CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO
Comunidad de Madrid

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Explotación de la Obra del Hospital de Vallecas

INDICE DEL PRESENTE PLIEGO

1.- OBJETO

2.- OBLIGACIONES GENERALES DEL CONCESIONARIO COMUNES A TODOS LOS SERVICIOS

2.1.- Dirección /Gestión
2.2.- Recursos Humanos de la Sociedad Concesionaria

- Dimensionamiento de la Plantilla.
- Cualificación
- Formación
- Uniformidad
- Encuesta a los trabajadores
- Huelga

2.3.- Seguridad y Salud/Riesgos Laborales
2.4.- Acreditación de la Calidad
2.5.- Gestión Medioambiental
2.6.- Eficiencia energética y desarrollo sostenible

3.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA EXIGIDA.

3.1.- Documentación técnica para la valoración técnica del concurso
3.2.- Memoria descriptiva de las explotaciones comerciales
3.3.- Documentación a aportar por el adjudicatario del concurso

4.- NORMATIVA.

5.- ANEXOS

I.- Sistema de medición de los niveles de disponibilidad y calidad requeridos para las prestaciones de los servicios que integran la explotación de la obra.
II.- Modelo matemático de evaluación
III.- Servicios de Explotación de obra
IV.- Explotaciones comerciales

ANEXO I

SISTEMA DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE DISPONIBILIDAD Y CALIDAD REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE INTEGRAN LA EXPLOTACIÓN DE LA OBRA

ANEXO II

MODELO MATEMÁTICO DE EVALUACIÓN

ANEXO III

SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN DE OBRAS

1. Servicio de Limpieza
2. Servicio Integral de Seguridad
3. Servicio de Gestión de Restauración.
4. Servicio de Residuos Urbanos y Sanitarios
5. Servicio de gestión de Mantenimiento.
6. Conservación de Viales y Jardines.
7. Servicio Integral de Lavandería.
8. Servicio Integral de Esterilización
9. Servicio de Desinsectación y Desratización
10. Servicio de Transporte Interno-Externo y Gestión Auxiliar.
11. Servicio de Gestión de Almacenes y Distribución
12. Servicio de gestión de personal Administrativo de Recepción/Información y Centralita Telefónica.

ANEXO IV

EXPLOTACIONES COMERCIALES

1. Locales Comerciales y Tiendas
2. Maquinas Expendedoras de sólidos y líquidos
3. Servicio de Cafetería-Bar y Comedor
4. Servicio de Aparcamiento
5. Servicio de Teléfono y Televisión en habitaciones y zonas comunes

1.- OBJETO

La Sociedad Concesionaria, por si misma o a través de la contratación con terceros, estará obligada a la prestación de los servicios que se detallan en el Anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Este Pliego recoge las obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria comunes a los diferentes servicios a su cargo, y que integran la explotación de la obra pública Hospital de Vallecas (en adelante, el Hospital). Las obligaciones y requerimientos incluidos en este Pliego son de carácter general, detallándose en cada apartado las prescripciones técnicas propias de cada servicio.

El Pliego de Prescripciones Técnicas establece para cada uno de los servicios a cargo de la Sociedad Concesionaria, las Especificaciones Técnicas a las que ha de ajustarse la prestación, así como los Indicadores de Cumplimiento que medirán el nivel de prestación respecto de cada servicio, y las deducciones aplicables por cada uno de los fallos de prestación del servicio, que servirán para determinar la retribución efectiva de la Sociedad Concesionaria en función del nivel de prestación requerido.

Asimismo este Pliego recoge en el Anexo I. el Sistema de mediciones de los niveles de disponibilidad y calidad requeridos para la prestación de los servicios que integran la explotación de la obra, en el Anexo II "Modelo Económico Matemático de Evaluación", en el Anexo III "Servicios de Explotación de la Obra", en el Anexo IV "Explotaciones comerciales".

2 .- OBLIGACIONES GENERALES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.

2.1. Obligaciones Generales respecto a la dirección, gestión y control de los servicios que integran la explotación de la obra.

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir las obligaciones, sin carácter limitativo, que se detallan a continuación:

- Deberá explicitar detalladamente el organigrama y líneas de funcionamiento interno para la gestión de los diferentes servicios a su cargo. Quedará reflejada la responsabilidad de los cargos directivos que propone, con las funciones de los mismos, así como las líneas de comunicación / coordinación que se instaurarán entre los diferentes servicios contratados.

- En todo caso contará con un Gerente/Director como responsable final de todos los servicios, independientemente que los preste directamente o por medio de empresas contratadas.

- Asimismo se contará con personal responsable del mando y coordinación de los diferentes servicios.

- Deberá comunicar a la Administración Sanitaria cualquier cambio en la estructura propuesta, debiendo mantenerse la información permanentemente actualizada.

- Estará obligada a realizar un documento sobre la "Política de Empresa", con especial referencia a objetivos y medios para conseguirlos, y el tiempo previsto en la consecución de los resultados propuestos.

- Emitirá todos los informes que la Administración Sanitaria solicite para el conocimiento del funcionamiento de los servicios prestados, bien por si misma o por las empresas contratadas, con la periodicidad que se establezca, así como los específicos de cada servicio que se recogen en las correspondientes Especificaciones Técnicas.

- Deberá coordinar y establecer adecuados mecanismos de coordinación con las empresas contratadas y la dirección de la Sociedad Concesionaria, así como proponer los cauces de comunicación con la Dirección del Hospital.

- Deberá, en el momento del inicio del funcionamiento del Hospital, utilizar las técnicas de trabajo, gestión de los servicios y material más actualizados e innovadores para la prestación de los diferentes servicios que permitan optimizar los resultados, debiendo mantenerse actualizados durante la vigencia del contrato.

- Deberá proporcionar a la Administración Sanitaria información en forma y tiempo de los acontecimientos detectados que puedan afectar a la prestación de los servicios sanitarios, estableciendo cauces para su adecuada difusión entre los empleados del Hospital, los prestadores de servicios, y asegurando que se adoptan las medidas de corrección oportunas a costa, en su caso, del concesionario.

- Deberá aportar toda la documentación recogida en el punto 3 y en los diferentes apartados de los Anexos III y IV.

2.2. Obligaciones generales de la Sociedad Concesionaria en el Área de Recursos Humanos.

- **Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla**

La Sociedad Concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo.

- **Obligaciones respecto a la cualificación del personal**

Es responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, y en su caso de las empresas contratadas por la Concesionaria, garantizar que el personal contratado para la prestación de los servicios, reúna los siguientes requisitos:

a. Titulación exigida para el puesto de trabajo.

b. Requisitos legales para el desempeño del puesto de trabajo (licencia de armas, carnet de manipulador de alimentos, etc…).

c. Conocimientos suficientes para la correcta prestación del servicio.

La Administración Sanitaria podrá, en cualquier momento, realizar las comprobaciones que considere oportuno.

- **Obligaciones de Formación Continuada:**

La Sociedad Concesionaria desarrollara y mantendrá un Plan de Formación Continuada (PFC) para el personal que dependa de la misma. Dicho plan deberá presentarse al Hospital, que podrá comprobar en todo momento su cumplimiento.

El PFC deberá proporcionar al personal una actualización reciclaje constante en los conocimientos de la profesión y los trabajos que tienen encomendados. Deberá, asimismo, contemplar la formación del personal en todo lo relativo a:

- Realización de actuaciones que tengan como objetivo el mayor aprovechamiento de los recursos energéticos dentro de las instalaciones

- Atención a los usuarios, visitantes, compañeros, etc, debiendo recibir los cursos que la Administración Sanitaria determine para una mejor asistencia al usuario.

- Procedimientos de prevención contra incendios, y el entrenamiento en los Planes de Emergencia, para las posibles evacuaciones.

- Prevención de los riesgos laborales, y para que en el desempeño de su trabajo adquieran hábitos saludables que eviten, en lo posible dichos riesgos, y una mayor seguridad.

- La Administración Sanitaria comprobar el conocimiento por parte del personal de los Protocolos, Métodos y Manuales de Procedimiento, para realizar el trabajo que se les encomiende de acuerdo a los mismos, y conseguir una mayor eficacia y eficiencia y el trabajo.

- Se facilitará la asistencia a estos cursos, sustituyendo a las personas que los realicen.

- **Obligaciones de Uniformidad.**

Tanto el personal de la Sociedad Concesionaria como, en su caso, el de las empresas subcontratadas, deberá ir debidamente uniformado y deberá mantener un alto nivel de higiene personal.

Asimismo deberá llevar en todo momento la identificación, que haya sido autorizada por el Hospital.

- **Obligaciones relativas a la realización de encuestas al personal.**

Se realizarán periódicamente encuestas de satisfacción al personal que preste servicios a cargo de la Sociedad Concesionaria. El resultado de las mismas se trasladará a la Administración Sanitaria.

- **Obligaciones respecto al derecho de huelga**

En el supuesto de huelga que afecte a la prestación de los servicios de explotación de la obra, el adjudicatario vendrá obligado a requerimiento de la Administración Sanitaria y en el plazo y forma que éste indique, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la autorización gubernativa. Si en el plazo y forma señalados el adjudicatario no ofreciera dichas soluciones o no las llevara a la práctica, la Administración Sanitaria podrá realizar los contratos que estime precisos, que serán por cuenta del adjudicatario, deduciéndose por tanto de su facturación el importe de los referidos contratos.

La responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceros será sin embargo del adjudicatario, a todos los efectos que en este Pliego se contemplan.

2.3 Seguridad, Salud y Prevención de Riesgos Laborales

- La Sociedad Concesionaria contará con Técnicos Responsables de Prevención de los Riesgos Laborales, que proporcionarán las pautas necesarias para el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia, siendo asimismo responsabilidad de la misma la instauración de políticas de prevención.

- La Sociedad Concesionaria y empresas subcontratadas por la misma realizarán las revisiones médicas que sean exigibles por la normativa vigente teniendo en cuenta las actividades que va a realizar en el centro hospitalario. Dichas revisiones serán por cuenta de la Sociedad Concesionaria.

- La Sociedad Concesionaria realizará, antes de la puesta en funcionamiento del Hospital y cuando la Administración determine un "Mapa de Riesgos", que sirva de base para trazar la política de prevención de riesgos laborales. Coordinará con la Administración Sanitaria su puesta en marcha.

- Con la anterioridad suficiente a la puesta en explotación de la obra, se establecerán "Protocolos de funcionamiento para la prevención de los riesgos laborales", incorporándose instrucciones para la utilización por parte de los trabajadores de equipos de protección adecuados a la actividad que realicen. La Sociedad Concesionaria será responsable de la adquisición y la utilización por parte del personal de dicho equipamiento. Asimismo, será responsable de formar

al personal en materia de utilización de equipos de primeros auxilios, sistemas de evacuación, sistemas de protección de incendios, etc

- La Sociedad Concesionaria será responsable de establecer e implantar un "Plan de Emergencia/Contingencia" que incluya el Hospital en su totalidad (empleados de la Concesionaria, de empresas subcontratadas y personal de la Administración Sanitaria).

  El citado Plan determinará en su contenido las actuaciones a seguir referidas a cada servicio.

  Dicho Plan coordinará, también con las autoridades del Ayuntamiento, Policía, Bomberos, Protección Civil, etc.

  El Plan de Emergencia/Contingencia incluirá entre otros el Plan de Evacuación de Incendios, debiendo realizarse simulacros de evacuación, y las correspondientes evaluaciones para medir si el grado de entrenamiento del personal, y su conocimiento de las medidas a tomar es el adecuado, como parte del plan de autoprotección.

  Dicho plan se mantendrá actualizado cada año, y adecuado a las obligaciones y directrices impuestas por la normativa vigente, los cambios de directrices de la Administración Sanitaria, las nuevas tecnologías, etc.

  En el periodo de un año, desde la fecha efectiva de comienzo de la explotación de la obra, la Concesionaria y, en su caso, las empresas subcontratadas, deberán estar acreditadas con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales, o en su caso, con la normativa que la sustituya, actualice o complemente.

2.4. Acreditación de la calidad

Son obligaciones de la Sociedad Concesionaria respecto de los servicios a cargo de la misma que integran la explotación de la obra recogidos en el Anexo III de este Pliego, bien los preste directamente bien a través de empresas contratadas:

a. Desarrollar un Plan de Calidad.

b. Disponer de un Responsable de Calidad.

c. Acreditar la calidad de la totalidad de los servicios, en el primer año de funcionamiento de los mismos. La garantía de calidad se acreditara por las normas ISO 9001, EFQM, o cualquier otra que se determine. Corresponderá a la Administración Sanitaria determinar la norma a adoptar a estos efectos, de acuerdo con las directrices de la Consejería de Sanidad y Consumo.

d. Homogeneizar los procedimientos y protocolos necesarios para la consecución de la acreditación.

e. Establecer "Métodos y Manuales de Procedimiento", de cada unos de los servicios, donde quedarán documentados todos los métodos de producción y la realización de las tareas para la prestación de los servicios; así como los "Protocolos de Actuación", que deberán ser la guía de trabajo para el personal.

Dicha documentación al igual que el Plan de Calidad Integro deberá entregarse a la Administración par su validación antes de la entrada en funcionamiento del Hospital, con la antelación necesaria para que el personal tenga conocimiento de las mismas

f. Ajustarse a los requerimientos del código EAN en sus diferentes modalidades según el material de que se trate (EAN 13,128..), respecto de los servicios que utilicen para la prestación de los mismos el Código de Barras.

2.5 Gestión Medioambiental

La Sociedad Concesionaria será responsable de realizar un Plan de Gestión Medio Ambiental (PGMA).

Dicho plan recogerá la política medioambiental que se desarrollara en el Centro Hospitalario 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.

Deberá, asimismo, establecer modelos de producción de los servicios que se aproximen al "equilibrio en el desarrollo sostenible", ello incluirá:

? Reciclaje del material que sea susceptible de realizarlo.

- Medidas para evitar la contaminación, tanto en la emisión de gases, utilización de sustancias nocivas o peligrosas, fertilizantes,etc.
- Utilización, en lo posible de energía limpia (energía solar).
- Política restrictiva en la utilización de materiales (papel, madera..) y de energía (agua, luz, calefacción,...)
- En el periodo de un año, desde la fecha efectiva de puesta en explotación de la obra, la Sociedad Concesionaria deberá estar acreditada con la norma ISO-14001 de Sistema de Gestión Medioambiental, o en su caso, por la norma que la sustituya, actualice o complemente, en los Servicios que así se requiera.

2.6. Eficiencia energética y desarrollo sostenible.

La Unión Europea dispone de instrumentos de política científica y tecnológica que desarrolla a través de un Programa Marco de Investigación, Desarrollo Tecnológico y Demostración (I+D).

Uno de los objetivos estratégicos de los Programas de "Energía, medios ambiente y desarrollo sostenible" incluidos en el Programa Marco, consiste en contribuir al desarrollo sostenible, centrándose en actividades clave para el bienestar social y competitividad económica.

En este sentido, es responsabilidad de la Sociedad Concesionaria asegurar que la prestación de los servicios que integran la explotación de la obra relacionados en el Anexo II, vayan dirigidos con acciones prioritarias que se describen a continuación:

? Sistemas energéticos menos contaminantes:

Se pretende el uso de tecnologías que contribuyan a reducir al mínimo el impacto sobre el medio ambiente.

? Energía económica y eficiente:

Se pretende el uso de tecnologías para una utilización final racional y eficiente de la energía, con un bajo coste.

? Favorecer la implementación de energías renovables.

3.- DOCUMENTACION TECNICA EXIGIDA.

3.1. Documentación para la valoración técnica de las ofertas

A efectos de realizar la valoración técnica de las ofertas relativas a la prestación de los servicios que integran la explotación de la obra, los licitadores deberán aportar la documentación técnica siguiente:

a. Documentación General:

- Documento en que se recoja la Política de la Empresa, con los objetivos que se proponen y el tiempo de ejecución.
- Organigrama, descriptivo de los cargos, funciones y responsabilidad de los mismos, especificando los responsables de cada servicio
- Plan de Formación Continuada Global (PFC)
- Plan de Emergencia/Contingencia
- Plan de Calidad.
- Plan de gestión Medioambiental.(PGMA)

En referencia a los cuatro planes solicitados; solo deberá presentarse a efectos de valoración técnica como documentación técnica exigida las líneas básicas de desarrollo de los mismos. Indicando como mínimo: Objetivo, Metodología y Cronograma de Actuación.

b. Documentación por Servicio:

- Memoria descriptiva del funcionamiento del servicio que se propone, indicando como mínimo los sistemas de organización y planificación del trabajo, metodología y sistemas de información.
- Recursos materiales y técnicos que se utilizarán en la prestación del servicio directamente, así como los que se comprometen a aportar.
- Relación del mobiliario y equipamiento del servicio. La relación deberá incluir el mismo nivel de información presentada en la relación de mobiliario prevista en el ANEXO VI.
- Recursos humanos por servicio, indicando como mínimo:

    1. Números de personas
    2. Nivel de formación y categorías
    3. Jornada Anual y Semanal.
    4. Turno de Trabajo.
    5. Relación de puestos de trabajo y distribución de cargas en cada puesto por categorías.

3.2. Memoria descriptiva de las explotaciones comerciales

La Sociedad Concesionaria aportará una Memoria Descriptiva por cada una de las explotaciones comerciales que figuran en el Anexo IV del presente Pliego.

Asimismo, el licitador deberá proponer en su oferta una relación del mobiliario y equipamiento de las explotaciones comerciales. La relación deberá incluir el mismo nivel de información presentada en la relación de mobiliario prevista para el ANEXO VI.

La documentación solicitada en los apartados. 3.1 y 3.2. será incluida en el sobre B de "DOCUMENTACIÓN TÉCNICA" del concurso

3.3. Documentación a aportar por el adjudicatario

La Sociedad Concesionaria estará obligada a entregar a la Administración Sanitaria en el momento que esta determine, una vez adjudicado el concurso y antes de la entrada en funcionamiento del Hospital la documentación que se requiera en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, ya se trate de documentación general a todos los Servicios o específica de cada uno de ellos, a fin de que pueda ser validada por la Administración Sanitaria que deberá dar el Visto Bueno a la misma.

Alguno de los documentos aportados tendrán variaciones a lo largo del tiempo, en cuyo caso deberán ser modificados por la Sociedad Concesionaria y validadas asimismo por la Administración Sanitaria.

a. Documentación General

Realizará los planes especificados en el 3.1.a, recogiendo su aplicación directa en cada servicio de explotación de la obra.

b. Documentación Específica

Se deberán aportar entre otros los siguientes documentos:

Protocolos de funcionamiento de los diferentes servicios

Protocolos de Dietas para pacientes (Servicio de Restauración de pacientes)

Manuales de Procedimiento de los diferentes servicios

Plan de Implementación de APPCC (Sistema de Análisis de Datos potencialmente críticos) (Servicio de Restauración)

Manuel de Higiene de las diferentes zonas y áreas funcionales del Hospital, para aquellos servicios que así lo requieran.

Planes preventivos y correctivos (Servicio Integral de Seguridad)

Inventario de físicos (Servicio de Gestión de Mantenimiento)

Programa de Mantenimiento Preventivo (PMP) (Servicio de Gestión de Mantenimiento)

Gestión Técnica Informatizada para la prestación de los servicios especificados en el Anexo III., dicha gestión debe ser compatible con los aplicativos que la Comunidad de Madrid, Consejería de Sanidad y Consumo determine.

4.- NORMATIVA

Será obligación de la Sociedad Concesionaria, respecto de todos los servicios que integran la explotación de la obra, el cumplimiento inexcusable de la normativa vigente, general o especifica, autonómica, estatal y comunitaria. Asimismo, también será obligación de la Sociedad Concesionaria la adaptación 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 la Sociedad Concesionaria.

Madrid, 23 de Febrero de 2005

EL VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Arturo Canalda González

CONFORME
El Consejero

Comunidad de Madrid
Consejería de Sanidad
Viceconsejería de Asistencia
e Infraestructuras Sanitarias

5. ANEXOS

Anexo I

SISTEMA DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE DISPONIBILIDAD Y CALIDAD REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE INTEGRAN LA EXPLOTACIÓN DE LA OBRA

Se ha desarrollado un modelo que permite evaluar la prestación de los diferentes servicios. Esta basado esencialmente en la definición de unos indicadores que permiten de forma objetiva establecer mediante tres parámetros (tipo de fallo, tiempo de respuesta y tiempo de corrección), aplicados a cada uno de los indicadores de cumplimiento, el correcto / incorrecto funcionamiento del servicio.

Esta evaluación permitirá aplicar sobre la base del cumplimiento y coste del servicio un sistema de deducciones económicas, que establecerán una relación directa entre la prestación del servicio y el precio ofertado.

El presente Anexo describe el modelo diseñado para la evaluación por la Unidad Técnica de Control de los niveles de disponibilidad y calidad de la prestación de servicios a cargo de la Sociedad Concesionaria.

La Unidad Técnica de Control (UTC) se creara como un órgano de la Administración Sanitaria que tendrá entre otras, la responsabilidad de monitorizar, controlar y evaluar todos los servicios de explotación de la obra pública Hospital de Vallecas, asegurando el correcto funcionamiento de los mismos, y aplicando las deducciones, en su caso, por incumplimiento de los indicadores establecidos.

En los correspondientes Apartados se establecen para cada servicio a cargo de la Sociedad Concesionaria unos Indicadores de cumplimiento conforme a los cuales se mide de forma objetiva el nivel de prestación de los mismos. Cada uno de los incumplimientos de los referidos indicadores se cataloga mediante parámetros de control, en una categoría preestablecida de Fallo, bien de Disponibilidad bien de Calidad, descritos en la Tabla 1.

Para cada Fallo se establecen unos tiempos de respuesta (Tabla 2) y tiempo de corrección (Tabla 3). La ponderación conjunta de la categoría de Fallo, de su tiempo de respuesta y su tiempo de corrección determina el nivel de prestación del servicio, y dan lugar a un porcentaje preestablecido de deducción.

El sistema de evaluación se basa en la utilización, de diferentes métodos de Supervisión que se describen en la tabla 5, teniendo en consideración diferentes frecuencias de control preestablecida en la tabla 4

Por último el sistema de evaluación mediante parámetros de control e indicadores de cumplimiento se ve afectado por unos factores de corrección que definen tanto la zona del centro sanitario (tabla 6) como la categoría del servicio (tabla 7).

En este sentido, que un mismo fallo cometido en una zona muy crítica conllevara un porcentaje de deducción más elevado que si le cometiera en una zona donde no se realizan procedimientos a pacientes.

De igual forma existen servicios de mayor relevancia e importancia que otros, según se reflejan en la clasificación de la tabla 7.

La suma de los porcentajes de deducción para cada servicio, así determinada, aplicada a la Cantidad Anual Variable licitada por el adjudicatario, determinan la retribución efectiva del concesionario conforme al procedimiento establecido en el Anexo V del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares "Sistema de Determinación de la Retribución y Pago de la Sociedad Concesionaria".

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

TABLA 1.- CATEGORIAS DEL FALLO

FALLOS DEL SERVICIO (FS)	
DEFINICIÓN	
Son Fallos del Servicio los calificados como tales en el correspondiente Apartado del Anexo III del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PTT), que a efectos descriptivos son aquellos que afectan a la operatividad y correcta prestación de los servicios sanitarios y la disponibilidad por la Administración de áreas funcionales del Hospital o parte de las mismas.	
CATEGORÍAS	
FS1	Los calificados como tales en el correspondiente Apartado de Prescripciones Técnicas, que se describen como aquellos que dejan in operativa e impiden el uso de una parte o la totalidad de un Área funcional del Hospital
FS2	Los calificados como tales en el correspondiente Apartado de Prescripciones Técnicas, que se describen como aquellos que afectan a la operatividad pero no impiden el uso de una parte o la totalidad de un Área funcional del Hospital
FS3	Los calificados como tales en el correspondiente Apartado de Prescripciones Técnicas, que se describen como aquellos fallos de naturaleza grave que pueden o no afectar por si mismos a la operatividad y uso de una parte o la totalidad de un Área funcional y que incumplen claramente algún aspecto determinado en el PPT de ese servicio..
FS4	Los calificados como tales en el correspondiente Apartado de Prescripciones Técnicas, que se describen como aquellos fallos de naturaleza no grave que pueden o no afectar por si mismos a la operatividad y uso de una parte o la totalidad de un área funcional y que incumplen claramente algún aspecto determinado en el PPT de ese servicio.
FS5.	Los calificados como tales en el correspondiente Apartado de Prescripciones Técnicas, que se describen como aquellos fallos que sin ser directamente imputables a la actuación del prestatario del servicio, no han sido atendidos por éste en el tiempo de respuesta y, en su caso, en el tiempo de rectificación.

FALLOS DE CALIDAD (FC)	
DEFINICIÓN	
Son Fallos de Calidad los calificados como tales en el correspondiente Apartado del Anexo III del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PTT) que a efectos descriptivos son aquellos que inciden en la calidad objetiva y percibida del Servicio.	
CATEGORÍAS DE FALLOS DE CALIDAD	
FCA	Los calificados como tales en el correspondiente Apartado de Prescripciones Técnicas, que se describen como aquellos fallos de naturaleza grave que afectan a la calidad de los servicios, y todos aquellos fallos en la prestación de los servicios que no estando expresamente calificados en los PPT implican un incumplimiento de la normativa vigente aplicable, con carácter general y específico al servicio prestado.
FCM	Los calificados como tales en el correspondiente Apartado de Prescripciones Técnicas, que se describen como aquellos fallos naturaleza media o baja que afecten a la calidad de los servicios, y todos aquellos fallos en la prestación de los servicios que no estando expresamente calificados, puedan ser considerados de funcionamiento rutinario en su naturaleza y que no produzcan un impacto significativo en el funcionamiento y uso de un área funcional o que no esté incluido entre los clasificados como fallo de calidad alto.

TABLA 2- TIEMPO DE RESPUESTA

DEFINICIÓN
Se entiende como tal el tiempo establecido para que la Sociedad Concesionaria o la empresa subcontratada, en su caso, dé respuesta (recibir notificación escrita o verbal, dar contestación a las llamadas realizadas, etc...) a cada Fallo de Servicio que figure en el Apartado correspondiente del Anexo III del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), De esta recepción debe derivarse la solución inmediata del fallo, o poner los medios adecuados para subsanarlo.
TIPOS
(1) Emergencia: 5 minutos.
(2) Urgencia: 30 minutos.
(3) Ordinario: 1 hora.
(4) Programado: 15 minutos respecto a la hora acordada.
(5) No procede (N.P.):

TABLA 3.- TIEMPO DE CORRECCIÓN

DEFINICIÓN
Se entiende como tal el tiempo definido para cada Fallo en el Apartado correspondiente del Anexo III del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en el cual el concesionario o empresa subcontratada debe acometer las acciones correctivas que correspondan para solucionar el fallo.
TIPOS
(1) N.P.: No procede.
(2) T.D..: Tiempo Determinado (con Acuerdo Previo o sin el).

TABLA 4.- FRECUENCIA DE CONTROL

La clasificación que se establece para la frecuencia de control es la siguiente:

- D.: Diario.
- S.: Semanal.
- M.: Mensual.
- T.: Trimestral.
- A.: Anual
- S.P.: Según protocolo (incluye a requerimiento, periódico y aleatorio)

El establecimiento de la frecuencia de control podrá realizarse por tipo de fallo, y a su vez, en los diferentes turnos en los cuales se presta el servicio; así como en la totalidad o parte de las Áreas Funcionales.

TABLA 5.- METODO DE SUPERVISIÓN

Los métodos de supervisión podrán ser los definidos a priori o cualquier otro método que considere oportuno la Administración. La clasificación básica es la siguiente:

1. Encuestas de satisfacción y seguimiento
2. Auditoria
3. Inspecciones físicas
4. Análisis del sistema de registro de incidencias por la Unidad Técnica de Control.
5. Comparación de estándares o procedimientos de trabajo acordados y el tiempo que se determine (TD) para llevar a cabo la corrección de los fallos.
6. Revisión de documentación (Proyecto, protocolos, soportes informáticos, etc.) exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los métodos 4 y 5 al margen de su indicación expresa en la tabla de indicadores son métodos de supervisión comunes a todos ellos.

TABLA 6.- ZONIFICACIÓN

a) Zona muy crítica.
- Quirófanos.
- Unidades de Reanimación y despertar postquirófano.
- Paritorios.
- Unidades especiales (a determinar por el centro)
- Habitaciones de aislamiento, cuando las haya.
- Esterilización.
- Unidades de cuidados intensivos.
- Urgencias.
- Banco de sangre
- Hemodinámica
- Diálisis

b) Zona crítica
- Servicio de Radiodiagnóstico.
- Laboratorios.
- Endoscopia Digestiva.
- Anatomía Patológica.
- Servicio de Rehabilitación.
- Áreas de Consultas Externas.
- Servicio de Medicina Preventiva, Neumología, Obstetricia, Oftalmología, etc.
- Endoscopia Digestiva y Urológica
- Resto de zonas de Hospitalización de enfermos.

c) Zonas protegidas donde no se realizan procedimientos a pacientes
- Cocinas.
- Cafetería Personal.
- Cafetería Pública.
- Almacenes de Productos alimenticios.

d) Zonas donde no se realizan procedimientos a pacientes.
- Áreas Administrativas en general.
- Servicios de Suministros.
- Servicio de Admisión.
- Servicio de Atención al Paciente.

e) Vestuarios. Aseos. Talleres, Almacenes, Locales Técnicos, Exteriores y Viales.

TABLA 7.- CATEGORÍA DEL SERVICIO.

- **Medio**
  - Jardines
  - Mensajería
  - Gestión Almacenes
  - Servicio de traslado pacientes y materiales
  - Apoyo administrativo (Servicio Atención al Paciente, Recepción, Centralita telefónica,...)

- **Alto**
  - Limpieza
  - Restauración
  - Mantenimiento de instalaciones y electromedicina
  - Servicio de Esterilización
  - Servicio Lavandería Lencería
  - Residuos urbanos y sanitarios
  - Desinfección y Desratización
  - Seguridad y Vigilancia. Servicio

Anexo II

MODELO MATEMÁTICO DE EVALUACIÓN

ANEXO 2

MODELO MATEMÁTICO DE EVALUACIÓN

$$\boxed{D_t = \sum D_S}$$

$$D_S = \sum (D_{FS} . X_j + D_{FC}) . Y_k$$

Siendo:

D_t - Deducción total al mes sobre la TAS mensual de los servicios prestados.

D_s - Deducción mensual por servicio prestado

s.- Número de servicios prestados.

D_{FS} – Deducción por fallo servicio.

D_{FC} - Deducción por fallo de calidad

La deducción resultante obtenida como sumatorio de las deducciones por fallos del servicio y fallos de calidad no podrá ser nunca superior al 100% del TAS de cada Servicio.

Premisa:

D_{FS} - El valor máximo será el 100% de la TAS

D_{FC} - El valor máximo será el 30% del valor TAS

TAS - Tarifa anual cotizada por el servicio objeto de explotación.

$$\boxed{Ds = \sum [(Pi + Qi + Rj).Xj + (Si + Ti + Ui)].Yk}$$

$$D_{FS} = \sum (Pi + Qi + Rj) \times Xj \times Yk$$

$$D_{FC} = \sum (Si + Ti + Ui).Yk$$

Siendo:

P_i - Deducción mensual por categoría de fallo de servicio sobre la TAS mensual del servicio prestado.

Q_i - Deducción mensual por tiempo de respuesta en el fallo de servicio sobre la TAS mensual del servicio prestado.

R_i - Deducción mensual por tiempo de corrección sobre la TAS mensual del servicio prestado.

X_i - Factor de corrección en función de la zonificación, su valor será siempre igual o mayor a 1

Y_k - Factor de corrección en función de la categoría del servicio, su valor será siempre igual mayor a 1.

S_i - Deducción mensual por categorías de fallo de calidad sobre la TAS mensual del servicio.

T_i - Deducción mensual por tiempo de respuesta en el fallo de calidad sobre la TAS mensual.

U_i - Deducción mensual por tiempo de corrección en el fallo de calidad sobre la TAS mensual.

i.- Número o cantidad de indicadores para la evaluación de la prestación del servicio.

j.- Clasificación por zonificación (5 zonas)

k.- Clasificación por categoría de servicio (2 tipos).

En relación a los factores de corrección los valores asignados como correctores para todo tipo de servicios son:

- FACTOR DE CORRECCIÓN POR ZONIFICACIÓN X_j

Zona A	?	valor	1,05
Zona B	?	"	1,0375
Zona C	?	"	1,025
Zona D	?	"	1,0125
Zona E	?	"	1

- FACTOR DE CORRECCIÓN POR CATEGORÍA DEL SERVICIO Y_k

ALTO.	?	valor	1,05
MEDIO.	?	"	1,025

La formulación matemática que se plantea para llevar a cabo el cálculo de P_i, Q_i, R_i, S_i, T_i, U_i es la siguiente:

$$\boxed{P_i = a_1.T_{11} + b_1.T_{21} + c_1.T_{31} + d_1.T_{41} + e_1.T_{51}}$$

Donde :

a_1	nº de fallos al mes del Tipo 1 de la clasificación Categoría del Fallo de servicio			
b_1	"	"	2	"
c_1	"	"	3	"
d_1	"	"	4	"
e_1	"	"	5	"

y el resto

T_{11}	valor unitario del fallo Tipo 1 de la clasificación Categoría del Fallo de servicio			
T_{21}	"	"	2	"
T_{31}	"	"	3	"
T_{41}	"	"	4	"
T_{51}	"	"	5	"

$$\boxed{Q_1 = a_2.T_{12} + b_2.T_{22} + c_2.T_{32} + d_2.T_{42} + e_2.T_{52}}$$

Donde :

a_2	nº de fallos al mes Tipo 1 de la clasificación Tiempo de Respuesta			
b_2	"	"	2	"
c_2	"	"	3	"
d_2	"	"	4	"
e_2	"	"	5	"

y el resto:

T_{12}	valor unitario del fallo Tipo 1 de la Clasificación Tiempo de Respuesta			
T_{22}	"	"	2	"
T_{32}	"	"	3	"
T_{42}	"	"	4	"
T_{52}	"	"	5	"

$$\boxed{R_1 = a_3.T_{13} + b_3.T_{23}}$$

Donde:

a_3 nº de fallos al mes Tipo 1 de la clasificación Tiempo de Corrección

b_3 " " 2 "

y el resto

T_{13} valor unitario del fallo Tipo 1 de la Clasificación Tiempo de Corrección

T_{23} " " 2 "

$$S_i = a_4 x T_{14} + b_4 x T_{24}$$

Donde:

a_4 - nº de fallos al mes Tipo 1 de la Clasificación. Fallo de Calidad Alta.
b_4 - nº de fallos al mes Tipo 2 de la Clasificación. Fallo de Calidad Media.

y el resto

T_{14} - valor unitario del fallo Tipo 1 de la Clasificación. Fallo de Calidad.
T_{24} valor unitario del fallo Tipo 2 de la Clasificación. Fallo de Calidad.

$$T_i = a_5.T_{15} + b_5.T_{25} + c_5.T_{35} + d_5.T_{45} + e_5.T_{55}$$

a_5 - nº de fallos al mes en tiempo de respuesta emergencia para fallos de calidad.

b_5 - nº de fallos al mes en tiempo de respuesta urgencia para fallos de calidad.

c_5 - nº de fallos al mes en tiempo de respuesta ordinario para fallos de calidad.

d_5 - nº de fallos al mes en tiempo de respuesta programado para fallos de calidad.

T_{15} - valor unitario del fallo de calidad en tiempo de respuesta emergencia.

T_{25} - valor unitario del fallo de calidad en tiempo de respuesta urgencia

T_{35} - valor unitario del fallo de calidad en tiempo de respuesta ordinario.

T_{45} - valor unitario del fallo de calidad en tiempo de respuesta programado.

T_{55} - valor unitario 0. No procede

$$U_i = a_6.T_{16}$$

a_6 - nº de fallos al mes en tiempo de corrección por fallos de calidad

T_{16} - valor unitario del fallo de calidad en tiempo de corrección

Condiciones de Cálculo

Conociendo que las premisas marcadas son:

- Deducción máxima por Fallo de Servicio 100% del valor TAS .
- Deducción máxima por Fallo de Calidad 30% del valor TAS

Y Considerando que existen 5 tipos de Fallo de Servicio y 2 tipos de Fallo de Calidad, el peso ponderado que se lleva a cabo es el siguiente:

$$P_i = a_1.T_{11} + b_1.T_{21} + c_1.T_{31} + d_1.T_{41} + e_1.T_{51}$$

P_i = 50% + 30% + 15% + 5% + 0%

El tipo de de Fallo T_{51} no se le imputa valor porcentual por ser un fallo no imputable de forma directa al concesionario.

La ponderación a efectuar en la fórmula del tiempo de respuesta (Q_i) al existir 5 sumandos sería la misma que se ha efectuado en el caso de $P_i = Q_i$.

Sin embargo para el cálculo de R_i (tiempo de corrección) el peso porcentual será el siguiente:

$R_i = a_3 \times T_{13} + b_3 \times T_{23}$

Como T_{13} corresponde a **no procede** su valor será nulo, por lo tanto el 100% recae sobre el fallo en el tiempo de corrección, definido como tiempo determinado y en función del nº de veces que se cometa tendrá su valor unitario

$$T_{23} = \frac{R_i}{a_3}$$

De igual forma para los fallos de calidad el peso ponderado, porcentual será el siguiente del 30%:

$S_i = a_4.T_{14} + b_4.T_{24}$ (40%)

S_i = 65% + 35% con la limitación del 30% total.

$$T_i = a_5.T_{15} + b_5.T_{25} + c_5.T_{35} + d_5.T_{45} + e_5.T_{55} \qquad (30\%)$$

T_i = 50% + 30% + 15% + 5% + 0%

T_{55} = corresponde a "no procede" por eso su valor es 0.

$$U_i = a_6.T_{16} \qquad (30\%)$$

Por último, reflejar para el cálculo del fallo de servicio y calidad los pesos porcentuales de sus sumandos P_i, Q_i, R_i, S_i, T_i, U_i serán

P_i → 40% ← S_i

Q_i → 30% ← T_i

R_i → 30% ← U_i

Y para el cálculo total de la deducción habrá que tener en cuenta la corrección que se efectúa en la deducción en función de la Zona y por Tipo de Servicio.

TABLA DE PORCENTAJES Y PESOS PONDERADOS			
FALLOS	Fs (100%)	Fs (40%)	Fs_1 (50%) – 20%
			Fs_2 (30%) – 12%
			Fs_3 (15%) – 6%
			Fs_4 (5%) – 2%
			Fs_5 (0%) – 0%
		Tr (30%)	ER (50%) – 15%
			UR (30%) - 9%
			OR (15%) – 4,5%
			PR (5%) – 1,5%
		Tc (30%)	TD (100%) - 30%
	Fc (30%)	Fc (40%) – 12%	FcA (65%) – 7,8%
			FcM (35%) – 4,2%
		Tr (30%) – 9%	ER (50%) - 4,5%
			UR (30%) - 2,7%
			OR (15%) – 1,35%
			PR (5%) – 0,45%
		Tc (30%) – 9%	TD (100%) – 9%

VALORES UNITARIOS ESTABLECIDOS Y EXPRESADOS EN % SOBRES TAS									
	FALLO SERVICIO (Pi)			TIEMPO DE RESPUESTA (Qi)			TIEMPO DE CORRECCIÓN (Ri)		
	Tipo	%	T_1= % unitario	Tipo	%	T_2= % unitario	Tipo	%	T_3= % unitario
SERVICIO	FS1	20,00	0,166%	EM	15,00	0,125%	TD	30,00	0,035%
	FS2	12,00	0,066%	UR	9,00	0,050%	NP	0,00	0,000%
	FS3	6,00	0,025%	ORD	4,50	0,019%			
	FS4	2,00	0,007%	PRG	1,50	0,005%			
	FS5	0,00	0,000%	NP	0,00	0,000%			
	TOTAL FS	40,00			30,00			30,00	
	FALLO CALIDAD (Si)			TIEMPO DE RESPUESTA (Ti)			TIEMPO DE CORRECCIÓN (Ui)		
	Tipo	%	T_4= % unitario	Tipo	%	T_5= % unitario	Tipo	%	T_6= % unitario
CALIDAD	FC-A	7,80	0,043%	EM	4,50	0,023%	TD	9,00	0,019%
	FC-M	4,20	0,014%	UR	2,70	0,013%	NP	0,00	0,000%
				ORD	1,35	0,003%			
				PRG	0,45	0,002%			
				NP	0,00	0,000%			
	TOTAL FC	12,00			9,00			9,00	

ANEXO III

SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN DE OBRA

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA, ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Apartado 1
Servicio de Limpieza

ÍNDICE

1. Objeto

2. Alcance y ámbito de aplicación

3. Obligaciones generales

4. Especificaciones técnicas del servicio

   4.1 Protocolo de actuación y Manuales de Procedimiento
   4.2 Materiales y equipamiento
   4.3 Productos
   4.4 Especificaciones Técnicas de las Obligaciones Complementarias

      4.4.1 Informes y Plagas

      4.4.2 Residuos Sólidos Urbanos

      4.4.3 Encuesta de Satisfacción

   4.5. Maquinaria

5. Indicadores

1.- OBJETO

El objeto del servicio de este pliego es proporcionar un alto nivel de limpieza ambiental en todas las instalaciones, centros y espacios del hospital.

- Conservar, a un coste eficiente los Módulos Unitarios de Limpieza (M.U.L.) que se especifican en el presente pliego en perfecto estado de limpieza, que permitan un óptimo funcionamiento asistencial en términos de higiene y estética.

- Proporcionar un estándar de servicio que ayude a proyectar una imagen positiva del hospital, y un nivel de limpieza que proporcione un ambiente clínica y socialmente aceptado para los pacientes, visitantes y personal, 365 días al año, 24 horas al día.

- Colaborar en la implantación de un sistema de gestión de la calidad.

Asimismo, el personal tendrá como objetivo común desarrollar tareas de calidad y participar en procesos de cambios y mejoras de calidad. La Sociedad Concesionaria desarrollará al personal a través de formación para su mutuo beneficio y el del hospital

Colaborar en el cumplimiento de los niveles de contaminación microbiológica que establezca la dirección del hospital de acuerdo con el Servicio de Medicina Preventiva

2. ALCANCE Y AMBITO DE LA APLICACIÓN

El alcance de los servicios a prestar incluye la totalidad de los **Módulos Unitarios de Limpieza (MUL)** que conforman el conjunto de los Centros y espacios del Hospital.

Dichos M.U.L. serán definidos por la Sociedad Concesionaria de acuerdo a los siguientes parámetros:

- **Ubicación geográfica**:
  Por su pertenencia al:
  - Centro
  - Edificio
  - Planta

- **Dimensión:**
  Por su superficie: m2

- **Pertenencia**
  Por su pertenencia: Unidad, Servicio o Grupos Funcionales Homogéneos

  Inicialmente el alcance del correspondiente servicio se refiere a la totalidad de los M.U.L. que conforman el Hospital.

Si durante la vigencia de la concesión se produjesen ampliaciones, reducciones o modificaciones, bien definitivas o de forma temporal, éstas se incorporarán al mismo por la definición de los nuevos M.U.L. y su valoración, tal como se indica más adelante.

3. OBLIGACIONES GENERALES

Antes de definir las obligaciones parece oportuno realizar las siguientes consideraciones.

La clasificación del riesgo en zonas según su finalidad y el tipo de riesgo de transmisión patógena, están definidas en el Pliego General de Servicios en el Anexo 1, Tabla 6, "Zonificación" así como las Áreas funcionales incluidas en cada zona.
Cada Área Funcional, tiene la siguiente composición:

Continente:

Elementos externos, salidas de incendios y cajas de escaleras.
Suelo: material, textura, tratamiento de su composición
Techo: material, textura, tratamiento de su composición
Paredes: material, textura, tratamiento de su composición
Puertas, pomos, manillas, herrajes
Ventanas, cristales
Conductos de ventilación, rejillas, respiraderos y filtros.

Contenido:

Equipamiento: material de composición
Mobiliario: material de composición
Aseos, baños, espejos
luminarias, plafones, lámparas,
Persianas, cortinas etc.

La Sociedad Concesionaria definirá los **M.U.L.** que considere más adecuados a su proyecto técnico, bien entendido que, en todo caso, debe contemplar la integridad del alcance.

La Sociedad Concesionaria será responsable de la limpieza de los artículos clínicos identificados a continuación y deberán ser limpiados para alcanzar los estándares del control de infecciones del hospital.

Relación de Artículos clínicos:

La Sociedad Concesionaria, de acuerdo con las instrucciones relevantes del Servicio de Medicina Preventiva, deberá limpiar el mobiliario que figura en el Anexo VI del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, en el Plan Funcional y aquellos artículos que sin estar incluidos pueden ser, por sus características equiparables a los mencionados, de acuerdo con lo establecido por la Administración Sanitaria.

Exclusiones: salvo que sea acordado con la Administración Sanitaria, los siguientes elementos quedan excluidos del servicio de Limpieza:

- Instrumental quirúrgico.
- Máquinas de anestesia.
- Microscopios.
- Almacén de la Central de Esterilización.
- Equipos de monitorización fisiológica.
- Equipos médicos de los pacientes en uso (respiradores, tanques de aire, bombas de infusión...).
- Monitores, equipos de radiografías o consolas incluyendo cualquier aparato que emane radiación o que muestre símbolos de aviso de peligro.
- Equipos conectados para su recarga o para tratamientos.
- Cualquier otro que especifique la Administración Sanitaria.

El servicio de limpieza consiste en dos subservicios que pueden ser divididos de la siguiente manera:

a) <u>Principal</u>

Limpieza

- Programada.
- Correctiva y de urgencia.
- Planificada.
- Protectora.

Con los siguientes contenidos:

- Elaboración del proyecto que incluye los programas de limpieza o Planes de Actuación de Limpieza (P.A.L.) relativos a cada M.U.L.
- Implantación de los programas de limpieza de cada M.U.L

La Sociedad Concesionaria deberá presentar los documentos que figuran en los dos puntos anteriores antes de la entrada en funcionamiento del Hospital, para ser validados por la Administración Sanitaria.

- Dotación de recursos, equipamiento y maquinaria necesarios

b) <u>Complementario</u>

Dotación material aseo, que comprende:

- Plan de reposición de material general y de aseo
- Dotación de equipamiento y plan de mantenimiento
- Dotación de materiales (toallas de papel, papel higiénico, jabón liquido. y sus correspondientes dispensadores; bolsas de basura para todas las dependencias del hospital)

4.-Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio de Limpieza (E.T.P.S.L). 1,2,3

La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos del servicio que afecten a la operatividad o el uso de la totalidad o parte de un Área Funcional.

Deberá presentar Memoria descriptiva del funcionamiento del servicio (punto 3.1. b del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).

4.1. Protocolo de Actuación

Antes de la entrada en funcionamiento del hospital la Sociedad Concesionaria realizará los protocolos de actuación y manuales de procedimiento de las distintas Zonas y Áreas Funcionales, de acuerdo con las especificaciones técnicas.

4

Asimismo, deberá en todo momento seguir la política marcada por el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital en lo relativo al control de infecciones.

Dicha documentación deberá tener el Visto bueno de la Administración Sanitaria.

A. Limpieza Programada .

La Sociedad deberá proporcionar un servicio de limpieza programada 24 horas al día, 365 días al año, para satisfacer las necesidades del hospital en todas sus áreas. Dicha programación comprenderá:

- La limpieza básica o de rutina, cuya frecuencia será definida mediante parámetros temporales.
- La limpieza específica, que será determinada por casos o actuaciones tras (intervenciones quirúrgicas, alta de pacientes, etc.) . 5

Especificaciones Técnicas de los distintos apartados

1. Continente

Elementos externos, salidas de incendios y cajas de escaleras.

- Se mantienen limpios de polvo, grava, suciedad, hojas, telarañas, basura, grafitis, colillas, etc.
- Las barandillas están limpias y sin manchas.

Paredes, rodapiés y techos.

- Las paredes y techos internos y externos están libre de polvos, grava, tierra, grafitis y telarañas.
- Paredes y techos están libres de marcas causadas por los muebles, equipos o usuarios del hospital.
- Los interruptores están libre de marcas de dedos, rozaduras u otras marcas.
- Las superficies pulidas tienen un brillo uniforme.

Ventanas, cristales

- Las superficies internas y externas de cristal están limpias de rayas, manchas y marcas.
- Los marcos de las ventanas y los salientes están limpios y libres de polvo, grava, marcas o manchas.

Puertas, pomos, manillas, herrajes

- Las puertas y los marcos de las puertas externas e internas están libres de polvo, grava, tierra, marcas y telarañas.
- Los rieles y jambas de las puertas están libres de grava y otros escombros.
- Las superficies pulidas tienen un brillo uniforme.

Suelos duros

- El suelo está limpio de polvo, grava, papeles, marcas y manchas, agua u otros líquidos.
- Los suelos están libres de ceras u otras acumulaciones en las esquinas, en los bordes y en las zonas de paso.
- Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas, y alrededor de los muebles) están limpios de polvo, grava, y manchas.
- Los suelos pulidos tienen un brillo uniforme.
- Se lleva a cabo la señalización y las precauciones apropiadas respecto a los viandantes en los suelos recién limpiados o húmedos. 6
- Los felpudos están limpios de polvo acumulado, suciedad y manchas, y los bordes y el lado opuesto están limpios de polvo y suciedad.

Suelos blandos

- El suelo está limpio de polvo grava, papeles, marcas y manchas, agua y otros líquidos.

- Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas y alrededor de los muebles) están limpias de polvo, grava y manchas.
- Las alfombras tienen una apariencia lisa. Después de una limpieza profunda, no hay encogimiento, pérdida de color o fragilidad en las fibras.
- Los felpudos están limpios de polvo acumulado, suciedad y manchas y los bordes y el lado opuesto están limpios de polvo y suciedad.

Conductos de ventilación, rejillas y respiraderos

- Todas las salidas de ventilación se mantienen desbloqueadas y limpias de polvo, grava, tierra, telarañas y otras marcas.
- Todas las salidas de ventilación se mantienen despejadas y ordenadas.

2. Contenido tendrá como mínimo:

Equipamiento

- Los equipos y aparatos eléctricos están libres de grasa, suciedad, polvo, depósitos, marcas, manchas y telarañas.
- Los equipos y aparatos eléctricos se mantienen sin signos de su uso o desuso.
- Las fuentes de agua están limpias y libres de manchas, residuos minerales y basuras.
- Los aparatos para matar insectos están libres de insectos muertos, y están limpios y operativos.

Mobiliario e instalaciones

- Los muebles de superficie dura están limpios de manchas, tierra, polvo, marcas de dedos y vertidos.
- El mobiliario ligero está limpio de manchas, tierra y polvo.
- Las patas y ruedas de los muebles están limpios de hilos de estropajos o fregonas, tierra, polvo y telarañas.
- Las zonas inaccesibles(bordes, esquinas, pliegues y hendiduras) están limpias de polvo, grava y manchas.
- Todas las superficies altas están limpias de polvo y telarañas.
- Las cortinas, persianas y visillos están limpias de manchas, polvo, telarañas y signos de uso o desuso. Los cordones de éstas deberán estar limpios y libres de nudos.

7

- Los equipos están libres de cinta adhesiva / plásticos que puedan entorpecer la limpieza.
- Los muebles no tienen olor desagradable.
- Los estantes, los bancos, los armarios y vestuarios / taquillas están limpios por dentro y por fuera y libres de polvo, basuras y manchas.
- Las plantas de interior están limpias de polvo y basura.
- Las papeleras o contenedores están limpios por dentro y por fuera y libres de manchas.
- Los extintores y alarmas de incendios están limpios de polvo, grava, suciedad y telarañas.

Aseos, baños, espejos

8

- Los sanitarios, las barandillas de los cubículos y las superficies de plástico están libres de manchas, fluidos corporales, acumulaciones de jabón y depósitos minerales.
- Las superficies de metal, cabinas de ducha y espejos están libres de rayones, tierra, manchas, acumulaciones de jabón y depósitos de óxido.
- Los azulejos e instalaciones de las paredes (incluyendo dispensadores de jabón y toalleros) están limpios de polvo, grava, manchas, moho, acumulaciones de jabón y depósitos minerales.
- La grifería y conducciones visibles están limpias de manchas, polvo, acumulaciones de jabón y depósitos minerales.
- Las instalaciones de los baños están libres de olores desagradables.
- Las superficies pulidas tienen un brillo uniforme.
- Los artículos consumibles tienen un surtido suficiente.
- Los residuos son recogidos de acuerdo con los estándares de servicio del Pliego de Especificaciones Técnicas de Gestión de Residuos.

Luminarias, plafones, lámparas.

- Las luminarias, plafones y lámparas así como pulsadores, interruptores y otros elementos incorporados, están limpios de manchas, polvo, marcas y telarañas.

Material

- Las papeleras siempre tendrán menos del 75% de su capacidad.
- Los materiales indicados en el punto 3 del apartado "Dotación de material" se repondrán antes de que se acaben.

3. Entorno

Apariencia global

- La zona aparece ordenada.
- El espacio del suelo está claro, solo ocupado por muebles designados para estar en el suelo.
- Los muebles se mantienen de manera que permita su limpieza.
- Las salidas de incendios y emergencia están claras y ordenadas.

9

Control de olores

- La zona huele a fresco.
- No hay olores desagradables.
- Los ambientadores de las habitaciones están limpios y funcionan. **10**

B. <u>Limpieza correctiva y de urgencia</u>.

La Sociedad Concesionaria proporcionará un servicio de limpieza correctiva y de urgencia 24 horas al día, 365 días al año para atender emergencias "ad hoc", urgencias y necesidades rutinarias de limpieza. La Sociedad Concesionaria deberá responder a esas necesidades dentro del tiempo de respuesta establecido devolver los elementos afectados a los estándares de calidad iniciales dentro del tiempo de rectificación asignado. Las tareas de limpieza correctiva y de urgencia incluyen, entre otras, las siguientes: **11,12, 13**

Vertido (interno y externo) de sustancias.

Reposición de materiales / desechables.
Limpieza de terminales
Limpiezas asociadas con los trabajos en los edificios.
Incidentes adversos.
Siempre que sea requerido dicho servicio por la Unidad Técnica de Control.

C. <u>Limpieza Planificada.</u>

La Sociedad Concesionaria será responsable de proporcionar un número de limpiezas a fondo, tanto de la estructura como del contenido de las áreas, que no son ni programadas ni correctivas, pero que se realizarán en función de las necesidades de cada servicio y con el objetivo claro de obtener una buena calidad de la limpieza y, en consecuencia, del estado higiénico- sanitario. **14**

La periodicidad de este tipo de limpieza podrá responder tanto al establecimiento de una determinada frecuencia como al requerimiento específico por caso o actuación.

D. <u>Limpieza de Protección.</u>

Cuando sea determinado por el Servicio de Medicina Preventiva, la Sociedad Concesionaria deberá aplicar y llevar a cabo procedimientos especiales de limpieza, incluida la limpieza MRSA (staphilococcus aureus meticilin-resistente). Los **15**

procedimientos a adoptar serán acordados con el Servicio de Medicina Preventiva del hospital.

4.2 MATERIALES Y EQUIPOS

La Sociedad Concesionaria contará con una detallada relación codificada de los materiales y útiles a emplear para cada uno de los servicios. Las características técnicas de los mismos, su utilidad y su adaptación al proyecto deben ser descritas expresamente. Asumirá el coste de los productos necesarios para realizar el servicio incluidos los desechables y consumibles de todos los aseos, bolsas de basura, etc... **16**

Asimismo, deberá mantener, limpiar, almacenar y reponer todo el equipamiento de limpieza en cumplimiento de la política de control de infecciones del hospital. Dicho equipamiento deberá garantizar las siguientes premisas: **17**

- Designado para su uso específico en zonas específicas de las instalaciones, marcado claramente de acuerdo con las políticas del hospital y utilizado exclusivamente en dichas áreas designadas.

- Restringido el ruido y con filtros de polvo de alta calidad para reducir las molestias ambientales mientras se usa, especialmente en áreas sensibles del hospital.

- Cumplir con toda la legislación aplicable y cualquier otra regulación.

4.3. PRODUCTOS

La Sociedad Concesionaria será responsable de la obtención, almacenamiento seguro y uso de los productos requeridos para la provisión del servicio de limpieza, así como de todos los costes en que se incurra para su obtención y conservación, en la línea de las políticas de la Administración Sanitaria y los requerimientos de la normativa específica al efecto.

Contará con una detallada relación codificada de los productos a emplear en cada uno de los servicios, con clara indicación de su composición, compatibilidad y adaptación al uso y medio referido. Asimismo incluirá detalle de los porcentajes de mezcla o dilución de productos resultantes requeridos para cada acción distinta. **18**

Respecto al uso, concentración y tipo de desinfectantes, habrá de seguirse las instrucciones concretas que, para cada caso y zona, determine el Servicio de Medicina Preventiva.

En la utilización de productos se mantendrá, en todo momento, el respecto al medio ambiente.

4.4. ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LAS OBLIGACIONES COMPLEMENTARIAS

4.4.1. Informes de plagas.

La Sociedad Concesionaria deberá informar a la Administración Sanitaria de todas las evidencias que indiquen la presencia de bichos o plagas, identificados mientras se realiza el servicio de limpieza. 19

Lo referido anteriormente no incluye la aplicación de medidas o procedimientos para gestionar un suceso de plagas en las instalaciones; dicha gestión será realizada por el servicio de Desinsectación y Desratización. La Sociedad Concesionaria será responsable de despejar, limpiar y desinfectar las áreas contaminadas por plagas, incluyendo sus excrementos o cadáveres

4.4.2. Residuos Sólidos Urbanos

- Materia orgánica:

  Procede de los restos de la preparación de los alimentos, de restos de comida.

  Dichos residuos se depositarán en bolsas de color negro adecuadas y de galga apropiada para ese uso.

  El personal de la Sociedad Concesionaria retirará las bolsas, las cerrará y las trasladará desde el lugar de generación de los residuos al almacén final, al mismo tiempo colocará bolsas vacías en el mismo lugar.

- Papel y cartón:

  Procede de las áreas administrativas, de las habitaciones, salas de espera, zonas de descanso del personal sanitario, almacenes, etc.

  Dichos residuos se recogerán con medios adecuados y se trasladaran al almacén final.

- Plásticos:

  Se producen en más cantidad en los almacenes de suministro a la cocina, a la limpieza y en zonas asistenciales.

Dichos residuos se recogerán en bolsas y se trasladarán al almacén final.

- Vidrio:

  Se produce principalmente en comedores, cafeterías, bares, restaurantes y procede de los envases de bebidas. También se produce en algunos servicios sanitarios.

  Dichos residuos se depositarán en contenedores de plástico rígido dotados con ruedas para facilitar su traslado al almacén final.

- Metales:

  Pueden ser metales férricos (acero, latón) o bien no férricos (aluminio, etc) procedentes de latas de bebidas, alimentos etc.

  Se recogerán en bolsas y se trasladaran y se depositaran en el almacén final.

- Frecuencia de retirada:

  El personal de la Sociedad Concesionaria pasará al comienzo de su jornada por todos los puntos, comprobará si existen envases (bolsas, contenedores) de residuos, y trasladará al almacén final los que haya. Al finalizar su jornada, no deben quedar envases pendientes de retirar. **20**

  Si por parte de la Dirección del Centro se establecieran otros horarios acordes con las necesidades del mismo (recogida nocturna, etc...)se planificará la recogida de acuerdo con las directrices establecidas. Los recipientes necesarios para depositar lo residuos(bolsas,contenedores,etc…)serán por cuenta del concesionario)

4.4.3. <u>Encuesta de satisfacción.</u>

Se realizaran mensualmente encuesta de satisfacción en las diferentes áreas del hospital para que pueda valorarse el servicio por sus usuarios. **21-22**

4.5. MAQUINARIA

Los ofertantes cuantificarán la maquinaria que destinarán a la prestación de este servicio, tanto de limpieza como complementarios, con detalle de su utilización de la temporalidad de su uso: continuo, periódico o eventual.

También indicarán maquinaria de la que disponga la Sociedad Concesionaria y que, no estando incorporada a este servicio, pueda ser de utilidad en casos singulares o de emergencia: bombas de achique, etc.

Se considerará como título orientativo el tipo de maquinaria especificado en

la relación que figura a continuación, en la cantidad necesaria para atender las demandas del complejo, en función de su uso:

- Vehículos
- Barredoras exteriores
- Aspiradores polvo / agua
- Aspiradores agua
- Aspiradores polvo
- Fregadoras rotativas
- Hidrolimpiadoras
- Rotativas

Tanto en maquinaria como en sistemas de limpieza se utilizarán los medios que incorporen las últimas innovaciones en la materia.

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

INDICADORES

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN			
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional	FS-1	Emergencia	T.D.	S	5	6		
2	Fallo de servicio que afecta a la operativa pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional	FS-2	Urgencia	T.D.	S	2	3	4	5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple algún aspecto del PPT, que no se incluya en los apartados 1,2	FS-3	Ordinario	T.D.	S	2	3	4	5
4	Todas las prácticas de limpieza cumplen con las políticas y procedimientos de control de infecciones del Hospital establecido por Medicina Preventiva	FC-A	Ordinario	T.D.	S	2	3	4	5
5	La limpieza programada especifica se realiza en las frecuencias acordadas y /o requeridas.	FS-3	Programado	T.D.	M	2	4	5	
6	Se lleva a cabo la señalización y las precauciones apropiadas respecto a los viandantes en los suelos recién limpiados o húmedos.	FS-4	Ordinario	T.D.	S	2	4	5	
7	Las patas y ruedas de los muebles están limpios de hilos de estropajos o fregonas, tierra, polvo y telarañas	FS-4	Ordinario	T.D.	S	2	4	5	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN			
8	En los aseos los sanitarios, las barandillas de los cubículos y las superficies de plástico están libres de manchas, fluidos corporales, acumulaciones de jabón y depósitos minerales.	FS-4	Ordinario	T.D.	S	2	4	5	
9	Las salidas de incendios y emergencia están claras y ordenadas.	FC-A	Ordinario	T.D.	S	2	4	5	
10	No se perciben olores desagradables	FC-M	Ordinario	T.D.	S	2	4	5	
11	Las peticiones de limpieza de emergencia son atendidas dentro del tiempo de respuesta y rectificación asignado	FS-5	Emergencia	T.D.	S	2	4	5	
12	Las peticiones de limpieza urgente son atendidas en el tiempo de respuesta y rectificación asignado	FS-5	Urgencia	T.D.	M	2	4	5	
13	Las peticiones de limpieza rutinaria son atendidas en el tiempo de respuesta y rectificación asignado	FS-5	Ordinario	T.D.	M	2	4	5	
14	La limpieza planificada se lleva a cabo en las frecuencias acordadas y/o requeridas	FS-3	Programado	T.D.	M	2	4	5	
15	La limpieza de protección, alcanza el estándar acordado y se lleva a cabo dentro del tiempo acordado	FS-4	Programado	T.D.	M	2	4	5	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN			
	MATERIALES Y EQUIPOS								
16	Todos los materiales y equipos a utilizar están codificados y descritas expresamente sus características, utilidad.	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	3	5	
17	Todo el equipo usado en la provisión del servicio de limpieza es mantenido, limpiado y almacenado de acuerdo con la política de control de infecciones del Hospital	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	3	5	
18	Todos los productos a utilizar en la prestación del servicio se encuentran codificados con indicación de su composición, compatibilidad y adaptación al uso y medio referido, así como los porcentajes de mezcla y dilución para aquellos productos resultantes, según las instrucciones del Servicio de Medicina Preventiva	FC-A	Ordinario	T.D.	T	2	3	5	
19	Todas las evidencias de plagas y excrementos son inmediatamente comunicadas a la Unidad de Control, y todas las áreas contaminadas limpiadas y desinfectadas según se acuerde	FS-3	Programado	T.D.	S.P	2	4	5	
20	El personal del servicio retira las bolsas las traslada al almacén final y coloca las bolsas nuevas	FS-4	Ordinario	T.D.	M	2	3	4	
21	El resultado de la encuesta de satisfacción a los clientes se encuentra entre el 75 y el 85 %	FC-M	N.P.	N.P.	S	2	3	4	
22	El resultado de la encuesta de satisfacción a los clientes se encuentra entre el 60 y el 75 %	FC-A	NP	NP	S	2	3	4	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN			
	PLIEGO GENERAL								
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5	
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5	
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	5	

Apartado 2

Servicio Integral de Seguridad

INDICE

Objeto

Alcance y Ámbito de aplicación

Obligaciones generales

Especificaciones técnicas Específicas del servicio

4.1. Recursos Humanos
4.2. Protocolo de actuación
4.3. Unidad de Control
4.4. Patrullas de Vigilancia
4.5. Seguridad Específica
4.6. Deberes de Acompañamiento (escolta)
4.7. Plan de contingencia frente a desastres y emergencias
4.8. Control de Accesos
4.9. Comunicación de Incidentes
4.10. Prevención de Delitos
4.11. Control y custodia del llavero del Hospital

5. Indicadores

1. OBJETO

La Sociedad Concesionaria prestará un servicio integral de Seguridad y Vigilancia que garantice la seguridad y ausencia de riesgos a pacientes, empleados y visitantes de buena fe de las instalaciones. La Sociedad Concesionaria prestará un servicio acorde con estándares de alta calidad que genere una apariencia visible de seguridad en las instalaciones. El servicio de seguridad debe:

2. ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir las obligaciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones técnicas, así como los estándares y requerimientos definidos.

El Servicio de Seguridad prestará servicios de seguridad y vigilancia en el recinto e instalaciones del Hospital, 24 horas al día, 365 (6) días al año, 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 centro, dirigiendo las actuaciones necesarias para su realización.
- Mantener la seguridad de las personas y sus pertenencias en el recinto del Hospital. Esto incluye la protección de pacientes, empleados, proveedores de servicios y visitantes frente a cualquier tipo de amenaza o actos violentos y abusivos.

- Evitar la comisión de delitos o infracciones, obrando en consecuencia y de acuerdo con las disposiciones legales.

- Proteger el recinto y la propiedad del Hospital frente a robos, actos vandálicos, desordenes y daños criminales (actos delictivos)

- Asegurar que solo acceden al recinto del Hospital el personal autorizado y visitantes de buena fe. Esto incluye la restricción del acceso al recinto, en general, a personas indeseables y limitar el acceso a las zonas restringidas de personal no autorizado.

- En general actuaciones de 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 casos de catástrofe, lesiones, riñas, situaciones de tráfico comprometidas y accidentes de cualquier índole.

- Cualesquiera otras actividades relacionadas con la seguridad y vigilancia del Centro hospitalario que sean solicitadas por la Dirección del mismo y en especial la colaboración en hechos concretos que requieran la presencia de vigilantes de seguridad.

3. OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir las obligaciones propias del servicio que incluirán, sin carácter limitativo los siguientes elementos:

- Estudio y elaboración del protocolo de Seguridad del centro
- Evaluación y formación del personal de seguridad
- Respuesta a los incidentes relativos a la seguridad
- Patrullas de inspección y control
- Seguridad especifica asignada a áreas y departamentos de alto riesgo.
- Sistemas de vigilancia y control
- Deberes de acompañamiento de protección (escolta)
- Planes de contingencia para situaciones de desastre/emergencia
- Control de accesos
- Ordenación y vigilancia del aparcamiento
- Reporte de incidentes
- Prevención de delitos
- Custodia de objetos
- Evaluación de la calidad del servicio

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos del servicio que afecten a la operatividad o el uso de la totalidad o parte de un Área Funcional. **1,2,3**

4.1. Recursos Humanos

El Concesionario deberá aportar el equipo de seguridad necesario y suficiente para la prestación del servicio.

El personal asignado deberá poseer la formación técnica necesaria para la prestación del servicio. Deberá tener conocimientos específicos sobre: operativa de la vigilancia y seguridad, atención e información al público, sistemas de alarma y protección contra incendios, situaciones de emergencia, uso de transmisores, reanimación cardio-pulmonar, primeros auxilios, etc. El concesionario acreditará documentalmente la preparación y conocimientos del personal que vaya a asignar para la prestación del servicio. **4**

El personal asignado estará dotado de los medios materiales necesarios para la correcta prestación del servicio, comprobando que se encuentran en estado operativo

La Sociedad Concesionaria adjudicataria facilitará a la Administración Sanitaria ficha con fotografía y datos personales y profesionales del personal de vigilancia que preste sus servicios en el Hospital.

La Sociedad Concesionaria obligará al cumplimiento, bajo su exclusiva responsabilidad, de las disposiciones vigentes sobre relaciones laborales, Seguridad Social y cualesquiera

otra de carácter general así como la legislación específica del sector.

4.2. Protocolo de Actuación

La Sociedad Concesionaria debe prestar los servicios de seguridad sobre la base de planes preventivos y correctivos (de respuesta) que deberán ser dirigidos, en todo momento, por personal competente convenientemente formado. Deberá estar siempre una persona designada como jefe o responsable de seguridad del centro 24 horas diarias **5**

La Sociedad Concesionaria elaborará en el plazo que se determine, por la Administración Sanitaria, desde el momento de la adjudicación hasta la entrada en funcionamiento del Hospital, los Protocolos de Actuación y los Manuales de Procedimiento para la correcta prestación del servicio.

La Sociedad Concesionaria garantizará que todos sus empleados conocen el manual de procedimiento

4.3. Unidad de Control

Las distintas actuaciones de seguridad y vigilancia se centralizaran en una unidad de control que deberá estar operativa las 24 horas del día, desde ella se coordinará todas las actuaciones: sistemas de vigilancia, sistemas de alarma, control de accesos, custodia de objetos, incidencias, recepción de peticiones, etc. Será por cuenta de la Sociedad Concesionaria la adquisición e implantación de dicho equipamiento. **6**

La Sociedad Concesionaria mantendrá operativa y repondrá cuando sea necesario, un sistema de vigilancia automatizado (control remoto) de las instalaciones, en particular áreas de aparcamiento, entradas, y otras áreas vulnerables del Hospital que se acuerden con la Administración Sanitaria. Deberá prestar una atención prioritaria a las áreas de alto riesgo que se determinen. **7**

Todas las peticiones al Servicio de seguridad se canalizarán a través del responsable de seguridad que deberá responder y coordinar todas las respuestas a las peticiones, sean estas ocasionales, o derivadas de la ejecución de los planes y procedimientos establecidos. Los tiempos de respuesta serán los establecidos en la los sistemas de alarma definidos estará en perfecto estado de funcionamiento las 24 h.

La Sociedad Concesionaria debe asegurar que todo el personal de seguridad en servicio está en todo momento susceptible de ser contactados por la Unidad de Control. Para poder acudir a las peticiones de urgencia y emergencia **8,9**

4.4 Patrullas de Vigilancia

La Sociedad Concesionaria desarrollará y efectuará rondas de inspección y vigilancia en todo el recinto. Estas serán tanto programadas como ocasionales y por sorpresa.

Las Patrullas de Vigilancia incluirán la realización de rondas sobre el perímetro de las instalaciones y otras áreas públicas del recinto a fin de proporcionar un alto nivel de sensación de seguridad. Deberá prestarse particular atención a las ventanas exteriores, áreas de aparcamiento, y otras áreas consideradas como vulnerables o sensibles por el representante de la Administración Sanitaria. 10

Los empleados de Seguridad desempeñarán las tareas siguientes durante los servicios de patrullaje adoptando las acciones necesarias para garantizar la seguridad de los usuarios, su propiedad y la de la Administración Sanitaria:

a)Informar inmediatamente a la Unidad de Control de cualquier daño o deterioro detectado en las instalaciones o en la propiedad: cerraduras, vehículos, vallas protectora, instalaciones de gas, agua, vapor, sistemas eléctricos, etc.. 11

b)Asegurar puertas y ventanas que aparezcan abiertas en áreas vacías sin razón aparente y que pueden implicar un riesgo para la seguridad, y apagar luces encendidas allí donde no sean necesarias. 12

c)Asegurar que todos los equipos de lucha contra incendios están ubicados en el emplazamiento designado, que no existen obstáculos para su uso inmediato en caso necesario, y que las salidas de emergencia están libres de obstrucciones. 13

d)Acompañar a la salida del recinto a cualquier persona que no tenga una razón justificada para estar en el Hospital 14

e) Vigilarán y mantendrán el orden en el aparcamiento, tanto las plazas de aparcamiento subterráneas como las plazas de superficie.

4.5 Seguridad Específica

La Sociedad Concesionaria asegurará que sistemas de seguridad suficientes y adecuados son colocados en las instalaciones y recinto del Hospital incluyendo sistemas específicos para departamentos de alto riesgo. Esto incluye la provisión de personal de seguridad con conocimientos específicos en ciertos departamentos en los períodos estipulados.

La Sociedad Concesionaria también proveerá personal de seguridad de conocimientos especiales cuando se den circunstancias en las cuales exista la percepción de que determinados pacientes están en situación de alto riesgo. Las peticiones en este sentido serán realizadas a través del representante de la Administración Sanitaria. 15

La Sociedad Concesionaria prestará, un servicio de "vigilancia secreta" con el requerimiento previo de la Administración Sanitaria.

4.6. Deberes de Acompañamiento (Escolta)

La Sociedad Concesionaria prestará servicios rutinarios de escolta en relación con:

- Cobro y movimientos de dinero en el sitio del Hospital
- Escolta de los empleados de Hospital en áreas remotas del Hospital
- En todas aquellas circunstancias que se determinen

4.7. Plan de contingencia frente a desastres y emergencias

La Sociedad Concesionaria es la responsable de la elaboración, seguimiento, mantenimiento y puesta en marcha de los planes de contingencia para casos de emergencia y catástrofes.

La Sociedad Concesionaria proveerá personal de seguridad adecuadamente formado las 24 horas del día, 365/6 días al año para atender las peticiones derivadas de situaciones de emergencia o a las situaciones de desastre que se produzcan ocasionalmente. Tales emergencias incluyen, sin carácter limitativo:

- alarma contra incendios
- alarma contra intrusiones
- alarmas de seguridad
- alarmas de ataques personales
- amenaza de bomba
- respuesta ante catástrofes externas

Se realizarán simulacros periódicos.

La Sociedad Concesionaria garantizará que todo el personal de Seguridad en acto de servicio atiende y presta la asistencia necesaria a todas las comunicaciones de incendio en cualquier área del Hospital. Esto incluye, sin carácter limitativo: **16**

- acudir y responder al aviso (salto) de la alarma contra incendios
- comunicar a la Unidad de Control de bloqueos de los accesos para la lucha contra incendios
- colaborar con el personal del servicio de transporte interno para limitar el acceso de personal no autorizado al área del incendio
- Prestar asistencia en la evacuación de las áreas afectadas en caso de incendios, bajo la dirección del personal designado por la Administración Sanitaria.
- Coordinarse con agencias/entidades externas de atención de emergencias como parte de sus obligaciones de asistencia en relación con cualquier incidente.

La Sociedad Concesionaria deberá formar e informar al resto de los trabajadores del hospital en los planes de contingencia frente a emergencias y catástrofes. Para ello deberá realizar los cursos necesarios así como elaborar y distribuir los folletos, carteles u otros medios de información que se consideren necesarios.

4.8. Control de Accesos

El personal de seguridad vigilará los distintos accesos al recinto, manteniendo el orden en los mismos y garantizando el acceso sólo al personal autorizado en su caso. 17

La Sociedad Concesionaria proporcionará y mantendrá sistemas de seguridad que garanticen el acceso a las distintas áreas del Hospital, exclusivamente, del personal autorizado. Realizara las siguientes funciones:

- Revisión de las tarjetas facilitadas por el hospital.
- Gestionará y ejecutará las instrucciones de la Administración Sanitaria en relación con la emisión y retirada de tarjetas de acceso, pases de seguridad y llaves al personal autorizado. 18
- Gestionará y ejecutará las instrucciones de la Administración Sanitaria en relación con la entrega de llaves/tarjetas de entrada y su sustitución por instrumentos equivalentes.
- Llevará un registro de los pases de seguridad, llaves y tarjetas de acceso emitidas y recobradas.
- Comprobación del estado de funcionamiento de los medios activos.
- No admitirá a ninguna persona no autorizada en áreas restringidas al público. 19
- Para poder sacar de las instalaciones del centro todo tipo de material, se necesitara la autorización de la Administración Sanitaria.

4.9. Comunicación de incidentes

La Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá sistemas y procedimientos para comunicar, registrar y clasificar adecuada y correctamente todos los incidentes de seguridad acaecidos (robos, daños, extravíos, incendios, etc..) con un grado de exactitud adecuado. 20

Deberá entregar a la Administración Sanitaria un Informe diario/semanal conteniendo todos los incidentes de seguridad, a excepción de aquellos que revistan carácter grave que deberán ser comunicados a la Administración Sanitaria con carácter inmediato.

Cuando se haya cometido un delito o exista una sospecha de que se ha cometido un delito, la Sociedad Concesionaria deberá requerir la presencia de la autoridad policial de conformidad con las instrucciones y reglamentaciones de la Administración Sanitaria y cooperar con dicha autoridad. 21

4.10 Prevención de delitos

La Sociedad Concesionaria deberá, en coordinación con la Administración Sanitaria y los oficiales de policía desarrollar y ejecutar planes preventivos para luchar contra delitos graves contra las personas, usuarios en general y la propiedad que puedan ocurrir en el recinto del Hospital incluyendo, sin carácter limitativo, robos, actos vandálicos, delitos contra la integridad física, etc. 22

La Sociedad Concesionaria promoverá la seguridad y la creación de una sensación de ausencia de riesgo en relación con los empleados del Hospital a través de el desarrollo y diseminación de información sobre seguridad y protección frente a riesgos a través de una variedad de medios incluyendo sin carácter limitativo carteles y folletos, sobre la base de informar a todo el personal.

4.11. Custodia de Objetos

La Sociedad Concesionaria prestará un "sistema de custodia de objetos ".

- Custodia en caja de seguridad de aquellas pertenencias que los usuarios no puedan tener bajo su tutela,.estableciendo horario para su recogida 23
- Disponer de un puesto de entrega y recogida de objetos en el horario que se determine.
- Contactar con los propietarios de los objetos encontrados cuando sean conocidos
- Deshacerse de los objetos después de transcurrido el tiempo de almacenamiento que se determine.
- Gestión y custodia de todas las llaves de las puertas del centro, tanto de las puertas interiores, como de las exteriores.

4.1.2 Control y custodia del llavero del Hospital

- La Sociedad Concesionaria custodiara todas las llaves de las puestas del hospital tanto de las puertas interiores como exteriores. 24
- Así mismo se encargara de la apertura y cierre de las mismas, según el protocolo de actuación que establezca la Administración Sanitaria. 25

5. INDICADORES

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Fallo de servicio que deje in operativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un área funcional	FS1	Emergencia	T.D.	S	2	3	5
2	Fallo de servicio que afecta a la operativa pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un área funcional	FS2	Urgencia	T.D.	S	2	3	5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple algún aspecto del PPT y que no está incluido en los apartados 1 y 2	FS3	Ordinario	T.D.	S	2	3	5
4	Todos los empleados del Servicio de Seguridad han recibido formación adecuada y específica en las distintas áreas solicitadas en el pliego.	FC-M	Ordinario	T.D.	T	2		
5	Ha sido creado un centro de control de seguridad disponibles 24 horas al día y con un responsable a cargo del mismo.	FC-A	Ordinario	T.D.	D	2	5	6
6	Los elementos del sistema de vigilancia automatizada están operativos las 24 horas del día.	FS-3	Urgencia	T.D.	D	2	5	6
7	Se comprueba que se mantienen operativo el sistema de control remoto.	FS-3	Urgencia	T.D.	S	2	5	
8	Las peticiones de Emergencia al Servicio de Seguridad son atendidas en el Tiempo de Respuesta del Servicio.	FS-5	Emergencia	T.D.	SP	2	5	
9	Las peticiones Urgentes al Servicio de Seguridad son atendidas en el Tiempo acordado.	FS-5	Urgencia	T.D.	SP	2	6	

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD
VICEPRESIDENCIA, CONSUMO
Y ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
10	Han sido establecidas Patrullas de Vigilancias y funcionan de conformidad con el programa acordado	FS-4	Programado	T.D.	M	2	5	6
11	Todos los daños a la propiedad de Hospital son inmediatamente comunicados a la Unidad de Control de conformidad con los protocolos acordados.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	6	
12	Se cierran las ventanas y puertas de manera segura y las luces son apagadas en áreas no utilizadas.	FS-4	Ordinario	T.D.	D	2	6	
13	Los empleados de seguridad han comunicado en tiempo y forma, cualquier desaparición detectada de elementos/equipamientos contra incendios.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	6	
14	El recinto del Hospital se mantiene libre de intrusos.	FS-4	Urgencia	T.D.	S	2	6	
15	Personal de Seguridad de conocimientos específicos prestan servicio en los departamentos asignados durante los periodos acordados.	FS-4	Urgencia	T.D.	M	2	4	5
16	Las actuaciones de respuesta a las alarmas de incendio se cumplen en el tiempo acordado	FS-5	Emergencia	T.D.	M	2	5	
17	El personal de seguridad está en los puestos establecidos para el control de accesos	FS-3	Urgencia	T.D.	S	2	4	
18	Los pases de seguridad, llaves y tarjetas de acceso son emitidos de conformidad con las instrucciones / reglamentaciones establecidas por el Hospital Realizará la revisión de las tarjetas de acceso al hospital.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	4	
19	Ninguna persona no autorizada es admitida en las áreas de acceso restringido.	FS-3	Emergencia	TD	S	2	4	
20	Todos los incidentes son registrados en el formato correcto y con la calidad requerida, respetando las normas sobre protección de datos (personales) y la normativa aplicable.	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	4	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
21	La Policía es informada de conformidad con las normas establecidas por el Hospital.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	4	
22	Se ejecutan las actuaciones establecidas en el Plan de Prevención de delitos.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	4	
23	Se ha establecido un sistema de custodia de pertenencias de usuarios	FC-M	N.P.	N.P.	M	2	4	
24	Realizara la gestión y custodia de todas las llaves del centro.	FC-M	N.P.	N.P.	M	2	4	
25	Realizara la apertura y cierre de las puertas del hospital en el horario acordado.	FS-3	Programado	T.D.	M	2	4	
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D	D	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona facilitados por la Sociedad Concesionaria	FC-A	Ordinario	T.D	M	2	3	5

Comunidad de Madrid
VICE[illegible] DE INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Apartado 3

Gestión del Servicio de Restauración

INDICE

1. Objeto

2. Alcance y Ámbito de Aplicación

3. Obligaciones generales

4. Especificaciones técnicas específicas del Servicio

   4.1. Materiales fungibles, carros de transporte y bandejas
   4.2. Higiene y limpieza
   4.3. Calidad
   4.4. Proceso
   4.5. Dietas
   4.6. Autoservicio (comedor de personal)
   4.7. Encuesta de satisfacción
   4.8. Personal

5. Especificaciones Técnicas de los productos

   5.1. Especificaciones técnicas genéricas

      5.1.1. Carne de ganado vacuno y porcino
      5.1.2. Carne de aves
      5.1.3. Carne de ganado ovino
      5.1.4. Frutas y verduras
      5.1.5. Pescados
      5.1.6. Productos lácteos

   5.2. Especificaciones por grupos de Alimentos

      5.2.1. Carnes y huevos
      5.2.2. Pescados
      5.2.3. Congelados
      5.2.4. Líquidos
      5.2.5. Varios
      5.2.6. Lácteos
      5.2.7. Verduras y hortalizas
      5.2.8. Frutas
      5.2.9. Conservas
      5.2.10. Verdura congelada

6. Glosario de términos

7. Indicadores

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

1.- OBJETO

Este servicio tiene por objeto la gestión integral del Servicio de Alimentación para los pacientes del Hospital y familiar acompañante de niños ingresados y la gestión del Autoservicio del Personal (Comedor Laboral), para personal de guardia, y personal del Hospital que la Administración Sanitaria determine.

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Se ofrecerá a los pacientes, una amplia variedad de productos, que reúnan las condiciones de estar apetitosas y cubrir las necesidades nutricionales de los mismos, durante las 24 horas del día todos los días del año, teniendo en cuenta especialmente, los siguientes aspectos:

- Cocina centralizada, con emplatado para cada paciente según su elección, y las pautas establecidas por el Personal Facultativo
- Una amplia y variada selección de productos que cubran las necesidades, preferencias y aspectos de salud de los grupos a los que se les sirve.
- Tener en cuenta pautas de alimentación específica, para personas que el suministro de menús tradicionales supongan problemas de salud, por no tolerancia o hábitos a los mismos.
- La presentación de los productos ha de garantizar que estos supongan un atractivo para el usuario y más teniendo en cuenta que el paciente, dado su estado normal, presta resistencia al acto de tener que comer. Esto se ha de plasmar en que la presentación de los productos, la limpieza de la vajilla y cubertería, y el medio de soporte de los alimentos, es decir, la bandeja, garantice una buena imagen para el usuario.
- Una variada oferta de extras para ser suministrados a petición específica.
- Autoservicio, o comedor laboral. Las obligaciones generales que se especifican en el presente pliego son extensivas al autoservicio de personal.

3.- OBLIGACIONES GENERALES. La Sociedad Concesionaria tendrá las siguientes obligaciones:

- **Materias primas**: será el responsable de la adquisición y suministro de todos los productos necesarios para la prestación del servicio a las líneas de producción, de conformidad con las especificaciones técnicas de todos los productos que se incluyen dentro de las presentes prescripciones y con observancia estricta a las actuales exigencias legales y cuantas se promulgaren durante el tiempo de prestación del servicio, especialmente las de contenido higiénico.

- **Almacenamiento:** se establece la necesidad que todos los productos estén debidamente almacenados, tanto los no perecederos, como los perecederos, en cámaras diferentes, según tipos de productos, e igualmente, tanto si son en frío negativo como si son en frío positivo.

- **Preparaciones:** las zonas de preparación de los distintos productos, que serán distintas según las familias, se encontrarán de acceso directo a cámaras, así como en salida hacia las zonas de condimentación, salvando el circuito único, dotadas de los equipos pertinentes según el área de que se trate y con cobertura de frío, así como aisladas entre sí y del resto de las zonas o áreas.
- **Condimentación:** es la zona donde se encuentran los distintos equipos de producción y en la que asimismo se habrá de tener en cuenta: los suelos no serán deslizantes, existirán pendientes para recogidas de aguas, especialmente en las zonas húmedas, las aristas estarán matadas, los techos estancos, las luces protegidas, etc. Es decir, cumpliendo la normativa existente vigente a lo largo del contrato, acerca de este tipo de instalaciones, para producción de comidas para colectividades.
- Tendrá la responsabilidad de la condimentación de los distintos platos que habrá de suministrar según la demanda solicitada, conforme al protocolo de dietas establecido por el Servicio de Nutrición
- **Emplatado centralizado** de las comidas en bandejas individuales, que serán controladas al finalizar la cinta de emplatado por personal del Servicio de Nutrición.
- **Transporte de carros.-** Se realizará por personal del Servicio de alimentación el transporte de los carros de comida de los pacientes (desayuno, comida, merienda y cena), así como de los alimentos extras, desde la cocina a los offices o controles de planta de las distintas unidades y retirada posterior de bandejas y/o carros.
- **Lavado**: la Sociedad Concesionaria es la única responsable de la recuperación de todos los materiales a través del lavado tanto de los carros, como de la vajilla, menaje, cubiertos y las propias bandejas que llegarán a la zona de lavado con un tiempo máximo de 10 minutos desde que el cliente terminó de comer, con el fin de evitar la proliferación bacteriana y que los residuos, especialmente almidones tengan tiempo de adherirse a la superficie por la desecación de los mismos.
- **Plan de dietas**: la Sociedad Concesionaria habrá de presentar un protocolo de dietas, que deberá adaptarse periódicamente, y que cubra las necesidades del Hospital según las directrices que emanen del Servicio de Nutrición.
- **Manuales de higiene**: habrá de confeccionar el correspondiente manual de higiene con respecto a todo el proceso.
- **Control de calidad**: presentará el Plan de control de la calidad que se fija en las Especificaciones Técnicas del presente apartado.
- **Protocolo de actuación bromatológica**: será asimismo presentado por la Sociedad Concesionaria este protocolo para el seguimiento del mismo.
- **Servicios especiales.** Por parte de la Administración Sanitaria podrá encomendársele a la Sociedad Concesionaria servicios especiales propios de la actividad de restauración, que se facturarán mediante acuerdo bilateral con independencia del valor principal del servicio.

4.-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos cometidos en la prestación del servicio, que afecten a la disponibilidad de la totalidad o parte de un Área Funcional. **1,2,3**

4.1.- Materiales fungibles,carros de transporte, bandejas y equipamiento

- La dotación inicial, la reposición de vajilla, cristalería, menaje, bandejas, lencería y material desechables necesario para la prestación del servicio será por cuenta de la Sociedad Concesionaria. **4**
- Los carros de trasporte así como las bandejas isotérmicas (o las utilizadas para mantener los alimentos a la temperatura adecuada) deberán ser aportadas por la Sociedad Concesionaria con la calidad y en la cantidad que aseguren una prestación del servicio excelente.
- Asimismo deberá aportar el equipamiento necesario para la prestación del servicio.

4.2.- Higiene y Limpieza

- Se ha de asegurar la higiene de los productos durante todo el servicio, cuidando, en consecuencia, no solamente que los artículos en la recepción de los mismos sean conforme a los estándares contratados, sino que el almacenamiento, manipulación y procesado de los mismos sea el correcto. **5**
- Que el personal que participa en el proceso, cumpla con las normas higiénicas, en la manipulación de los alimentos (materias primas), como todas las que establezca Medicina Preventiva. **6**
- Que los proveedores de los distintos productos, sean empresas que cumplan con las normativas higiénicas en cuanto almacenamiento y distribución de los productos perecederos, por lo que la Administración Sanitaria podrá establecer controles a sus sistemas de distribución, así como condiciones de las instalaciones fijas, licencias de operatividad, clasificación de los mismos, etc. pudiendo vetar el suministro de aquellas empresas que a juicio fundamentado de la Administración Sanitaria no cumplan con la normativa higiénico alimentaría en todo su proceso.
- Deberá realizar antes de la entrada en funcionamiento del Hospital un programa de limpieza que cumpla con la normativa vigente en esta materia, en el que se contemplaran los siguientes aspectos: zonas, equipamientos e instalaciones incluidos en el programa, forma de actuación, periodicidad de la limpieza, etc... **7**
- La limpieza de los equipos mobiliario en las zonas de almacenes, zona de preparación, zona de condimentación, lavado, autoservicio, etc. será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, quien mantendrá el nivel de higiene que es exigible en cualquier establecimiento de hostelería y especialmente en un hospital,

ajustándose en todo momento a las indicaciones que efectúe la Administración Sanitaria y el Servicio de Medicina Preventiva.

- Todos los productos de limpieza serán por cuenta de la Sociedad Concesionaria.
- Las mesas del autoservicio se mantienen limpias y sin vajilla sucia. 8
- La desinfección y desratización será por cuenta del Servicio de Desinfección y Desratización.

4.3.-Calidad

- Los licitadores del concurso deberán establecer un compromiso de certificación en la norma ISO-9002, o equivalente temporal que mantendrá a lo largo de la duración del servicio, para todas los servicios incluidos.
- Se deberá presentar un Plan de implantación de un sistema de autocontrol basado en la metodología APPCC (Sistema de Análisis de Puntos Potencialmente Críticos que identifica los riesgo específicos y las medidas preventivas para su control), con el propósito de identificar, evaluar y mantener bajo control mediante procedimientos predeterminados, los peligros que pueden afectar a las diferentes fases de la cadena alimentaría. Se controlara el seguimiento de las medidas propuestas en el APPCC. 9
- Se realizará cada dos meses a través de un Centro de Control de Calidad Homologado un estudio de determinación microbiológica referido a los componentes del menú y utensilios de uso común en los locales así como estudio de placas de contaminación superficial. Dicho Plan será a cargo de la Sociedad Concesionaria.

4.4.-Proceso

- Los menús deben ser autorizados por la Administración Sanitaria y en la elaboración de los distintos platos no se emplearán productos que en principio estén en contraindicación de las dietas aprobadas por la Administración Sanitaria. 10
- Durante el proceso, y una vez se hayan elaborado los productos, estos han de mantener la temperatura conforme a la normativa para no romper la cadena caliente que además de mermar calidad del producto lo somete a un riesgo higiénico. 11
- Los productos o materias primas que se procesen no habrán sido sometidos, en su producción, a transformación genética. 12
- Teniendo en cuenta posibles fallos de suministro y otros incidentes, se dispondrá en el propio centro de una reserva de productos, listos para suministrar de al menos 2 días, pudiendo a su vez estos productos ser utilizados rotatoriamente como alternativas en la elección de menú por parte de los usuarios. 13

VICEPRESIDENCIA DE INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Observancia estricta en cuanto a la cadena de frío para que no sea rota en ningún momento, así como el cumplimiento de la normativa de no ruptura de la cadena hasta la regeneración de los productos. 14

4.5.- Dietas

- Los menús, deben ser autorizados por la Administración Sanitaria.
- Los menús serán de ciclos mínimos de dos semanas, distintos para cada una de las estaciones del año, y con oferta de elección de menú para todas las dietas basales o blandas. Dicha elección en el caso de los pacientes, consistirá en la elección entre tres primeros platos, tres segundos platos y tres postres, dentro del horario inicial que se especifica: 15
  - Desayuno: a partir de la 08:00 horas.
  - Comida: a partir de las 13:00 horas.
  - Merienda a partir de las 16:30 horas. 16
  - Cena: a partir de las 20:00 horas.
  - Resopón a las 11 horas.
- La pensión alimenticia para las dietas basales o asimilables, será de desayuno, comida, merienda y cena, y en su caso, resopón.
- Deberá haber una oferta específica de menús para las siguientes fechas:
  - Día de Navidad, 17
  - Noche Vieja,
  - Año Nuevo,
  - Reyes y
  - Fiesta Patronal local.

  Dicha oferta incluirá el personal que coma por cuenta del hospital.
- Dentro de las variables de dietas, se habrán de contemplar las destinadas a la población infantil o niños. 18
- Se habrán de tener en cuenta y ofertar alternativas alimentarias, a colectivos minoritarios y que por razón de religión, así como hábitos alimentarios generalizados como es el caso de los vegetarianos, presentan dificultades para la alimentación normal. 19
- La Sociedad Concesionaria deberá presentar un plan de gestión de las dietas, su petición, suministro de los distintos productos y control de los mismos. La gestión que se proponga deberá ser informatizada, debiendo ser compatible con las aplicaciones que tenga el hospital, y que serán las que determine la Administración Sanitaria. 20
- Para los otros servicios complementarios o de reforzamiento de dieta, estos se suministrarán, siempre que sea posible, con los servicios principales especificados; es decir, en caso de más ingesta, con el desayuno se suministrará el complemento para la media mañana, así como con el almuerzo para la merienda y con la cena lo correspondiente al resopón. 21

Se incluirá en la oferta el concepto de "merienda reforzada" compuesta por un bocadillo de embutido variado, queso o tortilla, preparado con pan reciente o pan de molde, además de la merienda que habitualmente se oferta (café con leche, infusiones, yogur o zumo, con galletas o bollo). Este servicio se prestará previa solicitud expresa y habitualmente en horario de meriendas.

También se incluirá en la oferta, el "refuerzo especial" para ciertos enfermos diabéticos consistente en un bocadillo de pan con embutido (jamón Cork o fiambre de pago o jamón serrano) o queso fresco. Dicho servicio también se prestará previa solicitud expresa.

4.6. Autoservicio (Comedor de personal)

No se dispensará ningún tipo de bebidas alcohólicas, excepto vino de mesa y cerveza. Queda igualmente prohibida la venta de tabaco.

El precio del autoservicio será el mismo que se oferte para las comidas y cenas de los pacientes, con independencia de a quien corresponda su abono.

Se incluirá un entrante (buffet de ensaladas) y la posibilidad de elección de al menos entre tres primeros platos y tres segundos, entre los que se incluirá un menú de dieta, y seis postres. El agua embotellada, refresco, cerveza ó vino se facturará aparte.

- El horario será:
- Desayuno: de 8 a 12 horas.
- Comidas: de 13,45 a 16 horas
- Meriendas: de 17 a 20 horas
- Cenas: de 20 a 22,30 horas.

- En el caso de que el personal de guardia no haya podido utilizar el servicio de comedor en el horario establecido, por obligaciones urgentes de asistencia sanitaria, se deberá proporcionar alimento adecuado, para ser ingerido cuando sea posible.

22

La lista de precios con el IVA incluido estará en lugar visible y debe estar sellada y firmada por la Administración Sanitaria.

Asimismo existirán impresos de quejas y sugerencias a disposición de los usuarios, siendo la Administración Sanitaria, competente para resolver las reclamaciones, sin perjuicio de la actuación legítima de otros organismos.

4.7. Encuestas de Satisfacción

Se realizaran encuestas de satisfacción para medir el grado de conformidad de los pacientes y usuarios del autoservicio de personal, respecto a los distintos ítems para medir la calidad percibida (El grado de satisfacción deberá estar por encima del 85 %).

- Se entenderá como un fallo de calidad alto entre el 60 y 70% de satisfacción de los usuarios 23 24
- Y fallo de calidad medio entre el 70 y el 85%

4.8. Personal

- La Sociedad Concesionaria deberá presentar documentos acreditativos de la titulaciones de su personal.
- Se responsabilizara del correcto comportamiento de su personal, en todo tipo de situaciones, pero sobre todo en la atención al usuario, evitando intemperancias, faltas o demoras en el servicio, etc...
- La Sociedad Concesionaria realizará un Plan de Formación Continuada, informando trimestralmente a la Administración Sanitaria de la formación efectivamente realizada.
- Todo el personal del servicio deberá ser sometido a un reconocimiento médico periódico, a cargo de la Sociedad Concesionaria, tal como queda reflejado en el Pliego de Condiciones Generales.

5.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS PRODUCTOS.

Las prescripciones técnicas que se aportan se ha de tener en cuenta que son mínimas y por tanto exigibles en todo momento.

A continuación figuran las especificaciones técnicas de los productos a suministrar. Aparecen primero las condiciones genéricas para los diferentes tipos de alimentos y posteriormente se ofrecen los grupos de alimentos con las características y observaciones pertinentes.

5. 1. Especificaciones técnicas genéricas

5.1.1. Especificaciones para carne de ganado vacuno y porcino
5.1.2. Especificaciones para carne de aves
5.1.3. Especificaciones para carne de ganado ovino

5.1.4. Especificaciones para frutas y verduras
5.1.5. Especificaciones para pescados
5.1.6. Especificaciones para conservas
5.1.7. Especificaciones para productos lácteos

5.1.1 Especificaciones para carne de ganado vacuno y porcino

Las carnes adquiridas deberán ajustarse en cuanto a su clasificación, calidad y marcaje a lo establecido por el Código Alimentario Español y a la normativa que lo desarrolla.

- Serán de primera categoría (A.1.)
- Deberá ir acompañada de las guías y certificados correspondientes.

5.1.2 Especificaciones para carne de aves

Podrán suministrarse carnes frescas o congeladas, de acuerdo a como se solicite.

- Las carnes serán de categoría A, tipo 2.
- Deberán cumplir los requisitos de etiquetado de acuerdo con la Norma General de Etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimentarios envasados.
- Si son carnes congeladas llevarán una envoltura donde conste: marca o nombre, razón social del matadero y el número de registro sanitario.
- Deberán ir acompañadas de las guías y certificados sanitarios correspondientes.

5.1.3 Especificaciones para carne de ganado ovino

La carne de ovino se ajustará en cuanto a su clasificación, calidad y marcaje a los establecido por el Código Alimentario Español y a la normativo que lo desarrolla

- Deberá ir acompañado de las guías y certificados sanitarios correspondientes.

5.1.4 Especificaciones para frutas y verduras

Las frutas y verduras serán suministradas de acuerdo a las peticiones y a la época del año en que se encuentre.

- En todo caso deberán cumplir con la normativa vigente: Código Alimentario Español y normas que lo desarrollen
- Presentarán el punto adecuado de madurez y frescura y cumplirán las condiciones de limpieza precisas.
- Serán de primera calidad y deberán expresarse el calibrado cuando ello sea preceptivo.
- Cumplirá la normativa establecida sobre etiquetado y venta de frutas y hortalizas frescas.

5.1.5 Especificaciones para pescados

Pescados frescos:

El suministro del mismo será en función de la estaciones y de las existencias en el mercado.

- Deberá cumplir con los requisitos establecidos por la normativa vigente.
- Los pescados serán de clase A y deberán ir acompañados de las guías y certificados sanitarios correspondientes.
- No podrán haber sido sometidos desde su captura a ningún proceso de conservación.

Pescados congelados:

Deberá cumplir con los requisitos establecidos en la normativa vigente, ajustándose a la Normativa General de Etiquetado, publicidad y presentación de los productos alimenticios envasados, debiendo constar la denominación de "congelado en alta mar", así como la temperatura de conservación (-18 ºC).

- Las piezas serán enteras sin cabezas y sin vísceras, en filetes o en rodajas según sea solicitado.
- Serán de primera calidad.
- Deberán ir acompañadas de las guías y certificados sanitarios correspondientes.

5.1.6 Especificaciones para productos lácteos

Los productos lácteos que se suministren deberán ajustarse a lo establecido en el Código de Alimentación Español y la normativa que lo desarrolle.
Deberán cumplir en materia de etiquetado lo establecido en la Norma General de Etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios envasados,

5.2.Especificaciones por grupos de alimentos

5.2.1. Grupo de carnes y huevos

5.2.2. Grupo de pescados

5.2.3. Grupo de congelados

5.2.4. Grupo de líquidos

5.2.5. Grupo de varios

5.2.6. Grupo de lácteos

5.2.7. Grupo de verduras y hortalizas

5.2.8. Grupo de frutas

5.2.9. Grupo de conservas

5.2.10. Grupo de verdura congelada

5.2.1 Grupo de carnes y huevos

Nº	GÉNERO	CALIDAD	OBSERVACIONES
1	Chuletas de cerdo	Primera	
2	Filetes de cerdo	Primera	50 % delantero, 50 % trasero
3	Filetes de ternera	Primera	
4	Filetes de añojo	Primera	Tapa y babilla
5	Cinta de lomo adobado	Extra	
6	Carne picada	Primera	No se podrán mezclar vísceras, sangre, etc.
7	Morcillo y falda	Primera	
8	Chuletas de lechal	Primera	
9	Costillas de cerdo	Primera	
10	Codillos de jamón	Primera	
11	Hueso de caña		No se incluye
12	Huevos frescos	Primera	
13	Sesos de ternera	Primera	Unidades
14	Carne de Ragout	Primera	Máximo 3 % de grasa
15	Tocino salado	Primera	
16	Panceta fresca	Primera	
17	Bacon	Primera	
18	Piezas de choto	Primera	Piernas y contra
19	Mazas de cerdo	Primera	
20	Otros productos de cerdo		Se necesitará propuesta.
21	Hígado	Primera	Con autorización.
22	Riñones	Primera	Con autorización.
23	Salchichas	Primera	Máximo 20 % grasa

Nº	GENERO	CALIDAD	OBSERVACIONES
24	Magro de cerdo	Primera	
25	Poulardas		1,5 Kg pieza eviscerada.
26	Morcillas	Primera	
27	Chorizo de guisar	Primera	
28	Orejas y rabos	Primera	Máximo 25 % grasa
29	Chorizo	Primera	Máximo 25 % grasa
30	Salchichón	Primera	Máximo 25 % grasa
31	Jamón de York dulce	Primera	30% humedad máx.
32	Jamón de York salado	Pal-Extra	20% humedad máx.
33	Jamón tipo París	Pal-Extra	20% humedad máx.
34	Gallina	A-tipo 1	
35	Pollo	A-tipo 1	
36	Filetes de pollo	A-tipo 1	
37	Traseros de pollo	A-tipo 1	
38	Jamón serrano	Primera	20% humedad máx.
39	Pavo trufado	Primera	30% humedad máx.
40	Sevillana	Primera	30% humedad máx.
41	Chopped	Primera	30% humedad máx.
42	Huevos	A-2	65-70 grs. Unidad
43	Bolonia	Primera	30% humedad máx.
44	Galantina de pollo	Primera	30% humedad máx.
45	Cabeza de cerdo	Primera	30% humedad máx.
46	Foi gras		20% máx. de grasa.
47	Pavo deshuesado Roti.		20% de grasas
48	Cordero recental	Primera	

5.2.2 Grupo de pescados

Nº	GÉNERO	CALIDAD	OBSERVACIONES
1	Calamares	Primera	
2	Sardinas	Primera	
3	Bonito fresco	Primera	
4	Boquerones	Primera	
5	Congrio	Primera	
6	Chirlas	Primera	
7	Gallos	Primera	
8	Mejillones	Primera	
9	Pescadilla ración	Primera	
10	Pescadilla gorda	Primera	
11	Trucha	Primera	
12	Cangrejo	Primera	
13	Salmón	Primera	
14	Pez espada	Primera	

5.2.3.- Grupo de congelados

Nº	GÉNERO	CALIDAD	OBSERVACIONES
1	Platija	Primera	
2	Merluza filetes	Extra	
3	Merluza rodaja	Extra	
4	Langostinos	Primera	
5	Gamba pelada	Primera	
6	Anillas de calamar	Primera	
7	Bacalao congelado	Extra	

Notas: El glaseado no será superior al 15% y se indicará la procedencia.

5.2.4.- Grupo de líquidos

Nº	GÉNERO	CALIDAD	OBSERVACIONES
1	Aceite de oliva	1 grado	
2	Aceite de girasol		
3	Aceite de maíz		
4	Vinagre		
5	Aguas minerales		
6	Cerveza		
7	Coca		
8	Vino común de mesa		
9	Zumo de limón		
10	Zumo de naranja		
11	Zumo de mostelle		
12	Zumo de melocotón		
13	Zumo de pera		
14	Zumo de tomate		
15	Sidra		

COMUNIDAD DE MADRID
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
VALDECILLA
E. INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

5.2.5.- Grupo de varios

Nº	GÉNERO	CALIDAD	OBSERVACIONES
1	Especias de cocina		Pimienta negra, blanca, colorante, cominos, etc.
2	Azafrán		
3	Bicarbonato		
4	Caramelo líquido		
5	Crema marisco		
6	Mostaza		
7	Pimentón		
8	Crema champiñón		
9	Crema espárragos		
10	Fideos		
11	Garbanzos	Extra	56-58
12	Harina de maíz tipo Maizena®		Caja 350 g
13	Harina de trigo		
14	Judías blancas	Primera nacional	
15	Judías pintas	Primera	
16	Lentejas	Primera	
17	Macarrones	Primera	Sémola de trigo
18	Puré de patatas	Primera	
19	Sémola	Primera	
20	Sopa de ave con arroz	Primera	
21	Sopa de estrellas	Primera	
22	Sopa de lluvia	Primera	
23	Sopa sin sal	Primera	
24	Tapioca	Primera	
25	Bacalao		
26	Caldo concentrado carne		
27	Galletas María		

Nº	GÉNERO	CALIDAD	OBSERVACIONES
28	Caldo concentrado ave		
29	Café descafeinado		
30	Café natural		100% natural
31	Chocolate polvo		75% cacao
32	Manzanilla		
33	Tila		
34	Té		
35	Galletas		
36	Pan tostado sin sal		
37	Ajos	Primera	
38	Crema de arroz	Primera	L/250 g
39	Arroz	Extra	
40	Pan barrita 60 g		Unidad
41	Pan pistola 250 g		Unidad
42	Pan sin sal 60 g		Unidad
43	Suizos		60 grs. Sin grasas de cerdo
44	Bovril		
45	Chocolate con leche		75% cacao
46	Petit sabores		Unidad
47	Potitos		130 g
48	Azúcar	Primera	blanca
49	Azúcar sobres		8 a 10 g
50	Sal	Marina	Kg
51	Sal sobre		1,5 grs.
52	Mayonesa sobres		12 g
53	Pan rallado	Primera	No reciclado
54	Roscón de reyes		Individuales

5.2.6.- Grupo de lácteos

Nº	GÉNERO	CALIDAD	OBSERVACIONES
1	Queso de Burgos	Primera	Unid. 125 grs.
2	Yogurt de sabores	Primera	Unid. 125 grs.
3	Arroz con leche	Primera	Unid. 125 grs.
4	Helado	Primera	125 grs.
5	Leche en polvo	Primera	
6	Leche Molico®		Bote 250 g
7	Leche desnatada		Litro
8	Margarina bloque		
9	Margarina porción		15 g
10	Queso en porciones		Caja 8 unidades
11	Queso manchego	Primera	Semi curado
12	Flan de vainilla	Primera	Unidad 125 grs.
13	Natillas	Primera	Unidad 125 grs.
14	Leche esterilizada	Fresca	
15	Bombón helado		Unidad
16	Tarta helada		Unidad
17	Queso rallado	Primera	
18	Queso barra	80% leche	
19	Cuajada	Primera	Unidad 125 grs.
20	Yogurt desnatado	Primera	Unidad 125 grs.

5.2.7.- Grupo de verduras y hortalizas

Nº	GÉNERO	CALIDAD	OBSERVACIONES
1	Acelgas	1ª categoría	
2	Alcachofas	1ª categoría	
3	Apios	1ª categoría	
4	Berenjenas	1ª categoría	
5	Calabacines	1ª categoría	
6	Cebollas	1ª categoría	
7	Coliflor	1ª categoría	
8	Champiñón natural	1ª categoría	
9	Escarolas	1ª categoría	
10	Espinacas	1ª categoría	
11	Judías verdes	1ª categoría	
12	Lechugas	1ª categoría	
13	Limones	1ª categoría	
14	Patatas	1ª categoría	
15	Pimientos	1ª categoría	
16	Puerros	1ª categoría	
17	Repollo	1ª categoría	
18	Tomates	1ª categoría	
19	Zanahorias	1ª categoría	
20	Pepinos	1ª categoría	
21	Tomate de freír	Natural	60% pulpa

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

5.2.8.- Grupo de frutas

Nº	GÉNERO	CALIDAD	OBSERVACIONES
1	Naranjas de mesa	1ª	Calibre nº4
1	Mandarina clementina	1ª	Calibre 1-X (63-75 mm)
1	Manzana	1ª	Golden, Starky Calibre (80-85 mm)
4	Pera	1ª	"De agua" Calibre (60-65 mm) Pasacrana (80-85 mm)
5	Albaricoque	1ª	Calibre (49-54 mm)
6	Cerezas	1ª	Calibre mínimo (17 mm)
7	Ciruelas	1ª	Calibre mínimo más de (35 mm)
8	Fresón	1ª	Tamaño mínimo 18 mm
9	Melocotón	1ª	Calibre AA (73-80 mm)
10	Fresquillas	1ª	Calibre AA en una sola capa 24 piezas
11	Nectarinas	1ª	Calibre AA
12	Melones	1ª	Peso medio aproximado (1,8 – 2,2 Kg)
13	Sandías	1ª	Peso medio aproximado (3 Kg)
14	Nísperos	1ª	Calibre GG
15	Plátanos	Extra	Con una longitud mínima de 18 cm y calibre central mínimo de 36 mm
16	Uvas blancas	1ª	Moscatel español e italiano
17	Naranjas de zumo	1ª	Calibre nº6

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA, ASISTENCIA E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

5.2.9.- Grupo de conservas

Nº	GÉNERO	CARACTERÍSTICAS
1	Confitura	Calidad extra en porciones individuales de un peso mínimo de 30 g con un contenido en azúcares aproximado del 63% y de fruta del 50%
2	Dulce membrillo	Categoría 1ª en envases individuales de 170 g de 8 porciones. Contenido en fruta mínimo del 45%
3	Melocotón en almíbar	Categoría extra. Almíbar de 17 a 20% Brix un peso medio de la ½ del fruto de 55 a 60 grs.
4	Peras en almíbar	Categoría extra. Almíbar de 17 a 20% Brix un peso medio de la ½ del fruto de 60 g. Variedad Williams limonera
5	Alcachofas	Natural
6	Espárragos enteros	Categoría 16-22 unidades kilo.
7	Tallos de espárragos	Categoría comercial 2ª,
8	Tomate natural	65% pulpa
9	Tomate frito	65% Pulpa
10	Guisantes	Al natural , 1ª, calibre fino
11	Pimiento morrón	Pimientos rojos, 65% producto.
12	Judías verdes	Cortadas en trozos, en variedad plana y calibre fino
13	Champiñón	Calidad comercial 1ª. Al natural calibre fino. Entero
14	Champiñón	Calidad comercial 1ª. En rodajas .
15	Espinacas	Categoría 1ª.
16	Aceitunas	Categoría 1ª. Verdes y negras de calibre 200/260 .
17	Zanahoria	Categoría 1ª.
18	Pepinillos	Categoría extra. Ácidos en envase de cristal. Calibre medio de 20/30 .
19	Bonito	Atún blanco, en aceite de oliva y sal. Tronco y rueda grande. Peso escurrido de 1.600 Kg aproximado. En envases de R:O: pandereta de 1800 a 2140
20	Sardinas	En aceite vegetal. Talla 3
21	Miel	Miel de Azahar. En envases individuales de 30 g

5.2.10.- Grupo de verdura congelada

Nº	GÉNERO	CARACTERÍSTICAS
1	Alcachofas	Troceadas con una altura máxima de 3,5 cm (tomándose como eje desde la unión de las bracetas hasta las puntas).
2	Espinacas	Hojas en color y textura uniforme y típica. Ausencia de hojas secas, troncos o filamentos. El contenido de arena será como máximo de 0,1%.
3	Judías verdes	Variedad redondas. Cortadas en trozos de una longitud mínima de 2,6 cm y máxima de 6,5 cm. El calibre será de 8,5 a 10 mm. Exentas de pedúnculos, rabillos y materias extrañas, hilos correosos y otras unidades fibrosas.
4	Menestra	Composición: guisantes, alcachofas, espárragos, judías verdes, habas y zanahoria. La proporción mínima de cada uno de estos componentes sería: guisantes mínimo del 20% al 40%. Espárragos mínimo del 10% al 20%. Judías mínimo del 10% al 20%. Habas mínimo del 10% al 25%. Zanahoria mínimo del 12% al 25%
5	Guisantes	Calidad grande. Será de consistencia excelente. Para ello deberá reunir los siguientes requisitos: • El nº de guisantes que se hunde en 10" en una salmuera del 11% será como máximo del 20% de las unidades • El nº de guisantes que se hunde en 10" en una salmuera del 13,5% será como máximo del 2% de las unidades • El nº de guisantes que se hunde en 10" en una salmuera del 16% será 0% unidades Serán uniformes, de color verde enteros, limpios y exentos de materias extrañas y daños causados por insectos y enfermedades

En el caso de modificaciones en los requisitos higiénicos para los productos anteriormente relacionados, el proveedor habrá de adaptarse a las nuevas exigencias legales y cumplir con sus equivalentes a los requisitos aquí expuestos.

GLOSARIO DE TERMINOS

La utilización de los términos que figuran a continuación en las diferentes partes del pliego, tendrán el siguiente significado:

"**Servicio de alimentación/restauración**": se entenderá como, el conjunto de tareas, necesarias, que se desarrollarán, por parte de la Sociedad Concesionaria, para la prestación de este servicio a las personas tributarias del mismo, conjugando materias primas, personal y equipos, bajo su entera responsabilidad.

"**Pautas de alimentación**": necesidades nutricionales, dietéticas y de seguimiento personal en grupos étnicos, religiosos o vegetarianos.

"**Dietética**": se refiere a característica de la alimentación, que ha de tener en cuenta el estado clínico del usuario.

"**Extras**": se ha de entender como alimentos de refuerzo de la dieta que se han de suministrar al usuario con regularidad.

"**Menús Eventos**": se refiere a aquellos servicios que bajo demanda específica de la Institución se suministrarán con motivo de congresos, conferencias, etc.

"**Protocolo de dietas**": manual donde se incluyen todas las dietas de acuerdo a las necesidades nutricionales de los pacientes hospitalizados o en proceso, de acuerdo al equipo de dietética y nutrición de la Institución.

"**Manual de higiene**": el ideario donde se recogen todas y cada una de las acciones a realizar, tanto los procedimientos de producción, como limpieza de los equipos, utensilios y espacios, así como los productos químicos que se utilizarán, la metodología de trabajo y la frecuencia con que se acometerán las diferentes tareas.

"**Control de calidad**": protocolización de las diferentes tareas que se realizarán a fin de poder determinar la calidad de los productos empleados así como la cualificación de los procedimientos durante todo el proceso.

"**Protocolo de actuación bromatológica**": conjunto de tareas a realizar que permitirán:

- El control bioquímico de los alimentos.
- El control microbiológico de los mismos.
- El control microbiológico de los manipuladores.

"**Plan de seguridad e higiene**": determinación de los riesgos existentes durante todo el proceso, tanto en espacios como en equipamientos y la determinación de tareas a realizar para su minimización, tanto para funcionamiento ordinario como en caso de emergencias.

"**Encuestas a usuarios**": método de valoración que nos permite conocer el nivel de satisfacción del usuario del servicio".

"**Estándares**": especificaciones, "ad-hoc", mínimas, incluidas en las especificaciones.

"**Cadena de frío**": proceso en el que el producto, durante su preparación y almacenamiento, no supere los 5 grados C. de temperatura.

"**Cadena caliente**": se entiende este proceso, cuando el producto se mantiene en caliente, sin bajar de los 70 grados C. y durante un tiempo máximo de 24 horas.

"**Vegetariano**": se considera a quien en sus usos alimentarios no incluye, ni la carne, ni el pescado, ni los productos lácteos.

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEINGENIERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-1	Urgencia	T.D	S	2	3	5
2	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D	S	2	3	5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T. y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D	S	2	3	5
4	El Concesionario mantendrá el material necesario para la prestación del servicio.	FC-M	Ordinario	T.D	M	2	6	
	HIGIENE							
5	Proceso de control higiénico de los productos en la adquisición, almacenamiento y proceso	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	6
6	Cumplimiento de normas higiénicas, establecidas por Medicina Preventiva.	FC-A	Ordinario	N.P.	M	2	3	5
7	La limpieza especificada del equipamiento y mobiliario de la zona de cocina y almacenes cumple las normas dadas por Medicina Preventiva.	FS-3	Programado	T.D.	S	2	6	
8	Las mesas del autoservicio se mantienen limpias y sin vajilla sucia	FS-4	Ordinario	T.D.	S	2	6	
	CALIDAD							
9	Supervisión de ejecución de las medidas propuestas del análisis APPCC.	FCM	Ordinario	T.D.	M	2	6	
	PROCESO							
10	Comprobación que las dietas que se sirve a los enfermos son las autorizadas por la Dirección del Hospital.	FC-A	Ordinario	N.P.	M	5		

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
11	Loa alimentos mantendrán la temperatura optima para ser ingeridos por el paciente.	FS-3	Urgencia	T.D.	S	2	3	
12	Los productos o materias primas estarán libres de transformación genética.	FC-A	N.P.	N.P.	M	2	5	
13	Reserva de productos que garanticen las necesidades de dos días, listos para ser utilizados, sin necesidad de manipulación especial	FS-4	Programado	T.D.	M	2	5	
14	Mantenimiento sin rupturas de la cadena fría	FS-2	Urgencia	T.D.	S	2		
15	Disponer de la oferta de menús, ciclos y alternativas de elección	FS-3	Programado	T.D.	M	2	6	
16	Cumplimiento del suministro de los productos a las Unidades de Enfermería o Servicios en el horario definido con su margen de aceptación.	FS-2	Urgencia	T.D.	S	4	5	
17	Menús específicos festivos especiales	FC-M	N.P.	N.P.	A	2	6	
18	Dietas destinadas a niños	FS-3	Programado	T.D.	M	2	6	
19	Dietas especiales por razón de religión y/o hábitos alimentarios generalizados.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	6	
20	Disponer de un Plan de Gestión de Dietas actualizado	FC-M	N.P.	N.P.	T	2	6	
21	Cumplimiento de condiciones horarias de suministro de extras	FS-4	Urgencia	T.D.	S	4	5	
22	Se proporcionara alimento adecuado par el personal de servicio fuera del horario previsto.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	6	
23	El grado de satisfacción de los pacientes esta entre el 60 y el 70%	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
24	El grado de satisfacción de los pacientes esta entre el 70 y el 85%	FC-M	Ordinario	T.D.	M			
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D	D	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona facilitados por la Sociedad Concesionaria	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	5

Apartado 4

Servicio de Residuos Urbanos y Sanitarios

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL
VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ÍNDICE

1.- Objeto

2.- Alcance y Ámbito de Aplicación

3.- Obligaciones generales

4.- Especificaciones técnicas del servicio

4.1. Método de trabajo intracentro

4.2. Método de trabajo extracentro

5.- Indicadores

1.-OBJETO

Ofrecer un servicio seguro, higiénico y eficaz de gestión de los distintos tipos de residuos generados en los servicios del centro sanitario.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACION

La Sociedad Concesionaria ofrecerá este servicio durante 24 horas al día incluidos domingos y festivos, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantener un centro sanitario limpio en los puntos productores de residuos, en las zonas públicas y en los puntos de almacenamiento temporal y final de residuos, que ofrezca una imagen de higiene para los usuarios (pacientes, empleados) y las personas de paso por el centro (visitas, proveedores, etc).

- Organizar rutas y horarios de recogida y transporte intracentro de los distintos tipos de residuos que garanticen la asepsia del centro y de los elementos usados en ellas (ascensores, pasillos, carros de transporte.

- Eliminación de riesgos para la salud y el medio ambiente que pudieran derivarse de los residuos producidos.

- La prestación de un eficaz y eficiente servicio que facilite el mejor cumplimiento de las labores asistenciales.

- El personal sanitario, deberá realizar la adecuada clasificación de los residuos desde su generación, para favorecer la asignación de tratamientos específicos y la reducción de costes.

- El cumplimiento de la normativa específica vigente.

3.- OBLIGACIONES GENERALES

El prestador del servicio debe disponer de autorización vigente como gestor de residuos sanitarios.

El servicio se realizará todos los 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 centro.

Según las Especificaciones Técnicas de este servicio, la Sociedad Concesionaria estará obligada a que:

- Todo el personal irá convenientemente uniformado y dotado de los medios que garanticen su seguridad (guantes, botas, etc).

- Suministrará el número suficiente de envases y contenedores con los colores y tamaños establecidos para la clasificación y envasado de los distintos tipos de residuos.

- Suministrará las etiquetas que identifican la clase de residuo contenido y las que facilitan el control y procedencia del mismo.

- Dispondrá de los medios más adecuados, aprobados por el centro sanitario, 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 Residuos Sanitarios Urbanos se trasladarán desde el lugar de generación hasta el almacén final por el personal del servicio de limpieza

- En el área de almacenamiento final, la Sociedad Concesionaria instalará los siguientes elementos:

  Contenedor- compactador para Residuos Sanitarios Urbanos y Residuos Biosanitarios Asimilables Urbanos.
  Contenedor para reciclado de papel y cartón.
  Contenedor para reciclado de plástico.
  Contenedor para reciclado de vidrio.
  Contenedor de pilas

- El mantenimiento y limpieza de los contenedores será por cuenta de la Sociedad Concesionaria, resolviendo de inmediato cualquier deterioro que pudieran ocasionar las operaciones de carga y descarga de los mismos.
- Pondrá a disposición de la Administración Sanitaria los medios suficientes (contenedores, etc.) para llevar a cabo el transporte de los distintos tipos de residuos hasta las plantas de tratamiento y/ o transferencia.

El prestador del servicio deberá disponer de la certificación internacional UNE-EN-ISO 9001:2000 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos" o estar en trámite de obtención del certificado, para lo cual dispondrá de un plazo máximo de 1 año.

El prestador del servicio deberá disponer de la certificación internacional UNE-EN-ISO 14001 "Sistemas de Gestión Medioambiental. Especificaciones y Directrices para su utilización" o estar en trámite de obtención del certificado, para lo cual dispondrá de un plazo máximo de 1 año.

El prestador del servicio deberá disponer de un sistema implantado de gestión de prevención de riesgos laborales o estar en proceso de implantación, para lo cual dispondrá de un plazo máximo de 1 año.

El personal de la plantilla de la Sociedad Concesionaria deberá tener la formación adecuada del servicio que esta desarrollando.

La Sociedad Concesionaria elaborará un Plan de Emergencia para los casos de accidentes y averías que contemple las alternativas tanto para la recogida de residuos como para su transporte y tratamiento.

La Sociedad Concesionaria elaborará desde el momento de la adjudicación hasta antes de la entrada en funcionamiento del Hospital Protocolos de Actuación y Manual de Procedimientos para hacer eficiente el funcionamiento del servicio.

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Debido a las características de los residuos y al potencial riesgo que algunos de ellos pueden presentar si se lleva a cabo una incorrecta manipulación de los mismos, es necesario establecer una estudiada planificación que garantice la seguridad y asepsia en la recogida y traslado hasta el almacén final del centro, así como en su posterior transporte a las plantas de transferencia y/o tratamiento y eliminación.

El personal sanitario, responsable de la selección, depositará los residuos generados en los distintos envases atendiendo a la clasificación determinada por la legislación vigente. A nivel general los grupos de residuos son los que siguen a continuación:

- Residuos biosanitarios asimilables a urbanos (R.B.A.U.).
- Residuos biosanitarios especiales (R.B.E.).Residuos citotóxicos (R.C.).
- Residuos químicos (R.Q.).

4.1 Método de trabajo intracentro.

El sistema de trabajo a seguir se define en función de los distintos grupos de residuos.

Residuos biosanitarios asimilables a urbanos:

Proceden de zonas de asistencia sanitaria.

Se recogerán en bolsas opacas, impermeables y resistentes a la humedad, con galga mínima 200, de color verde y con un volumen no superior a 70 litros. 1

El personal de la Sociedad Concesionaria recogerá las bolsas de los soportes, las cerrará y las trasladará hasta el almacén intermedio, depositándolas en medios adecuados para su posterior traslado, siguiendo los itinerarios marcados dentro del centro, hasta el almacén final.

Colocará bolsas vacías en cada uno de los soportes.

Frecuencia de retirada:

El personal de la Sociedad Concesionaria pasará al comienzo de su jornada por todos los puntos, comprobará si existen bolsas de residuos, y trasladará al almacén final los que haya. Al finalizar su jornada , no deben quedar bolsas pendientes de retirar. 2

Además se recogerán siempre que sea preciso y en casos de emergencia.

Residuos biosanitarios especiales:

Proceden de zonas de asistencia sanitaria específica (plantas de aislados, bloque quirúrgico, bloque obstétrico, servicios de urgencia , unidad de diálisis, hospital de día), laboratorios , banco de sangre , áreas de extracción de sangre, sala de autopsias

Debido al potencial riesgo de transmisión de enfermedades infecciosas, este tipo de residuos se recogerá en contenedores rígidos con las siguientes características: Opacos, resistentes a la humedad, resistentes a la perforación, con cierre hermético y volumen no superior a 60 litros y homologados. 3

Todos los objetos punzantes se depositarán en envases rígidos homologados de menor tamaño, diseñados de manera que eviten la perforación, opacos, impermeables, resistentes a la humedad . 4

Todos los contenedores irán señalizados con el pictograma de Bioriesgo. 5

El personal de la Sociedad Concesionaria recogerá los contenedores (cerrados por el personal sanitario), los trasladará hasta el almacén intermedio, depositándolos en medios adecuados para su posterior traslado, siguiendo los itinerarios marcados dentro del centro, hasta el almacén final.

Colocará contenedores vacíos en cada uno de los puntos.

Frecuencia de retirada:

El personal de la Sociedad Concesionaria pasará al comienzo de su jornada por todos los puntos, comprobará si existen contenedores de residuos, y trasladará al almacén intermedio los que haya. Al finalizar su jornada , no deben quedar contenedores pendientes de retirar, en almacenes intermedios. 6

Además se recogerán siempre que sea preciso y en casos de emergencia.

En cada uno de los turnos se procederá al traslado de los contenedores en medios adecuados desde el almacén intermedio hasta el almacén final.

Al terminar el traslado los medios de transporte se lavarán y desinfectarán para dejarlos preparados para el siguiente turno. 7

Residuos citotóxicos:

Proceden de la zona de preparación de medicamentos citostáticos que posteriormente se administran a los pacientes.

Debido a su composición pueden presentar propiedades cancerígenas, mutagénicas y teratogénicas , por lo que deben depositarse en contenedores rígidos que sean opacos, resistentes a la humedad, resistentes a la perforación, con cierre hermético y volumen no superior a 60 litros. 8

Todos los contenedores irán señalizados con el pictograma de citotóxico.

El personal de la Sociedad Concesionaria recogerá los contenedores (cerrados por el personal sanitario), los trasladará hasta el almacén intermedio, depositándolos en medios adecuados para su posterior traslado, siguiendo los itinerarios marcados dentro del centro, hasta el almacén final. 9

Colocará contenedores vacíos en cada uno de los puntos.

Frecuencia de retirada:

El personal de la Sociedad Concesionaria pasará al comienzo de su jornada por todos los puntos, comprobará si existen contenedores de residuos, y trasladará al almacén intermedio los que haya. Al finalizar su jornada , no deben quedar contenedores pendientes de retirar. 10

Además se recogerán siempre que sea preciso y en casos de emergencia.

En cada uno de los turnos se procederá al traslado de los contenedores en medios adecuados desde el almacén intermedio hasta el almacén final.

Residuos químicos:

Proceden principalmente de laboratorios

Los residuos químicos, con excepción de los citotóxicos, que se han tratado en apartado anterior, deben clasificarse por el personal sanitario que establecerá grupos en función de su naturaleza química.

Se depositarán en garrafas de polietileno (para evitar que se produzcan reacciones con el envase), de un solo uso, homologadas , con cierre de seguridad. Dotadas con etiquetas que identifiquen el tipo de residuo y su peligrosidad, que serán colocadas por el personal sanitario conocedor de su contenido. No deben ser de una capacidad superior a 25 litros.

El personal de la Sociedad Concesionaria retirará las garrafas, cerradas e identificadas, cuando estén llenas y las colocará en una zona determinada del laboratorio, donde permanecerán hasta el día establecido para la retirada externa al gestor autorizado

El día establecido para el transporte a la planta de transferencia, el personal de la Sociedad Concesionaria entregará las garrafas a la persona encargada de este servicio externo, a la vez que hará entrega de los Documentos de Control y Seguimiento correspondientes a los distintos tipos de residuos entregados. 11

4. 2 Método de trabajo extracentro.

Área de almacenamiento final:

El área destinada al almacenamiento final deberá estar claramente señalizada y solo tendrá acceso el personal autorizado. 12

Deberá disponer de una toma de agua para realizar la limpieza de la instalación, así como de ventilación suficiente.

El personal dispondrá de los medios adecuados para la segura e higiénica manipulación de los envases: guantes de piel, botas de caucho, mono de trabajo, mascarillas, palas, recogedores, fregonas.

En el área de almacenamiento final, la Sociedad Concesionaria instalará los siguientes elementos:

- Contenedor compactador para RSU y RBAU
- Contenedor para el reciclado de papel y cartón
- Contenedor para el reciclado de vidrio
- Contenedor para el reciclado de plásticos
- Contenedor para pilas
- Cámara frigorífica para RBE y RC

El mantenimiento y limpieza de estos equipos será por cuenta de la Sociedad Concesionaria, resolviendo de inmediato cualquier deterioro que pudieran ocasionar las operaciones de carga y descarga de los mismos.

La Sociedad Concesionaria retirará de dicho almacén los citados contenedores cuando se encuentren llenos y en el caso de los residuos peligrosos con la frecuencia establecida por la legislación vigente, si bien procederá a la retirada de los mismos siempre que las necesidades del centro lo requieran. 13

La Sociedad Concesionaria prestará su servicio durante el horario que sea considerado más idóneo según la Administración Sanitaria. 14

La Sociedad Concesionaria deberá gestionar la obtención de las autorizaciones correspondientes a cada tipo de residuo.

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un registro donde se reflejen las cantidades en peso de los distintos tipos de residuos entrados en el almacén final. 15

De la misma forma deberá disponer de registro de salida y destino final.

Asimismo se facilitará a la Administración Sanitaria la información que se establezca, con la desagregación necesaria: Información de cantidad y tipo de residuos sanitarios por GFH, por Unidad Funcional, etc. 16

Transporte de residuos a plantas de tratamiento:

Los transportes de RSU y RBAU deberán cumplir la normativa vigente.

Para el transporte de RBE y RC, la persona encargada del transporte externo recibirá, al mismo tiempo que los envases, el Documento de Control y Seguimiento firmado por la persona que la Administración Sanitaria haya designado. la Sociedad Concesionaria deberá estar en posesión de la correspondiente autorización de mercancías peligrosas. 17

Si el transporte se hace a plantas de transferencia, estas deberán cumplir con la normativa vigente respecto al almacenamiento de los residuos objeto del contrato, tanto de nivel nacional como de la Comunidad Autónoma donde esté ubicada la planta.

Los vehículos y el personal dedicado al transporte de residuos peligrosos deberán cumplir con la normativa referente al transporte de mercancías peligrosas por carretera vigente (Acuerdo europeo sobre transporte internacional de mercancías peligrosas por carretera "ADR").

Tratamiento de residuos

Los RSU y RBAU se depositarán en vertedero controlado. 18

Los residuos reciclables (papel, cartón , vidrio , plásticos y pilas) serán tratados en plantas de reciclaje adecuadas y autorizadas. 19

Los RBE serán eliminados en plantas de tratamiento autorizadas. 20

Los RC serán eliminados mediante incineración en las condiciones que fija la normativa específica o cualquier otro sistema autorizado. 21

Los RQ serán entregados a gestores para que procedan a su eliminación según sistemas autorizados. 22

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

Comunidad de Madrid
SANIDAD
VICEPRESIDENCIA DE SANIDAD
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

Comunidad de Madrid
VICEPRESIDENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	Servicios intracentro							
1	Las RBAU son recogidos en bolsas opacas impermeables resistentes a la humedad.	FS-3	Ordinario	T.D.	M	2	3	
2	La frecuencia de retirada de RBAU se realiza dentro del tiempo establecido.	FS-4	Ordinario	T.D.	M	2	3	4
3	Los envases para RBE están homologados y de volumen no superior a sesenta litros.	FS-3	Ordinario	T.D.	M	2	3	6
4	Se facilitan embases homologados para objetos punzantes	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	6
5	Los contenedores van señalizados con el pictograma de bioriesgo.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	
6	El traslado hasta el almacén final se realiza en cada uno de los turnos.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	
7	Los medios de transporte se lavan y se desinfectan después de cada traslado, cambio de turno.	FS-3	Programado	T.D.	M	2	3	
8	Los envases para RC están homologados , de volumen no superior a sesenta litros y diferente color.	FS-3	Ordinario	T.D.	M	2	3	
9	El personal del servicio recoge los contenedores de RC cerrados por el personal sanitario y los traslada hasta el almacén final.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	
10	La frecuencia de retirada de RC se realiza dentro del tiempo establecido dentro del centro.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	
11	El día establecido para el transporte a la planta de transferencia el personal del servicio entrega las garrafas de RQ a la persona encargada del servicio externo.(gestor autorizado), y los documentos de control y seguimiento	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	6

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	Servicio extracentro							
12	El área destinada al almacenamiento final esta claramente señalizada.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	
13	Los contenedores/compactadores de RSU y RBAU se retiran cuando están llenos.	FS-4	Ordinario	T.D.	M	4		
14	Los contenedores de RBE y RC se retiran con la frecuencia establecida por la legislación del almacén final a las plantas de tratamiento.	FS-3	Programado	T.D.	M	4	6	
15	Dispone de registro de entrada , salida y destino de los distintos tipos de residuos disponible para que el representante de la institución los inspeccione.	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	6	
16	Facilitará al hospital información donde se refleje la cantidad y tipo de residuo por Unidad Funcional	FC-M	Ordinario	T.D.	M	6		
17	El transporte externo de RBE , RC y RQ cumple con la normativa vigente.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	
18	Los RSU y RBAU se depositan en vertedero controlado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
19	Los residuos reciclables se tratan en plantas de reciclaje adecuadas y autorizadas.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
20	Los RBE se eliminan en plantas de tratamiento autorizadas.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
21	Los RC se eliminan mediante incineración en las condiciones que fija la normativa específica u otro sistema autorizado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
22	Los RQ se entregan a gestores autorizados para que procedan a su eliminación.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	S	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D.	S	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zonas facilitados por la Sociedad Concesionaria.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	5

Apartado 5

Servicio Gestión de Mantenimiento

ÍNDICE

1.-OBJETO

2.-ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.-OBLIGACIONES GENERALES

4.-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

A) MANTENIMIENTO GLOBAL DE ACTIVOS

4.1. MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FÍSICOS
- 4.1.1. EDIFICIOS
- 4.1.2. INFRAESTRUCTURA
- 4.1.3 SISTEMAS DE AGUA
- 4.1.4 SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN
- 4.1.5 SISTEMA DE ELECTRICIDAD
- 4.1.6 SISTEMA DE COMUNICACIONES
- 4.1.7 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE INCENCIOS
- 4.1.8.SISTEMA INSTALACIONES HOSPITALARIAS
- 4.1.9 SISTEMAS DE TRANSPORTE

B) GESTIÓN DE INVENTARIO DE FÍSICOS

4.2. PLANES DE MANTENIMIENTO
- 4.2.1. CONDUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN DE INSTALACIONES
- 4.2.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- 4.2.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO
- 4.2.4. MANTENIMIENTO TECNICO-LEGAL

A) GESTIÓN TÉCNICA DE MANTENIMIENTO
B) EFICIENCIA DEL MANTENIMIENTO

4.3. GESTIÓN TÉCNICA INSTALACIONES Y EQUIPOS

4.3.1. COMPETENCIAL DEL PERSONAL
4.3.2. TIEMPO DE ACCESO
4.3.3. NUEVAS PLANTAS
4.3.4. PEMISOS DE TRABAJO
4.3.5. DESVIACIONES DE SERVICIOS O RECURSOS
4.3.6. RECURSOS MATERIALES
4.3.7. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN
4.3.7.1. INFORME MENSUAL
4.3.7.2. INFORME ANUAL
4.3.7.3. INFORME GENERAL

5. INDICADORES

ANEXO A.- ESTANDARES DE CALIDAD

1. OBJETO

Es la prestación del servicio integral de mantenimiento. Las prescripciones técnicas y especiales que se definen servirán de base para la ejecución de los servicios de mantenimiento de los edificios, las instalaciones técnicas y tecnológicas, los equipamientos de las instalaciones, el mobiliario, los espacios y el entorno de trabajo del Hospital.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Comprende la gestión integral siguientes:

Mantenimiento de activos físicos
Planes de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria proporcionará un servicio de mantenimiento de alta calidad que asegure la integridad de la estructura de los edificios, los servicios de los edificios, salud pública, sistemas de energía, muebles y equipos que comprenden las instalaciones. La Sociedad Concesionaria deberá:

- Conseguir el mejor estado de conservación de las partes y elementos componentes.
- Facilitar la obtención de funciones y prestaciones que deben cumplir.
- Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías y por tanto la alteración de las operaciones del hospital
- Adecuar las instalaciones a las necesidades actuales, manteniendo un correcto equilibrio entre las prestaciones que proporcionan y su costo.
- La prestación de un eficiente y eficaz servicio integral de mantenimiento de la obra civil e instalaciones del Complejo Hospitalario, con un coste efectivo y basado en requerimientos y estándares técnicos y operacionales estables.
- La seguridad integral del Centro Hospitalario en lo que se refiere a aspectos técnicos de su competencia. incluyendo el uso de un sistema de asesoramiento/gestión de riesgos, para asegurar que los estándares están altos y que cualquier error es detectado y corregido.
- El cumplimiento de la normativa referente a las instalaciones objeto del contrato Asegurar que todas las plantas, edificios, equipos, sistemas, y servicios de energía no causan o crean ningún peligro para el medioambiente y/o para cualquier persona en el hospital

3. OBLIGACIONES GENERALES

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir con los estándares y los requerimientos de servicio de estas especificaciones.

La Sociedad Concesionaria proporcionará un servicio de mantenimiento 365 días al año, 24 horas al día, de acuerdo con los requerimientos y especificaciones de este pliego

La Sociedad Concesionaria proporcionará al hospital los siguientes servicios, de acuerdo con este pliego:

MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FÍSICOS

Mantenimiento global de activos:

- Mantenimiento Inmobiliario
- Mantenimiento Equipos e Instalaciones Energéticas
- Mantenimiento Equipos e Instalaciones Comunicación
- Mantenimiento Equipos y Maquinaria que se incluyan el en Proyecto.
- Mantenimiento Mobiliario Clínico y no Clínico, incluido en el Anexo VI del PCAP , en el Plan Funcional y en los Apartados del Anexo V del presente Pliego.

Gestión inventario técnico activos

PLANES DE MANTENIMIENTO

- Conducción y explotación de instalaciones
- Mantenimiento Preventivo Programado

- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Técnico-Legal
- Gestión técnica del mantenimiento

GESTION TECNICA INSTALACIONES Y EQUIPOS

- Gestión sistemas automatizados
- Gestión sistemas seguridad
- Gestión sistemas comunicaciones
- Gestión técnica equipamiento médico (N/I)

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Mantenimiento de Activos Físicos

A) Mantenimiento global de activos.

La Sociedad Concesionaria deberá proporcionar un servicio global de mantenimiento en todo momento de tal manera que las instalaciones, plantas y equipos alcancen los estándares del anexo A, las buenas prácticas de industria, y los requerimientos de la ley en todo momento.

En este sentido será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria cualquier fallo de servicio que deje inoperativo e impida el uso de una parte o la totalidad de un área funcional. **1**

De igual forma será responsabilidad de la Sociedad cualquier fallo de servicio que afecte a la operatividad, pero que no impida el uso de una parte o la totalidad de un área funcional. **2**

Y por último, los fallos de servicios de naturaleza grave que incumplan algún aspecto reflejado en este pliego y que no estén incluidos en los descritos anteriormente. **3**

Este servicio buscará reducir activamente el riesgo de reparaciones y trabajos de mantenimiento que puedan o no, afectar al hospital.

La Sociedad Concesionaria dispondrá de toda la documentación: proyectos, planos, plantas, instalaciones, equipamientos, características, garantías, etc. de todos los activos sobre los que realizar el mantenimiento. **4**

Este servicio incluirá los siguientes activos y elementos, aunque sin limitarse a ellos:

4.1.1. EDIFICIOS

ESTRUCTURA
Estructura
Salidas de incendios
Pasarelas

Balcones, voladizos
Petos, chimeneas.
Letreros

FACHADAS Y PARTICIONES
Fachadas
Muros internos
Tabiques
Techos

CUBIERTAS
Tejado
Aleros
Cubiertas
Terrazas

REVESTIMIENTOS
Suelos (solados, pavimentos especiales)
Paredes (alicatados, chapados, enfoscados, guarnecidos, pinturas, revocos, etc.).
Techos (falsos techos)

CARPINTERIA Y CERRAJERIA
Carpintería de puertas.
Carpintería de ventanas.
Carpintería metálica y cerrajería.
Acristalamientos.

OTROS ELEMENTOS
Señalización.
Decorativos
Mobiliario clínico y general.

4.1.2. INFRAESTRUCTURA

APARCAMIENTO

INFRAESTRUCTURAS URBANAS EXISTENTES

Saneamiento

Abastecimiento de agua

Electricidad

Gas

Telefonía.

ACCESOS

4.1.3. SISTEMA AGUA

SANEAMIENTO
Red aguas pluviales
Red aguas fecales
Redes especiales saneamiento: cocinas, laboratorios, radioterapia, cabinas de revelado
Aparatos sanitarios, tuberías, pozos, arquetas, red de alcantarillado
Sistemas de bombeo
Sistemas de depuración

ABASTECIMIENTO
Red de acometida
Aljibes
Sistemas de Tratamiento: - Cloración- Descalcificación- Filtración- Diálisis
Grupos de presión
Red de distribución de agua fría
Caudalímetros, filtros, válvulas, fluxores, terminales

RIEGO
Bocas de riego
Aspersores
Tuberías de goteo

4.1.4. SISTEMA CLIMATIZACIÓN

COMBUSTIBLES
Depósitos
Instalaciones
Bombas
Reguladores
Red de distribución
Valvulería
Manómetros.

SISTEMA DE FRÍO
Plantas frigoríficas
Torres
Ventiladores

Bombas circulación
Intercambiadores
Equipos de regulación
Climatizadores
Sondas
Aerotermos
Fancoils
Filtros
Conductos y rejillas
Tubería y valvulería.
Equipos autónomos.

SISTEMA DE CALOR

Calderas
Quemadores
Intercambiadores
Acumuladores
Bombas
Descalcificadores.
Red de distribución, valvulería, equipos terminales.

AGUA CALIENTE SANITARIA

Calderas
Quemadores
Intercambiadores
Acumuladores
Bombas.
Red de distribución, valvulería, puntos de consumo

4.1.5. SISTEMA ELECTRICIDAD

ALTA Y MEDIA TENSION
Acometida general en AT o MT
Transformadores
Seccionadores
Tierras

BAJA TENSION
Cuadro general
Cuadros secundarios
Contadores
Red de distribución
Protecciones diferenciales
Protecciones magneto térmicas
Tomas de corriente
Mecanismos

Alumbrado
Luminarias

ENERGIA DE EMERGENCIA Y RESERVA
GRUPO ELECTROGENO
Motor
Alternador
Sistema control
GRUPO CONTINUIDAD
SAI. o UPS.
ALUMBRADO EMERGENCIA
Baterías
Luminarias

4.1.6. SISTEMA COMUNICACIONES

TELEFONIA
Centralita telefónica
Red cableado
Aparatos terminales

MEGAFONIA INTERFONIA
Equipo emisor
Red de cableado
Receptores

ANTENAS

4.1.7. SEGURIDAD Y PROTECCION DE INCENDIOS

SEGURIDAD ELECTRONICA

Control de accesos
Barreras electrónicas
Puertas electrónicas
Inspección paquetería/correspondencia
Arcos detectores

Detección de presencia
Detectores infrarrojos
Detectores microondas
Contactores magnéticos
Cámaras CCTV
Fuentes de alimentación
Canalización y cableado

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE SANIDAD
SANIDAD Y VIVIENDA
VICEPRESIDENCIA DE ARQUITECTURA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Control centralizado

Monitores
Videograbadoras
Central microprocesada
Ordenadores
Impresoras
Control remoto
Videosensores
Cableado

PROTECCION CONTRA INCENDIOS

Sistema detección incendios

Sistemas automáticos detección incendios
Central de alarma
Alarmas manuales

Sistemas de extinción

Extintores automáticos
Rociadores
Extintores móviles

Sistema hídrico de extinción

Depósito agua contra incendios
Grupo presión contra incendios
Red contra incendios
Hidrantes
Bocas de incendio equipada (B.I.E.'s)
SISTEMA PARARRAYOS

4.1.8 SISTEMA INSTALACIONES HOSPITALARIAS

GASES DE USO MEDICINAL

Depósitos
Baterías botellas
Centrales reguladoras
Redes
Valvulería
Repetidores
Manómetros

PRODUCCIÓN DE VACÍO

Bombas de vacío
Depósitos acumulación

Redes

PRODUCCIÓN DE AIRE COMPRIMIDO

Compresores
Filtros
Enfriadores
Redes

4.1.9 SISTEMAS DE TRANSPORTE

ASCENSORES Y MONTACARGAS

Grupo motor
Sistema tractor
Sistema seguridad
Cabina
Botonera mando
Puertas

TRANSPORTE NEUMATICO

Grupo motor
Central soplantes
Conducto

B) Gestión Inventario de físicos

La Sociedad Concesionaria realizará de forma inmediata un inventario exhaustivo de todos los edificios, sus elementos estructurales y auxiliares, los espacios, sus dimensiones, funcionalidad y características, las instalaciones y los equipos del Centro. 5

Para ello establecerá los criterios, clasificaciones y codificaciones más universales que someterá a la aprobación de la Administración Sanitaria..

Dicho inventario deberá contener además de una detallada descripción de las características técnicas y económicas como:

- Esquema de principio
- Esquema real
- Planos de distribución
- Fichas características de cada equipo
- Costes de adquisición
- Períodos de amortización

la documentación técnica organizada y codificada de cada uno de dichos activos, instrucciones de explotación y mantenimiento, etc.

Este inventario se realizará en soporte informático y permitirá la gestión activa y de mantenimiento sobre el mismo.

4.2. Planes de Mantenimiento

4.2.1. Conducción y explotación de instalaciones

La Sociedad Concesionaria, como responsable de la conducción y explotación de las instalaciones, atenderá tanto a las exigencias del servicio: puesta en marcha y parada de las instalaciones y equipos y a las debidas prestaciones y confort: vigilancia y control, como a los parámetros que definen una buena explotación. 6

Establecerá de acuerdo con la Administración Sanitaria, 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. 7

Como responsable de la conducción y explotación de las instalaciones, deberá llevar un exhaustivo control de consumos: agua, combustible, gases, electricidad, etc, tanto para conocer los rendimientos y parámetros de explotación, como para prever con la suficiente antelación la necesidad de aprovisionamiento. 8

Comunicará igualmente a la Administración Sanitaria los costes de cada uno de estos conceptos y las posibilidades de ahorro en función de la reducción de consumos, precios de adquisición o modalidad de contratación.

4.2.2. Mantenimiento preventivo

La Sociedad Concesionaria realizará las actuaciones de mantenimiento preventivo, sobre las instalaciones descritas en el apartado anterior y sus equipos componentes, de forma programada y en las que se incluirán todas las actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes, reglajes, engrases, etc., y todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de las instalaciones desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso de protección de medio ambiente, reduciendo las operaciones de mantenimiento correctivo. 9

Para ello la Sociedad Concesionaria elaborará un detallado Programa de Mantenimiento Preventivo (PMP) que contemplará para cada activo o grupo:

- Plan de actuación
  - Listado de acciones
  - Chek-list
  - Instrucciones de seguridad

Verificaciones
Descargos

- Frecuencia:
  Período de tiempo fijo o variable,
  Por caso
  Por contador o actividad

En concreto realizará y someterá a la Administración Sanitaria para su aprobación:

- **Planes a largo plazo**.-Planes de 5 años para los edificios e instalaciones, incluyendo mantenimiento de ciclos de vida, sustituciones y mejoras previstas y programas de reposición y renovación.

- **Planes a medio plazo**.- Programas detallados para cada período de 12 meses. Estos programas anuales serán presentados a la Administración Sanitaria al menos 4 meses antes de su puesta en ejecución. Se incluirá información sobre posibles repercusiones que la realización de estos trabajos puedan tener en la actividad del Hospital

- **Planes a corto plazo**. Programa detallado, cada mes, de los trabajos a realizar en el próximo mes, informando como mínimo de:

  1. Localización del trabajo que será llevado a cabo identificando claramente las actividades que alterarán el funcionamiento del hospital.

  2. Valoración de los riesgos.
  3. Período de tiempo en que el trabajo va a ser desarrollado.
  4. Calidad y estándares a ser alcanzados.
  5. Recursos/subcontratas usadas.
  6. Permisos de trabajo requeridos

La Sociedad Concesionaria deberá llevar a cabo y completar este mantenimiento en el tiempo acordado para satisfacer los requerimientos del estándar de servicio, la ley y las buenas prácticas de industria.

4.2.3. Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo será realizado sobre la totalidad de las instalaciones descritas, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más exiguos posibles, disponiendo para cubrir las emergencias de una persona autorizada 24 horas. **10**

La Sociedad Concesionaria deberá proporcionar un servicio global de reparaciones **11,12, 13**

y mantenimiento correctivo, incluyendo un servicio inmediato de apoyo y consejo técnico y administrativo en los trabajos que surjan de peticiones o Solicitudes de Trabajo (**ST**) de emergencia, de urgencia y de rutina del servicio. La Sociedad Concesionaria deberá responder y rectificar dentro de los tiempos de respuesta y rectificación para alcanzar los estándares del servicio establecidos en el Anexo A y para satisfacer los requerimientos de la ley. 13

Las ST darán lugar a las correspondientes Ordenes de Trabajo (**OT**) en las que vendrán especificadas las tareas a realizar, las instrucciones de seguridad, las verificaciones y los correspondientes descargos.

Este servicio será desarrollado consecuentemente, y será sensible a las necesidades clínicas y de cuidados de los pacientes y a los requerimientos cambiantes del Órgano contratante.

4.2.4. Mantenimiento técnico-legal

El mantenimiento técnico-legal será realizado sobre aquellas instalaciones que, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento, lo requieran. 14

Será igualmente de obligado cumplimiento, la normativa que dicte la Administración Sanitaria.

A efectos de planificación la operativa será la misma que la indicada para el Mantenimiento Preventivo en el párrafo anterior.

La Sociedad Concesionaria será la titular de los Libros Oficiales de Mantenimiento y en consecuencia de su legalización, actualización y correcta cumplimentación. 15

Se incluye en el mantenimiento técnico-legal, las inspecciones periódicas a realizar por las empresas colaboradoras de la Administración competente, en orden al cumplimiento de la normativa vigente. La Sociedad asumirá la responsabilidad de planificar y organizar dichas inspecciones, así como su coste. 16

La Sociedad Concesionaria deberá preparar los equipos, cuando sea requerida, para permitir la inspección.

La Sociedad Concesionaria será responsable de todas las acciones correctivas y sanciones que surjan de esas inspecciones y se encargará de aquellos trabajos que aseguren que las plantas y los equipos alcanzan y mantienen los estándares requeridos para satisfacer los requerimientos de las pruebas reglamentarias 17

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria la modificación total o parcial de 18

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

las instalaciones derivadas de cualquier cambio de la legislación, durante la vigencia del contrato.

La Sociedad Concesionaria será responsable de las pruebas regulares y rutinarias de los generadores, las tuberías, alarmas de incendios, sistemas de alumbrado de emergencia, señales de salida y sistemas de distribución eléctrica; las pruebas y revisiones de los extintores y las pruebas de legionela.

La Sociedad Concesionaria será responsable de probar, etiquetar y verificar todos los equipos portátiles de medida, según exige la normativa correspondiente.

Esto incluye lo siguiente, aunque sin limitarse a ello:

- Probar y certificar todos los equipos portátiles, manómetros y equipo de medida

- Probar y certificar todos los instrumentos fijos y llevar a cabo las reparaciones, recambios y ajustes necesarios.

- Asegurar que todos los equipos han sido probados y tiene la correspondiente certificación.

Además de la legislación y consejos señalados en el plan detallado general, y las obligaciones a cumplir con la ley y las buenas prácticas de industria, la Sociedad Concesionaria tendrá en consideración lo siguiente:

- Las políticas de la Administración Sanitaria y los procedimientos de documentación.

- Las notas de prácticas en caso de incendio.

- La política de la Consejería de Sanidad y Consumo en materia de mantenimiento.

Y 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 aprobada 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 de Prevención de Incendios de la Comunidad de Madrid. Decreto 341/1991

- 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 (Real Decreto 842/2002 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. 909/2001 de 27 de Julio).

- Señalización de Seguridad y Salud en el Trabajo (R.D. 485/1997 de 14 de Abril).

- Norma Básica de la Edificación NBE-CPI/96 Condiciones de Protección contra Incendios (R.D. 2177/1996 de 4 de Octubre).

- Y cualquier otra normativa de aplicación no determinada en las anteriores o que sustituya, modifique o actualiza las mismas.

a) Gestión técnica del mantenimiento

La Sociedad Concesionaria realizará una gestión técnica del servicio de mantenimiento mediante un sistema informático adecuado. **19**

La Sociedad Concesionaria aportará el hardware y software necesarios para esta

gestión, que serán compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el Hospital.

La gestión informatizada del servicio de mantenimiento permitirá la gestión de los inventarios, la gestión del PMP, la gestión de Solicitudes y Órdenes de Trabajo, la gestión de recursos, el soporte documental y el control de gestión del mantenimiento.

Igualmente permitirá la gestión de los estándares de servicio, parámetros e indicadores de cumplimiento indicados en estas prescripciones.

Finalmente permitirá la elaboración de informes de tipo histórico y estadístico, pero también permitirá documentar los informes acordados en este pliego.

b) Eficiencia del mantenimiento

La gestión informatizada del mantenimiento permitirá igualmente medir la eficiencia del mantenimiento bajo los parámetros del TPM.

TPM es el acrónimo de "Total Productive Mantenience" que para este apartado podría traducirse como Mantenimiento orientado a la Producción Total.

El sistema reflejará los indicadores de funcionamiento del Activo para conocer su mantenibilidad, fiabilidad y disponibilidad.

Con los datos referentes a:

- Averías
- Paradas
- Índices de mantenimiento
- Fecha en que se calcularon los datos de TPM

Se obtienen los Índices de funcionamiento

*Tiempo medio de funcionamiento = (TR - (TPT + TPI)) / NP

*Fiabilidad o Tiempo medio entre fallos = (TRF - TPA) / NAF - 1

*Mantenibilidad o Tiempo medio que dura una parada por avería = TPA / NA

*Tiempo medio de parada = (TPT + TPI) / NP

*Disponibilidad propia = (TR - TPT - TPI) / (TR - TPI)

*Disponibilidad operacional = (TR - TPT - TPI) / TR

Teniendo en cuenta la siguiente leyenda:

- TR: Tiempo Requerido teórico de funcionamiento.
- TPT: Tiempo Parada Total propia
- TPI: Tiempo Parada Total Inducida = Tiempo Parada Inducida Propia + Tiempo Parada Inducida por Componente.
- TPA: Tiempo total de Parada por Avería.
- NA: Número total de Averías.
- NP: Número total de Paradas = Número Paradas Propias + Número Paradas Inducidas Propias + Número Paradas Inducidas por Componente.
- TRF: Tiempo Requerido teórico de funcionamiento entre el primer fallo y el último producido.
- NAF: Número total de fallos (averías con parada) producidos.

4.3. Gestión Técnica Instalaciones y Equipos

La Sociedad Concesionaria deberá establecer un sistema de gestión técnica o gestión informatizada de las instalaciones, por lo que supone de control, eficiencia y ahorro. **20**

Al menos los siguientes sistemas o instalaciones serán gestionados de esta forma:

Gestión sistemas energéticos
Gestión sistemas seguridad e incendios
Gestión sistemas comunicaciones
Gestión técnica equipamiento gases médicos

Para ello, la Sociedad Concesionaria deberá proporcionar lo siguiente en apoyo del servicio de gestión de bienes y propiedad:

- Proporcionar hardware y software a las instalaciones para organizar los sistemas conectados. El equipo y el software serán mejorados y actualizados para conseguir los estándares del mercado.
- La Sociedad Concesionaria deberá asegurar que los empleados del hospital y el personal de la Sociedad Concesionaria que sean usuarios de los sistemas/software están formados y son competentes para alcanzar los requerimientos. **21**
- Proporcionar los monitores suficientes de supervisión

4.3.1. Competencias del personal

La Sociedad Concesionaria deberá asegurar que personas autorizadas, formadas, tituladas, competentes y designadas adecuadamente, están disponibles 365 días al año, 24 horas al día para llevar a cabo las tareas de mantenimiento para alcanzar los requerimientos de este plan detallado

La Sociedad Concesionaria no desarrollara ningún trabajo sin previa autorización de la Administración Sanitaria, cuando el mismo se realice fuera del horario establecido. **22**

4.3.2. Tiempo de acceso

En el caso de que un departamento o área esté siendo usado por la Administración Sanitaria durante el tiempo de acceso acordado (respuesta) para cada área funciona/unidad de las instalaciones, la Administración Sanitaria deberá informar a la Sociedad Concesionaria de que el servicio de mantenimiento no va a poder ser llevado a cabo debido a la alteración de las actividades del hospital. La Sociedad Concesionaria deberá comunicarse con la Administración Sanitaria para acordar un momento alternativo para desarrollar el trabajo y ajustar un nuevo tiempo de respuesta.

4.3.3. Nuevas plantas

La Sociedad Concesionaria se responsabilizará de todas las nuevas plantas y equipos. Esto incluirá la realización de manuales de mantenimiento, siguiendo las instrucciones de los fabricantes. **23**

4.3.4. Permisos de trabajo

La Sociedad Concesionaria solicitará a la Administración Sanitaria autorizaciones para la realización de cualquier trabajo que pueda afectar a las funcionalidades del hospital, si implica parada o riesgo de parada de equipo. Esto incluye aunque sin limitarse a ello, trabajos que afecten a: **24**

- Gases médicos.
- Alarmas de incendios.
- Espacios cerrados.
- Trabajos como perforaciones o cortes.
- Trabajos eléctricos.
- Vapor.
- Sistemas de presión.
- Sistemas de energía.
- Trabajos en el tejado;
- y cualquier otra zona o trabajo así identificado por la Administración Sanitaria

4.3.5. Desviaciones de servicios o recursos

La Sociedad Concesionaria evitará que existan desviaciones de servicios o recursos. Si fuesen inevitables, deberá comunicarlo a la Administración Sanitaria, y en actuar de forma coordinada en su eliminación o minimización en su caso. **25**

4.3.6. Recursos materiales

La Sociedad Concesionaria deberá proporcionar todos los, equipos, aparatos y artículos consumibles requeridos para la apropiada ejecución de todo el trabajo que la Sociedad Concesionaria va a llevar a cabo de acuerdo con este plan detallado; incluyendo el andamiaje, las grúas, los aparejos, la maquinaria, herramientas y otros aparatos y todo lo demás que sea necesario para el trabajo, y será responsable de su transporte, uso, consecuente traslado y limpieza. **26**

4.3.7. Suministro de información

4.3.7.1.Informe mensual

La Sociedad Concesionaria elaborará un informe mensual de mantenimiento, en un formato acordado con la Administración Sanitaria. **27**

Este informe tendrá una estructura fija y permanente y recogerá como mínimo:

- Todo el mantenimiento (programado o no) llevado a cabo en ese mes.

  - <u>Datos relativos a la actividad.</u>
    Servicios realizados por tipos de mantenimiento: averías, inspecciones preventivas o legales, etc. y desglose por oficios, así como índice de ocupación por tareas.

  - <u>Datos técnicos</u>
    Rendimientos, parámetros, niveles seguridad, etc.

  - <u>Datos económicos y energéticos</u>
    Consumos de almacén, consumos de energía, costes relativos por tipo de mantenimiento, costes por Grupos Funcionales Homogéneos (G.F.H.).

- Un informe con todas las averías para cumplir con los requerimientos de este pliego y los procedimientos de la Sociedad en relación con la provisión del servicio de mantenimiento.

- Detalles de la formación del personal, cambios en el personal, pruebas (reglamentarias, compañía de seguros y legionella) y cambios en los procedimientos de trabajo establecidos ocurridos en ese mes o que puedan producirse en los próximos dos meses.

Este informe será básicamente una base de datos que resuma y refleje de forma clara y comprensible el estado y actuaciones realizadas sobre las distintas instalaciones.

El esquema y contenido del informe será el definitivamente aprobado por la Administración Sanitaria.

4.3.7.2. Informe anual

Anualmente presentará un informe del estado de las instalaciones, en un formato que será acordado por las partes.

4.3.7.3. Información general

La Sociedad Concesionaria deberá preparar y suministrar la información requerida por la Administración Sanitaria, persona, empresa, autoridad gubernamental u otro organismo a quien la Administración Sanitaria esté obligada a facilitar información en cualquier momento en relación con el cumplimiento del servicio de mantenimiento.

La Sociedad Concesionaria deberá mantener informada a la representación del hospital de los registros especificados y trabajar en colaboración y cooperar con órganos oficiales pertinentes.

La Sociedad Concesionaria deberá también mantener registros detallando las quejas recibidas respecto al servicio, así como de las acciones tomadas en respuesta de dichas quejas.

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

INDICADORES

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN
1	Fallo de servicio que deje in operativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un area funcional.	FS1	Emergencia	T.D.	S	2 3 5
2	Fallo de servicio que afecta a la operativa pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un area funcional.	FS2	Urgencia	T.D.	S	2 3 5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple algún aspecto del PPT y que no está incluido en los apartados 1 y 2	FS3	Ordinario	T.D.	S	2 3 5
4	La Sociedad dispone de la documentación: proyectos, planos, plantas, instalaciones, equipamientos, características, garantías, etc. de todos los activos sobre los que realizar el mantenimiento	FC-A	Ordinario	T.D.	T	6
5	El inventario de activos fijos está realizado de la forma prevista y activo, se encuentra en soporte informático, permitiendo la gestión activa y de mantenimiento	FC-A	Ordinario	T.D.	T	2 6
6	La conducción y explotación de instalaciones se lleva a cabo según exigencias del servicio	FS-2	Emergencia	T.D.	S	2 3 5
7	Los programas de necesidades para la conducción y explotación en las distintas épocas, zonas y horarios, se han establecido y acordado	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2 5
8	El control de consumos, previsión de aprovisionamiento y control de parámetros y rendimientos se lleva a cabo según programa	FC-M	Ordinario	T.D.	S	2 5
9	El mantenimiento PMP de todos los edificios e instalaciones se lleva a cabo de acuerdo con el programa PMP, los estándares de servicio, la ley y las buenas prácticas de industria.	FS-3	Urgencia	T.D.	M	2 6

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN
10	Se mantiene una persona autorizada 24 horas para cubrir las emergencias	FS-3	Emergencia	T.D.	M	2 3
11	Los trabajos de mantenimiento correctivo de emergencia se llevan a cabo teniendo en cuenta los tiempos de respuesta y rectificación, los estándares de servicio, la ley y las buenas prácticas de industria.	FS-1	Emergencia	T.D.	A.R	2 5
12	Los trabajos de mantenimiento correctivo urgente se llevan a cabo teniendo en cuenta los tiempos de respuesta y rectificación, los estándares de servicio, la ley y las buenas prácticas de industries.	FS-2	Urgencia	T.D.	A.R	2 5
13	Los trabajos de mantenimiento correctivo rutinario se llevan a cabo teniendo en cuenta los tiempos de respuesta y rectificación, los estándares de servicio, la ley y las buenas prácticas de industria.	FS-4	Ordinario	T.D.	A.R	2 5
14	El mantenimiento técnico-legal es realizado sobre las instalaciones que lo requieren, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales	FS-3	Programado	T.D.	T	2 6
15	Los Libros Oficiales de Mantenimiento están legalizados y actualizados	FS-3	Programado	T.D.	M	2 6
16	Está operativo un programa de pruebas e inspecciones a realizar por las empresas colaboradoras de la Administración competente	FS-3	Programado	T.D.	A	2 6
17	Todas las acciones correctivas surgidas de las inspecciones se realizan con prontitud teniendo en cuenta los tiempos de rectificación exigidos.	FS-3	Programado	T.D.	M	2 5 6
18	La Sociedad realizará la modificaciones totales o parciales pertinentes de las instalaciones, por exigencias legales, a su cuenta	FS-3	Programado	T.D.	T	2 5

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
19	La gestión del mantenimiento está informatizada y la aplicación tiene licencias válidas y registradas a nombre del Hospital, siendo el hardware y el software utilizado compatible con el del Centro.	FC-A	Ordinario	T.D..	S	2	5	6
20	La gestión y control de las instalaciones energéticas, de seguridad, de comunicaciones de voz y datos y las de gases medicinales están informatizadas y la Sociedad proporciona el hardware y el software compatible con el del Hospital	FC-A	Ordinario	T.D.	S	2	6	
21	Se garantiza la formación y competencia de todos los usuarios	FC-A	Ordinario	T.D.	S	2	5	
22	Ningún trabajo se realiza fuera del tiempo acordado sin previo consentimiento escrito de la representación del hospital	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	4	5
23	Todas las nuevas plantas y equipos han sido puestos en servicio con éxito y mantenidas de acuerdo con las instrucciones del fabricante y los manuales de mantenimiento.	FC-A	Ordinario	T.D	S	2	5	
24	Todo el trabajo se realiza de acuerdo con el sistema de permisos de trabajo y autorizaciones.	FC-A	Ordinario	T.D	M	2	4	5
25	No se ha llevado a cabo desviaciones de servicios o recursos sin el previo consentimiento de la representación del hospital.	FC-M	Ordinario	T.D	M	2	4	5
26	Todos los recursos materiales necesarios son proporcionados por la Sociedad y es responsable de su transporte, uso, consecuente traslado y limpieza.	FS-3	Programado	T.D.	M	2	5	
27	El informe mensual de mantenimiento es presentado puntualmente con el contenido y formato acordados, así como el informe anual	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	6	
	PLIEGO GENERAL							
28	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
29	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
30	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona facilitados por la Sociedad Concesionaria..	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	5

ANEXO A.

Estándares de calidad del servicio de mantenimiento

EDIFICIOS

ESTRUCTURA

- Todos los elementos de la estructura del edificio, acabados, mobiliario y equipos o los componentes de los sistemas de servicio son funcionales, operativos y satisfacen los requerimientos de cumplimiento.
- Insonorización e impermeabilización si fuera necesario.
- La humedad no penetra.
- Los revestimientos, albardillas, 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, y las salidas de humos están libres de obstrucciones y exceso de hollín.
- No hay escombros ni crecimiento de musgo

FACHADAS 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 del CIBSE
- No hay amianto no cerrado herméticamente

CUBIERTAS

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

REVESTIMIENTOS

- 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 sea feo y/o cause peligro para la seguridad.
- Las cubiertas/superficies del suelo serán mantenidas de manera que se proporcione una superficie uniforme (teniendo 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

CARPINTERIA Y CERRAJERIA

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

OTROS ELEMENTOS

- 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

APARCAMIENTO

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

INFRAESTRUCTURAS URBANAS EXISTENTES

- 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.

ACCESOS.

- La señalización de acceso al Hospital, sus edificios o departamentos se mantiene bien visible y actualizada.
- No existen obstáculos que impidan el cómodo acceso al Hospital.
- Ningún nuevo elemento generará barreras arquitectónicas

SISTEMA AGUA

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.

ABASTECIMIENTO

- El volumen de llenado del aljibe es el convenido
- 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 definidos en el apéndice E sin ruidos y vibraciones indebidas.
- 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

RIEGO

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

SISTEMA CLIMATIZACIÓN

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

SISTEMA DE 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 funcionarán como es debido sin ruidos ni vibraciones.
- Los cambios de aire y los niveles de ventilación y extracción serán los 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

SISTEMA DE CALOR

- Las salas de calderas está limpia y ordenada 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 estarán sujetas de manera segura en sus puntos de anclaje.
- No existirán fugas a lo largo del circuito

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 definidos en el apéndice E 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 ELECTRICIDAD

ALTA Y MEDIA TENSION

- Los valores deben estar 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.
- 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.
- Las tierras mantienen sus parámetros
- La caja de cables están libres de goteras

- Los elementos de operación: banqueta aislante, guantes y pértiga están disponibles y al alcance
- Se asegura el acceso autorizado únicamente

BAJA TENSION

- Todas las instalaciones eléctricas cumplirán con el REBT e ITC o 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

ENERGIA 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 R.E.B.T. 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 invertidores estáticos estarán funcionando y no se recalentarán durante una carga operacional normal

SISTEMA COMUNICACIONES

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

MEGAFONÍA INTERFONÍA

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

ANTENAS

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

SEGURIDAD Y PROTECCION DE INCENDIOS

SEGURIDAD ELECTRONICA

- 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 presencia se activan debidamente y transmiten la alarma.
- Las imágenes del 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 es mantenido correctamente según el plan
- Todo el cableado permanece completo y las conexiones firmes.

PROTECCION CONTRA INCENDIOS

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 han 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

Sistemas de extinción

- La válvula de corte y el circuito de alarma de los extintores automáticos funcionan correctamente. Mantienen la debida presión
- Los extintores y demás equipo de prevención de incendios serán mantenidos de acuerdo con el R.D. 1942/1993, la Orden del 16/04/98 que lo desarrolla y el Reglamento RPCI según Decreto 341/1999 de la Comunidad de Madrid y cualquier otra normativa que la sustituya, modifique o actualice.
- Estarán firmes, fijos y seguros en sus debidos puntos de anclaje, visibles, accesibles y señalizados.
- Estarán completamente operativos, totalmente cargados y a la presión establecida
- Mantienen sus etiquetas, identificación, seguro y precinto.

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, aspersores y mangueras 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

INSTALACIONES HOSPITALARIAS

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.

PRODUCCIÓN DE VACÍO Y AIRE COMPRIMIDO

- Los compresores funcionan correctamente sin ruidos ni vibraciones anómalas
- Los filtros no presentan síntomas de colmatización
- 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

ASCENSORES Y MONTACARGAS

- Funcionarán como es debido sin ruidos ni vibraciones.
- Los cables y sistemas de seguridad no presentan síntomas de desgaste o fallos
- Tendrán un panel de control y un teléfono en funcionamiento.
- Las personas no estarán atrapadas en el ascensor por más de 10 minutos

TRANSPORTE NEUMATICO

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

MOBILIARIO CLINICO Y NO CLINICO

- Se mantendrá en perfecto estado de uso y totalmente operativo.
- Se entiende por este mobiliario, las mesas, sillas, sillas de ruedas, sillones, banquetas, estanterías, armarios, archivadores, mamparas, camas, cunas, mesillas, portasueros, etc. y cualquier otro elemento que forme parte del mobiliario clínico y general, tanto fijo como móvil..

Apartado 6

Conservación de Viales y Jardines

ÍNDICE

1.-Objeto

2.-Alcance y Ámbito de Aplicación Concesionario

3.-Obligaciones Generales

4.-Especificaciones técnicas específicas del Servicio

4.1. Jardinería

4.1.1. Requisitos Generales

4.2. Mantenimiento de viales

4.3. Acceso a las instalaciones

4.4. Documentación

5.-Indicadores

1.- OBJETO

La conservación desarrollo y fomento de la zona ajardinada tanto del interior como del exterior de la institución, suelos y elementos externos de la Institución, realizando el mantenimiento programado, preventivo y correctivo para mantener dichas zonas en perfecto estado.

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

- Ofrecer un amplio Servicio de mantenimiento de suelos y jardines, adecuado a las condiciones climáticas y respetando en todo momento el medio ambiente.
- Mantener un paisaje estéticamente agradable y funcional que proporcione una imagen positiva de la institución para todos los usuarios de la misma (pacientes, visitantes y empleados)
- Mantener los suelos y jardines de forma que faciliten el acceso a las instalaciones en todo momento.
- Mantener las vías de tránsito en condiciones seguras y debidamente señalizadas para facilitar el acceso a la institución de todos los usuarios (paciente, visitantes y empleados)

3.-OBLIGACIONES GENERALES

De acuerdo con Especificaciones Técnicas del Servicio de mantenimiento de viales y jardines (Apartado 5 de presente pliego), el Sociedad Concesionaria estará obligada a:

- Un servicio de jardinería planificado y específico.
- Un programa de mantenimiento para todas las superficies y estructuras externas.
- Un servicio de llamadas de emergencia para incidencias tales como árboles caídos, nieve o hielo, etc.
- Un servicio de arreglos florales, con flores y plantas naturales, para el interior del Centro.
- Desarrollar un Manual de Procedimiento y Protocolo de Funcionamiento del Servicio.

El Servicio de Jardinería buscará en todo momento la utilización de especies autóctonas, de poco consumo de agua, que deberá dentro de lo posible ser reciclada, y la utilización de productos químicos que respeten el medio ambiente.

Incluirá los siguientes apartados, sin limitarse a ellos:

- Poda de arbusto
- Corte de setos
- Mantenimiento/cirugía de los árboles
- Cuidado del césped, lo que incluye la siega y el recorte de bordes
- Mantenimiento de parterres
- Retirada de malas hierbas
- Plantación de arbustos, árboles, parterres, etc.
- Entrecavados de las zonas de jardín.
- Rastrillados
- Tratamientos fitosanitarios. Se hará especial incidencia en la "*procesionaria del pino*"
- Labores de reposición
- Conservación de la red de riego

El Servicio de Mantenimiento de suelos y jardines deberá ofrecer un amplio servicio de mantenimiento de suelos en todas las instalaciones de la institución. Esto incluirá los siguientes puntos, sin limitarse a ellos:

- Caminos y senderos
- Señalización, incluida la iluminación
- Patios y zonas pavimentadas
- Muros y vallas de división
- Mobiliario externo, incluido el mobiliario de la calle; sustitución de accesorios y elementos luminosos
- Césped, zonas abiertas
- Zonas pavimentadas y de aparcamiento libre (no de pago)
- Escaleras exteriores y de incendios
- Limpieza

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1,2,3

La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos del servicio que afecten a la operatividad y/o al uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional.

La Sociedad Concesionaria deberá ofrecer un servicio programado y preventivo de Mantenimiento de viales y jardines basado en un programa de mantenimiento mensual, en el que deberá identificar y planificar todo el trabajo preventivo, la naturaleza del mismo y las zonas afectadas en un formato convenido con el representante de la Administración Sanitaria. El programa se presentará al representante de la institución en el formato convenido al menos 5 días laborables antes del comienzo del mismo, que será de un mes. El programa también destacará las áreas en las que se requiere la cooperación de la institución o de otros proveedores de servicios antes de empezar los trabajos. 4

4.1.-Jardinería

La Sociedad Concesionaria deberá prestar un Servicio de Jardinería planificado y reactivo ajustándose a las siguientes especificaciones:

Árboles arbustos y setos:

- Labores de poda. Se realizará una poda general al año, en los meses de diciembre-enero. Durante el resto del año se realizarán podas parciales, para tratar en todo momento minimizar el riesgo de los daños provocados por tormentas y vendavales, el peligro de incendio, y la obstrucción de carreteras, senderos, aparcamientos alumbrados, etc. 5

Zonas de césped :

Serán zonas restringidas debido a la climatología. Si las hubiera, la hierba deberá:

- Tener un aspecto uniforme, sin parches.
- Los bordes se recortarán 6
- Se mantendrá una altura uniforme, entre 8 a 10 cm.

Parterres:

- Estarán totalmente abastecidos con una mezcla apropiada de plantas anuales, perennes y arreglos florales a fin de conseguir un aspecto estéticamente agradable a lo largo de todo el año. Las especies de plantas que se utilicen deberán, en lo posible, ser autóctonas, para facilitar su aclimatación al medio.

- Se suministrarán los arreglos florales de interior, para los eventos que la institución solicite.

4.1.1. Requisitos generales a 4.1, a,b,c que han de cumplirse en las superficies ajardinadas:

- Estará limpia de basuras y excrementos, malas hierbas y hojas.
- Se realizarán los tratamientos fitosanitarios necesarios para prevenir cualquier enfermedad o plaga, y en caso de que se desarrolle alguna enfermedad, se deberá combatir por los medios adecuados para su extinción. Se realizarán tres fumigaciones preventivas anuales, y las necesarias, de forma particular o general, en el momento de apreciarse cualquier enfermedad o plaga. Se hará especial hincapié en la exterminación de los nidos de la "procesionaria del pino". 7
- No tendrán infestación de topos ni conejos.
- Labores de reposición: se sustituirán y renovarán las plantas permanentes o de temporada, árboles, arbustos y resiembra de zonas de césped, que haya perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales.
- Abonados: El abono normal se realizará dos veces al año, durante los meses de diciembre-enero, a base de mantillo orgánico fermentado a razón de 0,8 metros cúbicos por área. En los meses de abril-mayo, se incorporará abono químico a razón de 50 gramos por metro cuadrado.
- Riegos.- Los elementos vegetales se regaran esporádicamente o a diario, en las épocas que se necesario, dependiendo de las condiciones climatológicas y de las especies de plantas existentes, de forma que todas las plantas tengan el % de agua útil necesaria. Debido a la climatología de la región, en la elección de las plantas se tendrá en cuenta que la necesidad de agua, sea la mínima (riego "gota a gota", etc.), y en todo caso se deberá disponer de agua reciclada para la labor de riego. 8

- Entrecavados y rastrillados: Se realizarán con la frecuencia necesaria para mantener la buena estructura del suelo, y evitar su compactación.

4.2.-Mantenimiento de viales

Rutas de circulación en las instalaciones, incluyen:

- Zonas pavimentadas.
- Senderos
- Avenidas
- Carreteras
- Zona de aparcamiento libre (no aparcamiento de pago)
- Estacionamientos señalizados

Deberán mantenerse las superficies seguras y uniformes, sin baches ni hundimientos, sin piedras del pavimento sueltas. 9

Mobiliario y estructuras externas e instalaciones, incluido

- Alumbrado de la calle
- Barreras de seguridad.
- Bolardos y albardillas
- Estatuas y objetos ornamentales
- Papeleras
- Alcantarillas y sumideros
- Limites externos de la institución (vallas, muros y puertas). 10
- Señalización externa. Situadas en los lugares que determine la autoridad vial. Han de ser visibles tanto de día como de noche. 11

Requisitos generales

- Todos los elementos descritos han de ser estables y seguros, y en buen estado de funcionamiento para el fin asignado.
- Se deberá realizar la limpieza de todos los elementos recogidos en los apartados anteriores: no habrá hojas caídas, musgo, malas hierbas, estarán bien barridos, limpios de basura, incluso colillas y restos de chicle. **12**
- Las papeleras siempre tendrán menos del 75% de su capacidad y no despedirán malos olores. **13**
- En ninguno de los elementos descritos existirán pintadas ni carteles de ningún tipo, ni desperfectos causados por actos vandálicos.
- Las solicitudes de emergencia, urgencia y rutina se realizaran en los tiempos de respuesta y rectificación que se convengan con la Administración Sanitaria. **14**

4.3.-Acceso a las instalaciones

La Sociedad Concesionaria garantizará:

- Rutas de acceso conforme a la Ley con supresión de barrera arquitectónicas. **15**

- Que los vehículos de emergencia tengan acceso a las instalaciones de la institución y a las fachadas de los edificios. Se garantizará las vías de evacuación alternativa en caso de incendio o cualquier otra eventualidad, cuando no sea posible la utilización de las vías habituales. Dichas vías alternativas deberán haberse acordado con el Servicio de Bomberos, y Protección Civil. **16** **17**

Se instalarán líneas de señalización horizontal, para la ruta de acceso de los vehículos de emergencias.

- Deberá evitarse la congestión del tráfico rodado en las rutas del interior del recinto. Se deberán establecer medidas de control de velocidad, de acuerdo con la autoridad competente.

  Todas las rutas utilizadas por el Servicio de Bomberos, vehículos de emergencia, deberán estar debidamente señalizadas, para que no exista ninguna interferencia en las mismas.

  Se deberá garantizar el buen estado de los accesos y salidas de las instalaciones en condiciones climáticas adversas.

- Que las rutas de acceso peatonal sean cómodas, cortas y seguras y que los peatones estarán separados del tráfico rodado mediante pasillos de acceso desde las paradas de autobús y aparcamientos en todas las instalaciones de la institución, bien iluminados tanto de día como de noche.

- Dentro del Plan de Emergencia/Contingencia que deberá realizar la Sociedad Concesionaria, deberá prestarse especial atención a los accesos y salidas del hospital, carreteras, senderos, aparcamiento y rutas externas de evacuación antiincendios.

4.6.-Documentación

La Sociedad Concesionaria deberá tener disponible, en todo momento la documentación sobre los registros e inspecciones realizadas, así como los registros que acrediten las actividades realizadas, información sobre los materiales utilizados, y documentación sobre los procedimientos requeridos ara el funcionamiento eficaz de las actividades realizadas. 18

VICEPRESIDENTE DE ESTRATEGIA E INFRAESTRUCTURAS DEL GOBIERNO DE CANARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

INDICADORES

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	JARDINERIA							
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-1	Emergencia	T.D	S	2	4	5
2	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D	S	2	4	5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T.E y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D	S	2	4	5
4	El programa de mantenimiento mensual se presentan en la fecha convenida y con el contenido acordado	FC-M	Ordinaria	T.D.	M	2	6	
5	La poda general se realizará 1 vez al año, y podas parciales cuando sean necesarias.	FS-4	Programado	T.D.	A-SP	3	5	
6	La altura del césped, será de 8 a 10 cm..	FS-4	Programado	T.D.	M	3	5	
7	Si alguna plaga afecta a las plantas, estas estarán en tratamiento de extinción.	FS-4	Programado	T.D.	M-SP	5		
8	Las plantas tendrán el % de agua útil necesaria.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	5	
	MANTENIMIENTO DE SUELOS							
9	En las vías de circulación las superficies deberán ser seguras y uniformes.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	
10	Los límites externos (muros, vallas, puertas) deberán estar correctamente instalados y en buen estado.	FS-3	Ordinaria	T.D.	M	2	3	
11	El mobiliario urbano y las estructuras externas e instalaciones estarán correctamente mantenidos.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
12	Perfecto estado de limpieza de todos los suelos y jardines.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	
13	Las papeleras tendrán menos del 75% de su capacidad de basura y no despedirán olores.	FS-4	Programado	T.D.	M	3	5	
14	La solicitud de emergencia del servicio de mantenimiento de suelos y jardines se realizará dentro del tiempo de respuesta y rectificación establecida.	FS-5	Emergencia	T.D.	SP	5		
	ACCESO A LAS INSTALACIONES							
15	Garantizar que todas las rutas de acceso cumplen con la Ley con supresión de barreras arquitectónicas	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	3	
16	Garantizar que todas las rutas de acceso y salida de vehículos de emergencia están señalizadas y sin obstáculos.	FS-3	Urgencia	T.D.	S-AR	2	3	
17	Garantizar que todas las rutas de evacuación antiincendios son seguras, están señalizadas y sin obstáculos.	FS-3	Urgencia	T.D.	S-AR	2	3	
	DOCUMENTACION							
18	Se garantizaran tener la documentación solicitada en el pliego para su inspección por el hospital.	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	6		
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinaria	T.D.	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinaria	T.D.	D	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitada por la Sociedad Concesionaria.	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	3	5

Apartado 7

Servicio Integral de Lavandería

ÍNDICE

1.-Objeto

2.-Alcance y Ámbito de aplicación

3.-Obligaciones generales

4.-Especificaciones técnicas específicas del servicio

4.1. Condiciones del Servicio

4.1.1. Horario de recogida y entrega

4.1.2. Transporte

4.1.3. Tratamiento de la ropa

4.1.4. Costura

4.2. Devolución de Ropa y Controles de Calidad

5.-Indicadores

1.- OBJETO

La prestación del servicio de lavado, desinfección, repaso de costura, planchado, doblado, empaquetado y transporte interior y exterior de ropa y lencería del hospital.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Recogida de ropa sucia en las dependencias del Hospital utilizando para ello medios de transporte propios de la Sociedad Concesionaria; una vez en sus instalaciones, se clasifica por tipo de ropa para llevar a cabo su correspondiente proceso de higienización, lavado, repaso de costura y planchado; a continuación la ropa tratada se empaqueta y se prepara para su expedición y, finalmente, se procede al transporte de la ropa limpia al Hospital.

El tipo de ropa a procesar será la habitualmente utilizada en el Hospital: ropa verde quirúrgica, ropa blanca de consultas, sábanas, fundas de almohada, mantas, colchas, pijamas de paciente, toallas, batas y uniformes de empleados.

El volumen total de ropa enviada a procesar se estima en 320.000 Kg. anuales. En cualquier caso, estas cantidades se ajustarán a las necesidades del Hospital, que podrán variar en función de la demanda existente en cada momento.

3.- OBLIGACIONES GENERALES

Se presentará a la Administración Sanitaria una Memoria Técnica donde queden claramente expresados los siguientes puntos:

- Memoria descriptiva de la planta de producción, con sus planos.
- Certificados de la capacidad productiva total y disponible, en el mismo orden se certificará la capacidad de transporte.
- Enumeración de los equipos productivos, indicando capacidad, ubicación; esta enumeración se realizará teniendo en cuenta zonas (sucia, limpia...).
- Definición de programas de lavados, indicando tiempo, temperatura y características de detergentes y productos químicos utilizados.
- Descripción del sistema de empaquetado, materiales, etc.

La Sociedad Concesionaria recogerá en los puntos de tolva o lugares destinados a ese fin, la ropa sucia para ser tratada. El proceso de lavado se realizará en instalaciones que dispongan de barrera sanitaria que separe las zonas sucia y limpia, siendo informado el Hospital de los procesos físicos y químicos que se utilicen, pudiendo tomar muestras y controles del proceso.
La ropa deberá ser entregada en perfectas condiciones, por lo que se harán los trabajos de costura necesarios.

El suministro de ropa limpia se efectuará en el horario y lugar pactado con la Administración Sanitaria, siendo la entrega del material en presencia del personal que tenga asignada la tarea de recepción del mismo. Se efectuará en carros con ruedas, aportados por el adjudicatario y en paquetes cerrados, identificados y con número homogéneo de prendas que faciliten su recuento. La ropa de forma se entregará colgada en perchas y en carros adecuados, facilitados por la Sociedad Concesionaria. Bajo ningún concepto, la ropa limpia podrá ser transportada en un compartimiento que haya transportado ropa sucia, sin una desinfección previa.
La Sociedad Concesionaria desarrollará una Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del Servicio Propuesto.

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

4.1. Condiciones del Servicio:

? La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos de servicio, que afectan a la disponibilidad o al uso de la totalidad o parte de un Área Funcional. **1,2,3**

- La Sociedad Concesionaria debe suministrar, a su cargo, las bolsas de ropa sucia y carros con ruedas, en número suficientes para la correcta ejecución del servicio. 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 nuestras 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 Hospital.
- Correr con los gastos que suponga el lavado y la limpieza de las bolsas de tela y la limpieza de los carros, garantizando que ambos se encuentren siempre en condiciones idóneas.
- Realizar la recogida de ropa sucia en las condiciones fijadas y clasificarla en sus instalaciones para su correcto lavado.
- Entregar la ropa limpia en el lugar especificado, plegada en paquetes cerrados que contendrán siempre el mismo número de unidades, sobre carros con ruedas, excepto la uniformidad que se entregará en perchas y las mantas y edredones que se entregarán empaquetadas individualmente.
- Entregar la ropa debidamente repasada, efectuando los trabajos de costura que se precisen.
- La ropa limpia de quirófano deberá entregarse en condiciones adecuadas para ser esterilizada sin ningún tipo de manipulación.
- 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 ellos por tipos de prenda. Para considerarse la ropa entregada, el albarán deberá contar con la conformidad de la persona que se determine, su firma, sello y fecha de la entrega.
- Se hará una separación de ropa rota, que no tenga posibilidad de arreglo, en bolsas diferenciadas con entregas diarias. Por parte de la Administración Sanitaria se valorarán las roturas debidas a técnicas inadecuadas en el proceso de lavado y se descontarán del total de facturación.

- La ropa limpia deberá ser entregada totalmente seca.
- El servicio prestado deberá abarcar todos los días laborables de lunes a domingo. En ningún caso será admisible la interrupción del servicio por más de un día, cualquiera que sea la concatenación de días festivos que se produzca durante la vigencia del contrato.
- Al margen de los horarios de recogida y entrega de ropa que se fijen de mutuo acuerdo, será condición prioritaria que cualquier tipo de ropa sucia recogida, deberá entregarse limpia al Hospital en un plazo no superior a las 24 horas, entendiendo que el rechazo en el lavado no será computable. 4

4.1.1. Horarios de recogida y entrega 5

Se fijarán, previo acuerdo con la Sociedad Concesionaria, las horas de recogida y entrega de ropa.
Los horarios y frecuencia de recogida y entrega podrán modificarse, previo acuerdo.
Se fijarán controles para determinar las cantidades suministradas.
En caso de desacuerdo entre ambas partes para fijar cualquier horario de recogida y entrega, tales horarios se fijarán por parte del Servicio de Evaluación y Control y serán de obligado cumplimiento por la Sociedad Concesionaria.

4.1.2. Transporte

El transporte de la ropa se hará empleando distintos vehículos o compartimentos para ropa limpia y sucia, de manera que nunca se encuentren en el mismo simultáneamente. Tampoco se admitirá la introducción de ropa limpia en un compartimiento que haya transportado ropa sucia, sin una desinfección previa.

4.1.3. Tratamiento de la ropa 6

Deberá entregar la ropa en la cantidad y calidad acordada y con arreglo a las especificaciones descritas.

El sistema de prelavado garantizará la retirada de todo resto de materia orgánica en la ropa.

El procesado de la ropa en la planta de la Sociedad Concesionaria se realizará de forma que la ropa limpia y la sucia se encuentren separadas en todo momento, mediante el establecimiento de una "barrera sanitaria".

El servicio demandado exige una garantía de termo desinfección a alta temperatura para aquellas prendas que sean de algodón 100 % y en las de poliéster mediante cloro. Se establece un rechazo inferior al 5 %. 7

Se deberá mantener en todo momento las exigencias técnicas de asepsia (barrera sanitaria), porcentaje de oxidante (lejía o agua oxigenada) a emplear en el lavado, garantía de enjuagues (eliminación de vestigios de oxidantes), forma de planchado y doblado, higiene en el transporte, etc.

El grado de humedad máximo permitido en la ropa limpia no será nunca mayor de un 2 %. 8

La Sociedad Concesionaria realizará, a su cargo y con frecuencia mensual, controles bacteriológicos, por laboratorios externos autorizados, de la ropa limpia y comunicará los resultados de los mismos por escrito al Servicio de Evaluación y Control.

La Administración Sanitaria será informada 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 inspecciones a los centros de lavado en cualquier momento, y ordenar la modificación de los procesos si el resultado no fuera satisfactorio.

Con el fin de evaluar las incrustaciones orgánicas e inorgánicas, según acuerdo de aceptabilidad, la Sociedad Concesionaria establecerá un sistema de control de calidad en el total del procesado de la ropa (lavado, planchado, repaso y recogida-entrega). 9

4.1.4. Costura

Se realizarán los trabajos de costura y repasado de ropa necesario para la entrega de ropa en las debidas condiciones. 10

4.2. Devolución de Ropa y Controles de Calidad:

Devoluciones ocasionales:
La ropa limpia a entregar que no se considere en condiciones adecuadas por los responsables de la Administración Sanitaria será devuelta y será objeto de un nuevo tratamiento a cargo de la Sociedad Concesionaria.

La Sociedad Concesionaria se realizará encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de lencería. 11,12

Controles de calidad:
Cada mes se podrá realizar un control de calidad de la ropa limpia entregada.
Para ello se reunirán, un representante de la Sociedad Concesionaria y otro de la Administración Sanitaria.

Control de instalaciones y proceso de lavado:
La Administración Sanitaria podrá inspeccionar por personal propio cualificado o de oficina técnica externa, las instalaciones de la Sociedad Concesionaria. De esa inspección se levantará acta indicando si los procesos de lavado son los adecuados y se ajustan a lo ofertado por la Sociedad Concesionaria. 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 supondrá apercibimiento grave a la Sociedad Concesionaria.

Se atenderán peticiones con carácter de emergencia que realice el Hospital. **13**

VICEPRESIDENTE DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

Comunidad de Madrid
Consejería de Sanidad
Secretaría General Técnica
Viceconsejería de Asistencia
e Infraestructuras Sanitarias

INDICADORES

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un Area Funcional.	FS-1	Emergencia	T.D.	D	2	3	5
2	Fallo de servicio que afecta a la operatividad pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un Area Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D.	D	2	3	5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T. y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D.	S	2	3	5
4	Incumplimiento en la obligación de entrega de ropa limpia en un plazo no superior a 24 horas.	FS-3	Programado	TD	S	3	5	
5	Incumplimiento en la recogida y entrega de ropa en las horas acordadas.	FS-4	Programado	TD	S	3	5	
6	Cantidad y calidad de ropa suministrada se ajusta a los controles establecidos.	FS-3	Programado	TD	M	2	5	
7	El porcentaje de rechazo debe ser inferior al 5 %	FC-A	Ordinario	N.P.	S	2	5	
8	El grado de humedad máximo permitido es igual o inferior a 2 %	FC-M	Ordinario	TD	M	2	5	
9	Se aprecia la existencia de incrustaciones orgánicas/inorgánicas	FC-M	Ordinario	TD	M	1	6	
10	El repaso de costura no se realiza de forma adecuada .	FC-M	Ordinario	N.P.	M	2		
11	Se realiza encuestas de satisfacción a los usuarios. Grado de satisfacción entre el 75 y el 85 %.	FC-M	Ordinario	N.P.	M	2		
12	Se realiza encuestas de satisfacción a los usuarios. Grado de satisfacción entre el 60 y el 75 %	FC-A	Ordinario	N.P.	M	2		
13	Atenderá las peticiones con carácter de emergencia de reposición de ropa.	FS-5	Emergencia	TD	M	2	5	6
Pg	Identificador visible del personal del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
pg	Uniformidad	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	3	5

Apartado 8

Servicio Integral de Esterilización

ÍNDICE

1.- Objeto

2.- Alcance y Ámbito de aplicación

3.- Obligaciones generales

4.- Especificaciones técnicas del servicio

4.1. Condiciones del Servicio
4.2. Horario y forma de recogida y entrega
4.3. Requisitos técnicos
4.3.1. Controles de calidad
4.3.2. Garantías de funcionamiento
Anexos

5.- Indicadores

1.- OBJETO

La gestión integral del Servicio de Esterilización para satisfacer las necesidades de esterilización del Hospital.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Ofrecer el servicio integral de esterilización de los productos sanitarios reutilizables, aportando el material necesario para esterilizar del material acorde a las previsiones de actividad establecidas en Anexo 1, prestado durante los 365 días del año, en horarios que se establezcan, pero como mínimo desde las 8 a las 22 horas.

3.- OBLIGACICIONES GENERALES

Dotación:
La Sociedad Concesionaria se compromete a la adquisición, en base a la actividad prevista del equipamiento y material necesario, así como de la dotación de personal que asegure el eficiente funcionamiento del servicio.

Horario y forma de entrega:
El suministro se efectuará en el horario pactado con la Administración Sanitaria, en el periodo de 8 a 22 horas, mediante sistemas de distribución y almacenaje adecuados.

Garantía:
La Sociedad Concesionaria asegurará las medidas oportunas, con la finalidad de asegurar la prestación del servicio, en caso de emergencias extraordinarias.

La Sociedad Concesionaria desarrollará el Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del Servicio, antes de la entrada en funcionamiento del Hospital, que deberá ser validado por la Administración Sanitaria.

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

4.1 Condiciones del Servicio

El funcionamiento del servicio de Esterilización de instrumental y textil es fundamental para poder llevar a cabo la actividad quirúrgica.
La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos del servicio que afecten a la operatividad o el uso de la totalidad o parte de un Área Funcional. **1,2**

- **Dotación:**

La Sociedad Concesionaria se compromete a:

- Esterilizar todo el material sanitario y lencería para la ejecución de la actividad que figura en el Anexo I, así como de poner los medios de transporte necesarios, tanto internos como externos al Hospital, en su caso, para llevar el material hasta los distintos usuarios.

- 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 Anexo II y todos aquellos que decida la Administración Sanitaria a propuesta del Servicio de Medicina Preventiva.

- Aportar el equipamiento y los elementos y accesorios necesarios para el almacenamiento de los productos.

4.2 Horario y forma de recogida y entrega

La recogida del material para esterilizar así como la entrega del material esterilizado se realizará en los lugares y horarios indicados por la Administración Sanitaria y siempre en presencia de la persona designada por la misma. **3**

En caso de intervenciones quirúrgicas urgentes se servirá el material solicitado en los tiempos previstos. Para ello, antes de la entrada en funcionamiento del Hospital se establecerá un protocolo de actuación. **4**

4.3 Requisitos Técnicos

Se dispondrá de Licencia de la Central de Esterilización así como de la validación de los equipos y los procedimientos de esterilización emitido por el Ministerio de Sanidad y Consumo.

Se dispondrá de una Dirección técnica y organizativa de todos los procesos de

esterilización.

Realizara la limpieza y desinfección de todo el instrumental recibido diariamente, con recuento del mismo, dispondrá para ello al menos de lavadoras automáticas/ /desinfectadoras, irrigador ultrasonidos, pistolas agua/aire. Se efectuará lubricación y mantenimiento del instrumental, limpieza de motores, mangueras, ópticas y material sensible y limpieza manual con pistola de agua del material canulado.

El montaje de todas las cajas de instrumental se realizará según protocolos establecidos por tipo de cirugía y por todas las especialidades que se acuerden.

5,6

Se realizará la limpieza, desinfección y esterilización diaria de toda la producción establecida y como mínimo todo el material usado, tanto de instrumental como de textil, para lo cual dispondrá al menos de esterilizadores de vapor y esterilizadores para materiales termo sensibles a altas temperaturas en cantidad y capacidad suficiente para la prestación del servicio.

Los productos textiles se recogerán limpios, para su revisión, plegado y posterior constitución de set, conforme con los protocolos. Una vez constituidos los set, se procederá a su esterilización para posteriormente ser almacenados y dispuestos para su entrega.

Existirá almacenamiento de material estéril como stock de seguridad. **7**

Se responsabilizará de la reposición de material por pérdidas ó roturas, siempre que se encuentren bajo su control así como los deterioros producidos por error, mala práctica o inobservancia de las especificaciones del fabricante.

Implantará un sistema de gestión informatizada de todos los procesos llevados a cabo, con el fin de garantizar el control y la trazabilidad de todos los productos. **8**

En ningún proceso de esterilización se admitirá un rechazo en la entregas superior al 5%. **9,10**

4.3.1. Controles de Calidad

La Sociedad Concesionaria realizará, a su cargo y con frecuencia mensual, controles de calidad, por laboratorios externos autorizados, y comunicará los resultados de los mismos por escrito al Servicio de Evaluación y Control. **11**

La Sociedad Concesionaria establecerá un sistema de control de calidad que comprenda la totalidad del proceso. **12**

La Administración Sanitaria establecerá los sistemas de inspección y control de calidad que considere más adecuados con el fin de comprobar la calidad del servicio, y entre ellos podrá establecer controles con personal propio especializado o por medio de Entidad homologada para la inspección de las instalaciones, verificando el cumplimiento de los procedimientos de esterilización en todas sus fases, seguimiento de la trazabilidad de cajas de instrumental, textil y cumplimiento de normativa de seguridad e higiene en el trabajo. **13**

4.3.2. Garantías de funcionamiento

Se prestará el servicio con estricto cumplimiento de la legalidad vigente, con sujeción a las prescripciones específicas y a las normas que afecten al servicio.

Se deberán tomar las medidas oportunas para asegurar el mantenimiento del servicio en caso de circunstancias extraordinarias, debiendo establecer los medios adecuados para solventarlas: **14**

- Disponer de stock de seguridad, tanto de textil como de instrumental.
- Disponer de alternativas a sus centrales de esterilización.
- Disponer de material estéril de un solo uso en sustitución del textil.
- Disponer de sobre-equipamiento para posibles aumentos de actividad del Hospital.

La Sociedad Concesionaria indicará en el Anexo I del presente Pliego "Previsión de Actividad", el número de intervenciones previstas por cada uno de los servicios médicos que figuran en el citado Anexo. Deberá asimismo reflejarse el precio unitario para cada intervención, como información complementaria de la oferta económica. (Sobre C "Contenido y formato de oferta/propuesta económica a presentar por los licitantes").

ANEXO I
PREVISION DE ACTIVIDAD

Nº total de Intervenciones quirúrgicas previstas en el Hospital

SERVICIO
Angiología y Cirugía Vascular
Cirugía General y Aparato Digestivo
Dermatología Medicoquirúrgica
Obstetricia y Ginecología
Oftalmología
Otorrinolaringología
Traumatología y C. Ortopédica
Urología
Anestesia y reanimación
UCI adultos
Diálisis
Urgencias
Gabinete de exploraciones

TOTAL 12.728

ANEXO II

MATERIALES ESTERILES A SUMINISTRAR POR LA SOCIEDAD CONCESIONARIA SEGUN ACTIVIDAD HOSPITAL:

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

MATERIALES CONSUMIBLES NECESARIOS PARA LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION A SUMINISTRAR POR EL ADJUDICATARIO

Bolsas de esterilización
Papel crepado de color verde
Cintas de control de esterilización de oxido etileno
Cintas de control de esterilización de vapor
Test Bowie-Dick para autoclaves
Controles biológicos para vapor y oxido etileno
Controles químicos esterilizadores vapor
Dart
Gráficas para autoclaves
Papel laminado
Papel mixto
Papel para autoclave
Papel térmico para impresora Amsco
Rollo de papel mixto
Silispray triplex alta concentración para burletes

Detergentes para limpieza instrumental a máquina (lavadora-descontaminadora) y a mano y para irrigador de ultrasonidos

Lubricantes para instrumental

Cartuchos unidosis de Acido peracético para esterilizadores de endoscopios

Cartuchos unidosis de Oxido etileno puro según necesidades

Papel para impresora, toner etc...

CONFORME
El Contratista

VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

INDICADORES

VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional	FS-1	Emergencia	T.D.	S	2	3	5
2	Fallo de servicio que afecta a la operativa pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional	FS-2	Urgencia	T.D.	S	2	3	5
3	Retraso en horario en recogida y entrega del material (instrumental o textil).	FS-3	Ordinaria	T.D.	D	2	4	
4	Entregas del material en las intervenciones quirúrgicas urgentes.	FS-5	Urgencia	T.D.	S	2	4	
5	Falta de instrumental o textil en cajas, según protocolo	FS-2	Urgencia	T.D.	SP	2	5	
6	Falta de reposición en las cantidades previstas	FS-3	Ordinaria	T.D.	M	3	5	
7	Las cantidades de material estéril en los almacenes son las determinadas como stock de seguridad.	FS-4	Ordinaria	T.D.	S	2	5	
8	Sistema informatizado para verificar la trazabilidad	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	6	
9	Rechazo superior al 5 % en entregas	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	6	
10	Rechazo entre el 3-5 % en entregas	FC-M	Ordinaria	T.D.	M	2	6	
11	Los resultados del control de calidad mensual se presentan en el plazo acordado.	FC-M	N.P.	N.P.	M	2	6	
12	Informe negativo en el control del proceso	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	6	
13	Control e inspección integral del servicio por entidad homologada-	FS-2	Urgencia	T.D.	M	2	5	6
14	Garantía de servicio y sistemas alternativos.	FS-2	Urgencia	T.D.	M	2	5	6

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinaria	T.D.	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinaria	T.D.	D	2	3	5
Pg	Comprobación de los puesto de trabajo por zona ofertados por el adjudicatario.	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	3	5

Apartado 9

Servicio de Desinsectación y Desratización

INDICE

1. Objeto

2. Alcance y ámbito de aplicación

3. Obligaciones generales

3.1. Condiciones Generales de la prestación del Servicio

4. Especificaciones técnicas del Servicio

4.1. Desinsectación

4.2. Desratización

5. Indicadores

1.- OBJETO

Evitar la presencia de todo tipo de artrópodos y múridos, no sólo en los locales y zonas interiores de la institución sanitaria, sino también a los exteriores, tales como garajes, jardines, desagües, etc, y en general en todo el perímetro de protección alrededor del hospital, mediante las medidas preventivas y correctivas que se establecen en el presente apartado.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

- Ofrecer un amplio servicio de mantenimiento para el control de las plagas, manteniendo libres de infestación tanto las zonas en las que se realizan procesos a pacientes como en las que no se realizan procesos a pacientes.

- 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 que no deterioren el medio ambiente

3.- OBLIGACIONES GENERALES

La Sociedad Concesionaria deberá establecer un programa de lucha antivectorial integrada y permanente contra los roedores comensales y artrópodos nocivos para la salud publica del hospital, con la finalidad de reducir y, en su caso eliminar el grado de infestación de roedores y artrópodos existentes, manteniendo dicha eliminación y reducción en el tiempo, mediante la aplicación de los métodos químicos, biológicos y de ordenamiento del medio, en base a una metodología científica con métodos de captura y eliminación de las plagas eficaces y humanitarios, y, con el máximo respeto al medio ambiente. 1

La Sociedad Concesionaria se compromete a utilizar personal cualificado y preparado sobre manipulación y aplicación de plaguicidas, así como bionomía y de las especies objetos de control.

Se desarrollará por la Sociedad Concesionaria un Manual de Procedimiento y un Protocolo de Actuación del Servicio.

3.1. Condiciones generales de la prestación del Servicio

- Con una periodicidad bimensual, se presentará un estudio pormenorizado, que contará con el correspondiente soporte documental justificativo de las acciones realizadas en dicho periodo. 2

- El horario que habrá de regir para la mayor eficacia de los servicios será el que se determine con el Centro, de acuerdo con la Sociedad para evitar disfunciones en el área y servicios a actuar.

- En todo caso los productos que se utilicen han de estar previamente autorizados por la Autoridad competente y por el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital. Toda utilización de productos químicos nuevos debe contar con la autorización formal pertinente antes de su utilización. 3

- En ningún caso se utilizarán productos químicos que puedan entrar en contacto con humanos directa o indirectamente

- La Sociedad Concesionaria se compromete a realizar los estudios necesarios a fin de recomendar a la Administración Sanitaria la adopción de metodología de lucha pasiva contra roedores comensales y artrópodos nocivos, conocidas como Técnicas de Ordenamiento del Medio, que pudieran ser de aplicación, tanto en el aspecto de modificación como en el de manipulación ambiental.

La Sociedad Concesionaria deberá hacer funcionar un sistema de gestión de control de plagas preventivo, planificado o extraordinario fuera del horario de trabajo, de acuerdo con las especificaciones técnicas del presente Apartado, de las siguientes plagas, sin limitarse a ellas:

- Artrópodos:
  - *Insectos vectores voladores*: moscas y mosquitos.
  - *Artrópodos vectores caminadores*: cucarachas, hormigas.
  - *Artrópodos Hematólogos*: chinches, pulgas, piojos, ácaros, garrapatas.
  - *Artrópodos plagas molestas*: arañas, tijeretas, milpiés, ciempiés, cochinillas de la humedad, lepismas, avispas, procesionaria del pino.
  - *Artrópodos de los productos almacenados:* gorgojos, ácaros, polillas, etc.
- Roedores:
  - *Rattus norvegicus* (rata común o rata de cloaca).
  - *Rattus rattus* (rata nega o rata de barco)
  - *Mus domesticus* (ratón común)
- Pájaros:
  - Palomas

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos del servicio que afecten a la operatividad y/o el uso de la totalidad o parte de un Área Funcional. **4,5,6**

Deberá también atender las solicitudes de situaciones de emergencia y urgencia según los tiempos de respuesta establecidos. **7,8**

4.1 Desinsectación.-

Se entiende por desinsectación la técnica de saneamiento que se aplica para la destrucción de los insectos, arácnidos y artrópodos en cualquier fase de evolución.

Se actuará sobre los grupos de artrópodos que figuran en el apartado 3.1 del presente apartado, utilizando los procedimientos que eviten la aparición de especies resistentes.

Los procedimientos y métodos se aplicarán específicamente en las siguientes áreas:

- Totalidad de la superficie interior
- Canalizaciones y redes de alcantarillado, alumbramiento y aire acondicionado.
- Cinturón de protección

Los procedimientos de aplicación de desinsectantes, aplicados conjuntamente en cada área de tratamiento, se realizarán auxiliados con la instrumentalización adecuada, y como mínimo serán aplicados mediante los siguientes procedimientos:

- Brocha o pincel.
- Espolvoreadores manuales o a motor
- Pulverización manual o a motor.
- Nebulización
- Termonebulización.

La periodicidad de acuerdo con los factores de riesgo, será la siguiente:

- Nivel 0. Periodicidad diaria: Zonas de salida de ropa sucia, cubos de basura, contenedores, lavandería cuartos de salida de **9**

sucio, y las que determine, en su caso la Administración Sanitaria. Para la actuación en estas zonas se podrá contar con la posibilidad de sistemas automáticos.

- Nivel I. Periodicidad semanal. (para vectores voladores). Zonas en que proliferen insectos actuando como nichos ecológicos. Entre estas dependencias se incluyen: cocinas, comedores, lavandería, almacenes de alimentos, etc. Para la actuación en estas zonas se podrá contar con la posibilidad de sistemas automáticos. 10
- Nivel II. Periodicidad quincenal. Zonas en que actúen como nichos ecológicos en insectos no voladores (cucarachas, lepismas, cochinillas de la humedad, etc.). Entre otras están incluidas las siguientes zonas: cuartos de baño, aseos, duchas, laboratorios, etc. 11
- Nivel III. Periodicidad mensual. Dependencias y zonas comunes de paso, como: cafeterías, cocinas, halls, offices, consultas externas, sótano, mortuorio, administración, servicios comedores, áreas quirúrgicas. 12
- Nivel IV. Operaciones planificadas. Se realizarán dos al año, con el fin de maximizar los tratamientos de mantenimiento en las épocas de mayor riesgo de artrópodos. 13

4.2. Desratización

Se entiende por desratización la técnica de saneamiento que se aplica para la exterminación de roedores, ratas y ratones.

Se actuará sobre los roedores comensales especificados en el punto 3.1 del presente Apartado.

Se aplicarán los métodos y procedimientos en las siguientes áreas:

- Cinturón de protección. Protocolo: Los cebos rodenticidas parafinados y no perecederos se distribuirán en las rutas o sendas de los roedores, que serán reconocidas por la presencia de signos tales como deyecciones, roeduras, madrigueras en actividad. 14
- Subsuelo: redes de alcantarillado y alumbrado. Protocolo: Localización del punto de muestreo. Aplicación de desinsectantes, a fin de evitar la infestación de la superficie por ectoparásitos que abandonen al roedor muerto. Colocación de cebo rodenticida parafinado no perecedero a un adecuado nivel de altura. Cierre del punto de muestreo y marcado para su más fácil reconocimiento. 15
- Superficies de interiores edificadas y no edificadas. Protocolo: Reconocimiento del punto de muestreo. Colocación de rodenticidas no parafinado y principalmente ratonicida. 16

Periodicidad:

- Operaciones planificadas: **17**

Dos al año, al inicio de la prestación del servicio y otra coincidiendo con el periodo de mayor actividad de los roedores comensales. Estas operaciones consistirán en la colocación y revisión de todos y cada uno de los puntos de tratamiento, así como en la recogida de datos y en el seguimiento.

- Operaciones de mantenimiento: **18,19 ,20**

Trimestrales: En todo el recinto hospitalario.
Mensuales: En cafeterías, cocinas, halls, offices, consultas externas, sótanos, mortuorio, administración, servicios de comedores, área quirúrgica.
Diarios: En salida de ropa sucia, contenedores, lavandería cuarto de salida de sucio y aquellos servicios que soliciten un tratamiento puntual mediante parte dirigido a la Unidad de Control.

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

INDICADORES

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	CONDICIONES GENERALES							
1	Los métodos de captura y eliminación de plagas son eficientes	FS-2	Ordinario	T.D.	M	2	3	
2	Se presenta el estudio pormenorizado de la acciones realizadas con la periodicidad establecida.	FC-A	Ordinario	T.D	M	6		
3	Se utilizaran productos que estén formalmente autorizados.	FS-4	Ordinario	T.D	M	6		
4	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-1	Emergencia	T.D	S	2	3	5
5	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D	S	2	3	5
6	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T. y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D	S	2	3	5
7	Las solicitudes de emergencia del servicio de mantenimiento de desinsectación y desratización son atendidas dentro de los tiempos de respuesta y rectificación establecidos.	FS-5	Emergencia	T.D.	AR	2	5	
8	Las solicitudes de urgencia del servicio de mantenimiento de desinsectación y desratización son atendidas dentro de los tiempos de respuesta y rectificación establecidos.	FS-5	Urgencia	T.D.	AR	2	5	
9	De acuerdo con los factores de riesgo, el mantenimiento del Nivel 0 se presenta en la fecha convenida y con el contenido acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
10	De acuerdo con los factores de riesgo, el mantenimiento del Nivel I se presenta en la fecha convenida y con el contenido acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
11	De acuerdo con los factores de riesgo, el mantenimiento del Nivel II se presenta en la fecha convenida y con el contenido acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
12	De acuerdo con los factores de riesgo, el mantenimiento del Nivel III se presenta en la fecha convenida y con el contenido acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
13	Las operaciones planificadas del servicio de desinsectación se cumplen con la periodicidad establecida.	FS-3	Programado	T.D.	M	5		
	DESRATIZACION							
14	La evaluación de los métodos y procedimientos de mantenimiento del servicio de desratización en el área del cinturón de protección, se lleva a cabo con la frecuencia y el tiempo acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	S.P	3	5	
15	La evaluación de los métodos y procedimientos de mantenimiento del servicio de desratización en el área de subsuelo, se lleva a cabo con la frecuencia y el tiempo acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	S.P	2	5	
16	La evaluación de los métodos y procedimientos de mantenimiento del servicio de desratización en superficies de interiores edificadas y no edificadas, se lleva a cabo con la frecuencia y el tiempo acordado.	FC-M	Ordinario	T.D.	S.P	2	5	
17	Las operaciones planificadas del servicio de desratización se cumplen con la periodicidad establecida.	FS-3	Programado	T.D.	M	2	5	
18	Las operaciones de mantenimiento trimestral del servicio de desratización se cumplen en las áreas y con la periodicidad establecida.	FS-4	Programado	T.D.	T	2	5	
19	Las operaciones de mantenimiento mensual del servicio de desratización se cumplen en las áreas y con la periodicidad establecida.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	5	
20	Las operaciones de mantenimiento diario del servicio de desratización se cumplen en las áreas y con la periodicidad establecida.	FS-4	Programado	T.D.	D	2	5	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitada por la Sociedad Concesionaria.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	5

Apartado 10

Servicio de Transporte Interno-Externo y Gestión Auxiliar

ÍNDICE

1. Objeto

2. Alcance y Ámbito de aplicación

   2.1. Alcance de la prestación del Servicio de Conserjería
   2.2. Ámbito de aplicación

3. Obligaciones generales

4. Especificaciones técnicas del servicio

   4.1. Movilización de pacientes y cambios posturales
   4.2. Traslado de pacientes fallecidos, obligaciones mortuorias así como las auxiliares de autopsias
   4.3. Traslado y circulación de especimenes, muestras y productos relacionados con laboratorios y anatomía patológica
   4.4. Almacén general de lencería. Entrega y recogida de ropa en los almacenes periféricos
   4.5. Mobiliario general y equipamiento clínico
   4.6. Entrega y recogida de carros de productos farmacéuticos
   4.7. Correos y Mensajería
   4.8. Fases de uso medicinal
   4.9. Incendio y otros procedimientos en situaciones de emergencia y catástrofes
   4.10. Fotocopias máquinas de encuadernación y fotografías
   4.11. Rasurado de pacientes pendientes de intervención quirúrgica
   4.12. Material audiovisual
   4.13. Cuidado del animalario
   4.14. Otras obligaciones

5. Indicadores

1.- OBJETO

El "transporte interno-externo y la gestión auxiliar" como objetivo esencial el sostenimiento de las necesidades de carácter logístico que sean demandadas por el conjunto de la organización del Hospital para su correcto funcionamiento.

Para la consecución del objeto de la prestación del servicio, los integrantes del citado Servicio desarrollarán las funciones que se detallan en el punto tres relativo a las obligaciones generales del servicio

Para el eficaz cumplimiento del objeto de esta prestación, el personal que desempeñe las funciones deberá tener la formación necesaria, a fin de asegurar la calidad y eficiencia del servicio.

El personal en cada puesto o función que desarrolle deberá contar con los métodos y medios adecuados de trabajo, de manera que cumpla con los requerimientos que en cada momento establezca la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

El Servicio proporcionará un sistema adecuado para la movilización de pacientes y desplazamiento de materiales y equipos, bien sea dentro del Centro Sanitario o entre los edificios que formen parte del mismo. Asimismo, realizará otros servicios de apoyo complementario para el funcionamiento de las actividades del Hospital.

2.1 Alcance de la prestación del Servicio

- Proporcionar un servicio centrado en el paciente que cumpla los requisitos que necesita la asistencia sanitaria, y cubra las expectativas de los pacientes.
- Proporcionar un servicio ágil, programado, planificado y reactivo, en su caso, mediante un equipo de trabajo flexible para poder adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización, y a las innovaciones que pudieran producirse.
- Garantizar los niveles de calidad exigidos.

2.2 Ámbito de aplicación.

El Servicio se prestará durante 365/6 días al año en los turnos y horarios que la Administración Sanitaria determine.

Responderá a las peticiones que reciba desde los distintos ámbitos de actividad y gestión del Hospital

La Sociedad Concesionaria dispondrá de todos los materiales, uniformes, artículos de consumo y equipamiento requerido para prestar el Servicio y cumplir con los requisitos fijados en este apartado. Esto incluirá, pero no se limitará a las sillas de ruedas, camillas, remolcadores, equipo de movilización y de carga, material y equipos de reprografía, máquinas de franqueo, equipos de comunicaciones.

3.-OBLIGACIONES GENERALES

Asumirá las siguientes actividades, según las circunstancias de cada caso, y prestará un servicio capaz de reaccionar ante cualquier situación que pueda surgir con la debida celeridad y eficacia.

- Movilización y cambios postulares de pacientes.
- Movilización de pacientes fallecidos y obligaciones mortuorias, así como las auxiliares de autopsias.
- Movimiento y circulación de Especimenes, Muestras y Productos relacionados con laboratorios y labores auxiliares del personal sanitario en Anatomía Patológica.
- Tareas de entrega, reparto, recogida y devolución a salas, servicios, unidades, instalaciones y áreas del Hospitalización, incluyendo:
  - Ropa.
  - Mobiliario general y equipamiento clínico.
  - Medicamentos.
  - Correo y mensajería.
  - Gases de uso medicinal.
- Tareas de servicios generales, incluyendo:
  - Actuación en Incendios y en otros procedimientos acaecidos en situaciones de Emergencia y Catástrofes.
  - Centralita y otros sistemas de comunicaciones y alarmas internas.
  - Servicio de fotocopias, máquinas de encuadernación y fotografía.
  - Rasurado de pacientes pendientes de intervención quirúrgica.
  - Cuidado de las dependencias, así como de las personas y enseres.
  - Cuidado del animalario, así como de los animales utilizados con fines experimentales.
  - Tareas complementarias que puedan ser solicitadas ocasionalmente.

- Se desarrollará por la Sociedad Concesionaria Manuales de Procedimiento y Protocolos de actuación del Servicio

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

La Sociedad será responsable de los fallos cometidos por el personal objeto del presente Apartado, que afecten la disponibilidad de la totalidad o parte de un Área Funcional. **1,2,3**

4.1 Movilización de pacientes y cambios postulares.

El Servicio establecerá y pondrá en funcionamiento un sistema efectivo y que dé confianza a los usuarios (personal sanitario y enfermos), para tratar las peticiones de movilización o traslado de los pacientes. **4**

En el protocolo de traslado a quirófanos se deberá cumplir los tiempos establecidos. **5**

En caso de urgencia se solicitará el servicio de traslado de pacientes. **6**

Algunos Servicios o Unidades de Áreas Muy Críticas y Criticas necesitarán que las personas que presten el servicio en dichas Áreas tengan una especial cualificación **7**

4.2 Traslado de pacientes fallecidos, obligaciones mortuorias, así como las auxiliares de autopsias.

El Servicio definirá y pondrá en funcionamiento un sistema eficaz para atender las peticiones de traslado de pacientes fallecidos desde la dependencia del hospital donde su produzca hasta el Tanatorio del Hospital, velando porque en todo momento se mantenga la dignidad de la persona fallecida.

El servicio cumplirá con los procedimientos que establezca la Administración Sanitaria. Se debe utilizar la camilla para trasladar a pacientes fallecidos, debiéndose realizar en todo momento de una manera discreta, y evitando las áreas públicas siempre que sea posible. **8**

El personal del Servicio de Conserjería, llevará a cabo la preparación de la persona fallecida para ser vista por sus parientes, proporcionando lo necesario para este propósito.

El personal que realice esta función debe contar con la preparación necesaria. **9**

4.3 Traslado y Circulación de Especimenes, Muestras y Productos relacionados con laboratorios y Anatomía Patológica.

El Servicio establecerá un sistema útil y eficaz para atender las peticiones de recogida, reparto y transporte de especimenes, sangre, plasma, muestras e informes de todo ello, entre salas, departamentos y laboratorios de acuerdo con la Administración Sanitaria. **10**

El personal de este Servicio recibirá formación para realizar el trabajo encomendado en las debidas condiciones.

4.4 Almacén General de Lencería. Entrega y Recogida de Ropa en los Almacenes Periféricos.

El Servicio realizará las siguientes tareas:

- Organización del Almacén General de Lencería.

- Preparación de la ropa de uniformidad del personal sanitario, para ser entregada a los usuarios en el propio Almacén, o para ser distribuida a las diferentes dependencias.

- Preparación y traslado en carros adecuados la ropa lisa y de forma para los enfermos (camisones, pijamas, batas, etc..), desde el Almacén General de Lencería hasta las zonas de uso final (almacenes de las diferentes áreas). Esto incluirá, pero no se limitará a las habitaciones de pacientes y del personal de guardia, salas de consultas, de exploraciones y de tratamiento, área de quirófano, reanimación, consultas, etc.

- Recogida de los carros de ropa sucia situados en las dependencias del hospital que se establezca (unidades asistenciales, vestuarios, etc…)En dichos carros habrán sido introducidas las bolsas de plástico o de tela con la ropa lisa y de forma obtenida de las habitaciones, consultas, camillas, etc.

- Responder en los tiempos convenidos a entregas de emergencia o peticiones suplementarias de ropa de cualquier modalidad. Se controlará, con posterioridad, si la petición "urgente", cumple con los requisitos establecidos, por parte de la Administración Sanitaria. **11**

- En todo momento se asegurará que los circuitos de limpio/sucio se cumplen escrupulosamente. **12**

4.5 Mobiliario General y Equipamiento clínico.

El Servicio establecerá un sistema eficaz para trasladar mobiliario en general y equipamiento clínico.

La naturaleza de este servicio incluye todo tipo de traslado de mobiliario y equipos clínicos, bien desde el Almacén de material a un determinado departamento, bien entre diferentes departamento, o, en su caso desde cualquier dependencia del hospital al almacén de chatarra.

Asimismo se trasladará equipamiento clínico portátil a las distintas zonas del hospital, con los tiempos de respuesta que se establezcan en caso de emergencia, urgencia o traslado programado. **13**

4.6 Entrega y recogida de carros de productos farmacéuticos.

Se prestará un servicio programado de entrega y recogida de carros que contengan la medicación de los pacientes, debiendo atender con eficacia las situaciones de urgencia. **14**

Las tareas incluirán la entrega y recogida de carros de medicamentos, dependiendo del sistema que se utilice en la dispensación de los mismos, en las zonas que se establezcan por la Unidad de Farmacia del Centro.

4.7 Correos y mensajería.

El Servicio establecerá un eficiente sistema para proporcionar un servicio postal interno y entre los centros del Hospital, así como con aquellos otros centros que por su naturaleza requieran un continuo y diario cruce de comunicaciones escritas asimismo será el encargado de las funciones de Registro de Entrada y Salida del Hospital.

Los servicios postales solicitados incluyen, pero no está limitados a:

- Repartir la correspondencia de entrada a todas las dependencias del Hospital, una vez hayan sido registrados de Entrada los distintos documentos por la Unidad de Apoyo Administrativo.

- Recoger el correo de las salas, Servios y Unidades, tanto clínicas y asistenciales como administrativas, para su traslado a otras áreas del hospital, para ser registrados de salida por el personal administrativo

encargado del Registro y franqueo del mismo en su caso.

- Asegurar toda la correspondencia y su confidencialidad. 15

- La circulación interna de hojas de información, posters, boletines y colocación en los tablones de anuncios de la información que determine la Administración Sanitaria.

- Iguales tareas a las enunciadas anteriormente, además de la entrega de paquetes, bultos y especimenes, se realizarán para el reparto y recogida cuando sea entre centros dependientes del Hospital, incluso cuando tenga que realizarse con otros centros que por la naturaleza de las circunstancias lo puedan ser de forma ocasional o habitual, aunque no formen parte del Hospital.

- Realizarán las gestiones necesarias con empresas de mensajería cuando el servicio de Conserjería no pueda asumir las tareas de reparto y entrega objeto de este Servicio.

- Todo el correo postal se ordenará dentro del plazo máximo de 60 minutos desde la llegada, en la sala de correos durante las horas de oficina en días de reparto. 16

- El Servicio comunicará la siguiente información a la Administración Sanitaria sobre bases establecidas mensualmente: 17

    - Los totales de gasto de las máquinas de franqueo.

    - El número total de productos postales recibidos y distribuidos desde la sala de correos.

    - El número de devoluciones al remitente.

    - Las entregas o repartos especiales y el correo certificado.

    - Las incidencias producidas en el servicio.

4.8 Gases de uso Medicinal.

- El Servicio establecerá un sistema eficaz para trasladar a las áreas asistenciales que lo precisen, el suministro de envases o balas de carácter portátil que contengan gas de uso clínico. El Servicio será responsable de la total y adecuada provisión de gases.

- Se mantendrán los adecuados niveles de almacenamiento, cumpliendo la normativa en materia de seguridad. 18

- La retirada de los envases se realizará cuando estén por debajo del 15 % de su capacidad. 19

- La carga y/o descarga de las unidades de almacenamiento, así como sus cambios en los puntos de servicio.

- La recogida de unidades vacías de todas las instalaciones y el transporte al punto de recogida central.

- El Servicio será responsable de asegurar que todo el personal tiene el conocimiento y la formación necesarios para el manejo, almacenamiento y suministro de gases de uso clínico.

4.9 Incendio y Otros Procedimientos en situaciones de Emergencia y Catástrofe.

- El Servicio establecerá un eficiente procedimiento que permita disponer de personal adecuado en número y formación para circunstancias sobrevenidas de las contempladas en este apartado, actuándose conforme a procedimientos de emergencia y urgencia .

- El Servicio será responsable de asegurar que todo el personal está instruido y tiene conocimiento sobre el manejo, almacenamiento y suministro de equipos para el abordaje de situaciones de catástrofe, entre los que se encuentra pero no se limitan al manejo de, extintores, equipos de protección individual, BIE,s (bocas de incendio equipadas). 20

4.10 Fotocopias, máquinas de encuadernación y fotografía

- El Servicio será responsable de asegurar que todo el personal está instruido y tiene conocimiento sobre el manejo de las máquinas del Servicio, entre los que se encuentra fotocopiadoras, encuadernadoras, maquinas digitales de imagen, etc.

- Atenderá las peticiones diarias de fotocopias y de trabajos de encuadernación.

- El servicio comprobara las peticiones y el volumen de las mismas, así como el coste generado al Hospital, con identificación individualizada por GFH (Grupos funcionales Homogéneos) de las peticiones realizadas, que detallara en un informe mensual. 21

- Los trabajos especiales de revistas y libros se ajustarán a la política que en su caso marque el Hospital.

4.11 Rasurados de pacientes pendientes de intervención quirúrgica.

El Servicio establecerá y pondrá en funcionamiento un sistema efectivo para tratar las peticiones de rasurado de pacientes. Las solicitudes serán ordinarias o de urgencia, 22

En la realización de la actividad de rasurado del paciente, el personal deberá actuar de forma cortés y educada, demostrando una actitud correcta hacia los pacientes y manteniendo la dignidad del mismo en todo momento

Asimismo, deberá tener formación adecuada en la utilización de las diferentes formas de rasurar, para asegurar la higiene y seguridad del paciente. 23

4.12 Material Audiovisual

- El personal del Servicio de Conserjería será responsable de dotar del material audiovisual cuando sea necesario en las salas de reuniones, debiendo constatar su funcionamiento y puesta en marcha, para lo cual deberá contar con la adecuada formación.

4.13 Cuidado del Animalario.

El Servicio establecerá un eficiente sistema para proporcionar un servicio de control y vigilancia del cuidado de los animales destinados a la investigación. Se realizarán las siguientes funciones: 24

- Cuidado de animales (alimentación, limpieza, etc.).

- Se realizara la limpieza de salas y jaulas destinadas a la guarda y

custodia de animales.

- Deberá tener los conocimientos necesarios para asistir o auxiliar en las autopsias de animales. 25

- Retirada y eliminación de los animales a través de la política definida por la Administración Sanitaria, con sujeción a los términos que se establezcan en el marco normativo de retirada de residuos especiales y peligrosos.

4.14 Otras Obligaciones

- En los traslados y desplazamientos en los que sea necesario la utilización de carros de transporte (carros de transporte de ropa, de comida, de correo, etc.), deberán desplazarse de forma segura para evitar: cualquier tipo de daños a pacientes, personal, visitantes; estropear las características de los productos transportados; bloquear el flujo de circulación en las instalaciones; dañar el mobiliario y enseres, puertas y paredes de las instalaciones del hospital.

- Trabajos generales y especiales que pueden surgir en el día a día, y que resulta imposible de determinar en este apartado.

- Información sobre desperfectos, anomalías, roturas, robos o control de plagas, que se detecten.

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-1	Emergencia	T.D	S			
2	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D	S			
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T. y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D	S			
	MOVILIZACIÓN DE PACIENTES							
4	Petición de movilización de pacientes sin programar..	FS-5	Programado	N.P.	S.P	2	4	5
5	Cumplimiento de los tiempos marcados en el protocolo de traslado de pacientes a quirófano.	FS-3	Emergencia	T.D.	S.P	2	4	5
6	Petición de urgencia para el traslado de pacientes .	FS-5	Urgencia	T.D.	S.P	2	4	5
7	El personal tiene los conocimientos necesarios para la movilización.	FCA	N. P.	N.P.	S.P	1	2	3
	TRASLADO DE PACIENTES FALLECIDOS Y OBLIGACIONES MORTUORIAS							
8	El traslado se efectuará garantizando la dignidad de la persona fallecida.	FC-A	N.P.	N.P.	M	2	4	5
9	La preparación del personal auxiliar de autopsias es adecuada para su función.	FC-M	Ordinario	T.D.	SP	1	2	

Comunidad de Madrid
CENTRO DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	TRASLADO DE ESPECIMENES MUESTRAS Y PRODUCTOS RELACIONADOS CON EL LABORATORIO							
10	Recogida de muestras programadas en TR establecido.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	5	
	ENTREGA Y RECOGIDA DE ROPA							
11	Se responde en los tiempos acordados a la petición de entrega de urgencia de ropa.	FS-3	Urgencia	T.D.	S	4	5	
12	Se cumplen escrupulosamente los circuitos de limpio/sucio.	FC-A	Ordinario	N.P.	M	2	3	5
	MOBILIARIO GENERAL Y EQUIPAMIENTO CLINICO							
13	El traslado de equipamiento clínico portátil en caso de emergencia.	FS-5	Emergencia	T.D.	AR	2	4	
	ENTREGA, REPARTO Y DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS							
14	Entregas programadas de medicamentos.	FS-3	Programado	T.D.	M	2	5	
	SERVICIO DE CORREOS Y MENSAJERÍA							
15	Asegurar la confidencialidad de la correspondencia.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	6
16	El correo postal de entrada se ordena dentro de plazo máximo de 60 minutos.	FS-4	Programado	T.D.	M	1	5	
17	El informe mensual del servicio se entregara, en el formato establecido en los 5 primeros días del mes.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
	SERVICO DE GASES DE USO MEDICINAL							
18	Se mantiene el nivel de stok establecido y con las medidas de seguridad que obliga la normativa.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	
19	La retirada de envases se realizará cuando estén por debajo del 15 % de su capacidad.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	
	INCENDIO Y OTROS PROCEDIMIENTOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA Y CATASTROFE							
20	Formación del personal para actuar ante urgencia y emergencia según los protocolos.	FC-A	Ordinario	T.D.	A	2	6	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	SERVICIO DE FOTOCOPIAS, MAQUINAS DE ENCUADERNACION Y FOTOGRAFIA.							
21	Informe mensual sobre las peticiones realizadas y el coste de las mismas por GFH.	FC-A	N.P.	N.P.	M	2	5	
	RASURADOS DE PACIENTES PENDIENTES DE INTERVENCION QUIRURGICA							
22	Los servicios de rasurado cumplen con el horario previsto.	FS-3	Programado	T.D.	S	4	5	
23	Se realiza en las condiciones higiénicas de seguridad establecidas.	FC-A	Ordinario	T.D.	S	3	5	
	CUIDADO DE ANIMALARIO							
24	El cuidado de los animales se realiza según los protocolos establecidos.	FC-A	Ordinario	T.D.	S	2	5	
25	Participación en las tareas auxiliares de autopsias de animales con los conocimientos necesarios.	FS-4	Programado	T.D.	M	2		
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
Pg	Puestos de trabajo por zona.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	5

Apartado 11
Servicio de Gestión de Almacenes y Distribución

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICE

1. Objeto

2. Alcance y Ámbito de aplicación

3. Obligaciones generales

4. Especificaciones técnicas del Servicio

   4.1. Planificación de las entradas de productos almacenables
   4.2. Recepción de productos
   4.3. Almacenamiento y custodia
   4.4. Distribución de las distintas unidades
   4.5. Emisión de informes
   4.6. Sistema de gestión
   4.7. Sistema de calidad

5. Indicadores

1. – OBJETO DEL CONTRATO.

La ejecución del servicio de Gestión de Almacenes (Almacén General y Almacenes Periféricos)y distribución interna de materiales.

2. – ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN.

Proporcionar un Servicio eficiente, eficaz y de alta calidad para la recepción, almacenamiento y distribución de materiales destinados al uso hospitalario.

- Mantener un stock de seguridad de los productos almacenables, para poder proporcionar la cobertura necesaria a las distintas unidades del Centro.
- Mantener abastecidas todas las Unidades, tanto de materiales almacenables como de materiales no almacenables, o de tránsito.
- Proporcionar la seguridad necesaria para el almacenamiento del material, así como el transporte del mismo por todas las instalaciones.
- Atender cualquier demanda de las Unidades dentro de este ámbito de aplicación.

3.– OBLIGACIONES GENERALES.

- Asesoramiento a la Administración Sanitaria, facilitando la consecución de los objetivos establecidos.
- Elaborar anualmente un plan de mejoras del servicio, razonando las propuestas.
- Vigilar el correcto funcionamiento de los trámites administrativos.
- La Sociedad Concesionaria será responsable de la fiabilidad y consistencia de la información aportada periódicamente a la Administración Sanitaria. Por ello se penalizará la falta de rigor en la información.
- La Administración Sanitaria efectuará auditorias para verificar la validez de la información proporcionada por el adjudicatario.
- Solicitar las autorizaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades a realizar, siendo a su cargo el pago de licencias y tasas que sean necesarias.
- Prestar el servicio siguiendo las indicaciones y sometiéndose a los controles y supervisiones que la Administración Sanitaria considere oportunas.
- Colaborará en todo momento con los Departamentos de Compras y Económico Financiero, en los temas relacionados con el objeto del servicio.

- La Sociedad Concesionaria desarrollará un Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del Servicio.

4. – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos de servicio que afecten a la operatividad y/o al uso de una parte ola totalidad de un Área Funcional. **1,2.3**

La gestión del almacén general, así como de los almacenes periféricos, estará soportada por una aplicación informática, en todo el proceso (entrada, almacenamiento, distribución, gestión de almacenes periféricos, etc.).

Por ello los artículos estarán codificados por el sistema EAN 13 ó EAN 128 dependiendo del producto de que se trate y de la necesidad de conocer su trazabilidad. En los artículos que no estén codificados de origen por los proveedores, deberán ser codificados por la Sociedad Concesionaria.

4.1. Planificación de las entradas de productos almacenables.

Deberán ser programadas las entradas de todos los pedidos realizados por el Departamento de Compras, según la rotación de los productos en ellos solicitados, siguiendo el principio de Almacén "cero". **4**

4.2. Recepción de productos.

- Comprobación "in situ" de que la mercancía aportada es la requerida, validándose: **5**

  Nº de pedido
  Proveedor
  Artículo que se entrega
  Cantidad entregada
  Precio
  Caducidad

- Registro de entrada. Todos los movimientos de mercancías deberán ser registrados, en el sistema informático, en el momento de efectuarse. La entrada genera un movimiento para transmitir "on line" al programa de Compras, que debe estar conectado, y donde se reflejará inmediatamente la reducción de la cantidad entrada del correspondiente artículo en el pedido indicado.

- Devolución de mercancías. Si los productos entregados no son los requeridos, se procederá a su devolución inmediata.

4.3. Almacenamiento y custodia.

Una vez efectuada la recepción del material, deberá ubicarse en el lugar que le **6**

corresponda en el almacén general destinado al efecto.

En las estanterías donde se ubique el producto estará debidamente identificado el mismo, con etiqueta de código de barras, para poder proceder a su comprobación en el momento de colocar el mismo, así se evitarán posibles errores.

Tanto el almacenamiento, como la distribución se llevará a cabo teniendo en cuenta la trazabilidad de los productos.

Se realizarán inventarios periódicos de existencias, a fin de tener en todo momento el número de unidades exactas de cada artículo. 7

Mantendrán un stock de productos, de manera que permita el flujo constante de materiales, asegurando unos stoks mínimos en los distintos almacenes existentes, tanto centrales como periféricos. 8

4.4. Distribución a las distintas Unidades.

- Los productos no almacenables o de tránsito, una vez recepcionados serán enviados de inmediato a la Unidad peticionaria correspondiente. 9

- Los productos almacenables se distribuirán a las Unidades según la periodicidad necesaria para mantener un nivel de existencias óptimo que asegure su correcta utilización

- Para la realización de los requerimientos de distribución es preciso que se constituyan pactos con las distintas Unidades, en los que se reflejen los productos y la cantidad necesaria de los mismos, asimismo se crearán grupos de materiales asignándoles distintos niveles de importancia en relación con la actividad asistencial que se realice en cada Unidad, evitando en todo caso la rotura de stocks. 10

- En los almacenes de las Unidades, los productos se colocarán en estanterías, identificadas con etiquetas de código de barras, para poder hacer recuento de las existencias electrónicamente o con radiofrecuencia y proceder a la reposición del material.

4.5.- Emisión de informes.

Mensualmente, se entregarán la siguiente documentación : 11

- Listado de incumplimiento de programaciones de proveedores.
- Relación de devoluciones y motivo de las mismas.
- Inventario de existencias y diferencias detectadas.
- Incrementos en el consumo de productos, respecto a lo pactado con las
- Unidades
- Análisis en referencia al protocolo acordado.
- Aquellos otros que la Administración Sanitaria determine.

4.6.- Sistema de gestión.

Será obligatorio para la Sociedad Concesionaria, que todos los movimientos, de productos, que se realicen, sean introducidos en el sistema informático en el momento de producirse. Esto permitirá el seguimiento, control y verificación del efectivo cumplimiento del objeto de este servicio, tanto por parte de la Sociedad Concesionaria como por parte de la Administración Sanitaria. **12**

4.7.- Sistema de calidad.

Dentro del marco de una mejora continua de la organización hospitalaria, según los principios de la Calidad Total, se exigirá a la Sociedad Concesionaria la implementación de las actuaciones necesarias para la consecución de la homologación del servicio objeto de este servicio. Deberá cumplir en todo momento las directrices que marque la Conserjería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, respecto a los Centros Hospitalario, en el momento de puesta en funcionamiento del Hospital, así como las que pudieran establecerse en el futuro. **13**

Para ello la Sociedad Concesionaria procederá al:

- Desarrollo de Protocolos en los que recogerá los planes de ejecución del servicio.
- Evaluación del servicio realizado: EFQM o ISO 9000. o las que pudieran establecerse por la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, en el futuro.

VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-1	Emergencia	T.D	S	2	3	5
2	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D	S	2	3	5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T. y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D	S	2	3	5
4	Planificación de Entradas y seguimiento de las mismas	FC-A	Ordinario	T.D	M	2	5	6
5	Comprobación de la mercancía en el momento de su entrada.	FC-A	Ordinario	T.D	M	3	6	
6	Ubicación de material en áreas designadas	FC-M	Ordinario	T.D	M	2	3	
7	Realización de inventarios periódicos de existencias.	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	5	
8	Roturas de Stock a nivel de Almacén General.	FS-2	Urgencia	T.D.	M	2	5	
9	Control de la demora en la entrega de material de Tránsito	FS-3	Programado	T.D.	S.P	2	3	
10	Cumplimiento rotura de stoks en unidades	FS-3	Programado	T.D.	S.P.	2	5	
11	Entrega de informes al Centro según lo acordado.	FC-M	Ordinario	T.D	M	2	6	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
12	Verificación de la alimentación al sistema informático según los protocolos	FC-A	Ordinario	T.D	M	2	5	
13	Realización de trabajos necesarios dirigidos a la acreditación de la calidad EFQM o ISO 9001-2 o las que pudiera establecer la Comunidad de Madrid	FC-M	N.P.	N.P.	M	2	6	
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D	D	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.	FC-A	Ordinario	T.D	M	2	3	5

Comunidad de Madrid
VICEPRESIDENCIA
SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL
VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Apartado 12

Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ÍNDICE

1.- Objeto

2.-Alcance y Ámbito de aplicación

2.1. Personal Administrativo
2.2. Personal para el Servicio de Recepción/Información
2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica

3.- Obligaciones generales

3.1. Área Administrativa
3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica

4.- Especificaciones técnicas del servicio

4.1. Área administrativa
4.2. Área de recepción/información y atención telefónica
4.3. Comunicaciones

5.- Indicadores

1.-OBJETO

Desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para que el personal de la Administración Sanitaria (Personal Directivo, Personal Asistencial, Personal de Gestión), pueda realizar su trabajo.

Asimismo se proporcionará el Servicio de Recepción/Información de pacientes y visitantes, y el funcionamiento de la Centralita Telefónica.

2.-ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Los servicios se prestarán 365/6 días al año, y en los turnos y con las condiciones que se concretarán en los Protocolos y Manuales de procedimiento de cada Unidad del Hospital. Dichas normas deberán establecerse antes de la entrada en funcionamiento del Hospital.

2.1. Personal Administrativo

El personal asistencial y de gestión de la Administración Sanitaria, tendrá que contar con personal administrativo con distinto grado de conocimiento y especialización, dependiendo de las funciones que tengan que desempeñar, que serán explicitadas antes del inicio de la prestación del servicio, y deberán concretarse en el correspondiente "Manual de Procedimiento ", al menos, en los siguientes servicios:

- Dirección
- Admisión de Urgencias y Hospitalización y Archivo de Documentación Clínica.
- Plantas de hospitalización, Unidades de Críticos (Área Quirúrgica, Área de Paritorio, UVI, Reanimación...), Pruebas Diagnósticas (Radiología, Laboratorios), Pruebas Funcionales, etc.
- Consultas externas.
- Farmacia Hospitalaria.
- Unidad de Docencia, Investigación, Biblioteca y Formación.
- Gestión Económica.
- Suministros/Compras.
- Recursos Humanos.
- Registro.
- Servicios Generales.

2.2. Personal para el Servicio de Recepción/ Información

Este servicio es el primer contacto entre el paciente o visitante con el Hospital, por lo que es muy importante que se tenga un alto nivel de atención, debiendo contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.

Debe saber adaptarse a los cambios que se produzcan, y ser un enlace fundamental entre el Hospital y sus usuarios.

2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica

El primer contacto con el Hospital puede ser por vía telefónica, por tanto, desde otro punto de vista, este servicio puede ser también la "puerta de entrada" entre los usuarios y el Hospital.

3.-OBLIGACIONES GENERALES

Las obligaciones que se detallan a continuación son las mínimas imprescindibles que ha de cumplir la Sociedad Concesionaria.

El personal que preste sus servicios en las Áreas que se han definido en el presente pliego, dependerá orgánicamente de la Sociedad Concesionaria, que tendrá a su cargo, sus retribuciones, así como la sustitución del mismo por personal con igual grado de conocimiento, en caso de enfermedad, permisos y licencias , etc..

3.1. Área de Apoyo Administrativa

Se deberá prestar servicio en las áreas que se detallan a continuación, que no son limitativas. Asimismo las funciones que se detallan dentro de cada área, son meramente enunciativas:

- Dirección

  Staff de personas que realizarán funciones propias de la administración

- Área Asistencial

Realizará las tareas que se le soliciten.

Deberá registrar la entrada de pacientes, y su identificación, como beneficiario de la Seguridad social, etc.., en las distintas áreas asistenciales de entrada al hospital (Admisión de Urgencia, de Hospitalización, Documentación Clínica…)

Realizará los informes médicos de alta, tanto en el área de urgencias, como de consultas y hospitalización. Dichos informes pondrán ser de forma simultánea o por medio de equipos de grabación.

En la Unidad de Farmacia realizará las funciones administrativas que se le encomienden, incluyendo la gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos.

Realizará labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine

- Área de Docencia , Investigación, Biblioteca y Formación Continuada.

Realizará trabajos de secretaria de la Unidad, y de seguimiento administrativo de los contratos para "ensayos clínicos", "Becas FIS", etc., para el control posterior por la

Unidad de Gestión Económica. Asimismo realizarán funciones de clasificación y control en Biblioteca y las labores administrativas a los programas de formación que se desarrollen.

- Área no Asistencial

- <u>Unidad de Gestión Económica.</u>

Deberán realizar las tareas que se le indiquen en, al menos, las siguientes materias

La tramitación de las obligaciones de pago contraídas por el Hospital, así como su seguimiento y control.

La tramitación de los ingresos que reciba la Administración Sanitaria debido a "Ensayos Clínicos" "Proyectos de Investigación" "Cobros a terceros"(estableciendo en su caso la vía judicial correspondiente por incobrables), Ingresos Varios, etc.

Elaboración de la documentación necesaria para tramitar los pagos e ingresos referidos, utilizando los documentos presupuestarios recogidos en la legislación vigente, tramitándolos a través del Sistema de Información Económico Financiero de la Tesorería de la Comunidad de Madrid.

Control y seguimiento efectivo a través de Caja y Bancos

Participación en la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto del Hospital para su inclusión en los presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.

Seguimiento y control de la contabilidad financiera y presupuestaria, y elaboración de la contabilidad analítica llevada por los hospitales de la Red Pública (GECLIF).

Centralización de la información asistencial y económica para su análisis y elaboración de informes y cuadros de mando.

- Unidad de Suministros- Compras

Realizará las tareas administrativas para la confección de los expedientes de contratación para la adquisición de material, con arreglo a la normativa estatal y autonómica.

Conocimientos en el funcionamiento de una Unidad de Compras de un Hospital.

Conocimientos específicos de los distintos productos sanitarios, para la realización de las especificaciones técnicas de los mismos.

Recopilación de la información para la realización de un catalogo de productos del hospital, y su posterior mantenimiento.

Conocimiento de las empresas suministradoras de los distintos productos, para poder realizar unas prospecciones de mercado eficaces que permitan contar con los mejores productos en una relación calidad/precio.

Conocimiento de la legislación aplicable en cada caso, y su puesta en práctica en el trabajo diario.

Coordinar las actuaciones entre la Unidad de Compras y la Gestión del Almacén.

- Unidad de Recursos Humanos.

Realizará las tareas administrativas que se le soliciten en las siguientes materias, entre otras:

Confección de las retribuciones del personal.

Cobertura de las ausencias que se produzcan por enfermedad, permisos legalmente establecidos, vacaciones, etc…,

Control de presencias.

Conocimiento de las situaciones administrativas, y su tramitación.

Plantilla de personal, lo que incluirá, el registro "on line" de altas y bajas del personal, así como de las situaciones administrativas del mismo, planificación del personal por áreas.

Especialistas en seguridad del trabajo y prevención de riesgos laborales.

- Control y registro de entradas y salidas de documentos y paquetes.

Realizará funciones encomendadas al control de paquetería, documentos, etc., de entrada y salida al centro; registrando todos los movimientos.

- Unidad de Servicios Generales

Labores administrativas varias de la Unidad de Servicios Generales destacando entre otros Hostelería, Ingeniería.

- Unidad Técnica de Control

Apoyo Administrativo a las funciones de esta Unidad, entre otras: la gestión de peticiones del personal asistencial del hospital a los distintos servicios de explotación de la obra, así como el seguimiento de las incidencias y fallos que pudieran producirse (call-center).

3.2.- Servicio de recepción/información y atención telefónica

Se configura como un servicio integral que incluirá tanto el Servicio de Información/Recepción como el de Atención Telefónica, con interconexión de comunicaciones con todos los puntos del centro sanitario.

El servicio deberá dotarse de gran flexibilidad de forma que pueda adaptarse a cualquier cambio que se pueda producir, garantizando un alto nivel de comunicación a todos los usuarios del sistema.

Las obligaciones generales de este servicio incluirán necesariamente:

- El establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.
- Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.
- Garantizar la interconexión entre los profesionales, Sociedad Concesionaria, pacientes tanto a nivel interno como comunicación externa.
- Sistema de comunicación integral, que garantice en todo la privacidad.

4.- ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO.

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir con la siguientes Especificaciones Técnicas de carácter general:

- Tomar las medidas oportunas para que en caso de ausencia del personal, éste sea sustituido por otro con el mismo nivel de conocimientos que la persona sustituida. Dependiendo del puesto de trabajo de que se trate, se establecerá, antes de la entrada en funcionamiento del hospital, los plazos máximos de sustitución. 1

- La Sociedad Concesionaria deberá realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas, conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital. 2

- La Sociedad Concesionaria del servicio garantizará, en todo momento, que el personal conoce las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dichas aplicaciones que pudieran realizarse.

- La Administración Sanitaria solicitará la sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.

- La Sociedad Concesionaria deberá tomar las medidas necesarias de control de presencia del personal a su cargo, para que cumpla la jornada laboral establecida. 3

- La Sociedad Concesionaria garantizará en todo momento que el personal a su cargo cumple el deber de confidencialidad y con relación a cuantos datos e informaciones conozca por la participación en la prestación del servicio, siendo responsable la Sociedad Concesionaria de las demandas que pudieran realizar por incumplimiento del mismo. 4

- En caso de sobrecarga puntual de trabajo, la Sociedad Concesionaria deberá contar con la posibilidad de tener "refuerzos" que puedan atender dicha demanda de forma urgente. 5

4.1. Área de Apoyo Administrativo

Los responsables funcionales del personal de apoyo administrativo, objeto del presente servicio, será Personal de la Administración Sanitaria (Directores, Subdirectores, Jefes de Servicio, Jefes de Sección...), por tanto al establecer las Especificaciones Técnicas del Servicio se deben reflejar únicamente fallos de calidad que puedan producirse en la prestación del mismo, debidos a la Sociedad Concesionaria que aporte este personal.

Los aspectos básicos a desarrollar por el personal administrativo, serian fundamentalmente:

- Ejecución de los trabajos descritos en el presente pliego, y apoyo administrativo en todas aquellas tareas que sean necesarias para que la labor asistencial pueda efectuarse de forma adecuada. Dichos trabajos serán objeto de supervisión y control.

4.2.-Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes.

- El servicio se prestará en turno de mañana, tarde y noche, según las indicaciones que marque la Administración Sanitaria.

- El personal del servicio deberá acompañar a enfermos, familiares o visitantes al lugar donde vayan, en las circunstancias que queden establecidas en el oportuno protocolo. 6

- Organizará, bajo las directrices de la Administración Sanitaria, los actos que la misma determine (Congresos, Mesas, Jornadas de difusión, etc.) coordinando todo lo necesario para su correcto funcionamiento, en el Salón de Actos, o en las distintas dependencias donde pudieran realizarse.

- Para ello, realizará las actuaciones necesarias respecto a otros servicios del hospital, para que esté siempre debidamente acondicionado y en perfecto estado de limpieza y conservación (medios audiovisuales, aire acondicionado, etc.), así como con los arreglos florales y el avituallamiento establecido. 7

- Deberán atender todos los requerimientos de información de las personas que lo soliciten, debiendo tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario. 8

- Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas del mismo.

- Deben tener conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital, tanto la Dirección, como mandos intermedios ya sean de la Administración Sanitaria o de la Sociedad Concesionaria. 9

- Dado el gran número de usuarios del sistema que no conocen la lengua española, sería deseable que el personal de recepción tuviera conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital.

- Facilitarán la tarjeta Identificación de Acceso que la Administración Sanitaria determine, para que en todo momento, todas las personas que deambulan por el Hospital estén debidamente identificadas. 10

4.3. Comunicaciones

Se incluye en este servicio, la atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital (buscapersonas, localización personal de guardia, etc..).

El servicio deberá cumplir las siguientes especificaciones técnicas:

- El tiempo máximo de respuesta para llamadas de entrada, perdidas y de emergencia será: **11,12, 13**

  Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg.
  Se considera "llamada perdida" si trascurre un minuto en espera.
  Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg..

En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.

- Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática. **14**

- Atender cualquier llamada del interior del Hospital, ya sea de pacientes, como de personal del Hospital.

- Tendrá a su cargo los buscapersonas y los cargadores necesarios para su utilización, así como cualquier otro sistema de intercomunicación.

- Localizará a las personas que están de guardia localizada en los sistemas de intercomunicación de larga distancia, cuando sean requeridas por el personal sanitario del hospital, siguiendo el protocolo que se establezca al efecto. **15**

- Controlará los diferentes niveles de acceso a llamadas exteriores y restricciones que defina la Administración Sanitaria (llamadas al territorio nacional, llamadas a teléfonos móviles, Europa, etc.).

- Establecerá un sistema de control informatizado de gestión de llamadas que incluirá el gasto por extensión.

- Elaboración de los informes periódicos que determine la Administración Sanitaria. **16**

- Mantendrá a la Administración Sanitaria con información actualizada de las ofertas de los distintos operadores del Mercado.

- Coordinar todos los sistemas de comunicación de emergencia (incendio, bombas, alarmas de instalaciones, robo, etc.)

- Establecer sistemas de programación para el bloqueo de equipos. **17**

- Deberá disponer de un listado telefónico actualizado mensualmente. **18**

- Coordinará, previa autorización de la Administración Sanitaria las altas, bajas y cambios de líneas que se puedan producir.

No se permitirá en llamadas perdidas un porcentaje mayor del 3 % de las llamadas de entrada atendidas personalmente por las telefonistas.

VICEPRESIDENTE DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

Comunidad de Madrid
SANIDAD
VICEPRESIDENCIA, CONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

Comunidad de Madrid
SANIDAD AMBIENTAL
VIGILANCIA, INSPECCIÓN Y PRESTACIÓN
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Sustitución de personal por ausencias.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	
2	Formación especifica para las diferentes tareas a realizar.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	
3	Control de presencia de los trabajadores.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	
4	Cumplimiento del deber de confidencialidad.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	
5	Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	
6	Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo	FC-M	N.P	N.P	M	2	5	
7	Organización de actos	FC-M	N.P	N.P	SP	3		
8	Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.	FC-A	N.P	N.P	M	1	6	
9	Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.	FC-A	N.P	N.P	M	2		
10	Grado de cumplimiento en la identificación .	FC-M	NP	NP	M	2	3	
11	Tiempo de atención a llamadas de entrada	FS-4	Emergencia *	N.P	M	2	5	
12	Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	FS-3	Emergencia *	N.P	M	2	5	

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
13	Tiempo de atención a llamadas de emergencia	FS-3	Emergencia *	N.P	M	2	5	
14	El porcentaje de llamadas perdidas no pude ser superior al 3 %	FS-4	Urgencia	T:D	M	2	5	
15	Comunicación con las personas en guardia localizada.	FC-A	Urgencia	TD	M	2	3	
16	Elaboración de informes periódicos	FC-M	NP	NP	M	2	5	
17	Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos.	FC-M	NP	NP	M	2	5	
18	Listado telefónico actualizado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	4	5
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	TD	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	TD	D	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.	FC-A	Ordinario	TD	M	2	3	5

* El tiempo está especificado en el presente anexo, y solo esta referenciado a este servicio

.

Anexo II

EXPLOTACIONES COMERCIALES

Apartado 1

Locales Comerciales Tiendas
Entidades Bancarias

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1. Tipología de explotaciones comerciales

3.- OBLIGACIONES GENERALES

3.1. Tiendas de regalos, prensa, librería, papelería, música
3.2. Entidades bancarias

4.- OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS DE LA ACTIVIDAD

5.- INDICADORES

1.- OBJETO

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

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

La Administración Sanitaria determinará la zona comercial y de ocio para familiares y visitantes.

Dicha zona estará ubicada en el vestíbulo del 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 será autorizado por la Administración Sanitaria, a propuesta de la Sociedad Concesionaria.

La autorización de la Administración Sanitaria, deberá ser expresa, amparada en un documento, siendo obligación de la Sociedad Concesionaria, cumplir las condiciones que la Administración Sanitaria establezca para la explotación del servicio.

2.1. Tipologia de Explotaciones Comerciales

De forma orientativa, la tipología de explotaciones comerciales idóneas para ser instalados en un hospital, y dar servicio a los pacientes, acompañantes y trabajadores del hospital, pueden ser:

- Tienda de Regalos.
- Prensa, librería, papelería, música
- Flores
- Oficina Bancaria

3.- OBLIGACIONES GENERALES

3.1.-Tiendas de regalos, prensa, librería, papelería, música

- El horario de apertura de las explotaciones comerciales, será el habitual en los comercios de la Comunidad de Madrid, y en todo caso deberá ser conocido y aceptado por la Administración Sanitaria.
- Los productos que estén a la venta deben 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 Comunidad Europea.

- Queda prohibido la venta de tabaco, de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, revistas, juegos de mesa y de ordenadores de contenido pornográfico o que incite a la violencia.
- La venta de las revistas y prensa periódica se ofertará también a los pacientes ingresados, en los horarios que se establezcan en cada Área Funcional.
- Se desarrollará la actividad comercial exclusivamente dentro del recinto establecido a tal efecto. No debiendo exponerse material en pasillos ni zonas comunes el hospital.

3.2.-Entidades Bancarias

La Sociedad Concesionaria, autorizará la instalación de la Entidad Bancaria, o Entidades Bancarias en su caso, comunicando a la Administración Sanitaria la entidad seleccionada.

Deberá cumplir el horario autorizado por la Administración Sanitaria.

Para dar mayor servicio a pacientes, familiares y trabajadores, deberán existir cajeros múltiples.

4.- OTRAS CONDICIONES TECNICAS DEL SERVICIO

- La publicidad que se exponga en los comercios deberá ser conocida por la Administración Sanitaria, quien, valorará la idoneidad de la misma para ser instalada en un Centro Sanitario Público.
- Ninguna explotación comercial, o entidad que preste servicios en el hospital, podrá utilizar el nombre del Hospital para su publicidad o marketing.
- El personal que atienda las explotaciones comerciales, deberá guardar las esenciales normas de aseo y urbanidad, esmerándose en dar un buen trato a los clientes.
- Los espacios destinados a actividades comerciales deben estar limpios y ordenados.

VICEPRESIDENTE DEL INSTITUTO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

INDICADORES

Ref	INDICADOR	INFRACCIÓN
1	Se cumple el horario establecido de apertura y cierre	LEVE
2	No se dispensan bebidas alcohólicas ni tabaco	LEVE
3	La publicidad expuesta está debidamente autorizada	LEVE

Las infracciones serán penalizadas de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Cláusula 23.1.B.e.

Apartado 2

Maquinas expendedoras de sólidos y líquidos

ÍNDICE

1.- OBJETO
2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN
3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
4.-INDICADORES

1.- OBJETO

Determinar las especificaciones técnica que debe cumplir la actividad de explotación de maquinas expendedoras de bebidas, frías y calientes, y sólidos.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Dado que el movimiento tanto de personal como acompañantes, visitantes, etc, se prolonga durante las veinticuatro horas del día y que las instalaciones de cocina, así como de Cafetería-Restaurante no están abiertas las veinticuatro horas, la oferta de servicios debe garantizar la expedición de:

- Bebidas frías.
- Bebidas calientes.
- Snacks.
- Bocadillos.
- Sándwiches.
- Comidas calientes, platos listos para tomar mediante regeneración en caliente (4ª y 5ª gama)
- Postres y fruta.

3._ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La instalación de maquinas dentro del recinto del Hospital, será en todo caso conforme a las especificaciones del mismo, tanto en características de las máquinas expendedoras como su ubicación o por proposición de la Sociedad adjudicataria, debidamente razonada debiendo incluir la oferta de productos, tanto sólidos como líquidos y ambos con la posibilidad de que también exista una oferta caliente de productos suministrados a través de máquinas, con la utilización de moneda o mediante tarjetas de pago. 1

La Administración Sanitaria dará previamente su autorización al tipo de máquina que se va a instalar, debiendo reunir los siguientes requisitos:

- Baja en ruido.
- Con control digital de temperatura.
- Programación para controlar la caducidad de los productos.
- Operatividad mixta, con admisión de moneda y tarjetas de pago.

La zona donde se instalen las máquinas han de ser de fácil acceso para el usuario, con

inclusión de papeleras, que nunca estarán por encima del 75% de su capacidad, en su entorno inmediato, para la recogida de todos los deshechos, 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.

Deberá efectuarse el mantenimiento escrupuloso de la limpieza de las máquinas, zona de servicio y papeleras, del entorno de las mismas. **2**

Los productos que se oferten irán con todas sus especificaciones en cuanto a cantidad, composición, fecha de caducidad del producto, y precio.

Se repondrán los productos de las diferentes máquinas siempre que sea necesario, realizando un control exhaustivo de las fechas de caducidad de los alimentos. **3**

La oferta de productos con sus componentes, así como el precio, deberá ser autorizado por la Administración Sanitaria. **4**

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

INDICADORES

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA, ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

REF.	INDICADOR	INFRACCIÓN
1	Instalación, características y distribución de las máquinas conforme a designación y/o aprobación por la Institución.	LEVE
2	Estado de limpieza de la zona de las máquinas y de estas mismas, así como vaciado de las papeleras.	LEVE
3	Ninguno de los productos ofertados tendrán su fecha caducada.	LEVE
4	Mantenimiento de la oferta de servicios presentada y aprobada por la Institución.	LEVE

Las infracciones serán penalizadas de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Cláusula 23.1.B.e.

Apartado 3

Cafetería-Bar y Comedor

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

- 3.1. Generales
- 3.2. Calidad
- 3.3. Proceso

4.- INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.- OBJETO

La gestión integral de la actividad de Cafetería-bar, y Comedor de Público y de Personal.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN.

La gestión de esta actividad incluye:

- Gestión del aprovisionamiento. Adquisición y reposición de productos, almacenamiento, conservación, etc...
- Manipulación y cocinado de las materias necesarias para la elaboración de los diferentes menús.
- Preparación y distribución de servicios de Cafetería-Bar y Comedor.
- Lavado de vajilla, menaje, bandejas, carros y cualesquiera utensilios empleados.
- Limpieza general de maquinarias, equipos, instalaciones y utensilios de cocina
- Reposición del menaje.

3.- ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA ACTIVIDAD

3.1.Generales

- La Sociedad Concesionaria será responsable de la prestación de esta actividad, tanto para el personal del Hospital, como los visitantes (que dispondrán de cafeterías diferenciadas), debiendo ofrecer un servicio variado, con distintas alternativas tanto para las comidas frías y calientes como para las bebidas y cuidando asimismo de los colectivos minoritarios y especiales que debido a sus convicciones religiosas o hábitos alimentarios efectúan unas comidas que podemos denominar "especiales". Existirá un catálogo actualizado (aprobado por la Administración Sanitaria) de productos, composición y precio de venta al público. **1**
- Deberá figurar publicada en lugar visible la lista de precios de todos los productos, diferenciando el precio para el personal del hospital y para el público en general, con el sello y firma de la Administración Sanitaria.
- No deberá permitirse la salida de ningún tipo de comida ni bebida del recinto de la cafetería/restaurante. Ni se facilitará ningún producto (ni comida ni bebida) para ser consumido por pacientes ingresados aún dentro del propio local de cafetería **2**

3.2.Calidad

- Se debe establecer un compromiso de certificación en la norma ISO-9000, o equivalente, al finalizar el primer año de funcionamiento del servicio, debiendo mantenerla a lo largo de la duración del contrato. **3**
- Los productos elaborados o comidas, tanto para el personal como visitantes, asegurarán la satisfacción del usuario, tanto por su aspecto, como por la temperatura, sabor y textura. **4.a y b**
- Se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios.
- Respecto a las Especificaciones Técnicas de los productos utilizados se estará a lo dispuesto en el Apartado del Servicio de Alimentación.

3.3.Proceso

- El horario de funcionamiento de la Cafetería-Restaurante será desde las 07:00 horas hasta las 22:00 horas, de un modo interrumpido y durante todos los días del año. **5**
- La Sociedad Concesionaria presentará, para su aprobación por la Administración Sanitaria un programa de menús de rotación de 21 días, y variado según la estación del año, para su aprobación mensual, con una semana de antelación, cada mes, a la puesta en servicio. **6**
- La estructura de la actividad de la Sociedad Concesionaria permitirá que una mesa que ha sido ocupada, esté limpia, para el siguiente uso, no más tardar de cinco minutos después de irse el cliente.
- Asimismo el servicio de atención al cliente será rápido, de tal forma que la demora o espera no sea superior a 10 minutos, si el servicio es en mesa o de 5 minutos si es mediante línea de autoservicio.
- Existirán siempre suficientes jarras con agua fría o a temperatura ambiente, o fuente de agua fría, para atender a los clientes
- Todo el personal estará en posesión del correspondiente carné de manipulador de los alimentos **7**
- El personal al igual que el personal del Servicio de Alimentación de pacientes, deberá realizar Planes de Formación continuada, específicos. **8**
- Desarrollo en un plazo máximo de 6 meses, a partir del inicio de actividad de un proyecto sobre seguridad e higiene o la

justificación de haberlo contratado con empresa especialista externa.

- Mantenimiento de uniformidad adecuada del personal y su aseo personal

VICEPRESIDENTE DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

INDICADORES

Ref	INDICADOR	INFRACCIÓN
	GENERAL	
1	Mantenimiento actualizado del catálogo de productos, composición y precio de venta a público aprobados por la institución y debidamente publicado.	LEVE
2	No suministrar ningún tipo de producto (comida ni bebidas) a pacientes hospitalizados.	LEVE
	CALIDAD	
3	Certificación en la norma ISO-9000, o equivalente para todos los servicios incluidos.	LEVE
4a	Si la encuesta de satisfacción de usuarios del servicio se encuentra entre el 85 y el 60 %	LEVE
4b	Si la encuesta de satisfacción de usuarios del servicio se encuentra por debajo del 60 %	LEVE
	PROCESO	
5	Cumplimiento del horario establecido.	LEVE
6	El programa de menús se presente mensualmente con una semana de antelación de variedad, calidad, presentación, sabor, textura, temperatura y rotación de menús para 21 días.	LEVE
7	El personal debe tener el carné de manipulador de alimentos.	LEVE
8	Cumplimiento del programa continuado de formación del personal	LEVE
Ref	**INDICADOR**	**CATEGORIA DE FALLO**
Pg	Cumplir con lo establecido con respecto a la uniformidad del personal y su aseo personal.	LEVE

Las infracciones serán penalizadas de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Cláusula 23.1.B.e.

Apartado 4

Servicio de Aparcamiento

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA, ASUNTOS SOCIALES Y
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA ACTIVIDAD

- **3.1. Condiciones generales**
- **3.2. Gestión del tráfico y mantenimiento de la zona de aparcamiento**
- **3.3. Aparcamiento reservado**
- **3.4. Gestión y Administración del aparcamiento**

4.- DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA

5.- INDICADORES

1.- OBJETO

La Sociedad Concesionaria proporcionará y gestionará el servicio de aparcamiento en el recinto del hospital que estará operativo 24 horas al día 365/6 días al año.

Incluirá los siguientes prestaciones:

- Aparcamiento seguro tanto para las personas como para los vehículos y efectos personales.
- Gestión del 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.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

El Sociedad Concesionaria del Aparcamiento deberá cumplir las Especificaciones Generales que se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas y las Especificaciones Técnicas que figuran en el presente apartado.

- La gestión del tráfico incluye:

- Control del área de aparcamiento y del equipamiento necesario para su correcto funcionamiento.
- Señalización adecuada, incluyendo las zonas reservadas para distintos colectivos (reservado para el personal directivo, discapacitados, etc...)
- Mantenimiento de la zona de aparcamiento.

- Las funciones administrativas incluyen:

- Gestión administrativa en general,(tramitación de permisos y licencias, etc...)
- Cobro de las tarifas establecidas
- Tramitación de las reclamaciones
- Control de cumplimiento de las reglamentaciones 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.

3.- ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO

3.1. Condiciones Generales

El Aparcamiento estará operativo 24 horas diarias, 365/6 días al año. 1

Las plazas de aparcamiento en superficie no forman parte del Servicio de Aparcamiento; no obstante, el mantenimiento y vigilancia de las mencionadas plazas en superficie será a cargo de la Sociedad Concesionaria.

La Administración Sanitaria facilitará la información necesaria a la Sociedad Concesionaria para el dimensionamiento del aparcamiento: número de camas, plantilla del hospital por turnos personal de guardia, consultas diarias, volumen de urgencias que van a ser atendidas. Asimismo la Sociedad Concesionaria tendrá en cuenta su propio personal, y el de los servicios que contrate.

El régimen de funcionamiento debe favorecer la rotación de vehículos, particularmente en las horas de mayor demanda, y respetar en todo caso las zonas o porcentajes de aparcamiento que se establezcan como lugares y horarios reservados para el personal del hospital. Se evitará las estancias prolongadas y continuas (guarda de vehículos). Solo se permitirá el estacionamiento de vehículos ligeros.

La Sociedad Concesionaria debe tomar todas las precauciones necesarias para minimizar el riesgo de robos, accidentes, daños a la propiedad, etc....; debiendo dar un servicio integral de seguridad.

La Sociedad Concesionaria realizará un informe mensual a la Administración Sanitaria de los actos delictivos que se hubieran producido en el recinto de aparcamiento. **2**

Deberá realizar trimestralmente una encuesta de satisfacción a los usuarios. Facilitará la información obtenida a la Administración Sanitaria. **3**

3.2. Gestión del tráfico y mantenimiento de la zona de aparcamiento.

Deberá mantener todos los accesos, salidas y vías de circulación interna libre de obstrucciones, facilitando una circulación fluida en todo momento. Para ello: **4**

- Retirarán a su costa los elementos que obstruyan la circulación, y retirará los vehículos mal estacionados o presumiblemente abandonados.

- Resolverán las quejas de los clientes de conformidad con los procedimientos establecidos por la Administración Sanitaria .

- 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 adecuadas para gestionar el tráfico en hora punta. **5**

- Se mantendrá adecuadamente la señalización, tanto vertical como horizontal, de todas las zonas del aparcamiento, estableciendo la

señalización adecuada para cada tipo de personal con derecho a zonas reservada.

- Las áreas de aparcamiento deben mantenerse limpias, libres de residuos y basuras.

- La Sociedad Concesionaria debe inspeccionar regularmente las instalaciones, las vías del aparcamiento, procediendo a reparar lo necesario (iluminación, vías de desagüe, etc..)

- Las normas de funcionamiento del aparcamiento deberán estar adecuadamente anunciadas, así como las tarifas a aplicar por la utilización del servicio

3.3 Aparcamiento Reservado

La Sociedad Concesionaria deberá designar áreas para uso preferente de determinados grupos, asegurando en todo momento que son utilizadas por el usuario autorizado. 6

La cantidad de plazas que se deban reservar a cada grupo de usuarios se establecerá de acuerdo con la Administración Sanitaria. De forma indicativa se relacionan distintos grupos de usuarios que podrían tener reserva de plaza:

- Discapacitados
- Personal Directivo del Hospital.
- Ancianos, madres, etc.(denominamos "ancianos" y "madres" de forma genérica a personas que debe utilizar sillitas de ruedas).
- Servicios de emergencia
- Áreas de carga y descarga de proveedores, suponiendo que en el aparcamiento exista un "Muelle" para este menester.
- Zonas reservadas a bicicletas y ciclomotores.

Las dimensiones de las plazas deben cumplir lo que establezcan las reglamentaciones técnicas. 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.

3.4. Gestión y Administración del aparcamiento

Las tarifas a abonar por la utilización de éste servicio deberán estar debidamente anunciadas (carteles) y cumplirán las normas dadas por la autoridad competente. La cantidad que deba abonarse por los clientes será en función del tiempo real de utilización del servicio. Deberán contemplar, al menos, las siguientes modalidades: 7

- Público en general
- Personal del Hospital

- Personal de la Sociedad Concesionaria, y en su caso de las empresas contratadas.
- Tarifas especiales por turnos de trabajo
- Abonos mensuales para los trabajadores
- Plazas sin coste

Esta información deberá figurar como parte integrante de la Memoria Técnica del Servicio.

En todo caso, las tarifas deberán ser autorizadas por la Administración Sanitaria, y deberán estar, como máximo en la media de tarifas que estén vigentes de la zona donde esté ubicado el hospital.

En la regulación del servicio (normas de funcionamiento expuestas en carteles) deben figurar las normas relativas al extravío de ticket.

Deberá prestarse especial atención al mantenimiento en perfecto estado de las máquinas de pago automático, ya sea en metálico ó tarjetas de crédito, y que siempre esté de presencia física una persona dentro del aparcamiento, para solucionar cualquier fallo de la máquina, reposición de consumibles (ticket), ó del funcionamiento del aparcamiento. 8

4.- DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA

Las empresas licitadoras deberán aportar la documentación que se especifica en el Pliego General, y además:

- Plazas que oferta sin coste para el hospital.

- Tarifas de utilización del servicio, con especial referencia a tramos de cobro, ó, en su caso, el tiempo real de utilización del mismo.

CONFORME
El Contratista

VICEPRESIDENTE DE ASISTENCIA E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

Comunidad de Madrid
VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

Ref	INDICADOR	INFRACCIÓN
1	El servicio de aparcamiento está en funcionamiento 365 días al año.	LEVE
2	La Sociedad Concesionaria realizará un informe mensual donde se recojan los actos delictivos acaecidos en el aparcamiento	LEVE
3	Informe de las encuestas de satisfacción a los usuarios	LEVE
4	Las entradas y salidas están libres de obstáculos.	LEVE
5	El equipamiento de accesos y salidas funciona adecuadamente para evitar atascos.	LEVE
6	Las zonas de aparcamiento reservado son ocupadas por los usuarios a los que están destinados.	LEVE
7	Las tarifas por utilización del servicio están debidamente expuestas en carteles.	LEVE
8	En el aparcamiento habrá al menos una persona de presencia física, en todo momento.	LEVE

Las infracciones serán penalizadas de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, cláusula 23.1.B.e.

Apartado 5

Servicio de Teléfono y Televisiones en habitaciones y zonas comunes

ÍNDICE

1. OBJETO

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

3. OBLIGACIONES GENERALES

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

4.1. Visualización de canales de televisión de cobertura nacional
4.2. Realización de llamadas telefónicas
4.3. Envío de mensajes de texto
4.4. Recepción de llamadas en las habitaciones de hospitalización
4.5. Información al usuario basada en la sencillez y claridad
4.6. Atención al usuario basada en la eficiencia y rapidez
4.7. Instalación del equipamiento necesario para la prestación del servicio

4.7.1. Características del equipamiento del usuario

4.8. **Mantenimiento del equipamiento instalado**
4.9. **Instalación y mantenimiento de las redes de comunicación**
4.10. **Control de entrada de televisores en el recinto hospitalario**
4.11. **Sistema de cobro del servicio, gestión y facturación**
4.12. **Distribución del medio de pago**

5. INDICADORES

1.- OBJETO

La prestación de telefonía y televisión en habitaciones de hospitalización y zonas comunes que proporcionará la Sociedad Concesionaria del servicio las 24 horas, 365/6 días al año de acuerdo con la magnitud indicada en el presente apartado.

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Servicio de telefonía y televisión en habitaciones de hospitalización y zonas comunes deberá:

- Permitir la comunicación con el exterior e internamente, desde los lugares elegidos por la Administración Sanitaria
- Hacer más agradable la estancia del usuario en el centro mediante la teledifusión de contenidos de audio/video.
- Ampliar las posibilidades de información y atención a los usuarios por parte del centro hospitalario.
- Ser independiente de la gestión clínica del centro, el personal del centro no atenderá ninguna demanda relacionada con el mismo.
- Cobrar al usuario por el uso del servicio.

3.- OBLIGACIONES GENERALES

El Servicio de telefonía y televisión en habitaciones de hospitalización y zonas comunes tiene como premisas fundamentales los siguientes elementos:

- Visualización de canales de televisión de cobertura nacional.
- Realización de llamadas telefónicas.
- Envío de mensajes de texto.
- Recepción de llamadas en las habitaciones de hospitalización.
- Información al usuario basada en la sencillez y claridad
- Atención al usuario basada en la eficiencia y rapidez.

- Instalación del equipamiento necesario para la prestación del servicio y en especial los terminales telefónicos en zonas comunes.
- Mantenimiento del equipamiento instalado.
- Instalación y mantenimiento de las redes de comunicación.
- Control de entrada de televisores en el recinto hospitalario.
- Sistema de cobro del servicio, gestión y facturación.
- Distribución del medio de pago

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.- Visualización de canales de televisión de cobertura nacional.

El servicio de televisión permitirá ver la programación de las cadenas de televisión de cobertura nacional en todas las habitaciones de hospitalización mediante el televisor instalado en cada una de ellas. 1

Se podrán personalizar los contenidos de los televisores por áreas asistenciales, prestando especial atención a las zonas de pediatría o infantiles.

Existirá la posibilidad de escuchar el audio de la programación de forma individual mediante auriculares, a tal efecto se implementarán los elementos necesarios. De esta forma se permite la audición sin perturbar la tranquilidad del resto de pacientes. 2

El visionado de los canales debe realizarse de una forma sencilla e intuitiva. El procedimiento debe ser similar a este:

- Disponer de crédito suficiente
- Encender televisor
- Seleccionar canal

El uso del televisor debe ser accesible de forma cómoda a todo tipo de personas, valorándose que puedan ser utilizados por personas con movilidad limitada.

El horario de funcionamiento del servicio será definido por la Sociedad Concesionaria, pudiendo hacer distinción de audio y video.

4.2.- Realización de llamadas telefónicas.

La llamada telefónica debe realizarse de una forma sencilla e intuitiva. El procedimiento debe ser similar a este: 3

Descolgar

Disponer de crédito suficiente
Marcar nº de abonado

La realización de llamadas debe ser accesible de forma cómoda a todo tipo de personas, valorándose que puedan ser utilizados por personas con movilidad limitada

La calidad de la comunicación de voz y la disponibilidad debe ser máxima, y no deben producirse ni ecos ni retardos en la misma.

Deben poderse realizar llamadas a números de emergencia y servicios especiales (900) de forma gratuita.

4.3.- Envío de mensajes de texto.

Como nueva forma de comunicación en auge, se debe ofrecer el servicio de envío de mensajes de texto (SMS's). De igual forma el procedimiento debe ser lo mas sencillo e intuitivo posible.

La calidad de la comunicación, medida como tiempo de entrega del mensaje, y la disponibilidad debe ser máxima. 4

4.4.- Recepción de llamadas en las habitaciones de hospitalización.

En todas las habitaciones de hospitalización se podrán recibir llamadas, tanto del exterior, a través de la Red Telefónica Conmutada (RTC), como desde el interior.

La comunicación interior desde las habitaciones permitirá, mediante la marcación de números cortos, poner en contacto a cualquier teléfono fijo del centro, independientemente de su carácter público o asistencial. La comunicación desde el exterior permitirá que cada habitación tenga un nº de abonado que la identifique.

Cada habitación contará con extensión y con un nº de abonado dedicado (que coincidirá en sus 3 últimas cifras con la habitación de referencia) de forma que las llamadas entrantes a la habitaciones puedan realizarse directamente, sin necesidad de utilizar operadoras o sistemas similares.

La Administración Sanitaria determinará el horario de acceso de las llamadas externas. Fuera de ellas, la central informará de forma automática del correspondiente horario. 5

El tráfico entrante contará con una disponibilidad de los enlaces del 99%

4.5.- Información al usuario basada en la sencillez y claridad.

La información presentada será por lo menos en 2 idiomas diferentes y se presentará en todos y cada uno de los teléfonos ubicados en el centro. Dicha información contará al menos con estos

apartados: 6

- Instrucciones con el funcionamiento detallado del teléfono y sus funcionalidades.
- Números de emergencia y servicios especiales.
- Coste del servicio y medios de pago.
- Número de teléfono de la habitación, recomendando se informe del mismo a familiares y amigos para poder ser llamados.
- Acceso al servicio de atención al cliente.

4.6.- Atención al usuario basado en la eficiencia y rapidez.

Servicio de Atención al Cliente, el cual se encontrará a disposición del usuario mediante variadas formas de contacto:

- Número de teléfono único a nivel nacional (90X XXX XXX) 7
- Buzón en el centro hospitalario
- Correo ordinario
- Página web
- Dirección de e-mail
- Extensión, número corto, de llamada interna

En todo momento contará con Libro de reclamaciones a disposición de los usuarios.

El Servicio de atención al cliente se encontrará disponible 24 horas la día, todos los días de la semana. Generará un informe periódico sobre el resultado de las reclamaciones recibidas. 8

La Sociedad Concesionaria nombrará un responsable del servicio en el hospital, con capacidad para la toma de decisiones relativas al desarrollo del presente apartado.

4.7.- Instalación del equipamiento necesario para la prestación del servicio.

El equipamiento suministrado debe cumplir toda la reglamentación al respecto, siendo especialmente importante el cumplimiento de: 9

- Directiva 99/05/CE, transpuesta a nuestra legislación mediante el Real Decreto 1890/2000.
- Decisión 93/465/CEE del Consejo, de 22 de julio de 1993.
- Directiva 73/23/CEE del Consejo, de 19 de febrero de 1973, modificada por la Directiva 93/68/CEE del Consejo, de 22 de julio de 1993.
- Directiva 89/336/CEE del Consejo, de 3 de mayo de 1989, modificada por las siguientes medidas:
- Directiva 91/263/CEE del Consejo, de 29 de abril de 1991, tal como se codifica por la Directiva 98/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 1998;
- Directiva 92/31/CEE del Consejo, de 28 de abril de 1992
- Directiva 93/68/CEE del Consejo, de 22 de julio de 1993.
- Cualquier otra Directiva que modifique, actualice o sustituya a las anteriores.

Los aparatos de televisión serán de color, de 14", con altavoces, con el volumen máximo restringido y estarán fijados con las debidas garantías de seguridad y firmeza.

La Unidad de Control tendrá un tamaño adecuado, y dispondrán de un display en el que si visualizará, en tiempo real, el crédito remanente, de esta forma el usuario tiene conocimiento permanente del saldo restante.

4.7.1. Características equipamiento de usuario:

- Mando a distancia. Tendrá las características de un mando estandar de TV.
- Toma de auriculares. Permitirán la conexión de auriculares de tipo universal. 10

El terminal telefónico de zonas comunes contará con los siguientes requisitos:

- Adaptación y actualización remota de parámetros.
- Dispondrá de un almacén de monedas de gran capacidad para disminuir la frecuencia de la recaudación. **11**
- Contará con un blindaje protector que evite actos vandálicos y agresiones que puedan dejar el terminal fuera de servicio.
- Visualizador alfanumérico que posibilite obtener la información.
- Dispondrá de una serie de teclas de función auxiliares.
- Teclado numérico ergonómico con ayuda para invidentes.

El terminal telefónico de habitaciones contará con los siguientes requisitos:

- Se limitará la señal acústica de llamada a las unidades que determine la Administración Sanitaria.

Los Soportes de teléfonos contarán con los siguientes requisitos:

- Mobiliario práctico y robusto.
- Contarán con espacio para incorporar el cartel de instrucciones.
- La instalación será mural preferentemente. **12**
- Estarán fijados con las debidas garantías de seguridad y firmeza
- El sistema de conmutación responderá a la concepción R.D.S.I. (Red Digital de Servicios Integrados) última generación y dispondrá de un sistema operativo abierto que permita el desarrollo de las últimas estándares CTI (Computer Telephoy Integration) así como flujos de banda ancha ATM. Su arquitectura será totalmente modular tanto en Software como en Hardware, siendo fácilmente ampliable, adaptable a futuras facilidades y/o tecnológicas, flexible y abierta a la introducción de nuevos avances y estándares que aparezcan en el mercado.
- La Sociedad Concesionaria presentará un plan de instalación de acuerdo con la Administración Sanitaria y en el plazo que este determine. Serán por cuenta de la Sociedad Concesionaria los costes asociados a la instalación de todos los componentes necesarios para el correcto funcionamiento del conjunto.
- La cabecera de amplificación contará con todo los elementos necesarios para inyectar una señal compuesta al menos de 10 canales.

4.8.- Mantenimiento del equipamiento instalado.

La Sociedad Concesionaria debe mantener una alta disponibilidad en lo que respecta a la

posibilidad de que el usuario vea la programación, esta disponibilidad debe ser mayor que la que tenga el explotador en sus equipos de cobro.

Tiempo de resolución de incidencias: los equipos averiados serán reparados o sustituidos, al igual que los robados, por otros de iguales características.

13

Serán por cuenta de la Sociedad Concesionaria las posibles modificaciones de cualquier tipo en el número y distribución de camas y habitaciones que la Administración Sanitaria pudiera realizar a lo largo del periodo de prestación del servicio, siempre que no superen anualmente un 5% de la planta instalada.

La Sociedad Concesionaria de común acuerdo con la Administración Sanitaria, y recíprocamente, podrán solicitar el incremento de puntos de servicio con objeto de adecuar la oferta a la demanda.

14

La Sociedad Concesionaria elaborará un plan de trabajo que será aprobado en sus horarios por la Administración Sanitaria, y que servirá como procedimiento de prestación del servicio. Incluirá:

- Mantenimiento (desatascos, fraudes, etc...)
- Recaudación (extracción del dinero utilizado)
- Limpieza se realizará de manera exhaustiva en la totalidad de la superficie tanto de muebles como de equipos.

4.9.- Instalación y mantenimiento de las redes de comunicación.

En todos los casos la Administración Sanitaria dejará a la Sociedad Concesionaria las canalizaciones, con el fin de evitar la obra civil correspondiente. Si no fuera así, la Sociedad Concesionaria realizará la instalación mediante canaleta vista.

La Sociedad Concesionaria deberá ejecutar a su cargo, toda la red de telefonía necesaria, incluyendo repartidores y tomas de conexión.

La Sociedad Concesionaria pagará directamente al Operador Telefónico correspondiente el importe de la factura de la explotación del servicio.

La Administración Sanitaria destinará un espacio adecuado para la instalación de la central, la cabecera y el almacén. Adicionalmente facilitará las actuaciones necesarias para completar las obras citadas en el punto anterior.

Deberá tenerse en cuenta el Real Decreto 279/1999, por el que se aprueba el reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones o posteriores actualizaciones.

La Red eléctrica utilizada será la correspondiente a la de instalación del hospital. Se garantiza que el consumo eléctrico no debe pasar la estimación realizada.

La red de cableado de coaxial incluye las tomas de pared correspondientes, los elementos de

distribución y una única cabecera de distribución.

En las habitaciones será necesario realizar un cableado adicional, que conecte los elementos instalados en la cabecera de la cama con los colocados en la pared opuesta.

4.10.- Control de entrada de televisores en el recinto hospitalario

La Sociedad Concesionaria realizará labores de vigilancia y seguridad en lo que respecta a la introducción de televisores en el recinto hospitalario, y tendrá derecho a recurrir al servicio de seguridad del hospital para que sea de cumplimiento este requisito.

4.11.- Sistema de cobro del servicio, gestión y facturación.

Para hacer uso del servicio se utilizarán monedas de curso legal y cualquiera de estos otros medios de pago alternativos a elegir: tarjetas prepago, tarjetas de banda magnética (débito o crédito) y tarjetas Monedero Electrónico Inteligentes. 15

Facilidades en el proceso de cobro:
Devolverá las monedas introducidas si no se ha conseguido establecer la comunicación.
En caso de no consumir todo el crédito de la moneda en una llamada, se guardará dicha cantidad no consumida para poder efectuar otra llamada. **16**
Se instalarán mecanismos que impidan el fraude y la pérdida de créditos en caso de corte de la energía eléctrica.
Las llamadas salientes se cortarán al finalizar el crédito, previo aviso acústico o mensaje.

Contará con un Sistema Inteligente de Gestión centralizado que permita recibir de forma inmediata información de los equipos, principalmente alarmas y averías, de forma que la anomalía se detecte y repare antes incluso de ser padecida por el usuario. Es imprescindible una supervisión permanente (24 h. todos los días del año) de los equipos instalados, a través de un **17** servicio de telemantenimiento preventivo con objeto de disminuir el riesgo de averías.

Los precios del servicio serán los mas adecuados para los usuarios y en ningún caso debe exceder los precios habituales de servicios idénticos o similares dentro de la zona geográfica en sectores análogos, de cualquier forma necesitarán la autorización previa de la Administración Sanitaria.

El precio del servicio en años sucesivos podrá ajustarse a las modificaciones tarifarias del operador público de telefonía y al IPC. Cualquier modificación en el precio del servicio contará siempre con la aprobación de la Administración Sanitaria.

4.12.- Distribución del medio de pago

La adquisición del medio de pago se realizará en: 18

Kioscos
Establecimientos privados en el recinto hospitalario
Provisión manual por el personal de la propia Sociedad Concesionaria
Máquinas expendedoras automáticas:

- Las máquinas expendedoras se instalarán en número suficiente para cubrir las necesidades del centro. La ubicación definitiva de las máquinas deberá ser aprobada por la Administración Sanitaria.

- Estas máquinas deben estar operativas las 24 horas al día, encargándose la Sociedad Concesionaria de su correcto funcionamiento y del aprovisionamiento de tarjetas. Deberán aceptar billetes de curso legal para la adquisición del referido medio de pago.

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

CONFORME
El Contratista

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

Ref	INDICADOR	INFRANCCIÓN
1	Cadenas de televisión de cobertura nacional	LEVE
2	Escuchar audio de forma individual mediante auriculares	LEVE
3	La llamada telefónica debe realizarse de una forma sencilla e intuitiva	LEVE
4	Envío mensajes de texto	LEVE
5	Horario de recepción	LEVE
6	Información al usuario	LEVE
7	Servicio de atención al cliente – recepción reclamaciones (SAC)	LEVE
8	Disponibilidad SAC	LEVE
9	Cumplimiento legislación al respecto	LEVE
10	Características equipamiento de usuario	LEVE
11	Características teléfono zonas comunes	LEVE
12	Soportes de teléfonos	LEVE
13	Tiempo de resolución de incidencias	LEVE
14	Horarios - Plan de trabajo	LEVE
15	Medios de pago	LEVE
16	Facilidades en el proceso de cobro	LEVE
17	Sistema Inteligente de Gestión	LEVE
18	Distribución del medio de pago	LEVE

Las infracciones serán penalizadas de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Cláusula 23.1.B.e.