiadores, puertas, lámparas de techo, de pie o de mesa, paredes y los bajos de muebles, neveras, centrifugas, exterior de armarios de oficina (interior si están vacíos), archivadores y todo tipo de muebles y superficies.

Otros requisitos importantes:

1.- El personal de limpieza no moverá ningún frasco, gradilla con tubos, etc. ni de las mesas, ni de las estanterías, sin autorización ni consentimiento del personal autorizado para ello, por lo que siempre que se efectúe la limpieza de los laboratorios correspondientes, deberá estar presente algún personal sanitario o auxiliar sanitario responsable, que indicará y señalará lo que se puede mover o no, aunque sea de forma momentánea a la vez que supervisa la función de limpieza.

2.- La desinfección del Laboratorio de Microbiología no se efectuará con lejía. El producto a utilizar deberá ser autorizado por el Servicio de Medicina Preventiva.

2.2.- **Unidad de Radiodiagnóstico y Radioterapia.**

A.- Personal

Deberá ser siempre el mismo, por lo que no tendrá cualidad de rotatorio con ninguna otra área del Centro Asistencial, excepto la Unidad de Medicina Nuclear.

Deberá estar adiestrado en la limpieza de este tipo de Unidades y zonas adyacentes incluidas en el área.

El horario de este personal, estará sujeto a la actividad clínica de la Unidad.

B.- Objeto de limpieza.

Será objeto de limpieza, tanto las superficies de infraestructura de los habitáculos, como el mobiliario, utensilios que se determinen, así como los sanitarios.

La limpieza se realizará en los habitáculos clínicos, simuladores, área de terapia superficial, despachos, vestuario de personal y en especial los Boxes de vestuario de pacientes.

B.1.- Superficies: Techos, suelos, puertas, pomos de las puertas, ventanas y cristales, paredes, etc.

B.2.- Mobiliario: Aquel que no sea competencia del personal auxiliar de enfermería, y en su defecto será: Mesas centrales de trabajo, de despacho y mesas auxiliares, lámparas-flexos, exterior de vitrinas y armarios (interior si están vacíos), sillas sillones, taburetes, pies de goteros si los hubiere, cubos y portacubos, teléfonos, impresoras, ordenadores, radiadores, archivadores, etc, y todo aquel que por su especial facilidad puedan ser limpiados por el personal de limpieza, siempre bajo el control de la supervisora o personal sanitario responsable.

B.3.- Sanitarios: Lavabos, grifos, vertederos, portacepillos, secadores de manos o toalleros si los hubiere, etc.

C.- Vestuarios

C.1.- Mobiliario: sillones, mesas, lámparas, taquillas, papeleras y cubos de basura., etc.

C.2.- Superficies: suelos, techos paredes, etc.

C.3.- Sanitarios: lavabos, grifos, portarrollos de papel, jaboneras, secadores de manos, etc.

D.- Horario

Independientemente del horario que pudiera establecerse de forma definitiva por el comisionado, en función de la actividad clínica, se tendrá en cuenta que cuando exista actividad clínica en jornada de mañana únicamente, se procederá a realizar la limpieza por la tarde.

E.- Periodicidad.

Diariamente:

Además de atenderse en cuanto a periodicidad a lo previsto en el punto 8, se especifica concretamente lo siguiente:

- E.1.- Pasillos y vestíbulos interiores: Por la mañana y por la tarde, a ser posible a primera hora antes de las distintas jornadas laborales.
- E.2.- Boxes de vestuarios de enfermos: Dos veces en cada jornada laboral.
- E.3.- Superficies.
- E.4.- Mobiliario.
- E.5.- W.C. y aseos: A primera hora de la mañana y siempre que sea necesario.
- E.6.- Sanitarios.
- E.7.- Útiles y material de limpieza: Concluida la limpieza del día (referido a cada turno), se limpiará y desinfectará el material utilizado, procediendo como se ha señalado en el punto 5.12.

Cada diez días:

- E.8.- Exterior de armarios de oficina, (interior si están vacíos), radiadores, archivadores y todos los muebles.

Mensualmente:

- E.9.- Se realizará una limpieza general o a fondo de: Cristales, persianas, radiadores, puertas, lámparas de techo, de pie o de mesa, techos y paredes, y los bajos de muebles, etc.

Otros requisitos importantes:

- 1.- Las salas DIVAS y CPR a efectos de limpieza, serán tratadas como zonas quirúrgicas, según el punto 9.1.5.
- 2.- En la unidad de resonancia magnética se seguirá el mismo procedimiento que en la de radiodiagnóstico, excepto que los materiales utilizados serán no magnéticos.
- 3.- El personal de limpieza no moverá ningún chasis, ni de las mesas, ni de las estanterías, sin autorización ni consentimiento del personal autorizado para ello, por lo que cuando se efectúe la limpieza de la Unidad de Radiodiagnóstico y Radioterapia

correspondiente, deberá estar presente algún personal sanitario o auxiliar sanitario responsable.

F.- Metodología

- F.1.- De forma general lo previsto y señalado en el punto 9.2. apartado A.
- F.2.- No obstante lo anterior, se atenderá a las indicaciones y normas concretas que determine el Servicio de Protección Radiológica.
- F.3.- Al personal de limpieza que realice este servicio en la Unidad de Radiología y Radiodiagnóstico, se les facilitarán los elementos que sean necesarios para su protección y se les proveerá asimismo de los pertinentes dosímetros. Deberá ser objeto de controles sanitarios similares a los que se realizan al personal de la Institución.

2.3.- **Unidad de Medicina Nuclear**

A.- Personal:

- Debe ser siempre el mismo, por lo que no tendrá cualidad de rotatorio, con ninguna otra área del centro asistencial, excepto la Unidad de Radiología y Radiodiagnóstico.
- Deberá estar adiestrado en la limpieza de este tipo de unidades y zonas adyacentes incluidas en el área.
- El horario de este personal, debe estar sujeto a la actividad clínica de la unidad.

B.- Objeto de limpieza

- B.1.- Serán objeto de limpieza, tanto las superficies de infraestructura de los habitáculos, como el mobiliario, utensilios que se determinen, así como los sanitarios.
- B.2.- La limpieza se realizará en los habitáculos clínicos, área de terapia, despachos, vestuarios de personal, y en especial los vestuarios de pacientes.
- B.3.- Cámara caliente.
- B.4.- Sala de espera de pacientes infectados.
- B.5.- Sala de extracciones, densitometrías, scanicámara, tomocámara, despachos, control de enfermería.
- B.6.- Quirófanos.
- B.7.- Habitaciones de ingresados (que tendrán el mismo tratamiento a efectos de limpieza que las demás habitaciones de enfermos,

salvo que el Servicio de Medicina Nuclear establezca otras pautas).

- B.8.- Cualquier otra Unidad Clínica, habitáculo, o dependencia del Servicio de Medicina Nuclear.
- B.9.- Superficies: Techos, suelos, puertas, pomos de las puertas, ventanas y cristales, paredes.
- B.10.- Mobiliario: Aquel mobiliario que por competencia no le corresponda al personal auxiliar de enfermería o que determinen los responsables de la Unidad.
- B.11.- Sanitarios: Lavabos, grifos, vertederos, portacepillos, secadores de manos o toalleros si los hubiere, etc.

C.- Vestuarios:

- C.1.- Mobiliario: Sillones, mesas, lámparas, taquillas, papeleras y cubos de basura, etc.
- C.2.- Superficies: Suelos, techos, paredes, etc.
- C.3.- Sanitarios: Lavabos, grifos, portarrollos de papel, jaboneras, secadores de manos, etc.

D.- Periodicidad:

Diariamente:

Además de atenderse en cuanto a periodicidad a lo previsto en el punto 8, se especifica concretamente lo siguiente:

- D.1.- Pasillos y vestíbulos interiores: Por la tarde, a ser posible a primera hora.
- D.2.- Boxes de vestuarios de enfermos: En cada jornada laboral.
- D.3.- Superficies: Suelos, puertas, pomos de las puertas, ventanas y cristales, rejilla del aire acondicionado.
- D.4.- Mobiliario: Aquel mobiliario que por competencia no le corresponda al personal auxiliar de enfermería o que determinen los responsables de la Unidad.
- D.5.- W. C. y aseos: A primera hora de la mañana y siempre que sea necesario.
- D.6.- Sanitarios: Lavabos, grifos, vertederos, portacepillos, secadores de manos o toalleros si los hubiere, etc.
- D.7.- Útiles y material de limpieza: Concluida la limpieza del día (referido a cada turno), se limpiará y desinfectará el material utilizado, procediendo como se ha señalado en el punto 5.12.

Mensualmente:

D.8.- Se realizará una limpieza general o a fondo, así como desinfección de: Cristales, persianas, radiadores, puertas, lámparas de techo, de pie o de mesa, techos y paredes, así como los bajos de muebles, exteriores de armarios de oficina (interiores si están vacíos), archivadores, etc.

D.9.- Cámara caliente:

D.9.1.-Limpieza diaria.

- Habitaciones de pacientes ingresados.
- Quirófano. Dependerá de su actividad. Con el mismo cuidado, metodología y técnicas que se han descrito para zonas quirúrgicas.

D.9.2.-Semanalmente:

- Paredes, puertas, techos, ventanas y cristales.
- Resto de las dependencias, una vez concluida la limpieza normal diaria. Se hará en jornada de tarde, a partir de las 15 horas.

D.9.3.-Mensualmente:

- Limpieza general y desinfección, de las zonas descritas.

Otros requisitos importantes:

El personal de limpieza no moverá ninguna pieza o producto que no sea absolutamente conocido, ni de las mesas, ni de las estanterías, sin autorización ni consentimiento del personal autorizado para ello, por lo que siempre que se efectúe la limpieza de la Unidad de Medicina Nuclear, deberá estar presente algún personal sanitario o auxiliar sanitario responsable.

E.- Metodología.

E.1.- En general lo previsto y señalado en el punto 9.2. apartado A.

E.2.- No obstante lo anterior, se atenderá a las indicaciones y normas concretas que determine y establezca el Servicio de Medicina Nuclear.

E.3.- Al personal de limpieza de esta Unidad, al igual que al que presta servicio en las de Radiología y Radiodiagnóstico, se les facilitarán los elementos que sean necesarios para su protección y se les proveerá asimismo de los pertinentes dosímetros. Deberá ser objeto de controles sanitarios similares a los que se realizan al personal de la Institución.

F.- Material.

El exigido por el Servicio de Protección Radiológica, en las dependencias especiales de las que se está tratando.

G.- Vestuario.

El vestuario será no sólo el uniforme general del personal de limpieza del Centro, sino que llevará la vestimenta adecuada a las zonas descritas, y con el oportuno y adecuado trato en lo que se refiere a residuos radiactivos.

2.4.- **Farmacia.**

Se actuará como en lo descrito en el punto 9.2.1. para Laboratorios, a excepción de la sala de preparación parenteral y citostáticos, que será tratada como de Alto Riesgo; procediéndose semanalmente a realizar una limpieza general en las mismas.

A.- Mensualmente se limpiarán las estanterías.

B.- Limpieza y desinfección general cada dos meses.

2.5.- **Consultas externas.**

Se atenderá a lo previsto en los apartados anteriores según se enumera:

A.- Equipo: lo dispuesto en el punto 3.2.

B.- Técnicas: lo señalado en el punto 4.

C.- Tipos de limpieza: según lo descrito en el punto 8. La limpieza de tipo general podrá hacerse cada dos meses, dependiendo siempre de la intensidad y frecuencia en el número de pacientes objeto de atención ambulatoria.

D.- Horario: Diariamente, la limpieza y desinfección se llevará a cabo después de las consultas.

2.6.- **Lavandería y Lencería.**

Se atenderá a lo previsto en los apartados generales:

A.- Equipo: Lo dispuesto en el punto 3.2.

- B.- Técnicas: lo señalado en el punto 4.
- C.- Objeto de limpieza: Serán objeto de limpieza, tanto las superficies de infraestructura de los habitáculos, como el mobiliario y utensilios que se determinen.
 - C.1.- Superficies: Techos, paredes, suelos, puertas, pomos de las puertas, ventanas y cristales, rejillas del aire acondicionado, altos de máquinas, puntos de luz, tuberías.....
 - C.2.- Mobiliario: Exterior de máquinas, carros de transporte ropa sucia y limpia, estanterías, ventiladores, mesas generales y mesas auxiliares, lámparas, taburetes, cubos y portacubos de basura y aquellos otros aparatos o material mobiliario que por su especial facilidad puedan ser limpiados, siempre bajo el control del Gobernante/a o persona responsable.
 - C.3.- Sanitarios: Lavabos, grifos, pilas y vertederos, portacepilllos, secadores de manos o toalleros si los hubiere, etc.
 - C.4.- Rejas, rejillas y desagües.
- D.- Tipos de limpieza: lo descrito en el punto 8.
- E.- Periodicidad y horario:
 - E.1.- Diariamente:
 - Lavandería en general y dependencias anejas: el suelo se repasará todas las veces que sea necesario, con el fin de que no se acumule borra y/o residuos no textiles.
 - W.C., aseos y duchas: varias veces al día, de manera que se mantengan en el debido estado de limpieza. Especialmente al finalizar cada turno.
 - La zona de clasificación de ropa sucia se limpiará un mínimo de dos veces al día. Esta limpieza deberá ser del tipo general o a fondo, debiéndose limpiar incluso las paredes. Además se limpiará siempre que sea necesario.
 - Zonas de Lencería: se realizará una limpieza de tipo normal una vez al día, poniendo especial atención en la limpieza del polvo de las estanterías.
 - E.2.- Mensualmente, como mínimo, se realizará una limpieza a fondo.

2.7.- **Mortuorios:**

Se atenderá a lo previsto en los apartados generales:

- A.- Equipo: lo dispuesto en el punto 3.2.
- B.- Técnicas: lo señalado en el punto 4.

- C.- Objeto de limpieza: Será objeto de limpieza, tanto las superficies de infraestructura de los habitáculos, como el mobiliario y utensilios que se determinen.
- C.1.- Superficies: Techos, paredes, suelos, puertas, pomos de las puertas, ventanas y cristales, rejilla del aire acondicionado.
- C.2.- Mobiliario: Todo aquel mobiliario que su limpieza no sea competencia exclusiva de personal propio de la Institución, entre otros cabría destacar: mesas generales y mesas auxiliares, lámparas, taburetes, cubos y portacubos de basura, y aquellos otros aparatos o material mobiliario, que por su especial facilidad puedan ser limpiados por el personal de limpieza, siempre bajo el control del personal responsable.
- C.3.- Sanitarios: lavabos, grifos, pilas y vertederos, portacepilllos, secadores de manos o toalleros si los hubiere, etc.
- D.- Tipos de limpieza: lo descrito en el punto 8.
- E.- Periodicidad y horario:
Diariamente:
 - E.1.- Mortuorio en general, y dependencias anejas: el horario estará sujeto al de las visitas de los familiares de los difuntos.
 - E.2.- W.C., aseos y duchas: varias veces al día, de manera que se mantengan constantemente limpios.
 - E.3.- Salas de visitas de familiares. Se limpiarán siempre que sea necesario, con un mínimo de dos veces al día. Esta limpieza deberá ser del tipo normal.
 - E.4.- Sala de exposición de difuntos: Después de haber expuesto el cadáver. La limpieza deberá ser del tipo general o a fondo, por lo que incluirá limpieza y desinfección de paredes.
Esta desinfección se hará siguiendo las instrucciones del Servicio de Medicina Preventiva.

2.8.- **Zonas de habitaciones de enfermos.**

Se atenderá a lo previsto en los apartados generales:

- A.- Equipo: lo dispuesto en el punto 3.2.
- B.- Técnicas: lo señalado en el punto 4.
- C.- Objeto de limpieza: Serán objeto de limpieza, tanto las superficies de infraestructura de las habitaciones de enfermos, como aquellas zonas

consideradas limpias (control de enfermería, preparación médica, despachos, lencería, almacenillos), salas de estar de enfermos, mobiliario, camas, cabezales, exterior de mesillas, sillones, televisores, teléfonos, radiadores, salas de baño y duchas y aquellos utensilios que se determinen, entre los que se incluyen soportes de portasueros; vitrinas, armarios y estanterías en su exterior y en su interior si están vacíos; neveras y similares en su exterior, y en su interior si están vacíos; colchones al alta de los pacientes, etc.

- C.1.- Superficies: Techos, paredes, suelos, puertas, pomos de las puertas, ventanas y cristales, rejilla del aire acondicionado; paneles protectores pared, etc.
- C.2.- Mobiliario: camas, mesas generales y mesas auxiliares, lámparas, taburetes, teléfonos, televisores, mesitas, sillones, cubos y portacubos de basura, y aquellos otros aparatos o material mobiliario, que por su especial facilidad puedan ser limpiados por el personal de limpieza, siempre bajo el control de la supervisora o personal sanitario o auxiliar sanitario responsable.
- C.3.- Sanitarios: lavabos, grifos, pilas y vertederos, portacepillos, secadores de manos o toalleros si los hubiere, etc.
- C.4.- Instalaciones: equipos de gases medicinales eléctricos y electrónicos de que disponga la habitación; tomas de gases, etc.
- D.- Tipos de limpieza: lo descrito en el punto 8.

Metodología: Además de lo previsto en el punto 2, se realizará por el siguiente orden:

- 1º.- Ejecución de la limpieza de zonas limpias (control de enfermería, preparación médica, despachos, lencería), salas de baño y ducha.
- 2º.- Se limpiarán las habitaciones de enfermos.
- 3º.- Se efectuará la limpieza de depósitos de farmacia, salas de curas, salas de descanso, sala de reuniones y almacenes.
- 4º.- Pasillos.
- 5º.- Zonas consideradas muy sucias (vertederos, offices, WC, etc.)
- 6º.- Vestíbulos de ascensores.
- F.- Periodicidad y horario:

Diariamente:

Se limpiarán todos los habitáculos expuestos en el punto anterior.

La limpieza y desinfección se hará a primera hora de la mañana, en W.C. y aseos públicos, a lo largo del día se repetirá varias veces a fin de mantenerlos perfectamente limpios.

El baño y duchas generales se limpiarán después de cada uso.

Pasillos y vestíbulos, limpieza y desinfección, por la mañana y por la tarde.

Las habitaciones podrán tener una limpieza del tipo concreta durante el día, así como en las demás zonas por los motivos que se precisen y cuantas veces sea necesario.

2.8.1.- Limpieza cuando el paciente es dado de alta.

Una vez retirado el material que corresponde al personal de enfermería, se procederá a una limpieza del tipo general o a fondo de la habitación, que incluirá:

A.- Ventilación de la habitación.

B.- Limpieza de cama, colchón, cabezal, manivelas, armarios, mesillas, teléfono, televisores, cajones, etc., tanto por su parte exterior como interior, pasando a continuación un paño impregnado en la solución de lejía correspondiente.

C.- Limpieza de cristales, baños, puertas, marcos de ventana, rejilla de aire acondicionado, etc. Dilución de lejía al 0,1%.

D.- Limpieza de suelos. Dilución de lejía al 0,1%.

3.- **ZONAS GENERALES O BAJO RIESGO**

3.1.- Personal: No necesita ser un personal específico para cada zona, por lo que puede estar sujeto a rotaciones.

3.2.- Material: El previsto en el punto 3.3.

3.3.- Técnicas, metodología y procedimiento: los señalados en las normas generales.

3.4.- Objeto de limpieza: Será objeto de limpieza, tanto las superficies de infraestructura de los habitáculos, como el mobiliario y los utensilios que se determinen, sean o no sanitarios.

A.- Superficies: Techos, suelos, puertas, pomos de las puertas si los hubiera, ventanas y cristales, paredes, rejillas del aire acondicionado, radiadores, esclusas tubo neumático, etc.

B.- Mobiliario: Mesas auxiliares, lámparas, vitrinas, camas auxiliares, taburetes, sillas, sillones, cubos y portacubos, pantallas de ordenador, ordenadores, impresoras y aquellos otros aparatos o material mobiliario, que deban ser limpiados por el personal de limpieza, bajo el control de personal responsable.

C.- Sanitarios: W.C., lavabos, grifos, vertederos, portacepillos, secadores de manos o toalleros si los hubiese, etc.

3.5.- Periodicidad:

A.- Vestíbulos y salas de espera: dos veces al día, una por la mañana después del horario de entrada y salida del personal, y otra por la tarde. Deberán repasarse todas las veces que sea necesario, con el fin de mantenerlos en todo momento en perfecto estado de limpieza.

B.- Escaleras:

- Principal o principales: Dos veces al día una por la tarde, tras finalizar el horario de visitas y otra a primera hora de la mañana, cuidando el mantener las barandillas limpias y brillantes ya sean metálicas, de madera o de cantería.
- Emergencia: Una vez cada siete días.

En ambos tipos de escaleras, se realizarán limpieza y desinfección, del tipo concreto o de mantenimiento siempre que sea necesario por accidente o por cualquier otra causa.

C.- Pasillos: los pasillos generales que no hayan sido citados en las áreas de alto o medio riesgo, dentro de unidades específicas, se limpiarán y desinfectarán dos veces al día, una por la mañana y otra por la tarde, acomodándose a los momentos en los que menos circulación exista en ellos.

Otros requisitos importantes:

Los pasillos, vestíbulos, escaleras y zonas de tránsito se limpiarán una mitad, colocando el distintivo de suelo mojado, permitiendo el tránsito por la otra zona. Una vez terminada y seca esta mitad se limpiará la otra, colocando el cartel sobre esa zona. De esta manera se evitan accidentes por deslizamiento en suelo mojado.

D.- Despachos y oficinas administrativas: Limpieza y desinfección diaria. Se recomienda el horario de tarde, tras la conclusión de la jornada laboral de mañana o mañana/tarde. En casos y supuestos concretos, se realizará el horario que mejor convenga a la Institución.

E.- Archivo de historias clínicas y administrativos: Limpieza y desinfección diaria. Se recomienda el horario de noche o tarde-noche, tras la conclusión de las jornadas laborales de mañana y tarde.

F.- Vestuarios Generales: Limpieza y desinfección, tres veces al día, antes de cada turno, cuidando su correcto estado de limpieza.

G.- Cuartos de aseos y servicios: Estos serán los no especificados en cláusulas anteriores. Se limpiarán y desinfectarán dos veces al día, cuidando siempre su mantenimiento y que permanezcan limpios constantemente.

H.- Capilla: Una vez al día, en hora de no afluencia de fieles, en concordancia con lo que dispongan los capellanes.

I.- Salas de Máquinas. Aquí la limpieza y el barrido se hará en seco. Se cuidará no obstante, de evitar que se levante polvo. El personal de limpieza de la contrata que resulte concesionario no limpiará las máquinas de estas salas, sí los muebles y similares; así mismo limpiarán los despachos, pasillos, vestíbulos interiores, cristales, ventanas, etc.

Se limpiará una vez al día, limpiando más detalladamente una vez a la semana. El horario de limpieza se concertará con el Jefe de Mantenimiento, o en su defecto persona en quien delegue.

J.- Almacenes. Limpieza y desinfección una vez al día. Limpieza general o a fondo una vez al mes. El horario será determinado por los jefes de almacén.

K.- Local de compresores y gases medicinales. La limpieza se hará asimismo, en seco, cuidando de no levantar polvo. Se hará una limpieza diaria, en el horario que se determine, y una limpieza general una vez al mes.

L.- Ascensores.

- De personal y público: Mínimo tres veces al día, a primera hora de la mañana, al inicio de la tarde y al finalizar ésta es decir, antes de la noche. Su limpieza y desinfección, debe ser objeto de gran cuidado, por lo que los productos deben ser aquellos que se indican para las zonas de riesgo medio.
- De transporte de sucio: Se limpiarán y desinfectarán cuando se haya efectuado un transporte.
- De transporte de limpio: Se limpiarán y desinfectarán dos veces al día.
- De transporte de comidas: Se limpiarán y desinfectarán, siempre antes de trasladar los carros de comida a los enfermos, desde la cocina a las plantas, y después de haber recogido los platos y sobrantes de comida de los mismos.

M.- Conserjería. Se limpiará y desinfectará una vez al día en el horario que se determine.

N.- Servicio de Admisión. Se limpiará y desinfectará dos veces al día en horarios que se determinen, que normalmente deben ser a primera hora de la mañana, y a primera hora de la tarde.

Ñ.- Central de teléfonos. Se limpiará y desinfectará una vez al día en el horario que se determine.

O.- Salones de Actos, Salas de reuniones y Aulas.

- Aulas o salas reuniones o sesiones clínicas: se limpiarán y desinfectarán una vez al día en el horario que se determine. Deberán repasarse después de ser utilizadas.
- Salones de actos: Limpieza diaria; limpieza general o a fondo una vez al mes; y siempre que se solicite.

P.- Dormitorios de médicos de guardia. Se limpiarán y desinfectarán una vez al día en el horario que se determine. (normalmente en horario de mañana).

Q.- Laboratorios fotográficos. Se limpiarán y desinfectarán una vez al día en el horario que se determine.

R.- Imprenta y zona de reproducciones. Se limpiarán y desinfectarán una vez al día en el horario que se determine.

En todos los casos se cuidará que exista una limpieza de mantenimiento.

3.6.- **Zonas de Bajo Riesgo. Exteriores.**

Se entiende por exteriores, todos aquellos lugares y superficies no cubiertos, excluyendo labores de jardinería en las zonas ajardinadas, respecto de las cuales se retirarán los papeles, plásticos, colillas, botellas o latas de refrescos y similares que puedan observarse; y se retirarán, una vez embolsados por los jardineros del centro, los residuos de jardinería que se produzcan. Limpieza diaria, bien por barrido mecánico o manual, recogiendo previamente y de forma minuciosa todo lo depositado, barriendo a continuación haciendo el menor polvo posible, para lo que podrá regarse de forma somera con anterioridad.

A.- Viales y aparcamientos. Se limpiarán dos veces al día los viales y una vez al día los aparcamientos, en el horario que se determine. Las papeleras deberán mantenerse siempre limpias, interior y exteriormente. Diariamente se limpiarán así mismo, paneles indicadores, bancos, y todo el mobiliario exterior del centro.

B.- Patios. Se limpiarán (barrerá y regará) una vez al día en el horario que se determine.

C.- Entradas del Centro Asistencial. Se limpiará (barrerá y regará) dos veces al día en el horario que se determine.

D.- Cubiertas planas, tejadillos y terrazas.

- Terrazas cubiertas: Tendrán el mismo tratamiento que los pasillos generales.
- Terrazas descubiertas y/o cubiertas planas: Las que sean de acceso normal por el público (pacientes y/o familiares) se limpiará (barrerá y regará) diariamente.
- Aquellas en las que el público no tiene acceso normal se limpiarán (barrerá y regará) una vez a la semana, en el horario que se determine.

E.- Balcones. Los balcones de habitaciones se limpiarán una vez al día, en el horario que se determine.

F.- Canalizaciones e Imbornales. Se limpiarán una vez al mes, y siempre que fuera necesario después de lluvias.

4.- SERVICIO PERMANENTE DE LIMPIEZA

Con el fin de que el nuevo hospital mantenga el nivel de calidad en cuanto al estado de limpieza, que debe conseguirse en todas las unidades descritas y en aquellas otras que por analogía puedan no haber sido mencionadas, debe complementarse con actuaciones de limpieza en aquellos casos en que sea preciso por motivos accidentales u otras causas, como por ejemplo: excesiva afluencia de público, uso de determinados lugares, etc.

Con especial atención en halls y vestíbulos, salas de espera y de estar, pasillos y escaleras, aseos, ascensores, etc.

El personal dedicado a estas tareas, deberá ser fácilmente localizable.

5.5 Servicio de Seguridad

5.5.1 Objeto del Servicio

El objetivo general de este servicio es ofrecer la gestión integral de seguridad cuya función será velar y salvaguardar el orden, la integridad personal y las pertenencias de la población del nuevo hospital (pacientes, empleados, visitantes, etc.), así como los bienes materiales públicos o privados de cualquier tipo dentro de sus recintos.

5.5.2 Alcance y ámbito de aplicación

- El concesionario prestará servicios de seguridad y vigilancia en el recinto e instalaciones de nuevo hospital que incluirán, sin carácter limitativo las siguientes funciones:
 - Proveer servicios profesionales integrados de seguridad de manera regular habitual y ante hechos ocasionales. Dichos servicios deben ser eficientes, efectivos y oportunos en cuanto al tiempo de provisión.
 - Planificar, elaborar y actualizar las medidas de seguridad del nuevo hospital.
 - Mantener la seguridad de las personas y sus pertenencias en el recinto del nuevo hospital.
 - Evitar la comisión de delitos o infracciones, obrando en consecuencia y de acuerdo con las disposiciones legales.
 - Proteger el recinto y la propiedad del nuevo hospital frente a robos, actos vandálicos, desórdenes y daños criminales.
 - Asegurar que sólo acceden al recinto del nuevo hospital el personal autorizado y visitantes de buena fe. Esto incluye las restricciones a determinadas personas y limitar el acceso a las zonas restringidas de personal no autorizado.
 - En general, prevención, auxilio, disuasión y empleo, en su caso, de los medios que fueran reglamentarios, a fin de proporcionar protección a personas y propiedades, con intervención en caso de catástrofe, lesiones, riñas, situaciones de tráfico comprometidas y accidentes de cualquier índole.
 - Cualesquiera otras actividades relacionadas con la seguridad y vigilancia del nuevo hospital que sean solicitadas por el comisionado y, en especial, la colaboración en hechos concretos que requieran la presencia de vigilantes de seguridad.

5.5.3 Requerimientos generales del Servicio

- Las misiones de los vigilantes de seguridad son las siguientes:
 - Elaborar y acatar el protocolo de seguridad interna del nuevo Hospital Universitario Son Dureta.
 - Atender cualquier situación de emergencia o peligro que pueda haber en cualquier punto del recinto nuevo hospital.
 - Controlar todos los accesos al nuevo hospital y el correcto uso del aparcamiento y circulaciones en el recinto según lo establecido por el comisionado.
 - Elaborar un parte diario de apertura y cierre de puertas en las zonas previamente.

- En caso de infracción del orden o de la seguridad de las personas o cosas, se intervendrá a todo nivel y, si es necesario, se solicitará la asistencia de la fuerza pública, previa autorización del médico jefe de guardia (en ausencia del comisionado).
- Se evacuará a las personas de los ascensores, procediendo según protocolo de la empresa de mantenimiento.
- Evitar que sean cometidas faltas que alteren el orden.
- Informar, orientar y auxiliar a los usuarios y visitantes.
- Participar en la lucha contra incendios y en los Planes de Emergencia del nuevo hospital.
- Proteger a las personas y la propiedad.
- Realizar los controles de alarmas y actuar en consecuencia según indique el Comisionado.
- Vigilar el orden interno establecido por el comisionado.
- Vigilar los locales y bienes dentro del recinto hospitalario, rondas de vigilancia interior y exterior del recinto de limitados puntos del nuevo hospital.
- Función especial de alta seguridad para determinadas zonas (almacén de suministros, cocina, consultas externas, farmacia, área de dirección, medicina nuclear, puerta de urgencias, puerta de personal, salida de basuras, salida de difuntos, rondas interiores de edificio preestablecidas y otras zonas que se consideren críticas).

5.5.4 Especificaciones técnicas del Servicio

- El concesionario deberá prestar los servicios de vigilancia y seguridad sobre la base de planes preventivos y correctivos (de respuesta) que deberán ser dirigidos, en todo momento, por personal competente convenientemente formado.
- El concesionario llevará a cabo la prestación del servicio contando con una plantilla en activo de 20 trabajadores.
- El concesionario elaborará en el plazo que se determine, y siempre dentro del primer mes desde el comienzo de la prestación del servicio, un manual de actuaciones de seguridad y vigilancia debidamente actualizadas que deberá contener al menos:
 - Descripción de puestos de trabajo a cubrir, funciones y horarios de cada puesto.
 - Relación de medios materiales disponibles.
 - Procedimientos específicos de las diferentes obligaciones.
 - Protección de personas, bienes, terrenos e inmuebles.

- Control de accesos exteriores del recinto (se destaca las zonas de mayor riesgo.)
 - Funciones de carácter general:
 - Comunicación continua por radiotransmisor entre diferentes puestos de servicio, con un punto en la central de comunicaciones (centralita) y con el Jefe de Seguridad del nuevo hospital, con las frecuencias de uso debidamente legalizadas. Emisora ubicada en el nuevo hospital.
 - Actuaciones contra incendios y modelos de partes de incendios a utilizar.
 - Asesoramiento sobre seguridad.
 - Codificación de prioridades en caso de actuación/emergencia según protocolo de seguridad.
 - Control de recepción y transmisión de alarmas,
 - Control de vehículos en accesos a diferentes zonas del aparcamiento.
 - Custodiar las dependencias del personal de guardia y su equipamiento.
 - Delimitar zonas abiertas, restringidas y cerradas.
 - Gestión del aparcamiento y circulaciones según indicación del Comisionado.
 - Informe frecuencia de rondas.
 - Responsabilidad sobre el Servicio de Seguridad.
 - Revisión durante las horas de menor actividad (nocturnos y festivos) del funcionamiento de los puntos de almacenamiento refrigerado.
 - Rondas de vigilancia, con control informatizado de las diferentes zonas.
 - Un Servicio de custodia de elementos que le sean entregados por el nuevo hospital a tal fin.
 - Vigilancia de los accesos a zonas en obras.
 - Tiempos de respuesta.
 - Parte de comunicación de incidencia.
 - Planes de contingencia ante situaciones de emergencia y catástrofes.
 - Sistemas de control del Servicio.
- El concesionario garantizará que todos sus empleados conocen el manual de procedimiento.

- Los relevos se han de hacer siempre en las zonas de trabajo, nunca en los vestuarios.
- Con independencia del plan aportado, si las circunstancias lo exigiesen, o si las reestructuraciones del nuevo hospital aconsejaran su modificación el comisionado, de acuerdo con el concesionario, se reserva el derecho a las posibles modificaciones de los horarios o personal.
- Será responsabilidad del personal de seguridad la denuncia ante las autoridades de los incidentes que lo merezcan o que indique el comisionado.

Gestión informatizada del Servicio

- El concesionario realizará una gestión técnica del servicio de seguridad mediante un sistema informatizado adecuado.
- El concesionario aportará el software y hardware necesarios para esta gestión, que serán compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el nuevo hospital.

Suministro de información

- Los vigilantes de seguridad del servicio tendrán que formalizar obligatoriamente, al finalizar su turno, el informe de trabajo diario de seguridad, indicando los controles desarrollados, así como las incidencias detectadas, de las que se dará traslado inmediato al responsable de seguridad del nuevo hospital, facilitándole una copia del informe.
- Quincenalmente, se aportará copia al comisionado de todos los informes diarios anteriormente citados y un resumen de las incidencias del mismo período.
- Mensualmente se entregará el informe de seguimiento y ejecución del plan de mantenimiento preventivo, correctivo y las reposiciones realizadas, así como el resumen de actividad mensual.

Medios Materiales y Técnicos

- El concesionario será responsable de la reposición de todo el material fungible necesario para la realización de todas las funciones establecidas en este pliego.
- El concesionario deberá aportar aquellos equipamientos y materiales auxiliares que a continuación se describen:
 - Apoyo material de señalización de pequeñas obras (barreras, cintas, luces, señales, etc.) y aportación de vehículo/s necesario/s para la movilización dentro del recinto hospitalario de los miembros de seguridad, debiendo ser de bajo nivel de ruido siendo de su cuenta el combustible, reparaciones y seguros.
 - Aparatos de comunicación por radiotransmisor personales y central de comunicación, compatible con las frecuencias utilizadas en el nuevo hospital.
 - Sistema de control de rondas automatizado que permita realizar variaciones en los circuitos de rondas, así como la obtención de informes de las rondas realizadas mediante un sistema informático compatible PC y/o *network*.

5.5.5 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	% de Deducción
IE1	El protocolo de seguridad interna no ha sido elaborado o actualizado, no ha sido puesto en funcionamiento o no cumple los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad baja (a solventar en 3 meses)	0,055%
IE2	Se omite la elaboración del parte diario de apertura y cierre de puertas en las zonas y detalle de posibles incidencias.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	0,055%
IE3	No se evalúa la calidad del servicio de forma adecuada, incumpliendo los requerimientos técnicos establecidos y/o no existe un plan de autocontrol de la calidad.	Intensidad baja (a solventar en 3 meses)	0,055%
IE4	No existen planes preventivos y correctivos actualizados como base para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad.	Intensidad baja (a solventar en 3 meses)	0,055%
IE5	Se deja descubierto el lugar de trabajo por la realización del relevo de forma inadecuada.	Intensidad baja	0,055%
IE6	Los vigilantes de seguridad omiten la realización, al finalizar su turno, del informe de trabajo diario de seguridad.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	0,055%
IE7	No se ha desarrollado un plan de formación continuada.	Intensidad baja (a solventar en 6 meses)	0,055%

IE8	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en 6 meses)	0,055%
IE9	El personal no va uniformado y/o no lleva identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	0,055%
IE10	Uno o más trabajadores de la empresa de seguridad desconoce o no lleva a cabo de forma adecuada (según lo establecido en el pliego técnico) la función especial de alta seguridad para zonas críticas (almacén de suministros, cocina, consultas externas, farmacia, área de dirección, medicina nuclear, puerta de urgencias, puerta de personal, salida de basuras, salida de difuntos, rondas interiores de edificio preestablecidas y otras zonas que se consideren críticas).	Intensidad media (a solventar en 1 mes)	0,15%
IE11	Uno o más trabajadores de la empresa de seguridad desconoce el manual de procedimientos.	Intensidad media (a solventar en 1 mes)	0,15%
IE12	El personal de seguridad no se hace cargo de realizar la denuncia ante las autoridades, de los incidentes que lo requieran o que indique el comisionado.	Intensidad media	0,15%
IE13	No existe un plan de emergencias/contingencias.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%
IE14	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital.) o la que la modifique, sustituya o actualice.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%

IE15	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en 12 meses)	0,15%
IE16	No se cumple la normativa vigente en cada momento.	Intensidad media	0,15%
IE17	Se ha detectado un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien no se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas disciplinarias a su personal que procedan para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media (una falta por día de omisión)	0,15%
IE18	Se realiza un uso incorrecto de las instalaciones y los equipos por parte del personal del concesionario, utilizándolos para un fin diferente al previsto.	Intensidad media (una falta por día de omisión)	0,15%
IE19	El concesionario no ha sido diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media (una falta por día de omisión)	0,15%
IE20	Uno o más trabajadores de la empresa de seguridad desconocen los Planes de Emergencia del nuevo hospital y no sabrían como actuar en caso de incendio u otro tipo de emergencia.	Intensidad media (a solventar en 1 mes)	0,15%
IE21	No se realizan los controles diarios de alarmas, o no hay constancia de ello en hoja de registro o similar.	Intensidad media	0,15%
IE22	No se controlan adecuadamente los accesos al nuevo hospital Existe algún acceso al recinto nuevo hospitalario sin vigilancia personal o a través de videocámara por un tiempo superior a 1 hora. Existe algún acceso al aparcamiento sin vigilancia	Int.media	0,15%

	por un tiempo superior a 24 horas e inferior a 72 horas. Existe algún acceso al aparcamiento sin vigilancia por un tiempo superior a 72 horas	Int.baja Int.media	0,055% 0,15%
IE23	En caso de emergencia, apagón o similar, no se evacua a las personas de los ascensores de forma correcta y procediendo según protocolo de la empresa de mantenimiento. La evacuación se realiza en todos los ascensores afectados de forma desordenada y sin seguir el protocolo de la empresa de mantenimiento, sin que se produzcan daños personales. La evacuación se realiza en todos los ascensores afectados de forma desordenada y sin seguir el protocolo de la empresa de mantenimiento, produciéndose daños personales de intensidad baja. La evacuación no se realiza en alguno de los ascensores afectados en un tiempo inferior a 20 minutos desde la incidencia, o se realiza sin seguir el protocolo marcado, resultando en daños personales de intensidad media.	Intensidad baja Intensidad media Intensidad alta	0,055% 0,15% 0,5%
IE24	No se realiza alguna de las rondas de vigilancia diarias, semanales o mensuales establecidas: No resultando en daños de ningún tipo. Resultando en daños sobre recursos materiales del nuevo hospital. Resultando en daños o incidentes que afecten a personas.	Int.baja Int.media Int.alta	0,055% 0,15% 0,5%
IE25	No se acude de forma adecuada ante cualquier situación de emergencia o peligro que pueda haber en cualquier punto del recinto del nuevo hospital (incluye aparcamiento y jardines) Retraso superior a 5 minutos e inferior a 10 min. Retraso superior a 10 minutos e inferior a 30 min.	Int.baja	0,055%

	Se acude pasados 30 minutos o no se acude	Int. media Int. alta	0,15% 0,5%
IE26	No se toman las medidas oportunas para evitar que sean cometidas faltas que alteren el orden: El índice de incidentes que afectan a instalaciones o recursos materiales del nuevo hospital (robos, destrozos o similar) aumenta por encima de un 5% de un mes al siguiente. El índice de incidentes que afectan a personas aumentan por encima de un 5% de un mes al siguiente.	Intensidad media Intensidad alta	0,15% 0,5%
IE27	Se omite el deber de informar, orientar y auxiliar a los usuarios y visitantes No se responde de forma satisfactoria ante la solicitud de información u orientación de usuarios y visitantes No se responde de forma satisfactoria ante la solicitud de auxilio de usuarios y visitantes	Intensidad media Intensidad alta	0,15% 0,5%

5.6 Servicio de Mantenimiento General

5.6.1 Objeto del Servicio

El objetivo general de este servicio es ofrecer la gestión integral del mantenimiento del edificio, exteriores del edificio dentro del recinto del nuevo hospital, instalaciones técnicas, equipamiento e instalación del equipamiento no considerado electromédico, manteniendo, durante el tiempo de vigencia del contrato, las mismas características estructurales, funcionales y de seguridad definidas en el proyecto inicial de construcción o las pactadas con el comisionado en las posteriores revisiones del mismo y dando cumplimiento a los requerimientos técnicos establecidos para este servicio.

5.6.2 Alcance y ámbito de aplicación

- El alcance del servicio a prestar por el concesionario comprende el mantenimiento de activos físicos, la gestión del inventario técnico de activos y la elaboración e implantación de los planes de mantenimiento.
- La prestación de este servicio por parte de concesionario deberá realizarse de acuerdo a los siguientes principios:
 - Minimizar las molestias que puedan derivarse de las tareas de mantenimiento en las unidades asistenciales.
 - Adecuar las instalaciones a las necesidades de cada momento.
 - Prestar servicios de mantenimiento con la máxima eficacia y calidad de acuerdo con las especificaciones técnicas y funcionales y con la normativa en vigor en cada momento.
 - Mantener un ambiente seguro en el interior y exterior del edificio (dentro del recinto nuevo hospitalario) y utilizar prácticas de trabajo adecuadas basadas en requerimientos y estándares técnicos y operacionales estables.
 - Realizar sus trabajos según la normativa medioambiental vigente en cada momento y de acuerdo al plan de Gestión Medioambiental del nuevo hospital.

5.6.3 Requerimientos generales del Servicio

- El servicio de mantenimiento general tendrá las siguientes atribuciones:
 - **Mantenimiento de Activos Físicos:**
 - Mantenimiento global de activos:
 - Mantenimiento edificio
 - Mantenimiento equipos e instalaciones energéticas

- Mantenimiento equipos e instalaciones de comunicación
- Mantenimiento equipos y maquinaria incluidos en el Proyecto de construcción.
- Mantenimiento del mobiliario general incluido en Anexo III del presente Pliego de prescripciones técnicas, en el Plan Funcional y en la adaptación del Plan Funcional
- Gestión del inventario técnico de activos.
- **Planes de Mantenimiento:**
 - Conducción y explotación de instalaciones.
 - Mantenimiento Preventivo Programado.
 - Mantenimiento correctivo.
 - Mantenimiento técnico legal.
 - Gestión técnica de mantenimiento.
- El concesionario deberá desarrollar un sistema de mantenimiento eficaz y seguro que dé cobertura a todos los elementos mencionados en el Apéndice I.
- El concesionario deberá elaborar e implantar planes de mantenimiento, que serán aprobados previamente por el comisionado.
- El concesionario deberá actualizar los planes de mantenimiento según las necesidades.
- El concesionario deberá asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones, minimizando las posibles paradas como consecuencias de averías, y por tanto, la alteración del funcionamiento del nuevo hospital.
- El concesionario deberá adecuar las instalaciones a las necesidades de cada momento.
- El concesionario deberá asegurar la seguridad integral del recinto del nuevo hospital respecto a riesgos laborales en lo que se refiere a aspectos técnicos de su competencia, incluyendo un sistema de asesoramiento/gestión de riesgos, para garantizar que cualquier error se detecta y corrige. La prevención de riesgos que el concesionario realice estará coordinada con la del nuevo hospital.
- El concesionario tendrá la obligación de sufragar y gestionar las inspecciones periódicas según establezca la normativa vigente en cada momento y a demanda de la Administración, siendo suya la responsabilidad de que se realicen, y de que su resultado sea positivo.
- El concesionario deberá efectuar todas las acciones correctivas resultantes de las inspecciones realizadas.
- El concesionario debe proporcionar los espacios de trabajo adecuados, así como los materiales y herramientas necesarias para realizar el trabajo adecuadamente.

- Para determinados trabajos a realizar por el servicio de mantenimiento será necesario que el concesionario obtenga autorización. En este sentido, será precisa autorización cuando el trabajo a realizar implique interrupción de la labor asistencial o molestias para los pacientes, acompañantes o trabajadores, independientemente del área en la que se produzcan. Además, el concesionario deberá solicitar autorización para trabajos en áreas de alto riesgo, siendo a criterio del comisionado la consideración sobre las zonas concretas o tipos de trabajo que requieren autorización previa. En cualquier caso, será el comisionado quien determine el horario adecuado para realizar un trabajo, pudiendo darse el caso de que se deba realizar de noche, lo cual deberá asumir el concesionario.
- El concesionario estará obligado a suministrar periódicamente información del servicio con relación a su actividad (partes de trabajo, incidencias, etc.), datos técnicos (parámetros, rendimientos de los equipos etc.) y datos económicos y energéticos (consumos de energía, costes por tipo de mantenimiento, costes por equipo, etc.) al Comisionado y a aquellas unidades asistenciales que se determinen. En todo caso, será el comisionado quien determine la información sobre la actividad a aportar por parte del concesionario.

5.6.4 Especificaciones técnicas del servicio

1. Mantenimiento de activos físicos

Mantenimiento global de activos

- El concesionario deberá proporcionar un servicio global de mantenimiento de tal manera que las instalaciones, plantas y equipos alcancen los estándares del Apéndice A de este apartado.
- Este servicio incluirá los siguientes activos y elementos, aunque sin limitarse a ellos:

A. Instalaciones Generales

- Central térmica, entendiendo como tal las instalaciones de vapor, instalaciones de producción de agua para calefacción y producción de agua caliente sanitario, incluyendo todos sus equipos tales como calderas, bombas, intercambiadores y distribución de combustibles, etc., y cualquier otro que, aun no encontrándose en el recinto de la central, fuera indispensable para el correcto funcionamiento de los equipos o máquinas en ellas instalados.
- Central frigorífica, entendiendo como tal la instalación de producción de agua fría para refrigeración o climatización, incluyendo todos sus equipos tales como grupos frigoríficos, bombas, torres de refrigeración, etc., y cualquier otro que, aun no encontrándose en el recinto de la central, fuera indispensable para el correcto funcionamiento de los equipos o máquinas en ellas instalados.
- Instalación de acondicionamiento y tratamiento de aire incluyendo todos sus equipos, tales como climatizadores, extractores, fan-coils, inductores, equipos calefactores, radiadores, etc., así como sus sistemas de control de instalaciones y de condiciones ambientales.

- Instalación eléctrica de alta, media y baja tensión incluyendo grupo electrógeno, centro de distribución y transformación, cuadros eléctricos de protección y maniobra, líneas y redes de distribución, instalaciones eléctricas de Medicina intensiva y quirófanos, aparatos de iluminación, etc., y cualquier elemento o equipo que teniendo o no naturaleza eléctrica sea indispensable para el correcto funcionamiento de esta instalación.
- Redes de distribución de agua fría, caliente de calefacción y caliente sanitaria, entendiendo como tales tanto las de distribución a equipos terminales como las de interconexión de equipos centrales y en su sentido más amplio (tuberías, valvulería, aislamientos, etc.)
- Instalación general de fontanería, incluyendo aljibes de almacenamiento, sistema de cloración y descalcificación del agua, equipos de presión, redes de distribución, redes de recogida de aguas residuales, fecales y pluviales, aparatos sanitarios y cualquier elemento cuya función sea la de dar presión o conducir y distribuir agua potable o la de recoger hasta el alcantarillado municipal el agua residual producida en el nuevo hospital y su urbanización.
- Central de depuración y tratamiento de aguas industriales, sanitarias o potables y residuales.
- Instalación de detección, protección y extinción de incendios incluyendo recalibrado de detectores, control de extintores, redes de distribución de agua para instalaciones contra-incendios, bocas de incendio equipadas, red de hidrantes exterior, grupo de presión, aljibe, etc.
- Jardinería de las zonas verdes que están dentro del recinto nuevo hospitalario incluyendo las tareas de poda, replantación, resiembra del césped, abonado, corte y todas aquellas operaciones que sean necesarias para el mantenimiento de las mismas, incluso recogida y retirada de residuos. Esta actividad queda extendida a las jardineras que se encuentren en zonas comunes del nuevo hospital.
- Aparatos elevadores, comprobando diariamente los enclavamientos eléctricos y mecánicos, notificando las averías a la empresa conservadora para su reparación y aquellas tareas propias del personal encargado del servicio ordinario. En este sentido, será responsabilidad del Concesionario el servicio de rescata-personas. El Concesionario deberá garantizar un tiempo de respuesta a partir del aviso que no será superior a quince minutos.
- Sistemas de transporte, tanto de tipo neumático como mecánico de bolsas de basura, bolsas de ropa sucia, muestras de laboratorio, material de oficina, archivos, etc.

B. Instalaciones Especiales

- Instalaciones de telefonía, intercomunicación y de buscapersonas.
- Colaboración con el servicio de farmacia en el transporte y distribución de los gases medicinales dentro del nuevo hospital.

- Instalación de producción de vacío, incluyendo bombas de vacío, depósitos de acumulación, redes de distribución, valvulería, vacuómetros, etc., así como cualquier otro elemento necesario para su correcto funcionamiento.
- Instalación de aire comprimido, incluyendo compresores, filtros, enfriadores, redes de distribución, etc., así como cualquier otro elemento necesario para su correcto funcionamiento.
- Instalación de almacenamiento y distribución de gases combustibles.
- Instalación de gases medicinales de todo el nuevo hospital, entre los que destacan los de medicina intensiva, quirófanos y locales de alto riesgo, todas las habitaciones de pacientes de las salas de hospitalización y los sillones del nuevo hospital de día, incluyendo todas las revisiones a realizar independientemente de las averías que se produzcan.
- Instalaciones eléctricas especiales en medicina intensiva, quirófanos y locales de alto riesgo en general, incluyendo las revisiones técnicas según la formativa vigente en cada momento.
- Sistemas y equipos de esterilización, tanto se encuentren instalados de forma centralizada o no, y sean de tipo que sean (gas, vapor, etc.), así como las instalaciones adicionales que son indispensables para su correcto funcionamiento. Queda excluido el propio manejo o conducción de tales sistemas o equipos.
- Equipos que componen la cocina del nuevo hospital, tanto se encuentren instalados de forma centralizada o distribuida en cualquier otro lugar del mismo. Queda excluido el propio manejo o conducción de tales sistemas o equipos.
- Cámaras o equipos frigoríficos cuya finalidad sea tanto la conservación de alimentos como la de compuestos o materiales propiamente sanitarias (medicamentos, sangre, etc.)
- Trabajos de oficios auxiliares y de apoyo que se indican a continuación: operaciones de tipo mecánico (reparación de camas, carros, etc.), cerrajería, carpintería, albañilería, pintura, tapicería, cristalería, etc.
- Limpieza de locales específicamente industriales que se indican a continuación: central térmica, central frigorífica, centros de distribución y transformación eléctricos, local del grupo electrógeno, locales de climatizadores y equipos de tratamiento de aire, centrales de distribución de gases, vacío o aire comprimido, cuartos de máquinas de ascensores y cualquier otro de similares características donde se localicen sólo instalaciones sobre las que exclusivamente actúe el personal propio de mantenimiento.
- Vehículos del parque móvil propio del nuevo hospital, incluyendo inspecciones técnicas precisas (ITV)

Gestión del inventario técnico de activos físicos

- El concesionario realizará de forma inmediata antes de la inauguración del edificio un inventario exhaustivo de todos los edificios, sus elementos estructurales y auxiliares, los

espacios, sus dimensiones, funcionalidad y características, las instalaciones y equipos (excepto equipos electromédicos) del nuevo hospital.

- Para realizar dicho inventario establecerá los criterios, clasificaciones y codificaciones más universales que someterá a la aprobación del comisionado.
- Dicho inventario deberá contener la descripción detallada de las características técnicas y económicas de cada activo, incluyendo cualquier dato que el comisionado estime oportuno en función del sistema de gestión de activos fijos que en ese momento se esté utilizando por la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- Este inventario se realizará en soporte informático, que estará interfazado con los sistemas de información de gestión del nuevo hospital.
- El concesionario se encargará de identificar mediante etiqueta adhesiva cada uno de esos elementos. El formato y la información que recogerá la etiqueta será la indicada por el comisionado. A cada elemento, se le colocarán dos etiquetas: una en un lugar de difícil acceso (para preservar su duración en el tiempo); y la segunda, en un lugar de fácil visualización, evitando en lo posible romper la estética del elemento.
- El concesionario deberá introducir en el inventario y en el circuito de mantenimiento los equipos o mobiliario que son donados o prestados por los proveedores del nuevo hospital, por entidades de apoyo a enfermos, u otras empresas, teniendo en cuenta el coste del mismo, una vez hayan sido aceptados por el nuevo hospital.
- Una vez esté en marcha el nuevo hospital, el concesionario gestionará toda la información del inventario del nuevo hospital. La información se mantendrá utilizando el sistema de información de gestión del nuevo hospital que en cada momento exista, y estará disponible por el comisionado. El sistema de información y de gestión permitirá una gestión activa y de mantenimiento del mismo por parte del concesionario, que será el responsable de la actualización del inventario, dando de baja o alta los equipos, mobiliario u otros elementos que se retiren o se incorporen al nuevo hospital. La actualización se realizará de forma permanente y se revisará todos los años.
- Una vez el nuevo hospital esté en funcionamiento, en los casos de donación de elementos de inmovilizado, el concesionario realizará la revisión del material, a petición de la unidad de inventarios, y emitirá un informe del estado del equipo previo a aceptar o denegar la donación por parte del comisionado. La revisión de estos elementos nunca supondrá una orden de trabajo externa que provoque un gasto extra.
- El concesionario deberá aportar los medios técnicos y humanos para que, en colaboración con la unidad del nuevo hospital que gestione el inventario de activos fijos, pueda elaborar las siguientes tareas:
 - Revisión física periódica de los elementos inventariados en el nuevo hospital, para asegurar que lo existente en cada servicio coincide con lo inventariado.
 - Revisión, etiquetado y entrega del material nuevo adquirido por el nuevo hospital.
 - Retirada del material propuesto para baja, debiendo emitir un informe de baja, indicando el motivo, y remitir una copia a la unidad de inventarios para su tramitación.

- Comprobación y marcado del material propuesto en donación.
- En su caso, movilidad interna de elementos inventariados.
- Coordinación de la retirada definitiva del material considerado como chatarra, de acuerdo al sistema establecido por el nuevo hospital en su momento.
- Coordinación de las tareas de entrega del material de nueva adquisición cuando por su volumen o necesidades de instalación así lo requiera, a petición de la unidad de inventarios.
- Difusión de la información relativa al estado de mantenimiento de los elementos inventario a petición del comisionado y/o de los diferentes servicios del nuevo hospital.

2. Conducción y explotación de instalaciones

- El concesionario será responsable de la conducción y explotación de las instalaciones: puesta en marcha, parada de las instalaciones y equipos.
- Establecerá de acuerdo con el comisionado, los programas de necesidades, en función de las distintas épocas, zonas y horarios, compatibilizando en todo momento las mejores prestaciones con las máximas eficiencias y economías posibles.
- El concesionario deberá llevar un exhaustivo control de consumos: agua, combustibles, gases, electricidad, etc., tanto para conocer los rendimientos y parámetros de explotación, como para prever con la suficiente antelación la necesidad de aprovisionamiento.

3. Mantenimiento Preventivo Programado

- El concesionario se compromete a la elaboración, en un plazo máximo de tres meses desde la concesión, de un “Programa de Mantenimiento General Preventivo”, que definirá el sistema operativo a desarrollar, tanto desde el punto de vista de las tareas a realizar como de documentación necesaria para llevarla a cabo presentando un calendario con todas las revisiones a realizar en la prestación del servicio.
- El Programa de Mantenimiento Preventivo contemplará para cada activo o grupo que figura en el Apéndice I de este apartado:
 - Plan de actuación
 - Frecuencia
- El Concesionario deberá definir:
 - Un plan de mantenimiento preventivo a largo plazo (5 años) para el edificio y las instalaciones, incluyendo el mantenimiento de ciclos de vida, sustituciones y mejoras previstas y programas de reposición y renovación.
 - Planes de mantenimiento anuales que deberán presentarse para aprobar por la Administración Sanitaria, al menos, 4 meses antes de su entrada en vigor.
 - Planes de mantenimiento preventivo mensuales.
- El concesionario realizará las actuaciones de mantenimiento preventivo según los programas definidos de forma planificada y en las que se incluirán todas las actividades y todas aquellas

acciones que tiendan a asegurar una conservación óptima del edificio, instalaciones, exteriores dentro del recinto del nuevo hospital y equipos (excepto equipos de electromedicina) del nuevo hospital desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso de protección del medio ambiente, reduciendo las operaciones de mantenimiento correctivo.

- El concesionario estará obligado a realizar planes de mantenimiento para la lucha contra la legionela, tanto en las instalaciones de almacenamiento y distribución de agua caliente sanitaria como en las torres de refrigeración si las hay, garantizando el cumplimiento de la legislación y asumiendo el coste de los sistemas de tratamiento (mantenimiento y consumibles.)
- El concesionario será responsable de las pruebas regulares y rutinarias de los generales, las tuberías, alarmas de incendios, sistemas de alumbrado de emergencia, señales de salida y sistema de distribución eléctrica, las pruebas y revisiones de los extintores, mangueras de incendios, columnas secas, hidrantes, grupo de presión, así como las pruebas de la legionela. Se exigirá al concesionario que tenga autorización legal para la realización de las pruebas y la emisión de los certificados correspondientes, o bien que contrate a empresas legalmente capacitadas para ello.
- El concesionario rendirá cuentas mensualmente al comisionado mediante un informe de trabajos y tareas efectuadas, del cumplimiento de los programas del mantenimiento preventivo y de los resultados obtenidos, así como de cualquier incidencia que sea importante destacar.

4. Mantenimiento Correctivo

- El mantenimiento correctivo será realizado sobre el edificio, instalaciones, exteriores dentro del recinto del nuevo hospital y el equipamiento (excepto el electromédico) descrito, realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación en el plazo más exiguo posible y dando respuesta en el plazo más breve posible y apoyo técnico a través de determinadas personas debidamente autorizadas.
- Los trabajos de mantenimiento correctivo deberán ser realizados de acuerdo a prioridades fijadas por parte del comisionado.
- El concesionario deberá proporcionar un servicio global de reparaciones y mantenimiento correctivo, incluyendo un servicio inmediato de apoyo y asesoramiento técnico y administrativo ante solicitudes de los usuarios.
- El concesionario deberá garantizar un tiempo de respuesta desde que se notifica el parte de avería que en ningún caso podrá ser superior a 24 horas. Asimismo, el tiempo de resolución de las mismas no deberá superar 48 horas desde la notificación. En aquellos casos, en los que el tiempo de resolución supere el tiempo estándar establecido deberá justificarse adecuadamente por parte del concesionario.
- Las solicitudes de mantenimiento correctivo, así como de apoyo darán lugar a órdenes de trabajo en las que vendrán especificadas las tareas a realizar, las instrucciones de seguridad y las verificaciones realizadas.

- Este servicio desarrollará su actividad en función de las necesidades clínicas y de cuidados de pacientes y a los requerimientos cambiantes del nuevo hospital.
- El concesionario deberá aportar una descripción de la gestión de una actuación de mantenimiento correctivo, incluyendo la generación de una parte de trabajo, su adjudicación, resolución y archivo, mediante diagramas de flujo o similar, teniendo en cuenta los sistemas informáticos que tenga previsto implantar.

5. Mantenimiento Técnico-Legal

- El mantenimiento técnico-legal será realizado sobre aquellos elementos objeto de mantenimiento por este servicio de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales (tanto de carácter general como europeo, nacional o autonómico de obligado cumplimiento), de los reglamentos sanitarios y cualquier otro que le sea aplicable durante el período de vigencia del contrato.
- La planificación de este tipo de mantenimiento será la misma que la indicada para el mantenimiento preventivo, mediante la elaboración de un “Programa de Mantenimiento Técnico-Legal” que recoja los elementos afectados y el sistema operativo a desarrollar desde el punto de vista de las tareas y documentación para llevarlas a cabo. Se propondrá en la oferta el programa de actuación de mantenimiento legal que estime adecuado.
- El concesionario custodiará los libros oficiales de mantenimiento, su legalización, actualización y correcto cumplimiento. Dichos libros estarán siempre a disposición del nuevo hospital, pasando a propiedad del mismo al finalizar el presente contrato.
- Se incluye en el mantenimiento legal, las inspecciones periódicas a realizar por empresas colaboradoras de la Administración y otras en orden al cumplimiento de la normativa vigente en cada momento.
- El concesionario será responsable de todas las sanciones que surjan de esas inspecciones y se encargará de ejecutar a su cargo los trabajos correctivos que exijan dichas inspecciones. El concesionario será responsable de probar, etiquetar, calibrar y verificar los equipos portátiles de medida, según exige la normativa vigente en cada momento.
- El concesionario tendrá en cuenta, para la ejecución de su trabajo entre otras, las siguientes normas:
 - Reglamento de Instalaciones Petrolíferas (R.D. 1523/99 de 1 de octubre por el que se modifica el aprobado por R.D. 2085/94 de 20 de octubre, y las ITC MI-IP 03, “Instalaciones Petrolíferas para uso propio”, aprobada por R.D. 1427/97 de 15 de septiembre y MI-IP 04 por R.D. 2201/95 de 28 de diciembre).
 - Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios (R.D. 1942/93 de 5 de noviembre).
 - Reglamento sobre Condiciones Técnicas y Garantías de Seguridad en Centrales Eléctricas, Subestaciones y Centros de Transformación e ITC (R.D. 3275/82 de 12 de noviembre y Orden de 18 de octubre de 1984).

- Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión e Instrucciones Técnicas Complementarias (R.D. 842/02 de 2 de agosto).
- Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención e ITC (R.D. 2291/85 de 8 de noviembre).
- Reglamento de Aparatos a Presión e Instrucciones Técnicas Complementarias (R.D. 1244/79 de 4 de abril y R.D. 769/99 de 7 de mayo, por el que se dictan disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo y se modifica el R.D. 1244/79).
- Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE) e Instrucciones Técnicas Complementarias (R.D. 1751/98 de 31 de julio).
- Reglamento de Seguridad para Plantas e Instalaciones Frigoríficas (R.D. 3099/77 de 8 de septiembre).
- Criterios Higiénicos-sanitarios para la Prevención y Control de la Legionelosis (R.D. 909/01 de 27 de julio).
- Señalización de Seguridad y Salud en el Trabajo (R.D. 485/97 de 14 de abril).
- Norma Básica de la Edificación NBE-CPI/96 Condiciones de Protección contra Incendios (R.D. 217/96 de 4 de octubre).
- Y cualquier otra normativa vigente no especificada en las anteriores o que sustituya, modifique o actualice las mismas.

6. Gestión informatizada del Servicio

- El concesionario realizará una gestión técnica del servicio de mantenimiento general mediante un sistema informatizado adecuado que permita al comisionado conocer en tiempo real los datos relevantes de todos los partes de reparación. De esta forma, desde algunos puntos se podrá consultar como mínimo la lista de órdenes de trabajo, en ejecución, listas de ordenes de trabajo pendientes, situación de una orden de trabajo concreta, historial de reparaciones de un equipo.
- El concesionario aportará el *software* y *hardware* necesarios para esta gestión, que serán compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el nuevo hospital.
- El concesionario deberá ocuparse de la implantación de las aplicaciones informáticas en todos los equipos que indique el comisionado que incluirán, entre otros, todas las salas de enfermería y puntos administrativos de los servicios médicos, incluyendo el coste de las licencias de uso correspondientes.
- La gestión informatizada del servicio permitirá la gestión de inventarios, del Plan de Mantenimiento Preventivo, la gestión de solicitudes y órdenes de trabajo, la gestión de recursos, el soporte documental y el control de gestión del mantenimiento.
- La gestión informatizada del servicio permitirá la gestión de las especificaciones del servicio, parámetros e identificación de defectos de calidad establecidos para este servicio.

7. Suministro de información

- El concesionario elaborará un informe mensual de mantenimiento, en un formato aprobado por el comisionado. Este informe tendrá una estructura fija y permanente establecida por el comisionado y recogerá como mínimo:
 - Datos relativos a la actividad del servicio.
 - Datos técnicos.
 - Datos económicos y energéticos.
- Asimismo, el concesionario presentará un informe anual con el estado de las instalaciones, en un formato establecido por el comisionado.
- El concesionario deberá preparar y suministrar la información requerida por el nuevo hospital, indicando la persona, empresa, autoridad gubernamental u otro organismo a quien el nuevo hospital esté obligado a facilitar información en cualquier momento en relación con el cumplimiento del servicio de mantenimiento.
- El concesionario deberá mantener registros detallando las quejas recibidas respecto al servicio, así como de las acciones tomadas en respuesta de dichas quejas.

8. Medios Materiales

- El concesionario deberá proporcionar el utillaje y herramientas necesarias para el desarrollo de las labores propias de mantenimiento incluyendo el andamiaje, grúas, aparejos, maquinaria, etc., así como el pequeño material genérico de cualquier equipo o instalación y será responsable de su transporte, uso, traslado, limpieza, acopio, almacenaje adecuado y retirada.
- En el caso de deterioro, envejecimiento, desgaste, rotura o incorrecto funcionamiento de instalaciones o equipos, el concesionario deberá suministrar cualquier pieza de recambio, accesorio o elemento necesario para reestablecer la funcionalidad de un equipo o para completar las tareas de su mantenimiento preventivo, incluyendo consumibles. La calidad de los repuestos utilizados deberá ser igual o superior a la del elemento que sustituyen a criterio del comisionado. En cualquier caso, el concesionario deberá utilizar siempre recambios originales.
- El concesionario deberá tener un adecuado stock de seguridad que le garantice un adecuado cumplimiento de los requerimientos en relación con los tiempos establecidos para la resolución de averías.
- Igualmente, el concesionario está obligado a disponer de los medios, métodos y elementos de protección necesarios, tanto para las instalaciones como para el personal, debiendo cumplir escrupulosamente con todo lo legislado en materia de Prevención de Riesgos Laborales y de Salud Laboral. El concesionario deberá explicar su estrategia respecto de la prevención de riesgos y, en todo momento, deberá coordinarse con el comisionado en este aspecto.

9. Medios Técnicos

- El concesionario deberá proveer a los técnicos del servicio de mantenimiento de los más aventajados equipos de diagnóstico de averías, y de todas aquellas herramientas y aparatos de medida que sean precisos para el normal desarrollo de las actividades.

5.6.5 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas	% de Deducción
IE1	Se constata que una avería se ha reproducido por defectos en la calidad de su reparación.	Intensidad baja	Si	
IE2	Se realiza con retraso una reparación o intervención de mantenimiento sobre una petición normal	Intensidad baja	Si	
IE3	Se detectan instalaciones o equipos no incluidos en los planes de mantenimiento, delatando falta de actualización de dichos planes.	Intensidad baja	No	0,055%
IE4	Los trabajadores del concesionario no disponen de las herramientas, materiales y espacios de trabajo adecuados, o bien éstos no cumplen los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad baja	No	0,055%
IE5	Se constata la realización de reparaciones o trabajos de mantenimiento en zonas de alto riesgo u otras sin autorización del comisionado.	Intensidad baja	Si	
IE6	Se detectan fallos en la conducción y explotación de las instalaciones: puesta en marcha, parada de las instalaciones y equipos, etc.	Intensidad baja	Si	

IE7	Se constata que alguna instalación del nuevo hospital no dispone, de acuerdo con el comisionado, de los programas de necesidades, en función de las distintas épocas, zonas y horarios.	Intensidad baja	Si	
IE8	Se detectan fallos en la aplicación de los planes de mantenimiento, no aplicándose estos de forma planificada y ordenada.	Intensidad baja	No	0,055%
IE9	Se detectan fallos u omisiones en la realización de las pruebas regulares y rutinarias de los generadores, las tuberías, alarmas de incendios, sistemas de alumbrado de emergencia, señales de salida y sistema de distribución eléctrica, las pruebas y revisiones de los extintores y las pruebas de la legionela.	Intensidad baja	No	0,055%
IE10	El servicio inmediato de apoyo y asesoramiento técnico y administrativo, ante solicitudes de los usuarios, no cumple los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad baja	No	0,055%
IE11	Se ha constatado que un equipo portátil de medida no ha sido debidamente probado, etiquetado, calibrado o verificado.	Intensidad baja	No	0,055%
IE12	No se realiza correctamente la gestión de los materiales de repuesto aportados y los retirados de cualquier equipo o instalación, detectándose fallos en su transporte, uso, traslado, limpieza, acopio, almacenaje adecuado y retirada.	Intensidad baja	No	0,055%
IE13	Los materiales de repuesto, accesorios o cualquier elemento utilizado no cumple los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad baja	No	0,055%
IE14	Se constata retraso en la reparación de una avería o la reposición del servicio de una instalación debido a fallos de stock de almacenaje de materiales habituales utilizados	Intensidad baja	No	0,055%

	en mantenimiento.			
IE15	Se constata que los técnicos del Servicio no disponen de los más avanzados equipos de diagnóstico de averías, y de todas aquellas herramientas y aparatos de medida que sean precisos.	Intensidad baja	No	0,055%
IE16	No se ha desarrollado un Plan de Formación Continuada del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE17	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE18	El personal no va uniformado y/o no lleva su identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	No	0,055%
IE19	No se han implantado Manuales de Procedimientos.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE20	No existe un Plan de Autocontrol de la Calidad por parte del concesionario.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE21	Se ha desarrollado algún incidente entre el personal del concesionario y el personal del nuevo hospital, pacientes o visitantes.	Intensidad baja	No	0,055%
IE22	Se produce una avería o parada de una instalación por falta de mantenimiento de algún equipo o instalación, o bien por	Intensidad media	Si	

	reparación defectuosa.			
IE23	No se han realizado las inspecciones periódicas según establezca la normativa vigente en cada momento y a demanda de la Administración.	Intensidad media	Si	
IE24	No se han efectuado en plazo todas las acciones correctivas resultantes de las inspecciones, encaminadas a obtener resultado favorable de las mismas.	Intensidad media	Si	
IE25	No se ha suministrado la información periódica demandada del servicio (con relación a su actividad, datos técnicos, datos económicos y energéticos) al comisionado y a aquellas unidades asistenciales que se determinen.	Intensidad media	Si	
IE26	Se realiza con retraso una preparación o intervención de mantenimiento sobre una petición urgente.	Intensidad media	Si	
IE27	El hospital no tiene constancia de la elaboración de los planes de mantenimiento en el plazo asignado.	Intensidad media	No	0,15%
IE28	Debido a un control deficiente, el abastecimiento de agua, gasóleo, gas, electricidad, etc. Se interrumpe ocasionando alteraciones en el funcionamiento del Hospital.	Intensidad media	No	0,15%
IE29	No se ha realizado en el plazo asignado el inventario de los edificios, sus elementos estructurales y auxiliares, los espacios, sus dimensiones, funcionalidad y características, las instalaciones y equipos del nuevo hospital. Los criterios de realización de dicho inventario no han sido aprobados por el	Intensidad media	No	0,15%

	comisionado.			
IE27	El control de consumos energéticos y de abastecimientos no cumple los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad media	No	0,15%
IE28	El “Programa de Mantenimiento General Preventivo” (en un plazo máximo de tres meses desde la adjudicación), que contempla para cada activo un Plan de Actuación y Frecuencia, no cumple los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad media	No	0,15%
IE29	El plan de mantenimiento preventivo a largo plazo (5 años) para el edificio y las instalaciones no cumple los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad media	No	0,15%
IE30	Los planes de mantenimiento anuales definidos (que deben presentarse para aprobar por el comisionado al menos 4 meses antes de su entrada en vigor), no cumplen los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad media	No	0,15%
IE31	Los planes de mantenimiento preventivo mensuales no cumplen los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad media	no	0,15%
IE32	No se ha presentado al comisionado un informe mensual de mantenimiento.	Intensidad media	No	0,15%
IE33	Se detectan fallos u omisiones en la realización del mantenimiento técnico-legal sobre aquellos elementos objeto de mantenimiento por este servicio, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales, de los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable.	Intensidad media	No	0,15%
IE34	Se detectan errores en la custodia por parte del concesionario de los libros oficiales de mantenimiento, en su legalización, actualización y correcta cumplimentación, o	Intensidad media	No	0,15%

	bien no están dichos libros a disposición del nuevo hospital.			
IE35	No se realiza la gestión técnica del servicio de mantenimiento general mediante un sistema informatizado o bien no se aporta el <i>software</i> y <i>hardware</i> necesarios para esta gestión, que deben ser compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el nuevo hospital.	Intensidad media	no	0,15%
IE36	El concesionario no ha implantado las aplicaciones informáticas de mantenimiento en los equipos que el comisionado ha indicado, asumiendo el coste de las licencias de uso correspondientes.	Intensidad media	No	0,15%
IE37	No se presenta un informe anual del estado de las instalaciones que cumple los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad media	No	0,15%
IE38	No se prepara y suministra la información requerida por el nuevo hospital con respecto al servicio de mantenimiento.	Intensidad media	No	0,15%
IE39	No se mantienen registros, detallando las quejas recibidas respecto al servicio, así como las acciones tomadas en respuesta de dichas quejas. O bien aparecen defectos u omisiones en dicho registro.	Intensidad media	No	0,15%
IE40	Se encuentra algún equipamiento y/o elemento de las instalaciones en mal estado de funcionamiento, que pueda causar algún daño a personas o infraestructuras.	Intensidad media	No	0,15%
IE41	El concesionario no ha desarrollado un Plan de Emergencias/Contingencias.	Intensidad media (a solventar en	No	0,15%

		seis meses)		
IE42	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital) o la que la modifique, sustituya o actualice.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE43	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE44	El servicio no se ha acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE45	El concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE46	Se ha detectado un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien no se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas disciplinarias a su personal que procedan para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	No	0,15%
IE47	Se realiza un uso incorrecto de las instalaciones y los equipos por parte del personal del concesionario, utilizándolos para un fin diferente al previsto.	Intensidad media	No	0,15%
IE48	El concesionario no ha sido diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	No	0,15%
IE49	No se aplica correctamente el plan de mantenimiento para la lucha contra la legionela.	Intensidad alta	No	0,5%

IE50	Se detectan niveles de concentración de legionela fuera de normas en cualquier punto del nuevo hospital.	Intensidad alta	No	0,5%
IE51	El mal estado del equipamiento y/o instalaciones provoca algún daño a personas o infraestructuras.	Intensidad alta	No	0,5%

Nota: Se entiende que cada defecto detectado da lugar a la deducción correspondiente, pudiéndose generar varias faltas en un mismo día por el mismo concepto, cuando correspondan a diferentes emplazamientos, personas, elementos, etc.

APÉNDICE I: Estándares de calidad del servicio de mantenimiento

Edificios:

i. Estructura del edificio

- Todos los elementos de la estructura del edificio, acabados, mobiliario y equipos o los componentes de los sistemas son funcionales, operativos y satisfacen los requerimientos de cumplimiento.
- La insonorización e impermeabilización del edificio cumple su función adecuadamente
- La humedad no penetra en el interior del edificio.
- Los revestimientos, albardilla, voladizos, letreros y parapetos son estructuralmente firmes y seguros.
- No hay zonas capaces de abrigar bichos o plagas.
- Las chimeneas y salidas de humos son estructuralmente firmes y seguras, las salidas de humos están libres de obstrucciones y exceso de hollín.
- No hay escombros ni crecimiento de musgo.

ii. Fachada y particiones

- Todos los elementos de la estructura, acabados, mobiliario y equipos o los componentes de los sistemas de servicio son funcionales, operativos, y satisfacen los requerimientos de cumplimiento.
- No hay grietas y/o desvío en la estructura.
- No hay humedad ni bichos.
- No hay daños indebidos ni es razonable que aparezcan.
- Cumplen con los requerimientos establecidos en las directrices CIBSE.
- No hay amianto no cerrado herméticamente.

iii. Cubiertas y revestimientos

- Las cubiertas no retienen agua y están limpias.
- Los impermeabilizantes y aislamientos no muestran discontinuidades ni roturas.
- Los aleros están sujetos adecuadamente y encuentran limpios de barro y hojas.

- Las cubiertas de los suelos están completas y continuas según sus especificaciones.
- La cubierta de los suelos está completamente fijada al suelo de manera que no cause peligro para la seguridad.
- El suelo/la cubierta del suelo está libre de roturas, grietas o cualquier otro daño que resulte antiestético y/o cause peligro para la seguridad.
- Las cubiertas/superficies del suelo serán mantenidas de manera que se proporciona una superficie uniforme (tendiendo en cuenta la superficie preexistente), con la mínima resistencia para camillas, carritos, sillas de ruedas y cualquier otro vehículo de ruedas usado en las instalaciones.
- Se permitirá el adecuado drenaje cuando sea necesario.
- No hay plagas.

iv. Carpintería y cerrajería

- Funcionan como es deseado, de manera segura, sin hacer ruido indebido y sin tener manchas en las bisagras, cerradura y manillas.
- Las superficies de cristal no tienen manchas, o desgaste o rayones indebidos.
- No hay corrosión.

v. Otros elementos de señalización o decorativos.

- Las tiras luminescentes, signos, avisos y signos de peligro donde sean necesarios están intactos, legibles e iluminados si es apropiado.
- Los acabados decorativos son completamente acordes a sus especificaciones.
- No hay grietas ni cualquier otro deterioro de las superficies inconsecuente con un edificio mantenido de acuerdo con las buenas prácticas de industria.

Infraestructura exteriores

vi. Aparcamiento

- La señalización de las plazas de aparcamiento se mantiene bien visible.
- Las barreras de acceso funcionan correctamente.
- Los sistemas de control de acceso permiten la identificación correcta de tarjetas.

vii. Accesos

- La señalización de acceso al nuevo hospital, sus edificios o departamentos se mantiene bien visible y actualizada.

- No existen obstáculos que impidan el cómodo acceso al nuevo hospital.
- Ningún nuevo elemento generará barreras arquitectónicas.

viii. Infraestructura urbana existente

- Las tapas de registro de las acometidas están totalmente accesibles y no existen obstáculos que impidan su apertura.
- Las arquetas de registro están libres de agua, escombros, hojas y suciedad.
- Las acometidas eléctricas y de gas no son accesibles para personas no autorizadas.

Sistema de agua

ix. Saneamiento

- Funcionarán como es debido, sin ruidos ni vibraciones.
- Proporcionará un ambiente seguro y confortable.
- Todas las cañerías e instalaciones estarán debidamente cerradas por sus puntos de anclaje.
- No habrá filtraciones de residuos y/o aguas fecales y/o agua de lluvia.
- Los drenajes y registros de captación de aguas pluviales están limpios de hojas, trapos y no existe suciedad que impida su función.
- No se detectan malos olores en la red de saneamiento.
- Las ventilaciones primarias y secundarias funcionan debidamente.
- Las arquetas del sistema de bombeo no tienen aguas estancadas.
- Los parámetros de vertidos están dentro de los valores permitidos.

x. Abastecimiento

- El volumen de llenado del aljibe es el convenido (tanto de la red general de agua como de agua contra incendios).
- Los sistemas de tratamiento son verificados y garantizan la idoneidad del agua.
- Los grupos de presión no vibran ni producen ruidos extraños. No gotean.
- Los caudalímetros se comprueban y verifican para garantizar su medida.
- El agua se suministra a los índices de temperatura y presión adecuados.

- Los grifos, válvulas y otras instalaciones relacionadas funcionan como es debido.
- Las cañerías estarán sujetas de manera segura en sus debidos puntos de anclaje.
- No habrá goteras o fugas de agua de las tuberías, grifos o válvulas.

xi. Riego

- Las bocas de riego, aspersores y tuberías de goteo funcionan correctamente.
- No existen pérdidas de agua ni goteos.

Sistema de Climatización

xii. Combustibles

- El volumen de llenado de los depósitos de combustible garantiza la funcionalidad de los equipos.
- No existen pérdidas ni derrames de combustibles en depósitos, bombas, válvulas y conducciones.
- Las acometidas de gas y estación reguladora responden a su función.
- Los manómetros y equipos de medida están operativos y verificados.

xiii. Sistema frío

- Los grupos de frío funcionan sin vibraciones ni ruidos anómalos.
- Los grupos de frío funcionan en el régimen acordado.
- No existen síntomas de pérdida de refrigerante.
- Las torres de refrigeración no representan riesgos de contaminación.
- Los intercambiadores mantienen su rendimiento.
- Los aislamientos no presentan discontinuidades.
- Los filtros de todo el circuito no presentan síntomas de colmatación.
- Los sistemas de humectación garantizan la calidad del aire adecuada.
- El sistema de frío, conductos y ventilaciones permanecen limpios.
- Todos los sistemas de ventilación funcionan como es debido sin ruidos ni vibraciones.

- Los cambios de aire y los niveles de ventilación y extracción serán requeridos para alcanzar las condiciones de disponibilidad, incluso las presiones diferenciales donde esté indicado.
- Los conductos, instalaciones y tuberías estarán sujetas de manera segura en sus puntos de anclaje.
- No habrá fugas de agua o aire de los sistemas de ventilación.
- Se asegurará el acceso exclusivo de personal autorizado.
- No habrá corrosión, erosión o crecimiento orgánico.
- En todos los puestos de trabajo del nuevo hospital, se mantendrá la temperatura ambiente dentro de los límites establecidos por la legislación en riesgos laborales en todo momento y durante todos los días del año.

xiv. Sistema de calor

- Las salas de calderas están limpias y ordenadas y no existen elementos ajenos en su interior.
- No existen pérdidas ni derrames de combustibles.
- Los rendimientos de calderas y quemadores se mantienen en los de diseño.
- Las placas de identificación y características se mantienen visibles y limpias.
- Los gases de combustión se analizan y sus parámetros están en los límites permitidos.
- No existen emisiones contaminantes.
- Los intercambiadores mantienen su rendimiento.
- Los aislamientos no presentan discontinuidades.
- Las bombas de circulación funcionan adecuadamente.
- No se constata la existencia de cavitaciones.
- La efectividad de los descalcificadores se mantiene en la de diseño.
- Los conductos, instalaciones y tuberías están sujetas de manera segura en sus puntos de anclaje.
- No existen fugas a lo largo del circuito.
- En todos los puestos de trabajo del nuevo hospital, se mantendrá la temperatura ambiente dentro de los límites establecidos por la legislación en riesgos laborales en todo momento y durante todos los días del año.

xv. Agua caliente sanitaria

- Los acumuladores mantienen su aislamiento.
- No se constata la existencia de cavitaciones.
- El agua se suministra a los índices de temperatura y presión adecuadas, y sin ruidos y vibraciones indebidas.
- Los grifos, válvulas y otras instalaciones relacionadas funcionan como es debido.
- Las tuberías estarán sujetas de manera segura en sus debidos puntos de anclaje.
- No habrá goteras o fugas de agua de las tuberías, grifos o válvulas.

Sistema de Electricidad

xvi. Alta y media tensión

- Los valores de tensión están claramente marcados.
- La ventilación del local funciona correctamente.
- Los equipos de extinción y emergencia mantienen su eficiencia y están totalmente operativos.
- Los transformadores mantienen sus parámetros de diseño.
- Los transformadores no tienen fugas de aceite.
- Los elementos de los fusibles o los mecanismos de cortacircuitos funcionan correctamente.
- Los contactos y las conexiones deben estar limpios y mecánicamente ajustados.
- No hay recalentamiento durante una carga normal.
- Las capas protectoras están intactas.
- No hay signos de excesivo calentamiento.
- La caja de cables está libre de goteras.
- Los elementos de operación: banqueta aislante, guantes y pértiga están disponibles y al alcance.
- Se asegura el acceso autorizado únicamente.

xvii. Baja tensión

- Todas las instalaciones eléctricas cumplirán con el REBT e ITC equivalentes.
- Impermeabilización si fuera necesario.
- Los cuadros generales y secundarios están limpios y operativos.
- Funcionan como es debido sin ruido ni vibración.
- Las instalaciones eléctricas, aparatos, controles y mecanismos de seguridad estarán debidamente guarecidas y sujetas de manera segura por sus puntos de anclaje.
- Los conductores de electricidad deberán estar completos, aislados y cumplir con el REBT o equivalente.
- El alumbrado y las luminarias responden perfectamente a su función según zona y tipo.
- Las puestas a tierra son operativas y cumplen con los parámetros establecidos.

xviii. Energía de emergencia y reserva

- La fuente de energía de reserva deberá estar operativa y ser segura y probada regularmente.
- Las unidades de iluminación de emergencia deberán cumplir con el REBT., MIBT025 Y NBE-CPI 96, estar limpias de polvo y completamente cargadas.
- Las baterías y la sala de baterías estarán adecuadamente ventiladas y libres de fugas de ácido; las baterías estarán recubiertas y completamente cargadas.
- Los inversores estáticos estarán funcionando y no recalentarán durante una carga operacional normal.

Sistema de Comunicaciones:

xix. Telefonía

- La ventilación de la Central de comunicaciones funciona correctamente.
- Existen las correspondientes protecciones contra cargas electrostáticas.
- Los S.A.I. están conectados y las baterías cargadas.
- El *software* de gestión de comunicaciones está operativo y actualizado.
- La categoría de cables y los tipos de conectores son acordes con los enlaces de comunicación.

xx. Megafonía

- La megafonía y la interfonía están operativas y no emiten interferencias o ruidos.

xxi. Antenas

- El anclaje es consistente y no presenta síntomas de inestabilidad.
- Las conexiones garantizan en todo momento la continuidad.

- Seguridad electrónica

- Las barreras y puertas electrónicas funcionan correctamente y responden en todo momento a las señales.
- Los equipos de inspección de paquetería y objetos detectan claramente los contenidos.
- Son sometidos a revisiones periódicas sobre emisión de radiaciones.
- Los detectores de presencias se activan debidamente y transmiten la alarma.
- Las imágenes CCTV son claras y permiten la identificación de sucesos.
- Las cámaras se orientan según órdenes y abarcan la zona asignada.
- Las fuentes de alimentación tienen la adecuada carga.
- El cableado permanece debidamente canalizado y completo.
- La Central de Control recibe perfectamente las señales, alarmas e imágenes.
- Los monitores mantienen sus características y resolución.
- Las videograbadoras funcionan correctamente tanto en grabación como en emisión.
- El *software* y el *hardware* son mantenidos correctamente según el plan.
- Todo el cableado permanece completo y conexiones firmes.

Protección contra incendios:

i. Sistema detección incendios

- No se ha modificado la geometría de los locales y zonas correspondientes a cada detector de incendios. Los locales exentos están perfectamente limpios.
- No se ha creado obstáculos al buen funcionamiento de los detectores y las zonas anexas permanecen libres.

- Las instalaciones no han sido modificadas y funcionan correctamente.
- En prueba se comprobará la activación de detectores y su registro en la Central.
- Las alarmas manuales están operativas.

ii. Sistemas de extinción

- Los extintores y demás equipos de prevención de incendios serán mantenidos de acuerdo con el R.D. 1942/1993, la Orden del 16/04/98 que lo desarrolla y la normativa aplicable en cada momento en la Comunidad de las Illes Balears.
- Estarán firmes, fijos y seguros en sus debidos puntos de anclaje, visibles, accesibles y señalizados.
- Estarán completamente operativos, totalmente cargados y la presión establecida.
- Mantienen sus etiquetas, identificación, seguro y precinto.

iii. Sistema hídrico de extinción

- El depósito de agua para incendios mantiene su nivel correcto.
- Los grupos de presión y la bomba Jockey funcionan correctamente sin ruidos ni vibraciones. No gotean.
- Las bocas de incendios y rociadores e hidrantes exteriores estarán en correcto funcionamiento, y con la capacidad y presión correctas.
- Están visibles, accesibles y señalizadas.
- Las tuberías estarán libres de corrosión, fugas y goteos.
- Serán de adecuado tipo y calidad y darán cobertura a su correspondiente zona.

Sistema pararrayos

- Los materiales, emplazamiento y radio de acción están adecuados a la legislación.
- Los sistemas de anclaje permanecen firmes y no presentan síntomas de inestabilidad.
- Los conductores eléctricos permanecen firmemente conectados y su recorrido cumple normas.
- La toma de tierra cumple normas.

Sistema instalaciones hospitalarias:

iv. Gases de uso medicinal

- La suficiencia de depósitos y baterías de botellas es demostrable.
- Las pruebas periódicas son superadas.
- La señalización se mantiene visible, diferenciada y limpia.
- Las presiones y temperaturas son en todo momento correctas.
- Las redes de gases estarán debidamente protegidas y sujetas de manera segura por sus puntos de anclaje.

v. Producción de vacío y aire comprimido

- Los compresores funcionan correctamente sin ruidos ni vibraciones anómalas.
- Los filtros no presentan síntomas de colmatación.
- La señalización se mantiene visible, diferenciada y limpia.
- Las redes de gases estarán debidamente protegidas y sujetas de manera segura por sus puntos de anclaje.

Sistemas de transporte

vi. Ascensores y montacargas

- Funcionan como es debido sin ruidos ni vibraciones.
- Los cables y sistemas de seguridad no presentan síntomas de desgaste o fallos.
- Existe un panel de control y un teléfono en funcionamiento.
- Las inspecciones periódicas se superan sin anomalías, o bien éstas se corrigen.
- Las personas no estarán atrapadas en el ascensor por más de 15 minutos.

vii. Transporte neumático

- El grupo motor funciona sin ruidos ni vibraciones.
- La central soplante está limpia y libre de elementos extraños.
- Los conductos mantienen su estanqueidad y están debidamente anclados.

5.7 Servicio de Gestión de Biblioteca

5.7.1 Objeto del Servicio

El objeto de este servicio es la gestión integral de la Biblioteca en el nuevo Hospital Universitario Son Dureta.

5.7.2 Alcance y ámbito de aplicación

Ofrecer ayuda bibliográfica a la consulta e investigación en ciencias de la salud desarrollada por los profesionales que trabajan en el nuevo hospital, y, en concreto, engloba los siguientes puntos:

- Servicio de lectura en la sala y servicio de préstamo.
- Atención al público.
- Tratamiento técnico, ordenación y custodia fuera del recinto del nuevo hospital del fondo editorial, debiendo ofertar la posibilidad de su incremento.
- Adquisición del fondo editorial de acuerdo con las directrices marcadas por el comisionado.
- Adquisición de las publicaciones periódicas que determine el comisionado.
- Conservación de las instalaciones.
- Realización de todos los trámites derivados del servicio de préstamo.
- Realización de las tareas administrativas derivadas de las funciones anteriores.
- Elaboración de informes de trabajo y estadísticas mensuales mediante el control diario de consultas a publicaciones por persona y servicio.
- Prestar asesoramiento técnico en búsquedas bibliográficas y bibliometría y realizar tareas docentes en documentación bibliográfica con arreglo a las necesidades del personal del nuevo hospital y su dirección médica.

5.7.3 Requerimientos generales del Servicio

- El horario de atención al público será de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 los sábados, permaneciendo cerrada los domingos y festivos, sin que se interrumpa la actividad por periodos vacacionales.
- La Biblioteca contará con:
 - o Una sección general (obras de referencia y monografías especializada) que abarcará las diferentes áreas de conocimiento médico y de enfermería.
 - o Una sección de publicaciones periódicas formada por las suscripciones contratadas indicadas por el comisionado y el fondo bibliográfico anterior.

- Las obras de referencia y las monografías del fondo bibliográfico se podrán localizar mediante la consulta de los catálogos siguientes:
 - Catálogo alfabético de autores y obras anónimas.
 - Catálogo alfabético de títulos y revistas (con expresión de los números disponibles).
 - Catálogo alfabético de materias.
- Estos catálogos se podrán consultar por los usuarios de la Biblioteca por medio de soportes físicos actualizados disponibles en la Biblioteca, consulta en los puntos informáticos habilitados en la propia Biblioteca y consulta a través de la Intranet del nuevo hospital.
- Tendrán acceso a la Biblioteca del nuevo hospital y a sus servicios:
 - Todo el personal del nuevo hospital.
 - Los alumnos de Enfermería de la U.I.B.
 - Personal del Ib-Salut.
 - Otros usuarios autorizados por el comisionado.
- A efectos del control correspondiente, el concesionario establecerá un sistema de identificación de usuarios.
- El acceso al fondo bibliográfico de la sala de lectura será libre y directo, siempre que se respete la normativa vigente en cada momento, estableciéndose un sistema de devolución de los documentos consultados en la sala que permita su control estadístico de consultas y reubicación correcta en su localización original.
- El concesionario asesorará a los usuarios que lo soliciten en la búsqueda bibliográfica, dando todo el soporte técnico de documentación y búsqueda bibliográfica necesario, para lo que contará con personal con la formación adecuada.
- El concesionario indicará expresamente la prohibición de fumar, beber, comer, hablar en voz alta o tener cualquier comportamiento que pueda molestar a los demás usuarios en el interior de la sala. No se permitirá escribir sobre el material bibliográfico, romper las páginas, ni arrancarlas.
- El material bibliográfico que no se encuentre en la sala de lectura deberá solicitarse por escrito en la propia Biblioteca, debiendo el concesionario proporcionarlo siempre al día siguiente hábil al de su petición por medio de entrega de una copia o de una transmisión electrónica desde el punto de ubicación del fondo bibliográfico, en cuyo escaso se imprimirá en color en la propia biblioteca y corriendo todo ello a cargo del concesionario. No obstante, el concesionario ofertará un sistema de consulta electrónica que incluirá la solicitud y remisión vía Internet al punto que indique el solicitante, del material bibliográfico solicitado, si se dispone del mismo en soporte electrónico, o escaneado, siempre que el volumen del documento solicitado lo permita.

- Los fondos bibliográficos podrán prestarse durante 48 horas, previa formalización de los soportes para el préstamo, excepto aquellos que sean documentos excluidos del préstamo. El retraso en la devolución de los documentos prestados se penalizará y el servicio de préstamo será anulado cuando un lector reúna tres faltas por incumplimiento de plazos.
- El concesionario facilitará un servicio de fotocopias que podrá ser:
 - o En régimen de autoservicio a través de la venta a los usuarios de las correspondientes tarjetas magnéticas.
 - o Previa solicitud de los usuarios de la Biblioteca al personal del servicio.
- Los usuarios de este servicio serán responsables en caso de contravenir la normativa sobre la propiedad intelectual vigente en cada momento.
- El concesionario facilitará un servicio de préstamo interbibliotecario y fotodocumentación, ofreciendo la posibilidad de obtener fotocopias de los artículos que no se encuentren en la Biblioteca del nuevo hospital. El precio de las mismas dependerá de las tarifas establecidas por los centros suministradores que en ningún caso podrá ser incrementado en más de un 10%.
- El concesionario facilitará un sistema de consulta bibliográfica por vía informática, por lo menos, de las bases bibliográficas de datos primarios y secundarios MEDLINE, MEDLARS, Biblioteca Cochrane y la INAHTA. Para esto, instalará al menos cuatro puntos de acceso en la propia Biblioteca, prestando este servicio a los usuarios que lo soliciten de un modo gratuito pudiendo éstos retirar el resultado de la consulta por medio de la grabación en disquetes de 3½’’ o CD que aportarán los propios usuarios. Igualmente ofertará la posibilidad de acceso a esta consulta por medio de la Intranet del nuevo hospital, para lo cual establecerá un sistema de autorizaciones de acceso previo acuerdo con el comisionado.
- El concesionario ofertará a los usuarios de la biblioteca un servicio de consulta bibliográfica realizada por el personal de la Biblioteca que entregará en disquetes de 3½’’ y conteniendo un máximo de 50 referencias bibliográficas y será abonado por el propio solicitante.
- La empresa facilitará acceso gratuito a Internet, en varios puntos de la Biblioteca.
- El concesionario establecerá un sistema que permita conocer las sugerencias de los usuarios, así como la valoración de la satisfacción de éstos.

5.7.4 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	% de Deducción
IE1	No se ha establecido un sistema que permita el control estadístico de consultas de documentos.	Intensidad baja (a solventar en 1 mes)	0,055%

IE2	No existe la señalización que hace referencia a las actividades prohibidas en la biblioteca, de acuerdo con la norma vigente.	Intensidad baja (a solventar en 1 mes)	0,055%
IE3	No se dispone del sistema de consulta bibliográfica por vía informática de las bases bibliográficas de datos primarios y secundarios MEDLINE, MEDLARS, Biblioteca Cochrane y la INAHTA.	Intensidad baja (a solventar en 1 mes)	0,055%
IE4	No existe un sistema que permita conocer las sugerencias de los usuarios, así como la valoración de la satisfacción de éstos.	Intensidad baja (a solventar en 1 mes)	0,055%
IE5	No se ha desarrollado un plan de formación continuada.	Intensidad baja (a solventar en 6 meses)	0,055%
IE6	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en 6 meses)	0,055%
IE7	El personal no lleva identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	0,055%
IE8	No existe un plan de autocontrol de la calidad.	Intensidad baja (a solventar en 6 meses)	0,055%
IE9	Se incumple el horario de atención al público establecido en los “Requerimientos Generales”: Por retraso de apertura o adelanto en el cierre inferiores o iguales a 30 min. Por retraso de apertura o adelanto en el cierre superiores a 30 min.	Intensidad baja Intensidad media	0,055% 0,15%
IE10	El material bibliográfico que se encuentra en el archivo pasivo se proporciona:		

	Con un retraso superior a dos días hábiles desde su petición. Con un retraso superior a cuatro días hábiles desde su petición.	Intensidad baja Intensidad media	0,055% 0,15%
IE11	No existe un plan de emergencias/contingencias.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%
IE12	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital) o la que la modifique, sustituya o actualice.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%
IE13	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en 12 meses)	0,15%
IE14	El concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%
IE15	No se cumple la normativa vigente en cada momento.	Intensidad media	0,15%
IE16	Se ha detectado un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien no se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas disciplinarias a su personal que procedan para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media (una falta por día de omisión)	0,15%
IE17	Se realiza un uso incorrecto de las instalaciones y los equipos por parte del personal del concesionario, utilizándolos para un fin diferente al previsto.	Intensidad media (una falta por día de omisión)	0,15%
IE18	El concesionario no ha sido diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media (una falta por día de omisión)	0,15%

5.8 Servicio de Imprenta

5.8.1 Objeto del Servicio

El objeto de este servicio es la gestión integral de la imprenta del nuevo Hospital Universitario Son Dureta.

5.8.2 Alcance y ámbito de aplicación

En concreto, el servicio de imprenta englobará las siguientes funciones:

- Servicio de fotocopias.
- Servicio de encuadernación.
- Servicio de talonario de fotocopias.
- Manipulación de papel.
- Gestión de documentos internos del nuevo hospital.
- Impresiones en offset.
- Atención al público.
- Conservación de las instalaciones.
- Realización de las tareas administrativas derivadas de las funciones anteriores.
- Elaboración de informes de trabajo y estadísticas mensuales mediante el control diario de pedidos por usuarios y servicio.

5.8.3 Requerimientos generales del Servicio

- El horario de atención al público será de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y permaneciendo cerrado los sábados, domingos y festivos, sin que se interrumpa la actividad por periodos vacacionales.
- El concesionario deberá hacerse cargo de todos los recambios y materiales fungibles específicos necesarios para realizar sus funciones, incluyendo el papel de diferente tamaño y gramaje, tanto para el servicio de impresión como el de fotocopiado, el necesario para la impresión offset y por medios digitales, tanto en blanco y negro como en color. También deberá proveer el material necesario para la encuadernación, como grapas, tapas y cola. Este material no es excluyente de otro material considerado específico del servicio o directamente ligado con los servicios que han de ofrecerse.
- Tendrán acceso a la Imprenta del nuevo hospital y a sus servicios:
 - o Todo el personal del nuevo hospital.
 - o Otros usuarios autorizados por el comisionado.

- Los usuarios de este servicio serán responsables en caso de contravenir la normativa sobre la propiedad intelectual vigente en cada momento.
- El concesionario establecerá un sistema que permita conocer las sugerencias de los usuarios, así como la valoración de la satisfacción de éstos.

5.8.4 Especificaciones técnicas del Servicio

Servicio de fotocopias

- Las peticiones de fotocopias, hojas sueltas o libros, se recogerán durante el periodo de atención al público. Deberán quedar registrados los datos del usuario que, necesariamente deberán incluir el identificador, el nombre, apellidos y GFH, también se registrará el número de originales entregados, si es un libro se contabilizará el número de páginas a fotocopiar. y el número de copias solicitadas.
- Las fotocopias se harán en blanco y negro y el soporte será en papel específico de 80 grs. Las características técnicas de la fotocopidora deberán permitir el fotocopiado de 75.000 copias mensuales. Dispondrá de clasificador y grapado. La velocidad de fotocopiado mínima será de 105 páginas por minuto.
- El papel utilizado para el fotocopiado será específico para fotocopidora u offset de 80 grs
- El plazo máximo transcurrido entre el registro y la entrega del trabajo finalizado será de dos días.
- Deberá habilitarse una vía de urgencia para la utilización del servicio de fotocopiado por parte del comisionado.

Servicio de encuadernación

- La encuadernación se aplicará a todos aquellos documentos, impresos en offset, digital o fotocopados, que requieran de ese acabado para el uso al que estén destinados.
- Los usuarios definidos en el punto 5.8.3 podrán solicitar, durante los horarios de atención al público, el encuadernado de documentos como acabado de las fotocopias solicitadas.
- Los sistemas utilizados para las encuadernaciones de fotocopias serán los de espiral y el grapado.
- Las encuadernaciones de fotocopias se entregarán con una portada estándar, el diseño deberá ser aprobado por el comisionado, e incluirá las marcas institucionales pertinentes así como el título del documento y otros datos que pudieran ser solicitados por el usuario.
- El sistema utilizado para las encuadernaciones de libros y documentos editados por la institución será el de espiral, grapado o cuadernillos cosidos con tapa y lomo encolado. La elección del sistema se basará en el grosor del documento y calidad perseguida para el producto acabado.
- Se utilizará encuadernadora de espiral tamaño DIN A-4 con los componentes de perforadora, para grupos de 25 hojas, y envarilladora eléctrica.

Manipulación del papel

- La entrega del producto final impreso requiere, para su correcto acabado, del manipulado final que incluye:
 - Guillotinado.
 - El alzado cuando, por requerimiento específico, sean varios impresos los que conforman un documento. Se realizará con una alzadora que disponga de un mínimo de 12 estaciones.
 - El taladro, en los documentos en que se requiera, para permitir el archivo.
 - El plegado de documentos para la entrega de dípticos y trípticos.
- Requerimiento técnicos:
 - Se utilizará una guillotina que permita un ancho de corte mínimo de 60 cm.
 - La taladradora de dos taladros simultáneos permitirá el ajuste de distancia entre agujeros.
 - Se dispondrá de una plegadora que permita el plegado, en dos o tres cuerpos, de todos aquellos documentos que lo requieran.

Gestión de documentos internos hospitalarios

El concesionario recibirá peticiones de impresión de los documentos de uso habitual en el nuevo hospital por parte del servicio de suministros, con indicación del tipo de documento, calidad de materiales y tirada. Todas las peticiones deberán de ser entregadas en un plazo no superior a 25 días naturales. Se podrá acordar con el servicio de suministros una planificación de entrega de documentos anual o cualquier otro sistema logístico que aporte mejoras de común acuerdo entre el concesionario y el nuevo hospital.

Impresión en offset

Podrán solicitar impresos todos los usuarios definidos en el punto 5.8.3. los impresos deberán ser validados por el Comisionado o su representante.

Se imprimirán en offset todos aquellos impresos que, debido a la calidad de su acabado o cantidad de tirada a realizar, lo requieran. Podrá imprimirse de una a cuatro tintas. Los papeles y cartulinas utilizados tendrán un gramaje entre 80 a 350 grs. El tamaño de impresión, mancha de tinta, mínima será de SRA3.

El equipo mínimo necesario, consta de una impresora offset de un tintero tamaño SRA3 con buen registro para cuatricromías y una velocidad de impresión máxima de 13.000 copias por hora, una impresora offset de un tintero, DIN A-3 a sangre con doble numerador y marca de taladro, velocidad de 10.000 copias por hora. Una impresora offset tamaño DIN A-4 de un tintero.

Atención al público

Se atenderá a los usuarios definidos en el punto 5.8.3 en los horarios establecidos para tal fin. Se dispondrá de la documentación y medios pertinentes para poder llevar a cabo la solicitud del producto deseado y el registro de la misma. Actuará como intermediario para el paso a

producción de la solicitud registrada y en la entrega de producto acabado, cuando este deba entregarse directamente al peticionario.

5.8.5 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	% de Deducción
IE1	Existe un retraso superior a 1 día respecto a los plazos definidos en el pliego en la entrega de fotocopias.	Intensidad baja	0,055%
IE4	No se realiza una petición urgente de fotocopias solicitada por el comisionado.	Intensidad baja	0,055%
IE5	No existe un sistema que permita conocer las sugerencias de los usuarios, así como la valoración de la satisfacción de éstos.	Intensidad baja	0,055%
IE6	No pone a disposición del centro informes mensuales de trabajo y estadísticas.	Intensidad baja	0,055%
IE7	No se ha desarrollado un plan de formación continuada.	Intensidad baja (a solventar en 6 meses)	0,055%
IE8	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en 6 meses)	0,055%
IE9	El personal no lleva identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	0,055%
IE10	No existe un plan de autocontrol de la calidad.	Intensidad baja (a solventar en	0,055%

		6 meses)	
IE11	Se incumple el horario de atención al público establecido en los “Requerimientos Generales del Servicio”: Por retraso de apertura o adelanto en el cierre inferiores o iguales a 30 min. Por retraso de apertura o adelanto en el cierre superiores a 30 min.	Intensidad baja Intensidad media	0,055% 0,15%
IE12	En algún pedido se utiliza material de inferior calidad a la solicitada sin que se requiera la devolución de los impresos.	Intensidad media	0,15%
IE13	No existe un plan de emergencias/contingencias.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%
IE14	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital) o la que la modifique, sustituya o actualice.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%
IE15	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en 12 meses)	0,15%
IE16	El concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%
IE17	No se cumple la normativa vigente en cada momento.	Intensidad media	0,15%

		media	
IE18	Se incumplen los plazos de entrega de solicitudes de impresos: Hay un retraso inferior a 48 horas. Hay un retraso superior a 48 horas.	Intensidad media Intensidad alta	0,15% 0,5%
IE19	Hay deficiencias en la conservación de los equipos e instalaciones ocasionando riesgos a los trabajadores o usuarios.	Intensidad alta	0,5%
IE20	Los impresos puestos a disposición del usuario no se pueden utilizar por falta de gramaje en el papel, por impresión ilegible o logotipos de la imagen corporativa institucional incorrectos causando retrasos en la actividad.	Intensidad alta	0,5%
IE21	Realizar fotocopias sin cumplir la legislación referente a los derechos de autor.	Intensidad alta	0,5%

5.9 Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación

5.9.1 Objeto del Servicio

El objetivo general de este servicio es la organización y gestión del archivo de historias clínicas y de otra documentación clínica y administrativa, incluyendo el depósito y custodia de la documentación que se determine como pasiva. En todo lo relativo a la historia clínica, el Concesionario se regirá por lo dispuesto en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

La historia clínica comprende el conjunto de los documentos relativos a los procesos asistenciales de cada paciente, con la identificación de los médicos y de los demás profesionales que han intervenido en ellos, con el objeto de obtener la máxima integración posible de la documentación clínica de cada paciente.

Si bien el nuevo Hospital Universitario Son Dureta comenzará su actividad con la historia clínica digitalizada (cuyo archivo y gestión no es objeto del contrato para la prestación de este servicio por parte del concesionario), habrá de conservar en un archivo fuera del recinto nuevo del hospital aquellas historias en soporte papel que estén en el archivo pasivo y activo del nuevo hospital, de pacientes procedentes de otros hospitales o que el comisionado estime deba conservar en soporte papel, así como la documentación de las nuevas historias que se abran que no puedan, o no deban, ser digitalizadas.

El archivo de historias clínicas estará ubicado en un espacio fuera del recinto del nuevo hospital, puesto a disposición por parte del concesionario.

Para la prestación de este servicio, el concesionario precisa la realización de las siguientes actuaciones que serán continuadas durante todo el período de vigencia de contrato y, por tanto, de prestación de este servicio:

- Organización del archivo activo de documentación clínica en soporte papel:
 - Dotación e instalación en el nuevo hospital del equipamiento informático, así como de la aplicación de gestión correspondiente.
 - Etiquetado, encarpetado y ensobrado de historias.
 - Ubicación de historias y resto de documentación clínica.
 - Inventario de archivo activo.
- Creación del archivo pasivo, tanto de documentación clínica como administrativa:
 - Aportación y gestión, por parte del concesionario, de un local para el archivo pasivo.
 - Extracción de documentación clínica del archivo activo.

- Etiquetado, encarpetao, ensobrado y/o encajado, según el sistema de archivo ofertado por el concesionario.
 - Traslado.
 - Archivo, en el local dispuesto por la empresa.
 - Asimismo, el archivo pasivo incluirá todas las historias clínicas y documentación administrativa en formato papel que en el momento del inicio de la concesión tenga el Hospital Son Dureta, además de aquéllas que se vayan generando durante el período de vigencia del contrato.
- Serán actuaciones a realizar de forma continuada durante la vigencia del contrato:
- Gestión de la documentación clínica activa, fundamentalmente del archivo de historias clínicas, a través de la unidad de admisión y documentación clínica siguiendo criterios de unidad y de integración, y de manera que queden garantizadas su seguridad, su correcta conservación y la recuperación de la información, durante un período mínimo de cinco años contados desde la fecha del alta de cada proceso asistencial.
 - Conversión en pasivo de documentación clínica activa.
 - Establecimiento de métodos que posibiliten en todo momento el acceso a la historia clínica de cada paciente por los profesionales que le asisten.
 - Facilitación del acceso a la historia clínica con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la Ley 14/1986, General de Sanidad, de más normas de aplicación en cada caso. En estos casos, el prestador del servicio queda obligado a preservar los datos de identificación personal del paciente separados de los de carácter clínico-asistencial, de manera que quede asegurado el anonimato.
 - Aseguramiento de que el personal de administración y gestión del nuevo hospital sólo pueda acceder a los datos de la historia clínica relacionados con sus propias funciones.
 - Destrucción de documentación clínica.
 - Reducción de volumen de historias clínicas.
 - Facilitación de la consulta de historias clínicas para investigación.

5.9.2 Alcance y ámbito de aplicación

- El servicio a contratar alcanzará a la siguiente documentación **clínica activa** en soporte papel:
- Historias clínicas de pacientes generadas por el propio nuevo hospital y que hayan tenido ingreso.
 - Historias clínicas de pacientes procedentes de otros hospitales y que hayan tenido ingreso.

- Historias clínicas ambulatorias de pacientes generadas por el propio nuevo hospital que el comisionado determine deben conservarse, y a las que puede incorporarse documentación adicional procedente de otros hospitales.
- Documentación que no forme parte de la historia clínica y que esté relacionada con la actividad asistencial y que el Comisionado determine deba conservarse.
- El Servicio de documentación **clínica pasiva**, entendiendo por documentación clínica pasiva:
 - Historias clínicas de exitus de más de un año.
 - Historias clínicas que lleven el año en curso más de dos años sin movimiento, tanto de enfermos que han tenido ingreso como ambulatorios.
 - Las historias que el comisionado determine.
 - Las historias en formato papel que estén en el archivo pasivo y activo del actual Hospital Son Dureta en el momento del inicio del contrato.
- El servicio de **documentación administrativa pasiva**, entendiendo por tal la procedente de la actividad generada por las unidades administrativas centrales y en especial la relacionada con la actividad de compras, facturación y pagos, así como la generada por la gestión de los recursos humanos, y que el comisionado determine deba conservarse durante el período que se fije para cada serie de documentación.

5.9.3 Requerimientos generales del Servicio

- El concesionario deberá proporcionar la infraestructura técnica, material y humana necesaria para cumplir con el nivel de prestación del servicio exigido.
- El concesionario será obligado de elaborar un Manual de Procedimientos y Protocolo de Actuación del servicio.
- Existirá una historia clínica por paciente.
- Para garantizar estos requerimientos, el concesionario llevará a cabo medidas protocolizadas, en forma y tiempo, de depuración del archivo para identificar la existencia de números de historia duplicados y la consiguiente depuración mediante mecanismos consensuados con el servicio de admisión del nuevo hospital.

Locales

Para la ejecución del objeto del contrato, el concesionario deberá disponer de un local para albergar el archivo con las siguientes características:

- Deberá tener la capacidad suficiente para albergar la documentación, tanto clínica como administrativa, que forme parte del archivo pasivo y la que se puede “pasivizar” durante la ejecución del contrato.
- El local será destinado únicamente al almacenaje y custodia de archivos de documentos.

- Deberá destinarse una parte del archivo, para archivo especial, que contendrá documentación clínica y administrativa que deba tener una custodia específica.
- Deberá poseer las condiciones suficientes que garanticen el buen estado de conservación, confidencialidad y seguridad de las unidades documentales.
- Las condiciones del local que albergue el archivo serán como mínimo:
 - Señalización: ningún rótulo o señalización debe indicar la ubicación de los locales destinados al archivo de pasivo.
 - Medidas contra incendios:
 - Prohibición absoluta y estricta de fumar en el local o de introducir productos inflamables.
 - Los aparatos, equipos y sistema de protección contra incendios, así como sus partes o componentes, deben reunir las características específicas, ajustándose a las normas UNE, para impedir el deterioro de las unidades documentales.

Obligación de confidencialidad

- El concesionario garantizará en todo momento la protección de datos y documentos, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales.
- En los contenedores que alberguen las historias que forman parte del archivo pasivo, sólo deberá figurar su número de codificación, sin ninguna otra marca que permitiera identificar cualquier dato del nuevo hospital o del paciente.
- El concesionario será responsable de la custodia y conservación de los documentos entregados por el nuevo hospital, pero en ningún caso tendrá acceso a su contenido, siendo el concesionario responsable directo de la difusión no autorizada de cualquier información confidencial.
- Del no cumplimiento de lo indicado en este apartado, deberá responder al concesionario, en vía civil o penal según las normativas y disposiciones vigentes en cada momento.

Estado de la documentación

- Finalizado el período del contrato, o si por cualquier otro motivo fuera necesario el traslado de la documentación a un emplazamiento diferente, el concesionario se comprometerá a facilitar la transferencia ordenada de todos los documentos bajo su custodia, siguiendo las instrucciones del comisionado.
- El concesionario deberá tener siempre a disposición del comisionado una base de datos actualizada, con toda la información necesaria para la gestión y localización inmediata de la documentación, incluyendo todos los códigos de identificación, situación y localización.
- El concesionario, deberá tener la custodia de las unidades documentales que permanezcan a su cargo mientras dure la transferencia; y garantizar la continuidad de servicio sin

interrupción ni deterioro alguno en el suministro de historias clínicas solicitadas para la asistencia.

- En ningún caso la reubicación o traslado de la documentación depositada en el archivo pasivo, tanto por contratación a otra empresa, como por causas ajenas al nuevo hospital, podrá significar coste adicional alguno, interrupción o deterioro del servicio.

Control y supervisión

- Todas las modificaciones de circuitos deberán ser comunicadas y autorizadas previamente por el comisionado.

5.9.4 Especificaciones técnicas del Servicio

5.9.4.1. Organización del archivo activo de documentación clínica:

Sistema de archivo

- Las Historias clínicas serán ordenadas según las instrucciones del comisionado.
- El concesionario será responsable del suministro de etiquetas de alta resistencia al deterioro y adhesivas. Las etiquetas serán únicas tanto para las historias del archivo activo como del archivo pasivo.

Etiquetado y encarpetado:

- Incorporarán número individual de la historia clínica y su correspondiente código de barras.
- Incorporarán apellidos y nombre del paciente.

Recepción y control de la documentación:

- Será el personal del servicio de archivo el encargado del traslado del historial clínico.
- La documentación será entregada por las unidades asistenciales al archivo activo de historias clínicas, cumplimentando y firmando un impreso original que será remitido a los responsables de la documentación clínica del nuevo hospital, guardando copia en la unidad que ha entregado la historia y otra en el archivo.

Solicitudes y entrega de documentación a las unidades asistenciales:

- Las unidades asistenciales solicitarán documentación mediante sistemas informáticos al archivo activo de historias clínicas y éste realizará el traslado de las mismas en los siguientes términos:
 - Solicitud y entrega de documentación diaria: Las historias clínicas programadas de consultas externas, actividad quirúrgica y urgencias podrán ser solicitadas con 24 horas de antelación.
 - Solicitud y entrega de documentación no diaria: Las peticiones no urgentes y no referidas al funcionamiento regular del nuevo hospital se realizarán con 72 horas de antelación.

- Solicitud y entrega de documentación urgente: se podrá realizar a cualquier hora.
- La documentación será entregada a las unidades asistenciales por el archivo activo de historias clínicas, cumplimentando y firmando un impreso original por parte del receptor de la documentación, quedando el original en poder del archivo y a disposición de los responsables de la unidad de documentación clínica del nuevo hospital hasta que no sea devuelta dicha documentación en el que se actualizará el registro de documentación entregada.

5.9.4.2 Creación y gestión del archivo pasivo de documentación clínica

- El concesionario deberá crear, en el momento en que el comisionado lo estime oportuno, un archivo pasivo.
- El archivo activo será actualizado dos veces al año, de acuerdo al calendario de “pasivización” documental fijada por el comisionado.
- La “pasivización” del archivo activo comprenderá las siguientes actuaciones:
 - Búsqueda y extracción de las historias del archivo de activo, que deban pasar, según el protocolo establecido al archivo de pasivo. Se implantará un sistema de calidad que acredite la buena práctica del proceso de extracción, garantizando la ausencia de errores. Además, se realizará un acta de las historias que van a trasladarse al archivo pasivo.
 - Transporte, hasta el lugar donde se localice el archivo de pasivo, que deberá guardar todas las precauciones necesarias para su correcto traslado.
 - Puesta a disposición, conservación y custodia en los locales adecuados.
 - Se mantendrán tres series documentales: (1) historias clínicas pasivas, (2) historias clínicas de *exitus* y (3) segundos sobres de historias clínicas voluminosas.
- El concesionario mantendrá en su base de datos solamente el número de historia clínica, nunca el nombre y apellidos del paciente, ni otros datos de identificación. La base de datos será propiedad del nuevo hospital.
- Se realizará un inventario permanente del archivo pasivo, que podrá ser consultado en todo momento por los responsables de documentación clínica del nuevo hospital por medio informático.
- El personal que designe el comisionado se encargará de supervisar y controlar la correcta ejecución del inventario.
- El servicio de gestión del archivo pasivo comprenderá la búsqueda y el suministro a demanda del nuevo hospital de la documentación solicitada, que será, tras su entrega, convenientemente identificada por el nuevo hospital realizando un acta de entrega/recepción de la misma.
- Las solicitudes se realizarán siempre desde el archivo activo, normalmente por medio de listados en soporte papel generados por la aplicación informática del nuevo hospital, aunque también se utilizará el fax y teléfono y la aplicación informática de solicitud de historias.

- En el supuesto de que solicite un documento de forma urgente, el servicio se efectuará por medios telemáticos, independientemente de que el resto de la documentación perteneciente a esa historia se sirva en la forma usual.
- Tras la solicitud de historia clínica al archivo pasivo por asistencia médica del titular de la misma, dicha historia se “activará” y pasará de nuevo al archivo activo. Las historias clínicas pasivas “activadas” dejarán de ser parte del censo de historias clínicas en depósito y custodia del archivo pasivo, por tanto se producirá una actualización del inventario de documentación depositada y custodiada en el archivo pasivo en el mes siguiente.

5.9.4.3 Creación y gestión del archivo pasivo de documentación administrativa

- El concesionario deberá crear, en el momento en que el comisionado lo estime oportuno, un archivo pasivo de documentación administrativa. Para ello, deberá realizar las siguientes acciones: Etiquetado, encarpetado, ensobrado y/o encajado, traslado, archivo, conservación y custodia.
- Se realizará un inventario de la documentación depositada, creándose una base de datos cuyo criterio fundamental será un registro que identifique cada unidad de archivo y documento particular, distinguiendo la unidad administrativa que generó la misma. Estará permanentemente actualizado.
- El concesionario tendrá la obligación de buscar y suministrar la documentación requerida por el nuevo hospital. Se entregará la documentación solicitada en el plazo de 24 horas, junto con un albarán de recepción/entrega, en el que se indicará el número e identificación de documentos entregados.
- La documentación administrativa se podrá solicitar mediante medios informáticos cuya aplicación deberá proporcionar el concesionario.

5.9.4.4 Destrucción de documentación

- Se deberá realizar la destrucción de la documentación clínica en los términos establecidos en la Ley, conforme con las instrucciones dadas por el comisionado. Para ello se deberán aportar todos los recursos materiales y humanos necesarios para la correcta realización del servicio, incluyendo los métodos que utilizarán para asegurar la confidencialidad y legalidad del proceso.

5.9.4.5 Sistema informático

- Se deberá disponer del equipamiento y de las aplicaciones informáticas necesarias para la prestación del servicio, que instalará, configurará y mantendrá a su cargo, sin que en ningún momento supongan coste alguno para el comisionado.
- El concesionario se responsabiliza del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos. Todos los gastos generados por cualquier clase de operación realizada por el concesionario, incluido el movimiento o retirada de las máquinas, los desplazamientos del personal técnico, la mano de obra, las piezas, etc., y todas las acciones y elementos necesarios para prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo serán por cuenta del concesionario, que no podrá reclamar abonos por estos conceptos.

- La reparación del equipo o de cualquiera de sus componentes no comportará en ningún caso disminución de prestaciones ni de fiabilidad. Cuando por motivo justificado el tiempo de reparación sea superior a 24 horas, el concesionario procederá a la sustitución temporal del equipo averiado, mientras su reparación, por otro igual o de similares características, siendo responsabilidad de éste la instalación y configuración de dicho equipo, así como el traspaso de información.

5.9.4.6 Memoria Técnica

- El concesionario presentará una memoria técnica en la que expondrán detalladamente lo siguiente:
 - Proyecto de gestión del archivo activo de documentación clínica, con indicación del sistema de archivado y estanterías propuestos.
 - Realización de los inventarios iniciales de los archivos de pasivo, tanto de documentación clínica como administrativa.
 - Proyecto de realización de inventarios futuros.
 - Proyecto de gestión de consultas de los archivos de pasivo, tanto de documentación clínica como administrativa.
 - Programa de gestión de calidad.
 - Tratamiento de la documentación pasiva y caducada.
 - Otros aspectos que a juicio del concesionario, puedan mejorar la presentación del servicio.

5.9.5 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	% de Deducción
IE1	Se detectan historias en mal estado de conservación pero que no han tenido efecto alguno sobre la documentación que albergan.	Intensidad baja	0,055%
IE2	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	0,055%
IE3	El personal no va uniformado y/o no lleva su identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	0,055%
IE4	No existe un Plan de Autocontrol de la Calidad por parte del concesionario.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	0,055%
IE5	No se han implantado Manuales de Procedimientos.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	0,055%
IE6	Se ha desarrollado algún incidente entre el personal del concesionario y el personal del nuevo hospital, pacientes o visitantes.	Intensidad baja	0,055%
IE7	Se detectan deficiencias en el mantenimiento del edificio que alberga el archivo.	Intensidad media(a solventar en 1 mes)	0,15%
IE8	Se detectan historias clínicas cuyo movimiento de entrada y salida del archivo no esta debidamente registrada en la base de datos.	Intensidad media	0,15%
IE9	Se detectan historias clínicas con criterio de estar en el pasivo clasificadas en el archivo activo con	Intensidad media	0,15%

	una caducidad superior a los 3 meses.	media	
IE10	Se detectan duplicidades de historia (1 paciente con dos o más nº de historias e historias clínicas) con una antigüedad superior a los 3 meses.	Intensidad media	0,15%
IE11	Se detecta que las etiquetas de alta resistencia al deterioro y adhesivas suministradas no cumplen los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad media	0,15%
IE12	Hay falta de personal del archivo incidiendo en una demora de las entregas inferior a 24 horas.	Intensidad media	0,15%
IE13	Se detecta falta de cumplimentación de la documentación de entrega de historias.	Intensidad media	0,15%
IE14	No se llevan a cabo todas las actuaciones que comprenden la “pasivización” del archivo activo, especificadas en el apartado “Creación y gestión del archivo pasivo de documentación clínica”, o hay demora superior a un mes en realizarlas.	Intensidad media (a solventar en 1 mes)	0,15%
IE15	No se entrega la documentación solicitada en el plazo de 24 horas, junto con un albarán de entrega.	Intensidad media	0,15%
IE16	El concesionario no ha desarrollado un Plan de Emergencias/Contingencias.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	0,15%
IE17	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital. o la que la modifique, sustituya o actualice.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	0,15%
IE18	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	0,15%
IE19	El servicio no se ha acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental (un año	Intensidad media (a solventar en	0,15%

	desde el inicio de la explotación del nuevo hospital).	doce meses)	
IE20	Se detecta una negativa en el archivo de documentación administrativa, historias de pacientes no generadas en el nuevo hospital o otra documentación asistencial que el comisionado ha requerido de su archivo.	Intensidad alta	0,5%
IE21	No se cumplen las medidas contra incendios reseñadas en el pliego.	Intensidad alta	0,5%
IE22	Se detectan historias en mal estado de conservación que ha derivado en la pérdida de información asistencias.	Intensidad alta	0,5%
IE23	No se garantiza en todo momento la protección de datos y documentos, de conformidad con la normativa vigente en cada momento.	Intensidad alta	0,5%
IE24	No se comunica al comisionado y se establecen paralelamente las medidas oportunas para evitar daños mayores cuando no se puede ejecutar el servicio de forma adecuada, aún en el supuesto de que sea por cualquier causa no imputable al concesionario.	Intensidad alta	0,5%
IE25	Se detectan historias con un etiquetado y encarpetao que no incorpora algunos de los siguientes elementos: número individual de la historia clínica, su correspondiente código de barras, apellidos y nombre del paciente.	Intensidad alta	0,5%
IE26	La documentación es entregada a las unidades asistenciales por el archivo activo de historias clínicas con una demora de 24 hora o superior respecto a los plazos establecidos en el pliego.	Intensidad alta	0,5%
IE27	Se detectan historias que no están registradas en la base de datos.	Intensidad alta	0,5%
IE28	No se atiende la solicitud de un documento de forma urgente, ni efectuándose por medios	Intensidad alta	0,5%

	telemáticos.	alta	
IE29	No se realiza la destrucción de la documentación clínica en los términos establecidos en la ley, conforme con las instrucciones dadas por el comisionado.	Intensidad alta	0,5%
IE30	Hay interrupción en la disponibilidad de la base de datos de la documentación: Superior a 2 horas e Inferior a 6 horas. Superior a 6 horas e inferior a 24 horas. Superior a 24 horas.	Intensidad baja Intensidad media Intensidad alta	0,055% 0,15% 0,5%

5.10 Servicio de Gestión de Residuos

5.10.1 Objeto del Servicio

Ofrecer un servicio seguro, higiénico y eficaz de gestión correcta de los residuos del nuevo hospital y centros dependientes, desde la generación en el punto de origen hasta su eliminación.

5.10.2 Alcance y ámbito de aplicación

El alcance de la prestación de este servicio incluye:

A. Residuos Sanitarios

Recogida, tratamiento y eliminación de los residuos sanitarios clasificados en el Decreto 136/1996, de 5 de julio, de ordenación de la gestión de los residuos sanitarios en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears de la Conselleria de Sanitat i Consum:

- GRUPO I: RESIDUOS SANITARIOS ASIMILABLES A URBANOS. Los que se generan en las instalaciones sanitarias, como el papel, cartón material de oficina, residuos de cocinas y bares, etc., y también aquellos procedentes de pacientes no infecciosos, no incluidos en el grupo III por falta de peligrosidad específica y de efecto contaminante.
- GRUPO II: RESIDUOS SANITARIOS NO ESPECÍFICOS. Son residuos derivados de actividades sanitarias, no incluidos en el grupo anterior, que están sujetos a procedimientos adicionales, de gestión, únicamente en el ámbito del propio centro sanitario, como el material de cura, yesos, ropas y materiales de un solo uso, etc.
- GRUPO III: RESIDUOS SANITARIOS ESPECÍFICOS. Son residuos respecto de los cuales se han de tomar medidas de prevención en la manipulación, recogida, almacenamiento, transporte, tratamiento y eliminación, tanto dentro como fuera del centro sanitario generador, ya que pueden presentar un riesgo para las personas que laboralmente estén en contacto con ellos, para la salud pública o medio ambiente.

B. Residuos peligrosos

Recogida, tratamiento y eliminación de los residuos peligrosos según el R.D. 952/1997 de 20 de junio por el que se modifica la ejecución de la Ley 20/1986 Básica de residuos tóxicos y peligrosos que recoge en su catálogo CER los residuos contaminados con productos de naturaleza química.

5.10.3 Requerimientos generales del Servicio

En la prestación del servicio el concesionario deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Efectuar la recogida, transporte y retirada, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en cada momento y las directrices del nuevo hospital.
- Organizar rutas y horarios de recogida, transporte y retirada intracentro y de centros dependientes, de los distintos tipos de residuos que garanticen la asepsia del nuevo

hospital y de los elementos usados en ellas (ascensores, pasillos, carros de transporte, etc.).

- El servicio se realizará las 24 horas al día, los 365 días del año, en turnos de mañana, tarde y noche, de tal manera que deberán asegurarse la plantilla necesaria para garantizar la cobertura del servicio y posibles emergencias propias de la actividad del nuevo hospital.
- La recogida de los residuos se efectuará siempre en los horarios y circuitos que establezca el comisionado, con el fin de evitar molestias al personal y a los usuarios del nuevo hospital, y con la máxima discreción dada la peculiar naturaleza de los mismos.
- Suministrará a lo largo de todo el proceso, el número suficiente de bolsas/envases y contenedores con los colores y tamaños establecidos para la clasificación y envasado de los distintos tipos de residuos, de acuerdo con la normativa vigente en cada momento y las directrices marcadas por el nuevo hospital.
- Suministrará las etiquetas que identifican la clase de residuo contenido y las que facilitan el control y procedencia del mismo, de acuerdo con la normativa vigente en cada momento y las directrices marcadas por el nuevo hospital.
- Dispondrá de los medios más adecuados, aprobados por el comisionado, para el traslado de los envases desde los puntos de almacenamiento intermedio hasta el almacén final y llevará a cabo la limpieza de los mismos al final de la jornada y siempre que sea necesario. Los medios deberán ser los suficientes para cubrir todo el proceso desde la generación hasta la eliminación.
- Se responsabilizará del transporte a lo largo de todo el proceso, contando con los medios necesarios para ello.
- El concesionario correrá con todos los gastos que se deriven de la gestión de todo el proceso desde la recogida, incluyendo su eliminación por un gestor autorizado.
- En general, el concesionario entregará a los responsables designados por el comisionado, toda la información sobre cantidades tratadas controles de calidad efectuados y toda aquella que se considere necesaria.
- Con la periodicidad que se estime oportuna el concesionario hará entrega a los responsables citados de los documentos oficiales establecidos legalmente.
- El concesionario se responsabilizará de los libros de registro y declaraciones obligatorias, exigidos en el Artículo 18 del Capítulo VI del Decreto 136/96, de la Conselleria de Sanitat i Consum.
- El concesionario dispondrá de un plan de emergencia para posibles accidentes.

5.10.4 Especificaciones técnicas del servicio

Debido a las características de riesgo de los residuos el nuevo hospital, el concesionario debe garantizar la salud de la población y de sus trabajadores, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales. Por ello es necesario que el concesionario establezca una

estudiada planificación que garantice la seguridad y asepsia en clasificación, recogida y traslados hasta las plantas de transferencia y/o tratamiento y eliminación.

El concesionario tendrá a su disposición el Plan Integral de Gestión de Residuos Sanitarios y Peligrosos del actual Hospital Son Dureta. Dicho Plan refleja la política y recoge las principales acciones desarrolladas en materia de gestión de residuos y en este sentido podrá servir de referencia en la elaboración de su oferta.

A. Residuos Sanitarios

Recogida

- El concesionario deberá proporcionar la formación al personal del nuevo hospital y poner los medios necesarios para que el proceso de recogida se adecue a la normativa vigente de residuos y prevención de riesgos laborales en cada momento y a las directrices que en su caso establezca el comisionado.

Transporte intracentro

- Los residuos sanitarios recogidos en las diferentes zonas del nuevo hospital se retirarán con la frecuencia que el comisionado estime oportuno.
- Los contenedores o estructuras de soporte y sistemas de transporte han de limpiarse en lugares adecuados, con agua a presión, detergentes y lejía.
- Tanto los sistemas de transporte como los contenedores de los centros generadores de residuos, serán estructuras de fácil limpieza y acordes a legislación
- Los vehículos empleados para el transporte han de ser los adecuados para ello y se utilizarán solamente para este fin.

Almacenamiento

- El concesionario suministrará todo el material y los recursos necesarios relacionados con el proceso de almacenamiento.
- Deberá ajustarse estrictamente al cumplimiento de la normativa vigente en cada momento en lo relativo al proceso de almacenamiento.
- Asimismo, deberá asegurar que no se acumulan bolsas de basura en el suelo.
- Deberá llevarse un riguroso proceso de limpieza y desinfección de los almacenes, cumpliendo la normativa vigente en cada momento y las directrices del comisionado.

Tratamiento y eliminación

- El concesionario deberá garantizar que el tratamiento y eliminación de los residuos grupos II y III se realiza por un gestor autorizado debidamente acreditado.
- Los residuos grupo I se entregarán a la empresa municipal o a gestores autorizados para el reciclaje

B. Residuos peligrosos

- El concesionario deberá garantizar que la recogida de los residuos peligrosos se efectúa en el punto de generación por un gestor autorizado para ello.
- El concesionario aportará todos los envases y etiquetas de identificación necesarios, acordes a la legislación vigente
- Deberá proporcionar la infraestructura necesaria para que estos residuos se retiren con la periodicidad necesaria. Dicha infraestructura, deberá adaptarse necesariamente a los requerimientos específicos de la unidad en la que son generados los residuos.
- Los residuos peligrosos no podrán ser almacenados, con excepción de la canalización de residuos líquidos en los que podrá haber un depósito en el exterior del edificio.
- El concesionario deberá proporcionar la formación al personal del nuevo hospital y poner los medios necesarios para que el proceso de recogida se adecue a la normativa vigente de residuos y prevención de riesgos laborales en cada momento y a las directrices que en su caso establezca el comisionado.

5.10.5 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas	% de Deducción
IE1	Se detecta acumulación de residuos en los puntos generadores, almacenes intermedios o almacenes finales.	Intensidad baja	Si	
IE2	Se detecta acumulación de residuos en las vías públicas de acceso o aparcamientos.	Intensidad baja	No	0,055%
IE3	Se detecta incumplimiento en las rutas y/o circuitos de recogida.	Intensidad baja	Si	
IE4	Se detecta incumplimiento en los horarios de recogida de residuos en algún punto.	Intensidad baja	Si	
IE5	Se constata que no se ha cubierto un servicio con la plantilla necesaria.	Intensidad baja	No	0,055%

IE6	Se detecta que se ha dejado de prestar servicio en algún punto generador.	Intensidad baja	Si	
IE7	Se detecta que faltan contenedores con bolsa gris para residuos Grupo I.	Intensidad baja	Si	
IE8	Se detecta que faltan contenedores con bolsa transparente para residuos a reciclar.	Intensidad baja	Si	
IE9	Se detecta que faltan bolsas para residuos.	Intensidad baja	Si	
IE10	Se detecta que faltan contenedores para residuos peligrosos.	Intensidad baja	Si	
IE11	Se detectan contenedores sin etiqueta identificativa.	Intensidad baja	Si	
IE12	Se detectan etiquetas sin fecha envasado y/o GFH.	Intensidad baja	Si	
IE13	Se detectan envases y contenedores para residuos peligrosos sin etiqueta de identificación según normativa vigente en cada momento.	Intensidad baja	Si	
IE14	Se detecta falta de medios adecuados para el traslado de residuos entre almacenes.	Intensidad baja	No	0,055%
IE15	Se encuentran contenedores de almacenamiento o de traslado sucios.	Intensidad baja	No	0,055%
IE16	Se encuentran vehículos de transporte sucios.	Intensidad baja	No	0,055%
IE17	No existe documento de planificación de recogida de residuos y circuitos que garantice la seguridad y asepsia hasta la entrega a los	Intensidad baja	No	0,055%

	gestores.			
IE18	Se detecta que se mezclan tipos distintos de residuos en puntos generadores.	Intensidad baja	Si	
IE19	Se constata que se mezclan tipos distintos de residuos en almacenes intermedios o finales.	Intensidad baja	No	0,055%
IE20	Se detecta que se mezclan tipos distintos de residuos en su traslado.	Intensidad baja	No	0,055%
IE21	Se detecta que los vertidos por los desagües no se hacen con precaución para evitar salpicaduras y/o formación de aerosoles.	Intensidad baja	No	0,055%
IE22	Se detecta incumplimiento de la legislación en cuanto a la periodicidad máxima de retirada y eliminación de residuos.	Intensidad baja	Si	
IE23	Se detecta que los contenedores y/o estructuras soporte y/o sistemas de transporte no se limpian con la periodicidad establecida.	Intensidad baja	No	0,055%
IE24	Se detecta que los contenedores y/o estructuras soporte y/o sistemas de transporte no se limpian en los lugares adecuados.	Intensidad baja	No	0,055%
IE25	Se detecta que los contenedores y/o estructuras soporte y/o sistemas de transporte no se limpian del modo y con productos acordados.	Intensidad baja	No	0,055%
IE26	Se detecta que los almacenes no se limpian con la periodicidad establecida.	Intensidad baja	No	0,055%
IE27	Se detecta que los almacenes no se limpian del modo y con productos acordados.	Intensidad baja	No	0,055%
IE28	Se detectan bolsas y/o contenedores de residuos fuera de los almacenes.	Intensidad baja	No	0,055%

	residuos fuera de los almacenes.	d baja		
IE29	Se detectan bolsas de residuos en el suelo.	Intensidad baja	No	0,055%
IE30	No se cumple con las precauciones del apartado “transporte intracentro” para evitar rotura de bolsas.	Intensidad baja	No	0,055%
IE31	Se detecta que el personal que manipula residuos carece de ropa exclusiva y/o alguno de los EPI necesarios para su protección.	Intensidad baja	No	0,055%
IE32	Se detecta almacén que incumple cualquiera de las exigencias legales de ventilación, iluminación, señalización, sistema de limpieza, protección ante insectos, roedores, felinos, etc., puertas cerradas, prohibición de acceso, temperatura.	Intensidad baja	No	0,055%
IE33	Se detecta que las operaciones de carga y descarga en los vehículos de transporte no se realizan en condiciones de seguridad, limpieza y agilidad.	Intensidad baja	No	0,055%
IE34	No se hace entrega en tiempo y forma al nuevo hospital de los documentos oficiales establecidos legalmente, resúmenes de cantidades, controles de calidad, etc.	Intensidad baja	No	0,055%
IE35	No se retiran y sustituyen los contenedores con la periodicidad necesaria.	Intensidad baja	No	0,055%
IE36	Se detecta la falta de depósitos y canalizaciones para la recogida de residuos líquidos peligrosos.	Intensidad baja	No	0,055%
IE37	Se detecta que no se facilita la recogida selectiva de residuos para reciclaje.	Intensidad baja	No	0,055%

IE38	No se ha desarrollado un Plan de Formación Continuada del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE39	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE40	El personal no va uniformado y/o no lleva su identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	No	0,055%
IE41	No existe un Plan de Autocontrol de la Calidad por parte del concesionario.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE42	No se han implantado Manuales de Procedimientos.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE43	Se ha desarrollado algún incidente entre el personal del concesionario y el personal del nuevo hospital, pacientes o visitantes.	Intensidad baja	No	0,055%
IE44	Las labores asistenciales se ven afectadas por ineficacia en el servicio.	Intensidad media	Si	
IE45	Se detecta que faltan contenedores con bolsa verde para residuos Grupo II.	Intensidad media	Si	
IE46	Se detecta que las bolsas de residuos no cumplen la legislación vigente.	Intensidad media	No	0,15%

IE47	Se detecta que los contenedores de residuos no cumplen la legislación vigente.	Intensidad media	No	0,15%
IE48	Se detectan etiquetas con código de residuo que no corresponde al contenido.	Intensidad media	Si	
IE49	Se detecta falta de medios para el transporte de residuos hasta las plantas de tratamiento y/o transferencia.	Intensidad media	No	0,15%
IE50	El concesionario no acredita en plazo la certificación ISO 9001.	Intensidad media	No	0,15%
IE51	El concesionario no acredita en plazo la certificación ISO 14001.	Intensidad media	No	0,15%
IE52	El concesionario no presenta antes de la entrada en funcionamiento del nuevo hospital Protocolos de Actuación.	Intensidad media	No	0,15%
IE53	El concesionario no presenta antes de la entrada en funcionamiento del nuevo hospital Manual de Procedimientos.	Intensidad media	No	0,15%
IE54	El concesionario no presenta antes de la entrada en funcionamiento del nuevo hospital acreditaciones de los gestores autorizados a los que se entregarán los residuos y documentos de aceptación.	Intensidad media	No	0,15%
IE55	El concesionario no presenta antes de la entrada en funcionamiento del nuevo hospital fichas técnicas y documentos de homologación de bolsas y contenedores.	Intensidad media	No	0,15%
IE56	Se constata que se vierten por los desagües líquidos no permitidos por la legislación.	Intensidad media	No	0,15%
IE57	Se encuentra algún equipamiento y/o elemento de las instalaciones en mal estado de	Intensidad media	No	0,15%

	funcionamiento, que pueda causar algún daño a personas o infraestructuras.	d media		
IE58	El concesionario no ha desarrollado un Plan de Emergencias/Contingencias.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE59	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital) o la que la modifique, sustituya o actualice.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE60	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE61	El servicio no se ha acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE62	El concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE63	Se ha detectado un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien no se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas disciplinarias a su personal que procedan para que estos hechos no se repitan..	Intensidad media	No	0,15%
IE64	Se realiza un uso incorrecto de las instalaciones y los equipos por parte del personal del concesionario, utilizándolos para un fin diferente al previsto.	Intensidad media	No	0,15%

IE65	El concesionario no ha sido diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	No	0,15%
IE66	Se detecta que no se han eliminado los riesgos para la salud que se derivan de los residuos producidos.	Intensidad media	Si	
IE67	Se detecta que no se han eliminado los riesgos para el medio ambiente que se derivan de los residuos producidos.	Intensidad media	Si	
IE68	Se detecta que no se ha respondido ante una urgencia ocasionándose trastornos al normal funcionamiento del nuevo hospital.	Intensidad media	Si	
IE69	Se detecta que algún tipo de residuo no se entrega a un gestor autorizado para su eliminación.	Intensidad alta	No	0,5%
IE70	Se detecta que faltan contenedores rígidos para residuos Grupo III y/o citostáticos	Intensidad alta	Si	
IE71	El mal estado del equipamiento y/o instalaciones provoca algún daño a personas o infraestructuras.	Intensidad alta	No	0,5%

Nota: Se entiende que cada defecto detectado da lugar a la deducción correspondiente, pudiéndose generar varias faltas en un mismo día por el mismo concepto, cuando correspondan a diferentes emplazamientos, personas, elementos, etc.

5.11 Servicio de Desinsectación y Desratización

5.11.1 Objeto del servicio

El objetivo general de este servicio es la desinsectación y desratización de todas las dependencias del nuevo hospital, y sus exteriores, así como mantenerlas libres de felinos y cualquier otro tipo de mamífero que pueda comprometer el normal funcionamiento del nuevo hospital, asegurando en todos los casos la desinfección de aquellas dependencias que lo requieran.

5.11.2 Alcance y ámbito de aplicación

El alcance de los servicios a prestar por el concesionario comprende todas las instalaciones y espacios del nuevo hospital, incluyendo los ocupados por el concesionario (en cocina, cafeterías, limpieza, biblioteca, mantenimiento, seguridad, etc.), y en todo el perímetro de protección alrededor del nuevo hospital, incluyendo los siguientes aspectos:

- Ofrecer un amplio servicio de tratamientos preventivos para el control de las plagas, manteniendo libres de infestaciones tanto las zonas en las que se realizan procesos a pacientes como en las que no se los realizan.
- Asegurar que el servicio se realiza con las debidas precauciones tanto para las personas que apliquen el tratamiento como para pacientes, visitantes, empleados, etc., y con la utilización de productos autorizadas sanitariamente.
- Precintar en caso necesario las dependencias tratadas marcando e plazo de seguridad que proceda en cada caso.

Las actuaciones deberán llevarse a cabo tanto por presencias de plagas, como por presencia de animales sueltos, realizando todos los tratamientos correctivos que sean necesarios, pero también los preventivos que sean recomendables, en exteriores (perímetro del edificio o edificios), y zonas especialmente problemáticas en este sentido: alcantarillado y red eléctrica.

Los tratamientos correctivos deberían hacerse previa solicitud de los responsables de la zona afectada. Preventivamente las especies concretas a tratar obligatoriamente por el concesionario serán:

- Insectos: cucarachas, hormigas, moscas y mosquitos.
- Roedores: ratas y ratones.

Las actuaciones correctivas se llevarán a cabo sobre cualquier tipo de insecto, roedor o felino que se detecte en el nuevo hospital.

5.11.3 Requerimientos generales del servicio

- Serán responsabilidad del concesionario tanto la realización de tratamientos preventivos, respecto a los que se presentará con la oferta, un programa de trabajo específicos (para cada especie a tratar de las señaladas), como los tratamientos correctivos necesarios para problemas concretos, atendiendo estos servicios con la urgencia que precise el nuevo hospital, disponiéndose de servicios para turnos diurnos y nocturnos, así como para domingos y festivos, en caso de que sean necesarios.

- El concesionario para la prestación del servicio de desinsectación y desratización deberá informar al comisionado de todas las evidencias que indiquen la presencia de plagas, y será responsable de la aplicación de medidas y procedimientos para gestionar estos sucesos dentro del recinto del nuevo hospital.
- El concesionario utilizará personal cualificado y preparado sobre manipulación y aplicación de plaguicidas.
- El servicio de desinsectación y desratización será responsable de despejar, limpiar y desinfectar las áreas contaminadas por plagas así como de especies muertas dentro del recinto hospitalario en el caso de que fuera necesario.
- En todo caso los productos que se utilicen han de estar previamente autorizados por la Autoridad competente. Toda utilización de productos químicos nuevos debe contar con la autorización formal pertinente antes de su utilización. Asimismo, se optará por productos de baja toxicidad y alta eficacia.
- Se desarrollará por el concesionario un Manual de Procedimientos y un Protocolo de Actuación del Servicio.
- El concesionario estará obligado a presentar un informe, con indicación de las observaciones realizadas y las acciones efectuadas por cada actuación que se lleve a cabo.
- El horario que habrá que regir para la mayor eficacia de los servicios, será el que se determine por el comisionado, para evitar disfunciones en la área y servicios a actuar.
- El concesionario se compromete a realizar los estudios necesarios a fin de recomendar a la Administración la adopción de metodología de lucha pasiva contra cualquiera de las especies a tratar.

5.11.4 Especificaciones técnicas del servicio

- El concesionario elaborará las descripciones, registros sanitarios e informe técnico y fichas de seguridad de aquellos productos susceptibles de ser usados por el concesionario en el nuevo hospital.
- El concesionario facilitará el sistema de localización para casos de urgencia, número de teléfono móvil, buscapersonas, etc.
- Los tratamientos en las zonas interiores abarcarán la totalidad de los edificios; exteriormente se hará especial hincapié en la red de alcantarillado, red eléctrica, fosas sépticas y cordón protector de cada uno de los edificios.
- Respecto a los felinos, se realizará la captura de aquellos que puedan merodear por el recinto del nuevo hospital.
- Respecto a los nidos de pájaros, se retirarán aquellos que supongan un riesgo sanitario para los trabajadores y/o usuarios del nuevo hospital o dificulten en alguna medida el normal funcionamiento de los servicios clínicos y no clínicos del nuevo hospital.

- A requerimiento de los responsables designados por el comisionado se realizarán los tratamientos de desinfección (viricidas, bactericidas y funguicidas) que se consideren necesarios.
- Los tratamientos se realizarán por personal especializado, adecuadamente formado y en posesión del carné de aplicador de pesticidas elaborado por la Conselleria de Sanitat del Govern Balear; de cara a garantizar que su aplicación no suponga riesgos de toxicidad a los trabajadores y usuarios del nuevo hospital.
- Los trabajadores dispondrán del material y medios adecuados para garantizar la seguridad en los tratamientos.
- En la oferta se incluirá una memoria técnica descriptiva de los distintos aspectos relativos a la prestación del Servicio, necesarios para el cumplimiento de las distintas obligaciones previstas en el presente pliego: tratamientos preventivos, tratamientos correctivos, organización, capacidad de respuesta ante los distintos avisos, recursos humanos y técnicos, etc.
- El concesionario deberá efectuar los informes y partes técnicos que sean requeridos por el comisionado.
- Se cumplimentará la documentación precisa para el estricto cumplimiento de la legislación vigente, así como para la adecuación a las normativas vigente en cada momento y procedimientos del nuevo hospital.

5.11.5 Periodicidad

El concesionario realizará al menos las siguientes actuaciones de carácter preventivo, en todas aquellas zonas que lo requieran.

- Desratización: mensual.
- Insectos (cucarachas, hormigas e insectos voladores): trimestral.

Asimismo, el concesionario deberá realizar cuantas acciones correctivas sean necesarias.

5.11.6 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas	% de Deducción
IE1	Se detecta que el concesionario no ha efectuado alguno de los servicios programados periódicamente (preventivos) o solicitados por los responsables designados por el comisionado.	Intensidad baja	Si	
IE2	Se detecta que el concesionario ha efectuado alguno de los servicios fuera del margen	Intensidad baja	Si	

	temporal establecido.	baja		
IE3	Se detecta que alguno de los servicios efectuado no se ajusta a los programas de trabajo previamente establecidos para cada una de las especies a tratar objeto del servicio, o a los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad baja	Si	
IE4	No se ha comunicado al comisionado la realización de algún tratamiento.	Intensidad baja	Si	
IE5	Se detecta que no se ha despejado, limpiado o desinfectado un área contaminada por plagas, o no se ha retirado algún espécimen muerto, en caso necesario.	Intensidad baja	Si	
IE6	No se ha desarrollado un Plan de Formación Continuada del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE7	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE8	El personal no va uniformado y/o no lleva su identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	No	0,055%
IE9	No existe un Plan de Autocontrol de la Calidad por parte del concesionario.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%
IE10	No se han implantado Manuales de Procedimientos.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No	0,055%

IE11	Se ha desarrollado algún incidente entre el personal del concesionario y el personal del nuevo hospital, pacientes o visitantes.	Intensidad baja	No	0,055%
IE12	Se detecta que se ha efectuado alguna actuación y no se han llevado a cabo las medias preventivas correspondientes.	Intensidad media	Si	
IE13	Se detecta que alguno de los trabajadores que ha efectuado tareas en el nuevo hospital no está cualificado para este tipo de trabajos y/o carece de las autorizaciones o documentación legal vigente al respecto.	Intensidad media	No	0,15%
IE14	Se detecta que alguno de los productos utilizados no es de baja toxicidad y alta eficacia o no está autorizado por la autoridad competente.	Intensidad media	No	0,15%
IE15	Se detecta que algún trabajador no dispone de todo el material y medios adecuados para garantizar la seguridad en los tratamientos, tanto la del trabajador, como de los pacientes, usuarios y trabajadores del nuevo hospital.	Intensidad media	No	0,15%
IE16	Se detecta que no se cumplimenta alguna documentación precisa para el cumplimiento de la legislación vigente, así como para la adecuación a las normativas vigentes en cada momento y procedimientos del nuevo hospital.	Intensidad media	No	0,15%
IE17	El concesionario no ha desarrollado un Plan de Emergencias/Contingencias.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE18	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital.) o la que la modifique, sustituya o actualice	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%

IE19	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación.)	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE20	El servicio no se ha acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No	0,15%
IE21	El concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No	0,15%
IE22	Se ha detectado un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien no se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas disciplinarias a su personal que procedan para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	No	0,15%
IE23	Se realiza un uso incorrecto de las instalaciones y los equipos por parte del personal del concesionario, utilizándolos para un fin diferente al previsto.	Intensidad media	No	0,15%
IE24	El concesionario no ha sido diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	No	0,15%
IE25	Se detecta que como consecuencia de alguno de los tratamientos realizados se ocasionan intoxicaciones a trabajadores y/o pacientes y usuarios del nuevo hospital	Intensidad alta	No	0,5%

Nota: Se entiende que cada defecto detectado da lugar a la deducción correspondiente, pudiéndose generar varias faltas en un mismo día por el mismo concepto, cuando correspondan a diferentes emplazamientos, personas, elementos, etc.

5.12 Servicio de Aparcamiento

5.12.1 Objeto del servicio

El objeto del servicio es la gestión y control de todas las plazas de aparcamiento del recinto del nuevo hospital. El servicio de aparcamiento se prestará las 24 horas al día, los 365 días al año, e incluirá las siguientes prestaciones:

- Aparcamiento seguro tanto para las personas como para los vehículos y efectos personales.
- Gestión de tráfico en el recinto del aparcamiento para asegurar una circulación fluida y el adecuado acceso a las dependencias en todo momento.
- Realización de las tareas administrativas y el cobro a los usuarios (excepto a personal del nuevo hospital autorizado cuyo pago al concesionario por la utilización de este servicio será asumido directamente por el nuevo hospital.)

5.12.2 Alcance y ámbito de aplicación

- Gestión del tráfico que incluye:
 - o Control del área de aparcamiento y del equipamiento necesario para su correcto funcionamiento.
 - o Señalización adecuada, incluyendo las zonas reservadas para distintos colectivos.
 - o Mantenimiento de las zonas de aparcamiento.
- Funciones administrativas que incluyen:
 - o Gestión administrativa en general (tramitación de permisos y licencias, etc.).
 - o Cobro de las tarifas establecidas.
 - o Tramitación de reclamaciones.
 - o Control de cumplimiento de los reglamentos vigentes en materia de aparcamientos, en lo relativo a la seguridad, prevención de incendios, supresión de las barreras arquitectónicas, depuración en la extracción de los gases de la carburación, para no ser dañinos a las personas y al medio ambiente.

5.12.3 Requerimientos generales del servicio

- Podrá implantarse cualquier modalidad de estacionamiento de vehículos ligeros, evitando estancias prolongadas y continuas (guarda de vehículos).
- El número de plazas, así como la superficie total del aparcamiento, está detallado en el Plan Funcional que se adjunta con el presente pliego.

- El concesionario deberá reservar un determinado número de plazas fijas para el personal del nuevo hospital que será determinado por el comisionado de acuerdo a la plantilla del nuevo hospital por turnos, personal de guardia, consultas diarias, número de camas, etc.
- El régimen de funcionamiento deberá favorecer la rotación de vehículos, particularmente en las horas de mayor demanda, y respetar en todo caso las zonas o plazas de aparcamiento que se establezcan como lugares y horarios reservados para el personal de nuevo hospital.
- La facturación del servicio se realizará en función del tiempo de utilización del aparcamiento expresado en minutos, debiendo figurar como parte de la Memoria Técnica del Servicio y estableciéndose las siguientes modalidades como mínimo:
 - o Tarifa de un minuto de utilización para público en general.
 - o Tarifa de una hora para público en general.
 - o Tarifa especial de día completo para público en general.
 - o Abonos mensuales para personal.
 - o Plazas sin coste.

En todo caso, las tarifas deberán ser autorizadas por el comisionado, y no podrán exceder en ningún caso las tarifas máximas indicadas en el presente pliego.

- En la regulación del servicio deben figurar las normas relativas al extravío de *tickets*.
- El aparcamiento permanecerá abierto todos los días del año las 24 horas del día.
- El concesionario estará obligado al mantenimiento de la señalización, tanto vertical como horizontal, de todas las zonas reservadas para aparcamiento de vehículos.
- El concesionario mantendrá en perfecto estado los equipos de pago del aparcamiento, en metálico o tarjetas de crédito, debiendo tener presencia física en el mismo para poder abonar la estancia, en caso de fallo de las máquinas expendedoras, mecanismos de salida/entrada, etc.
- Se reservarán plazas para conductores discapacitados, los que tengan necesidad de utilización de silla de ruedas, etc., y se asegurará que los mecanismos de entrada y salida sean diseñados de forma que puedan ser utilizados por dichos conductores.
- El comisionado determinará los espacios reservados del aparcamiento para distintos grupos de usuarios.
- El concesionario tomará todas las medidas de seguridad necesarias, para evitar y, en lo posible, minimizar los robos y daños a pacientes o vehículos en el aparcamiento.
- El concesionario realizará las gestiones que sean necesarias para la retirada de vehículos mal estacionados o presumiblemente abandonados.

- El concesionario deberá realizar trimestralmente una encuesta de satisfacción a los usuarios, facilitando la información obtenida al comisionado.

5.12.4 Especificaciones técnicas del servicio

- El concesionario deberá mantener todos los accesos, salidas y vías de circulación interna libre de obstrucciones, facilitando una circulación fluida en todo momento. Para ello:
 - o El concesionario deberá retirar, a su costa, los elementos que obstruyan la circulación, y retirará los vehículos mal estacionados o presumiblemente abandonados.
 - o El concesionario debería resolver las quejas de los clientes de conformidad con los procedimientos establecidos por el comisionado.
 - o El concesionario deberá mantener y reponer, en caso necesario, el equipamiento para accesos y salidas, o de cualquier naturaleza, para asegurar el uso adecuado del área por los clientes, implementando medidas de control que minimicen el riesgo de atascos y sean adecuados para gestionar el tráfico en hora punta.
 - o El concesionario deberá inspeccionar regularmente las instalaciones, las vías del aparcamiento, procediendo a reparar lo necesario (iluminación, vías de desagüe, etc.)
 - o Las normas de funcionamiento del aparcamiento deberán estar adecuadamente anunciadas, así como las tarifas a aplicar por la utilización del servicio.
 - o Las dimensiones de las plazas deben cumplir lo que establezcan los reglamentos técnicos. Las plazas especiales para discapacitados, “madres”, etc., deben observar unas dimensiones que permitan el uso de sillas de ruedas, carritos, etc., debiendo situarse cerca de rampas de acceso a entrada y salida.
- El concesionario deberá aportar las tarifas de utilización del servicio, con especial indicación de los tramos de cobro, o en su caso, el tiempo real de utilización del mismo.

5.12.5 Tarifas máximas del servicio

Unidad de Medida	Tarifa Máxima
1 hora de estancia en el aparcamiento	1,00 €
Día Completo de estancia en el aparcamiento	9,00 €
Tarifa Mensual para Personal	45,00 €

Nota: Las tarifas se actualizarán anualmente según el IPC.

5.12.6 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	% de Deducción
IE1	No existe la señalización o es insuficiente para garantizar una circulación fluida, localizar la zona de parking.	Intensidad baja (a solventar en 1 mes)	0,055%
IE2	No existe un sistema que permita conocer las sugerencias de los usuarios, así como la valoración de la satisfacción de éstos.	Intensidad baja (a solventar en 1 mes)	0,055%
IE3	No tiene a disposición de los usuarios las normas de funcionamiento del parking.	Intensidad baja	0,055%
IE4	Existen vehículos no autorizados ocupando plazas reservadas.	Intensidad baja	0,055%
IE5	No se ha desarrollado un plan de formación continuada.	Intensidad baja (a solventar en 6 meses)	0,055%
IE6	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en 6 meses)	0,055%
IE7	El personal no lleva identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	0,055%
IE8	No existe un plan de autocontrol de la calidad.	Intensidad baja (a solventar en 6 meses)	0,055%
IE9	Existe un retraso superior a 15 días naturales en contestar a una reclamación.	Intensidad media	0,15%

IE10	Existen deficiencias en el sistema de cobro que generan reclamaciones escritas de los usuarios.	Intensidad media	0,15%
IE11	No tiene a disposición de los usuarios la relación de tarifas vigentes.	Intensidad media	0,15%
IE12	No tiene a disposición de los usuarios las normas a aplicar en caso de extravío del ticket de entrada.	Intensidad media	0,15%
IE13	Hay elementos, ajenos a cualquier acción de mantenimiento, que obstruyen la circulación durante más de 4 horas.	Intensidad media	0,15%
IE14	No existe un plan de emergencias/contingencias.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%
IE15	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital) o la que la modifique, sustituya o actualice.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%
IE16	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en 12 meses)	0,15%
IE17	El concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	0,15%
IE18	No se cumple la normativa vigente en cada momento.	Intensidad media	0,15%
IE19	Existencia de robos en los vehículos estacionados en el parking.	Intensidad alta	0,5%
IE20	Deficiencias en la barrera de entrada al parking que impida el acceso al mismo durante más de una	Intensidad alta	0,5%

	hora.		
IE21	Errores en el sistema de cobro que tengan como consecuencia el cobro de un importe superior al que tocaría según las tarifas vigentes.	Intensidad alta	0,5%
IE22	No se cumplen con las dimensiones de las plazas establecidos por los reglamentos técnicos.	Intensidad alta	0,5%

5.13 Servicio de Guardería y Ludoteca

5.13.1 Objeto del servicio

El objeto del servicio es la gestión asistencial y educativa de los niños de 0 a 3 años que acudan al centro de educación preescolar ubicado en el nuevo Hospital Universitario Son Dureta.

El centro de educación preescolar establecerá tres grupos de edad:

- De 0 a 1 año.
- De 1 a 2 años.
- De 2 a 3 años.

El servicio comprenderá la atención total de los niños que asistan al centro de educación preescolar, tanto en los aspectos educativos como en todos aquellos relacionados con la atención, limpieza y alimentación de los niños durante el horario del centro, así como la coordinación con el comisionado.

También es objeto del servicio la custodia de niños menores de hasta 12 años de edad.

5.13.2 Alcance y ámbito de aplicación

Destinatarios

El servicio de guardería se prestará para el desarrollo del proceso educativo y asistencial de los hijos de los trabajadores del nuevo hospital preferentemente, pudiendo prestarse este servicio además, en caso de existir plazas vacantes, a los hijos de los familiares de los pacientes.

Los grupos tendrán una capacidad máxima limitada:

- De 0 a 1 año: 16 niños.
- De 1 a 2 años: 26 niños.
- De 2 a 3 años: 34 niños.

El servicio de custodia estará destinado a los hijos de los empleados, pacientes del nuevo hospital o familiares de pacientes del nuevo hospital de hasta 12 años de edad.

Lugar, horario y calendario de la prestación

Los servicios se prestarán en local habilitado al efecto en el nuevo hospital.

El servicio de guardería se prestará durante todo el año de lunes a viernes. El horario será de 7:45 a 16:00 horas.

El servicio de custodia o ludoteca se prestará todos los días del año incluidos festivos y fines de semana, de 7:45 a 21:00 horas.

Para el servicio de guardería, el trabajo de los objetivos pedagógicos se desarrollará de septiembre a junio, ambos inclusive. En los meses de julio y agosto se seguirán prestando los servicios de guardería pero con unas actividades acordes con el período vacacional escolar.

El concesionario, con el informe favorable del comisionado, podrá proponer la ampliación de estos servicios en otros horarios diferentes de los indicados. En este caso, las condiciones serán las que fije el reglamento general de funcionamiento del centro o las que oportunamente se establezcan.

5.13.3 Requerimientos generales del servicio

Bienes e Instalaciones

El concesionario deberá poner todos los medios a su alcance para el buen mantenimiento de las instalaciones donde preste el servicio.

El consumo de agua, electricidad y teléfono, así como la limpieza de los locales, espacios, mobiliario, aparatos y, en general, todos aquellos elementos utilizados para el desarrollo de la actividad del centro de educación preescolar correrán a cargo del concesionario.

La limpieza se llevará a cabo cuando los espacios y/o aparatos ya no sean utilizados por los alumnos y/o el personal en el horario que se acuerde con el comisionado, y siempre que no interrumpa la actividad normal del centro de educación preescolar, atendidas las necesidades educativas y conforme a las normas del control de seguridad del nuevo hospital.

El concesionario proveerá el servicio de comedor para los alumnos cuyos padres lo soliciten. Esta asistencia podrá ser prestada directamente por el concesionario o mediante un sistema de catering especializado, en cuyo caso tendrá que obtener la aprobación del comisionado respecto de las comidas mensuales servidas.

Trabajo y Personal Educativo

El trabajo educativo se llevará a cabo por objetivos pedagógicos dependientes de la edad, teniendo en cuenta que cada niño tiene su propia estructura mental y que se tiene que respetar en todo momento su conocimiento y su estado afectivo individual, sin perder de vista que el desarrollo del niño es un proceso global que tiene lugar dentro un grupo dónde se realiza la socialización. Este trabajo tiene que responder al desarrollo de un proyecto educativo del centro.

El trabajo educativo se desarrollará con criterios de integración que permitan admitir y atender niños con deficiencias físicas, psíquicas y/o sensoriales.

La educación preescolar será impartida por maestros con la especialidad de educación infantil, por técnicos superiores en educación infantil o por otras profesionales con calificación idónea por prestar una atención apropiada a los niños de esta edad.

Todos los aspectos internos del aula y del ámbito pedagógico y docente son competencia de los maestros o de los especialistas en educación infantil (equipo docente).

Seguimiento y Control

La Conselleria de Sanitat del Govern Balear, a través del comisionado, ejercerá las siguientes funciones:

- Admisión de los alumnos.
- Elaboración de las normas del centro.
- Aprobación del proyecto educativo del centro.
- Inspección de la actividad.
- Realización del seguimiento, evaluación e inspección de todos los aspectos que se deriven del contrato y establecer el calendario de planificación y ejecución de las actividades.

Obligaciones del Concesionario

Serán obligaciones del concesionario las siguientes:

- Garantizar el cumplimiento de los términos acordados de la actividad.
- Vigilar la calidad técnica del trabajo y respetar y cumplir los procesos de planificación, ejecución y evaluación fijados por el comisionado.
- Disponer del personal suficientes con la capacidad y la titulación necesarias para el desarrollo del servicio, para lo cual se acreditarán documentalmente las titulaciones académicas y profesionales del personal.
- Informar, con el tiempo suficiente, al comisionado sobre posibles cambios de los trabajadores que formen el equipo educativo y la justificación de dichos cambios.
- Respetar y hacer cumplir las normas de régimen interior y el proyecto educativo que dicta la Conselleria de Sanitat del Govern Balear.
- Informar a los padres, el comisionado y a la Conselleria de Sanitat de todo lo relacionado con la evolución del proceso educativo de los alumnos.
- Hacer cuantas propuestas se consideren oportunas para posibilitar una mejora en el funcionamiento del centro.
- Para todos los ámbitos de los servicios, incluidos las dimensiones del local, equipamiento, número de niños por unidad, titulación de los educadores y resto del personal, etc., el concesionario se compromete a cumplir la legislación vigente en todo momento.

Asimismo, el concesionario distribuirá las vacaciones de su personal de forma que no altere la prestación del servicio y, preferentemente, se otorgarán en el mes de agosto.

5.13.4 Características físicas del local

La dimensión física del local para la prestación del servicio de guardería será la contemplada en el proyecto de obra, de acuerdo a los ratios de superficie mínima por niño establecidos por el Govern balear.

Además del espacio propio de las unidades, entre otros que se consideren oportunos, debería contar con espacios comunes:

- Un vestíbulo para recepción y sala de espera.
- Un patio de juegos al aire libre.
- Un espacio en las unidades de hasta dos años para cambio de pañales.
- Una sala diferenciada para descanso de recién nacidos.
- Una sala para comedor.
- Una sala para preparación de alimentos de niños menores de un año.
- Una sala de ludoteca para niños mayores de tres años.

5.13.5 Tarifas máximas del servicio

El concesionario percibirá como contraprestación del servicio el pago de un precio por parte de los beneficiarios, que se actualizará anualmente según el menor de los IPC nacional o balear.

Por el servicio los beneficiarios del servicio (el padre, la madre o el representante legal del niño matriculado en el centro de educación preescolar) pagarán los siguientes precios máximos:

- Asistencia en régimen de jornada completa: 220 €/ mes (incluye servicio comedor).
- Régimen mensual reducido de mañana: 180 €/ mes (sí incluye servicio comedor).
- Régimen mensual reducido de tarde: 120 €/ mes (no incluye servicio comedor).
- Régimen horario (mañana o tarde): 10 €/hora (no incluye servicio comedor).

Habiéndolo solicitado previamente el padre, la madre o el representante legal del niño, se puede prestar el servicio de comedor con los costes adicionales correspondientes, que para el año 2005 son los siguientes, como máximo:

- Individuales/diarios: 5,00 €, incluido IVA.
- Mensual: 60,00 €, incluido IVA.

Estos precios se considerarán máximos, sin perjuicio de las subvenciones y/o bonificaciones a que pueda dar lugar la normativa vigente en cada momento del Govern Balear.

5.13.6 Indicadores

- Indicadores principales:

- Los horarios de apertura y cierre no sufren adelantos o retrasos, garantizando que en ningún caso se superan los 15 minutos de atraso o adelanto respecto el horario establecido.
- Garantizar la inocuidad de los alimentos primarios y elaborados servidos. Los resultados de los análisis microbiológicos ha de ser siempre satisfactorio. La intoxicación de usuarios por la ingesta de productos se considerará lógicamente como un incumplimiento muy grave.
- Garantizar que no se sirven productos caducados.
- Se siguen unos protocolos de limpieza de los locales, espacios, mobiliario y aparatos en general. Los controles de limpieza, mantenimiento y buen uso de los mismos, que realice el hospital han de ser siempre satisfactorios.
- El proyecto pedagógico del centro se actualiza cada año, siguiendo los criterios establecidos por la Conselleria de Salut, la Conselleria d'Educació y el comisionado.
- Garantizar que todos los empleados a cargo del concesionario cumplen los criterios de formación académica y profesional exigidos por la normativa vigente en cada momento y el comisionado.
- Garantizar que la información dada a los padres en lo relacionado con la evolución del proceso educativo de los alumnos se da cuando éstos lo requieran además de en los plazos establecidos por el centro.
- Garantizar que todo el personal conoce el plan de emergencias y seguridad del hospital y sabría cómo actuar en caso de emergencia. Los controles que a este respecto realice el comisionado, serán siempre satisfactorios.
- Respetar, en todo momento, la capacidad máxima de alumnos por aula, en función de la superficie mínima, que marca la normativa del Govern Balear en cada momento.
- Garantizar la cobertura de la póliza de responsabilidad civil, en todo momento, evitando el retraso en el pago de cuotas y la existencia de períodos al descubierto.
- Garantizar la adopción de medidas correctivas y disciplinarias, en su caso, ante problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez, malos tratos y asimilables), hacia usuarios o familiares de la guardería y ludoteca.
- Acreditarse con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital) o la que la modifique, sustituya o actualice.
- Garantizar un uso correcto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien reparar los posibles daños por sabotajes o

vandalismo, aplicando las medidas disciplinarias a su personal que procedan para que estos hechos no se repitan.

- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cada momento.
- Indicadores secundarios:
 - Garantizar que los empleados a cargo del concesionario actualizan sus conocimientos, a través de un plan de formación continuada anual que exista y sea llevado a la práctica.
 - Garantizar que todo el personal va uniformado y con la identificación correspondiente en lugar visible.
 - Garantizar la existencia de un plan o sistema de autocontrol de la calidad.
 - Garantizar la existencia de un sistema de evaluación interna de sus resultados.
 - Garantizar que se informa con una anticipación mínima de 15 días, a padres y al comisionado, sobre cambios de los trabajadores.
 - Satisfacer las obligaciones de información y coordinación con el comisionado, respetando los calendarios marcados y el contenido de información que se haya definido.

5.14 Servicio de Televisión, Telefonía e Internet

5.14.1 Objeto del Servicio

El objeto de este servicio será la prestación por parte del concesionario del servicio de telefonía y televisión en habitaciones del nuevo hospital y zonas comunes, así como la instalación de varios puntos con acceso a Internet en las áreas comunes del nuevo hospital las 24 horas del día los 365 días del año, de acuerdo a las especificaciones que se detallan a continuación.

5.14.2 Alcance y ámbito de aplicación

- Facilitar a los pacientes y familiares la comunicación con el exterior e internamente, pudiendo recibir llamadas telefónicas y efectuar llamadas al exterior.
- Permitir la posibilidad de visualización de canales de televisión de cobertura nacional y local.
- Dotar de televisiones, además de las zonas de uso común del nuevo hospital, las salas de espera, el banco de sangre y diálisis.
- Permitir la emisión gratuita de programas de divulgación, información y entretenimientos por parte del nuevo hospital.
- Facilitar la conexión a Internet en determinados puntos de zonas comunes del nuevo hospital.
- Cobrar a los usuarios por el uso de este servicio.

5.14.3 Especificaciones técnicas del servicio

1. Sistema de cobro del servicio, gestión y facturación

- El pago de los servicios de televisión en cada habitación podrá realizarse con todos los posibles medios de pago que a continuación se relacionan:
 - Tarjeta de débito.
 - Tarjeta de crédito.
 - Pago en efectivo (en euros).
- Los dispositivos de pago de las habitaciones dispondrán de un *display* en el cual se visualizará en tiempo real el consumo del servicio y el crédito remanente.
- El sistema dispondrá de mecanismos que impidan el fraude, así como la pérdida de crédito en caso de corte del fluido eléctrico.
- El concesionario deberá realizar una actualización de los medios de pago durante la vigencia del contrato a los avances técnicos y a la demanda de los usuarios, según criterio del comisionado.
- El sistema de televisión no podrá funcionar fuera de los horarios establecidos por el comisionado.

- Se deberá ofrecer la visualización de un canal con programación de películas ofrecidas por el propio servicio, satisfaciendo en cualquier caso los derechos de autor que correspondan por esta emisión.
- Se exige la instalación de un cierto número de receptores en lugares concretos, como salas de espera, zonas de descanso, etc. Las especificaciones técnicas de los aparatos serán determinados por el comisionado.

2. Servicio de telefonía en habitaciones

- El servicio de telefonía estará soportado por una PABX digital RDSI (o más moderno), los correspondientes enlaces con la red pública, la red de distribución de cableado, el sistema de cobro del servicio, los terminales telefónicos y todos aquellos equipos y sistemas necesarios para su correcto funcionamiento.
- Cada cama dispondrá de un terminal telefónico que estará ubicado en las proximidades del cabezal.
- El acceso de las llamadas entrantes a las habitaciones se realizará mediante reconocimiento de voz y/o post-marcación.
- Cada cama deberá tener un número directo entrante (DDI).
- La centralita asociada a los teléfonos de las habitaciones debe estar interconectada a la general del nuevo hospital, para que pueda haber una comunicación interna bidireccional para casos de emergencia sin coste.
- Las llamadas entrantes podrán ser realizadas desde teléfonos decádicos o multifrecuencia.
- Por parte del comisionado se determinarán los horarios de acceso de las llamadas entrantes externas. Fuera de los horarios señalados, la PABX informará de forma automática de los horarios de acceso.
- Los teléfonos de las habitaciones mostrarán en lugar visible el número de teléfono del servicio de habitaciones, así como una recomendación a los pacientes para que informen del mismo a familiares y amigos.
- El coste de las llamadas entrantes será gratuito.
- Será necesario realizar una actualización del sistema de telefonía durante la vigencia del contrato a los avances técnicos y a la demanda de los usuarios, según criterio del nuevo hospital.

3. Servicio de telefonía en cabinas

- El servicio de telefonía en cabinas estará soportado bien por la misma PABX digital RDSI del servicio de telefonía de habitaciones, bien mediante líneas urbanas directas con señalización de tarificación, la red de distribución de cableado, los terminales telefónicos y todos aquellos equipos y sistemas necesarios para su correcto funcionamiento.
- La ubicación de las cabinas será la que indique el comisionado.

- Las cabinas de uso público no podrán recibir llamadas entrantes del exterior.
- El coste de las llamadas será idéntico en las cabinas y en las habitaciones.
- El sistema permitirá descontar en tiempo real el consumo telefónico correspondiente a las llamadas salientes, cortando la llamada al finalizar el crédito previo aviso acústico. La tarificación del consumo se realizará a partir de la señal de tarificación proporcionada por el operador del servicio telefónico.
- Las cabinas dispondrán de *display* en el que se visualizará el crédito remanente y éstas deberán funcionar de forma mixta basándose en el mismo sistema de créditos que el servicio de telefonía en habitaciones y con monedas.
- En caso de utilización de monedas, al finalizar la llamada, la cabina devolverá las monedas no consumidas.

4. Servicio de televisión en habitaciones

- El servicio de televisión estará soportado por dos cabeceras de TV, una en cada área, la red de distribución, la acometida eléctrica, el sistema de cobro del servicio, los televisores con sus soportes de pared y todos aquellos equipos y sistemas necesarios para su correcto funcionamiento.
- Los televisores serán de color, con mando a distancia, versión hotel con sintonías presintonizadas y volumen máximo programado. El tamaño mínimo será de 14”.
- El sistema permitirá la posibilidad de uso de auriculares desechables. En la oferta se indicará el precio de los mismos para los usuarios.
- Los televisores se instalarán sobre soportes metálicos. La ubicación de los soportes será determinada por el comisionado. Los aparatos de TV estarán sujetos mediante tornillos u otro sistema de sujeción que impida su caída o sustracción. Los soportes se fijarán a la pared de forma que se garantice su firmeza y que soporten el peso de los aparatos.
- Por parte del comisionado se determinarán los horarios de funcionamiento del servicio.
- El sistema dispondrá de canales de vídeo gratuito, para emitir aquella información, programas de divulgación o entretenimiento, que decida el comisionado. Para ello el concesionario suministrará e instalará un conjunto de vídeos, a través de los cuales se emitirá dicha programación.
- Desde cada habitación se visualizarán al menos todos los canales de TV terrestre disponible en el área de Palma de Mallorca, 8 canales TV-satélite y existirá la posibilidad de conexión a la futura red TV-cable.
- El comisionado elegirá los canales de satélite que se puedan visualizar, entre los que se incluirán necesariamente uno de programación infantil, otro de programación deportiva, otro de variedades y otro de películas cinematográficas, todos en idioma castellano o catalán. Además habrá un canal en inglés y otro en alemán. También podrá vetar algunos canales por su contenido. En cualquier caso, las cuotas de abono, o cualquier pago que fuese necesario para la visualización de los canales seleccionados sería satisfecho por el concesionario.

- El sistema permitirá:
 - o Visualizar los canales de video gratuitos.
 - o Tarificar el servicio sobre la base del tiempo de utilización y tipo de canal.
 - o Una vez agotado el crédito, el sistema cortará la visualización de los canales de pago.
- Será necesario realizar una actualización del sistema de televisión durante la vigencia del contrato a los avances técnicos y a la demanda de los usuarios, según criterio del comisionado.
- Sería interesante disponer de una oferta de la instalación de televisores de pantalla plana (TFT) adosados a la pared de la habitación sin necesidad de soporte, y proponer la opción de auriculares “sin cable” en alquiler, reproductor de DVD incorporado y otras mejoras.

5. Servicio de Internet al público

- El concesionario ofrecerá un servicio al público de conexión a Internet desde, como mínimo, 6 puntos informáticos instalados en el nuevo hospital cuya localización concreta será determinada por el comisionado.
- Los terminales dispondrán de *display* en el que se visualizará el crédito remanente.
- El sistema permitirá tarificar el servicio sobre la base del tiempo de utilización.
- En la oferta se indicarán las tarifas de este servicio.
- Será necesario la instalación de un sistema “zona WI-FI” o similar para algunas áreas concretas del nuevo hospital, donde no puedan existir interferencias con los equipos médicos.
- Será necesario realizar una actualización del sistema de Internet durante la vigencia del contrato a los avances técnicos y a la demanda de los usuarios, según criterio del comisionado.

5.14.4 Indicadores

- Indicadores principales:
 - o Las cabinas de teléfonos de uso público devuelven correctamente el cambio.
 - o La facturación y cobro a los usuarios por el uso del teléfono en cabinas es correcto, según las tarifas vigentes.
 - o Los medios técnicos instalados se adecúan a los avances tecnológicos implantados en el nuevo hospital.
 - o Se dispone de los medios necesarios para garantizar que todos los pacientes disponen de TV en su habitación, no interrumpiendo dicho servicio en ninguna habitación durante más de 24 horas.

- Todo el equipamiento se mantiene en buen estado garantizando que no ocasiona ningún daño a los usuarios o a la infraestructura.
- Indicadores secundarios:
 - Todos los equipos accesibles al usuario deberán mantenerse en perfectas condiciones de funcionalidad e imagen.
 - La totalidad de los equipos y medios técnicos deben mantenerse en perfectas condiciones de utilización, y cumplir los requerimientos técnicos establecidos
 - En todas las habitaciones de pacientes debe poder visualizarse la programación de las cadenas de televisión terrestres y vía satélite acordados, un canal de programación de películas servido por el concesionario y los programas de divulgación, información y entretenimiento servidos por el hospital, estos últimos de acceso gratuito.
 - Los receptores de televisión deben cumplir los requerimientos técnicos establecidos.
 - El sistema debe permitir el uso de auriculares desechables.
 - Los puntos de conexión de Internet y las conexiones inalámbricas deben cumplir los requerimientos técnicos establecidos según el estado de la técnica.
 - Los medios de pago para los servicios de televisión deben ser los establecidos: tarjeta de crédito, tarjeta de débito y efectivo.
 - Los dispositivos de pago deben permitir visualizar el consumo y el crédito remanente, y deben disponer de mecanismos que impidan el fraude. Deben estar dotados también de dispositivos que impidan la pérdida de crédito en caso de corte de fluido eléctrico. También deben devolver el cambio cuando se realice el pago con monedas.
 - El sistema debe permitir el acceso a las llamadas entrantes de habitaciones mediante reconocimiento de voz o postmarcación.
 - Las habitaciones deben tener número directo entrante (DDI) para acceso directo desde un teléfono exterior.
 - El sistema de telefonía debe permitir el acceso de llamadas entrantes desde teléfonos decádicos o multifrecuencia.
 - Los teléfonos de habitaciones deben tener en lugar visible el número del servicio de habitaciones, así como una recomendación para que los pacientes informen del número directo de la habitación a familiares y amigos.
 - No debe cargarse coste alguno por las llamadas entrantes.
 - El concesionario debe desarrollar un plan de formación continuada para el personal del servicio y debe establecer un mapa de competencias de su personal.
 - El personal del servicio debe ir debidamente uniformado y llevar su identificación en lugar visible.

- El concesionario debe desarrollar un plan de emergencias/contingencias para el servicio, así como un plan de autocontrol de la calidad e implantar manuales de procedimientos.
- El concesionario debe evitar cualquier incidente entre su personal y el personal del hospital, pacientes o familiares.

5.14.5 Tarifas máximas del Servicio

Unidad de Medida	Precio Máximo
1 hora de televisión terrestre nacional, local y satélite, en habitación del paciente	0,50 €
Día Completo de televisión terrestre nacional, local y satélite, en habitación del paciente	5,00 €
15 minutos de Internet	1,50 €
30 minutos de Internet	2,00 €
1 hora de Internet	3,00 €

5.15 Servicio de Máquinas Vending

5.15.1 Objeto del servicio

El objeto del servicio será la instalación y explotación de máquinas expendedoras de bebidas (frías y calientes) y productos alimenticios sólidos previa autorización del comisionado.

5.15.2 Alcance y ámbito de aplicación

La oferta de servicios debe garantizar, entre otros, el suministro de:

- Bebidas frías.
- Bebidas calientes.
- *Snacks*.
- Bocadillos.
- *Sándwiches*.
- Postres y fruta.
- Otros que determine el comisionado.

5.15.3 Requerimientos generales del servicio

- La instalación de máquinas *vending* dentro del recinto del nuevo hospital será, en todo caso, conforme a las especificaciones del comisionado, tanto en características de las máquinas *vending* como su ubicación o por proposición del concesionario, debidamente razonada debiendo incluir la oferta de productos, tanto sólidos como líquidos, y ambos casos con la posibilidad de que también exista una oferta caliente de productos líquidos suministrados a través de las máquinas, con la utilización de monedas o mediante tarjetas de pago. Asimismo, el comisionado podrá ordenar la retirada y/o sustitución de una máquina siempre que exista causa justificada.
- El comisionado dará previamente su autorización al tipo de máquina que se va a instalar, debiendo reunir los siguientes requisitos:
 - Baja en ruido.
 - Control digital de temperatura.
 - Control de la caducidad de los productos.
 - Operatividad mixta, con admisión de monedas y tarjetas de pago.
- La lista de precios de los productos suministrados por máquinas expendedoras debe ser aprobada por el comisionado.

- La empresa será la única responsable de cualquier incidencia en relación con la prestación del servicio.
- Todos los gastos relacionados con la instalación de las máquinas correrán a cargo del concesionario.
- El concesionario deberá contar con todas las autorizaciones legalmente establecidas para el ejercicio de la actividad
- El nuevo hospital no será responsable de posibles malas prácticas que pudieran practicarse al utilizar la máquina, aunque las mismas se hubieran efectuado por los trabajadores del mismo.
- Las zonas donde se instalen las máquinas han de ser de fácil acceso para el usuario, con inclusión de papeleras en su entorno inmediato, para la recogida de todos los desechos, de fácil limpieza, con señalización adecuada y que, en todo caso, queden perfectamente integradas en la arquitectura del entorno, no rompiendo la estética del edificio.
- La instalación de máquinas expendedoras de cualquier tipo de productos o realización de cualquier otra actividad no recogida en el presente pliego, deberá ser autorizada expresamente por el comisionado.
- Las máquinas ubicadas en zonas de acceso restringido para trabajadores deberán ofrecer precios especiales reducidos.

5.15.4 Especificaciones técnicas del servicio

- El concesionario deberá efectuar el mantenimiento y limpieza de las máquinas, zona de servicio próxima a la máquina. Asimismo deberá garantizar la existencia de cubos de basura en su entorno inmediato.
- Los productos que se oferten irán con todas sus especificaciones en cuanto a cantidad, composición, duración del producto y precio.
- El concesionario deberá asegurar que en todas las máquinas figura una indicación claramente visible de cómo actuar en caso de reclamaciones y consultas.
- Se repondrán los productos de las diferentes máquinas siempre y cuando sea necesario, realizando un control exhaustivo de las fechas de caducidad de los alimentos.

5.15.5 Indicadores

- Indicadores principales:
 - Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento para cada producto que el concesionario ponga a disposición de los usuarios.
 - Garantizar que no se sirven productos caducados.
 - Disponer de todas las autorizaciones requeridas para cada una de las actividades y/o productos.

- Todo el equipamiento se mantiene en buen estado garantizando que no ocasiona ningún daño a los usuarios o a la infraestructura.
- Indicadores secundarios:
 - El número de máquinas dispensadoras debe ser el establecido, debiendo cumplir los requerimientos técnicos y deben situarse en los lugares acordados. Dichos lugares se señalarán según los requerimientos técnicos establecidos.
 - Deben atenderse diligentemente las reclamaciones o consultas de los usuarios, y debe mantenerse en todas las máquinas bien visible la información necesaria para realizarlas.
 - Las máquinas y su entorno deben mantenerse en perfectas condiciones de limpieza.
 - El concesionario debe desarrollar un plan de formación continuada para el personal del servicio, y debe establecer un mapa de competencias de su personal.
 - El personal del servicio debe ir debidamente uniformado y llevar su identificación en lugar visible.
 - El concesionario debe desarrollar un plan de emergencias/contingencias para el servicio, así como un plan de autocontrol de la calidad e implantar manuales de procedimientos.
 - El concesionario debe evitar cualquier incidente entre su personal y el personal del hospital, pacientes o familiares.

5.16 Servicio de Locales Comerciales, Tiendas y Cajeros Automáticos

5.16.1 Objeto del servicio

Facilitar a los usuarios del nuevo hospital, ya sean visitantes, acompañantes de los enfermos, trabajadores del nuevo hospital, o pacientes en su caso, el acceso a la compra de determinados servicios, artículos o productos sin necesidad de desplazarse fuera del mismo.

5.16.2 Alcance y ámbito de aplicación

- El comisionado determinará la zona comercial y de ocio para familiares y visitantes.
- Dicha zona estará ubicada en el vestíbulo del nuevo hospital, y en el exterior del mismo, y será el lugar donde se instalarán los locales comerciales.
- El número de locales, así como la tipología de los mismos serán autorizados por el comisionado, a propuesta del concesionario.
- La autorización del comisionado será expresa, amparada en un documento, siendo obligación del concesionario, cumplir las condiciones que el comisionado establezca para la explotación del servicio.
- De forma orientativa, la tipología de explotaciones comerciales idóneos para ser instalados en un nuevo hospital, para dar servicios a los usuarios del nuevo hospital, podrán ser:
 - o Tienda de regalos.
 - o Prensa, kiosco, librería, papelería y música.
 - o Flores.
 - o Cajeros automáticos.

5.16.3 Requerimientos generales del servicio

1. Tiendas de regalos, prensa, librería, papelería y música

- El horario de apertura y cierre de las explotaciones comerciales, será el habitual en los comercios de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y, en todo caso, deberá ser conocido y aceptado por el comisionado.
- Los productos que estén a la venta deberán contar con las autorizaciones de venta expedidas por la autoridad competente. Asimismo, en el caso de juguetes, deberán estar homologados y contar con la autorización de la Unión Europea.
- Queda prohibida la venta de tabaco, de bebidas alcohólicas, revistas, juegos de mesa y de ordenadores de contenido pornográfico o que incite a la violencia.

2. Cajeros automáticos

- El concesionario autorizará la instalación de uno o varios cajeros automáticos suministrados por una o varias entidades bancarias, comunicando al comisionado la/s seleccionada/s.
- Se ubicarán dentro de la zona comercial designada por el nuevo hospital.

5.16.4 Especificaciones técnicas del servicio

- El comisionado tendrá capacidad de decisión sobre la publicidad que se pueda exponer en los comercios. Para ello establecerá con el concesionario el mecanismo adecuado para poder ejercer dicha capacidad
- Ninguna explotación comercial o prestación de servicios en el nuevo hospital podrá utilizar el nombre del nuevo hospital para su publicidad o marketing.
- El personal que atiende las explotaciones comerciales deberá guardar las esenciales normas de aseo y urbanidad, esmerándose en dar un buen trato a los clientes.
- Dispondrán de libro de reclamaciones a disposición de los usuarios y de la administración del nuevo hospital.

5.16.5 Indicadores

- Indicadores principales:
 - Los horarios de apertura y cierre no sufren adelantos o retrasos, garantizando que en ningún caso se superan los 30 minutos de atraso o adelanto respecto del horario establecido.
 - Garantizar que en ninguna ocasión se dispensan bebidas alcohólicas y/o tabaco.
 - Garantizar que en ninguna ocasión se expone publicidad que no haya sido debidamente autorizada por el comisionado.
 - Gestionar las reclamaciones y su contestación en un plazo inferior a 15 días.
 - Garantizar la existencia de un plan de emergencias/contingencias, y el conocimiento del mismo por parte de todos los trabajadores.
 - Acreditarse con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital) o la que la modifique, sustituya o actualice.
 - Garantizar la adopción de medidas correctivas y disciplinarias, en su caso, ante problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez, malos tratos y asimilables), hacia cualquier persona.
 - Garantizar un uso correcto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien reparar los posibles daños por sabotajes o vandalismo, aplicando las medidas disciplinarias a su personal que procedan para que estos hechos no se repitan.

- Garantizar un uso correcto de las instalaciones y los equipos por parte del personal del concesionario, evitando su utilización para un fin diferente al previsto.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cada momento.
- Indicadores secundarios:
 - Los horarios de apertura y cierre no sufren adelantos o retrasos, garantizando que en ningún caso se superan los 15 minutos de atraso o adelanto respecto el horario establecido.
 - Garantizar el mantenimiento de los locales en condiciones higiénicas, obteniendo unos resultados satisfactorios ante cualquier inspección realizada por el comisionado.

5.17 Servicio de Cafetería-Restaurante y Comedor Externo

5.17.1 Objeto del servicio

Este servicio tiene por objeto la prestación del servicio de cafetería-restaurant y comedor eterno en el nuevo Hospital Universitario Son Dureta, por medio del cual se facilitará un servicio de comidas al personal del mismo y al público en general de acuerdo con las condiciones que se señalan en el presente pliego.

5.17.2 Alcance y ámbito de aplicación

- Ofrecer un servicio de cafetería y comedor para el personal del nuevo hospital y el público en general dentro del recinto del nuevo hospital.

5.17.3 Requerimientos generales del servicio

- En el caso de que por necesidades funcionales del propio nuevo hospital se acordase el traslado de las instalaciones, éste habilitará una nueva ubicación en otros espacios que posibiliten seguir prestando el servicio en las mismas características a las pactadas.
- El horario que regirá para la prestación del servicio de cafetería será, en el caso del público, de 07:00 horas a 23:00 horas, y en el caso del personal del nuevo hospital, las 24 horas al día. En el horario en que la cafetería destinada al público permanezca cerrada, se prestará el servicio al público desde la cafetería de personal.
- El horario que regirá para la prestación del servicio de comedor será, tanto el destinado al público como al personal del nuevo hospital, desde las 13:00 horas hasta las 16:00 horas y desde las 20:00 horas a las 24:00 horas. Asimismo, el horario de plancha de la cafetería estará comprendido entre las 8:30 horas y las 24:00 horas.
- El horario y cualquier cambio en el mismo deberán ser aprobado por el comisionado. Del mismo modo, serán de obligado cumplimiento para el concesionario los posibles cambios que le sean indicados por el comisionado.
- Podrán ser usuarios de este servicio todas las personas, con la única excepción de los enfermos ingresados, por su propia condición, que no podrán permanecer en la cafetería y a los que sólo se les podrá dispensar agua envasada.
- El concesionario evitará expresamente la venta ambulante, la mendicidad y asambleas de personal propio o tercero, así como la práctica de cualquier juego de azar, instalación de máquinas recreativas, etc.
- El concesionario estará obligado a tener expuesta la lista de precios con el sello del comisionado, que sólo podrá ser modificada por acuerdo del mismo.
- Las tarifas máximas del servicio serán aprobadas por el comisionado.
- La variación de precios no podrá ser llevada a efecto por el concesionario hasta que no se reciba la oportuna autorización escrita del comisionado.

- Los servicios prestados por el concesionario serán cobrados directamente a los usuarios, de acuerdo con las tarifas aprobadas, a propuesta del concesionario en su oferta, por el comisionado, a excepción de aquellos que demuestren su derecho a comida o cena a través de la entrega del talón justificativo correspondiente expedido a tal efecto por el comisionado, y que el concesionario facturará mensualmente a la Administración. El nuevo hospital no asume responsabilidad alguna en caso de impago de cualquiera de las prestaciones de los usuarios.
- A partir de la cesión, la realización de cualquier obra de mejora o reforma en el local, habrá de ser solicitada por escrito por el concesionario, quien no podrá iniciar su ejecución hasta haber obtenido autorización, también por escrito, del comisionado.
- El coste de la ejecución de las reformas, así como las reparaciones serán siempre a cargo del concesionario.
- El concesionario asumirá la responsabilidad de la limpieza del local e instalaciones del servicio.
- Tanto de forma periódica como cada vez que el Servicio de Medicina Preventiva o el propio comisionado lo requieran, se procederá a la desratización, desinsectación y desinfección de locales e instalaciones donde se realiza este Servicio, correspondiendo los gastos de dichos trabajos al concesionario.
- La instalación y explotación de máquinas expendedoras en el recinto de la cafetería deberá ser autorizadas previamente por el comisionado.
- La publicidad que se exponga en la cafetería deberá ser conocida por el comisionado, y será éste quien valorará, y en su caso autorizará, la idoneidad de la misma para ser instalada en el nuevo hospital.
- Las características del servicio concreto a prestar al personal del nuevo hospital en concepto de vales de comida se acordará entre el concesionario y el comisionado.
- El concesionario deberá prestar un servicio especial de cócteles, aperitivos, desayunos, celebraciones navideñas, etc., sin cargo para el nuevo hospital, por un importe máximo de 15.000 € en el primer año de prestación del servicio. Esta cifra se actualizará anualmente con el mismo índice que el pago del Canon Variable. Si se supera la cantidad indicada, el nuevo hospital abonará al concesionario el importe correspondiente.
- Está expresamente prohibido expender tabaco, así como bebidas alcohólicas superiores a once grados.

5.17.4 Especificaciones técnicas del servicio

- En las cafeterías y comedores no podrán realizarse actividades distintas a las propias de restauración y sus complementarias.
- El servicio será tipo *buffet* asistido, con comedor de personal y público por separado.

1. Limpieza

- Las basuras se depositarán en recipientes cerrados, provistos de tapadera accionada a pedal, que incluirán una bolsa de plástico desechable de las mismas características que las de residuos urbanos del nuevo hospital, que será retirada siempre que esté llena. El propio personal de la cafetería depositará estos en el lugar o contenedores establecidos por el nuevo hospital. Los recipientes y tapaderas se limpiarán con agua y lejía al menos una vez al día. Los residuos serán clasificados, almacenados y evacuados de acuerdo a la legislación vigente y normativa del nuevo hospital en cada momento, incluidos los aceites usados. Los aceites usados deben retirarse por gestor de residuos autorizado.

2. Equipamiento y Menaje

- El concesionario facilitará el equipamiento, los aparatos y materiales que él considere necesarios, y que deberá incluir y relacionar en su oferta. Si razonadamente el nuevo hospital manifiesta, en cualquier momento, la falta de algún elemento necesario, será obligación del concesionario dotar el servicio con dicho elemento.
- El concesionario será el responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, maquinaria, equipos y mobiliario; condiciones de dicho mantenimiento, y responsabilidades con respecto a la finalización del contrato.
- La vajilla, menaje y lencería necesarios para el servicio, así como su reposición, correrán íntegramente a cargo del concesionario.
- Las especificaciones de con respecto a calidad, tipo de material, acabado, logos del nuevo hospital, etc., serán determinadas por el comisionado y el concesionario estará obligado a cumplir con ellas.
- Cuando los distintos elementos se vayan deteriorando (por roturas, pequeños desconchones y similares) se sustituirán en un plazo adecuado; debiendo seguirse obligatoriamente las indicaciones del comisionado al respecto, caso de que no se hiciera por iniciativa del concesionario.
- Las indicaciones mínimas sobre decoración de los locales, señalando que debe ser agradable y adecuada al recinto del nuevo hospital, serán establecidas por el comisionado.
- Se tomarán medidas especiales en la construcción y decoración de los locales para limitar el ruido ambiental.

3. Alimentación

- El concesionario asume la responsabilidad directa de garantizar, en el caso de productos que puedan ser clasificados en varios grupos comerciales de calidad, que estos sólo sean de las calidades extra o primera. Asimismo, garantizará un alto nivel cualitativo tanto en la selección y conservación de los víveres y productos complementarios, como en su manipulación, preparación, características organolépticas, de nutrición y temperatura. Dichas tareas se efectuarán no sólo de acuerdo con las indicaciones establecidas por el ordenamiento jurídico vigente, en especial el Código Alimentario Español y normativa complementaria, sino también con las instrucciones concretas de la Unidad de Dietética, que podrá decidir si las condiciones de calidad, presentación e higiene de las materias primas, alimentos y bebidas son las adecuadas y, en caso negativo, rechazarlos.

- El concesionario deberá ofertar una amplia gama de menús adaptados a la gastronomía local y a la época del año.
- El concesionario se compromete a ofrecer menús especiales en fechas señaladas tales como:
 - Nochebuena.
 - Día de Navidad.
 - Fin de Año.
 - Año Nuevo.
 - Reyes.
 - Fiesta Patronal Local.
- Existirá un menú del día compuesto por: un primero, un segundo, un postre, pan, agua envasada de 500 ml, a elegir entre al menos tres opciones para los primeros y segundos platos, así como para los postres. Las opciones deberán estar claramente expuestas y visibles, facilitando así la elección de los menús. Cuando alguno de los platos se hubiera agotado o alguno de sus componentes, el concesionario estará obligado a servir otros platos para que el usuario pueda elegir entre los que figuran en el mismo grupo que le pueda sustituir, sin alteración del precio unitario del componente en cuestión, aunque este precio fuera superior. En ningún caso podrá servirse el sobrante del día anterior.
- Asimismo, se compromete a suministrar diariamente a los clientes y personal del nuevo hospital, una carta que les permita escoger el menú entre un número de opciones que el concesionario elaborará (con un mínimo de tres) debiéndose contemplar la posibilidad de menús para situaciones especiales (diabéticos, vegetariano, sin sal, etc.).
- La rotación de menús será por períodos de catorce días en los cuales deberá figurar una rotación aproximada de alimentos como sigue:
 - Primeros platos (Comidas y Cenas):
 - Dos veces patatas.
 - Dos veces arroz.
 - Cuatro veces legumbres.
 - Dos veces pastas italianas.
 - Cuatro veces verduras.
 - Cuatro veces sopas o purés.
 - Segundos platos (Comidas y Cenas):
 - Ocho veces pescado (al menos cuatro serán pescado fresco).

- Dos veces cordero.
- Seis veces vacuno.
- Dos veces cerdo.
- Cuatro veces aves.
- Seis veces huevos.
- Los postres serán preferentemente de fruta fresca, lácteos, frutas en almíbar, compotas, etc.

Se limitará el exceso de sopas y cubitos de caldo concentrado, dando preferencia a productos naturales.

4. Prestación del Servicio

- El servicio habrá de ser organizado por el concesionario de manera que en todo momento atienda con prontitud y adecuación las solicitudes de los usuarios. Por ello, deberán adoptarse las medidas que fueren precisas en relación con el personal y su coordinación, respetando en todo caso sus derechos laborales.
- El concesionario se responsabilizará de que los alimentos lleguen al usuario en perfectas y óptimas condiciones para su consumo.
- El concesionario se obliga en todo momento a tener, a disposición de los usuarios, una hoja de reclamaciones.

5. Establecimiento de controles

- El concesionario realizará, a través de laboratorio independiente, controles de buenas prácticas, higiénico y bromatológico de alimentos y platos en preparación y elaborados, así como la limpieza de los recipientes e instalaciones que se utilizan habitualmente en la cocina, los resultados de los análisis realizados deberán ser presentados con una periodicidad mínima mensual al comisionado o persona en quien delegue. Igualmente se realizarán análisis de manipuladores. El número de análisis deberá adecuarse a las indicaciones que al respecto realice el comisionado.
- El comisionado se reserva el derecho de establecer controles independientes del concesionario sobre los productos en todas las fases del proceso.

6. Condiciones higiénicas

- Los proveedores de los productos deben disponer de registro sanitario y demás requisitos de la normativa vigente en cada momento, responsabilizándose el concesionario de las alteraciones de los productos en todo momento.
- Deberán observarse las normas higiénico-sanitarias en todos los procesos, desde la recepción de materia prima hasta el servicio al cliente, estableciendo un plan de autocontrol de calidad

basado en la aplicación de análisis de riesgos y control de puntos críticos que conduzcan a la obtención de algún tipo de certificación de calidad acreditada.

- El pan y los cubiertos deberán presentarse debidamente ensobrados, así como los bocadillos. La repostería, bollería y postres preparados deberán presentarse o exponerse debidamente cubiertos.

5.17.5 Supuestos de Deducciones por Defectos en la Calidad del Servicio

Ref.	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	% de deducción
IE1	Se detecta falta de disposición del servicio dentro del horario establecido para algún usuario.	Intensidad baja	0,055%
IE2	Se ha constatado fallos en la presentación de los alimentos, o en limpieza, sabor, cantidad, temperatura, etc.	Intensidad baja	0,055%
IE3	Se encuentra algún equipamiento y/o elemento de las instalaciones en mal estado de higiene o imagen.	Intensidad baja	0,055%
IE4	Alguno de los resultados de los análisis microbiológicos realizados es deficiente.	Intensidad baja	0,055%
IE5	Se detecta que algún alimento servido a los clientes no se ajusta a los menús previamente autorizados por el nuevo hospital.	Intensidad baja	0,055%
IE6	Se incumplen en algún momento los requerimientos técnicos y temporales establecidos por el nuevo hospital en cuanto a oferta de menús, ciclos y alternativas de elección.	Intensidad baja	0,055%
IE7	Se detecta alguna queja justificada de los usuarios debida a fallos a la hora de atender sus solicitudes (retrasos, faltas de higiene, presencia, etc.).	Intensidad baja	0,055%
IE8	Se detecta que no hay hojas de reclamación a disposición de los usuarios.	Intensidad baja	0,055%

IE9	No se dispone de la ficha técnica de alguno de los productos de limpieza utilizados.	Intensidad baja	0,055%
IE10	No se ha desarrollado un Plan de Formación Continuada del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	0,055%
IE11	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	0,055%
IE12	El personal no va uniformado y/o no lleva su identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	0,055%
IE13	No existe un Plan de Autocontrol de la Calidad por parte del concesionario.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	0,055%
IE14	No se han implantado Manuales de Procedimientos.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	0,055%
IE15	Se ha desarrollado algún incidente entre el personal del concesionario y el personal del nuevo hospital, pacientes o visitantes.	Intensidad baja	0,055%
IE16	Se detecta que la sistemática de funcionamiento no se ajusta a los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad media	0,15%
IE17	Se detecta, dentro de las instalaciones, la práctica de venta ambulante, mendicidad, realización de asambleas de trabajadores, práctica de algún juego de azar o instalación de máquinas recreativas.	Intensidad media	0,15%

IE18	Se detecta que no está expuesta, debidamente sellada por el comisionado, la lista de precios vigente en cada momento, o que alguno de los productos suministrados no está incluido en la misma.	Intensidad media	0,15%
IE19	Alguno de los productos proporcionados y/o almacenados en el nuevo hospital es de calidad inferior a la establecida.	Intensidad media	0,15%
IE20	Alguno de los productos almacenados no se ajusta a la normativa existente al respecto en cada momento.	Intensidad media	0,15%
IE21	Se detecta algún incumplimiento en la normativa vigente en cada momento relativa a sistemas de análisis de peligros y control de puntos críticos (APPCC) o la normativa que la sustituya en cada momento.	Intensidad media	0,15%
IE22	Se detecta algún incumplimiento de la normativa vigente en cada momento en los procesos de adquisición de materias primas, elaboración de alimentos, conservación y servicio a los clientes.	Intensidad media	0,15%
IE23	Alguno de los resultados de los análisis microbiológicos realizados es muy deficiente.	Intensidad media	0,15%
IE24	Se ha comprobado que alguno de los proveedores de productos utilizados no cumple los requerimientos legalmente establecidos en calidad e higiene.	Intensidad media	0,15%
IE25	Se ha detectado algún producto de limpieza no adecuado a la finalidad alimenticia de las instalaciones.	Intensidad media	0,15%
IE26	Se encuentra algún equipamiento y/o elemento de las instalaciones en mal estado de funcionamiento, que pueda causar algún daño a personas o infraestructuras.	Intensidad media	0,15%
IE27	El concesionario no ha desarrollado un Plan de Emergencias/Contingencias.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	0,15%

IE28	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital.) o la que la modifique, sustituya o actualice.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	0,15%
IE29	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 (obligatorio a partir del tercer año de explotación).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	0,15%
IE30	El servicio no se ha acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental (un año desde el inicio de la explotación del nuevo hospital).	Intensidad media (a solventar en doce meses)	0,15%
IE31	El concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	0,15%
IE32	Se ha detectado un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal del concesionario, o bien no se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas disciplinarias a su personal que procedan para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	0,15%
IE33	Se realiza un uso incorrecto de las instalaciones y los equipos por parte del personal del concesionario, utilizándolos para un fin diferente al previsto.	Intensidad media	0,15%
IE34	El concesionario no ha sido diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Intensidad media	0,15%
IE35	Se detecta que alguno de los alimentos facilitados ha ocasionado alguna intoxicación alimentaria a alguno de los usuarios.	Intensidad alta	0,5%
IE36	El mal estado del equipamiento y/o instalaciones provoca algún daño a personas o infraestructuras	Intensidad alta	0,5%

Nota: Se entiende que cada defecto detectado da lugar a la deducción correspondiente, pudiéndose generar varias faltas en un mismo día por el mismo concepto, cuando correspondan a diferentes emplazamientos, personas, elementos, etc.

6. ACTIVIDAD PREVISTA DE LOS SERVICIOS

Servicios con pago sensible a la actividad	Unidad de Medida	Actividad Anual Prevista
Servicio de Alimentación a Pacientes	Nº de pensiones completas	230.000
Servicio de Lavandería y Lencería	Kg. de ropa lavada	1.700.000
Servicio de Esterilización	Nº de intervenciones quirúrgicas	17.000
Gestión de Residuos	Toneladas de residuos	2.238
Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas	Nº de historias clínicas	818.000
Servicio de Cafetería-Restaurante y Comedor Externo	Nº de vales de comida	72.000

7. PRECIOS MÁXIMOS DE LOS SERVICIOS QUE GENERAN INGRESOS PROCEDENTES DE TERCEROS

Servicio	Referencia	Precio Máximo
Aparcamiento	Tarifa estancia 1 hora	1 €
	Tarifa estancia día completo	9 €
	Tarifa mensual empleados	60 €
Televisión, Telefonía e Internet	Tarifa 1 hora TV	0,5 €
	Tarifa día completo TV	5 €
	Tarifa 1 hora Internet	3 €
Cafetería- Restaurante	Vales comida	2,5 €
Guardería y Ludoteca	Estancia mensual- día completo	220 €
	Estancia mensual- solo mañanas	160 €
	Estancia mensual- solo tardes	120 €

ANEXO I. EQUIPAMIENTO DEL NUEVO HOSPITAL