

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CORRESPONDIENTE AL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE ROPA HOSPITALARIA ENTRE LA LAVANDERIA INDUSTRIAL Y LOS PUNTOS DE ACCESO DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA.**

### **1.- OBJETO DEL CONTRATO**

1.1.- El presente pliego tiene por finalidad regular y definir las condiciones que han de regir la contratación del servicio ordinario de transporte de ropa limpia hospitalaria, entre la Lavandería Industrial y los puntos de acceso que para la distribución de ropa se señalen por la Dirección del Hospital dentro del recinto hospitalario.

1.2.- El servicio deberá ser prestado con la debida fiabilidad y calidad, ajustándose en todo momento a lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas (PPT), en el de cláusulas administrativas particulares (PCAP) y las mejoras ofertadas por el adjudicatario en su oferta, así como, en el contrato, así como en lo dispuesto por la normativa vigente aplicable.

También será objeto, en su caso, y sin coste alguno para el Hospital los servicios extraordinarios durante los periodos de parada técnica motivada por averías en sus instalaciones de la lavandería Industrial, la recogida, en la propia lavandería, diaria de ropa sucia tratada por la misma y que es generada por los servicios y unidades dependientes del HCUVA, el Hospital Comarcal del Noroeste (Caravaca), el Hospital Universitario Morales Meseguer y la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de Murcia, y su transporte hasta el centro de procesado externo que a tal efecto le indicará la Dirección del centro.

En este sentido y a los efectos señalados los citados servicios no podrán exceder de 20 días laborables, dentro de cada periodo anual de ejecución del contrato.

1.3.- El servicio y tareas a ejecutar en los procesos operativos de transporte, tendrán como objetivo ineludible conseguir, la consecución del mejor estado de distribución de los paquetes de ropa embolsada asegurando la total, continua y eficaz entrega de las mismas, y de esta forma limitar y disminuir las posibles infecciones hospitalarias. A efectos de este contrato se entiende por transporte, aquella que además de trasladar la paquetería,



contribuya eficazmente a las tareas de estiba y desestiba controlada de la carga en el vehículo, permitiendo la distribución de la ropa sin infecciones hospitalarias.

## 2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE ROPA

2.1.- El peso de la ropa a transportar diariamente oscilará entre 5.500 y 6.500 kg de ropa limpia embolsada.

2.2.- Por su parte, y en caso de ser necesario de ropa sucia, en saco, oscilará por avería de las instalaciones de la Lavandería Industrial: entre 5.500 y 6.500 kg.

De este modo el transporte de ropa limpia y/o sucia de la Lavandería Industrial del Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca, correspondiente a un día, asciende a la cantidad aproximada de hasta 6.000 kg. No obstante, debe hacerse constar que estas cantidades son estimativas, pudiendo existir variaciones en la cantidad diaria de ropa.

2.3.- Tanto los medios personales como los materiales empleados por el adjudicatario hasta el punto de desestiba del camión designado por la Dirección del Hospital, correrán por cuenta de este, incluyéndose la totalidad de con la única excepción de los carros/jaula de transporte de ropa limpia y en su caso sucia que aportará la Lavandería Industrial del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca los medios materiales y los elementos complementarios necesarios para ello, tales como eslingas y en general todas las herramientas de sujeción que fueren necesarias para la correcta estiba y desestiba de la ropa objeto de transporte.

A su vez, y a efectos de prevención de riesgos laborales, entre dichos elementos complementarios también se incluyen, todos los equipamientos de protección individual personal de sus empleados y las medidas colectivas de prevención de señalización, lumínica y sonora de los elementos de transporte y de los carros/jaulas, que requiriera el procedimiento de carga, descarga, transporte y distribución interna de la ropa dentro de las instalaciones.

La dotación de estas medidas y equipamiento preventivos son independientes de las que obligatoriamente deba instalar y mantener en el interior de las instalaciones del Hospital.



### 3.- VEHÍCULOS

Para satisfacer el objeto de la contratación, es preciso, al menos, un vehículo tipo camión ligero que será destinado habitualmente para el transporte de ropa limpia previamente debidamente desinfectado, y en su caso, otro distinto, destinado al transporte de ropa sucia en los supuestos excepcionales anteriormente señalados. Las características mínimas se indican a continuación:

- a) Tendrán la caja de carga cerrada, con plataforma elevadora en su parte posterior (automática).
- b) La capacidad mínima de carga útil será de al menos, 1000 kg.
- c) El volumen de carga será como mínimo de 6 m3.
- d) Deberán contar con los permisos reglamentarios para efectuar el transporte a que van a ser destinados, incluyendo los seguros obligatorios y voluntarios a los que hubiere lugar.
- e) El vehículo destinado a transporte de ropa limpia irá pintado preponderantemente de color blanco y rotulado con el nombre y referencia de Servicio Murciano de Salud, en dimensiones que determine la Dirección del Hospital que se facilitará al contratista. El contratista solamente podrá colocar el nombre y logotipo de su empresa, si lo tuviera, en las puertas de acceso a la cabina.
- f) El destinado a transporte de ropa sucia, en su caso, irá pintado en otro color diferenciador, y respecto del mismo el adjudicatario tendrá la obligación de declarar los concretos fines a los que haya sido destinado, que en todo caso serán compatibles con el transporte de ropa hospitalaria, aunque sea sucia.
- g) El adjudicatario deberá asegurar la imposibilidad de que se produzca contaminación alguna durante el transporte y los trabajos preparatorios de estiba de la ropa en las jaulas y de estas en el camión de transporte.
- h) Como ya ha sido señalado, para el transporte de ropa, el adjudicatario deberá utilizar distintos vehículos, de manera que nunca puedan



encontrarse simultáneamente en un mismo espacio físico ambos tipos de ropa. Tampoco se podrá introducir ropa limpia en un compartimento que haya transportado con anterioridad ropa sucia, sin que se haya realizado una desinfección previa. Asimismo el medio de transporte utilizado deberá ser desinfectado periódicamente, debiendo comunicar el contratista con carácter mensual al Hospital, las desinfecciones realizadas.

- i) El licitador deberá garantizar la sustitución de vehículos en previsión de averías que impidan el traslado diario en vehículos independientes de dichas clases de ropa.
- j) Los vehículos que utilice la empresa adjudicataria estarán al corriente de cualquier tipo de impuesto o tasa, contarán con los seguros pertinentes y con las inspecciones obligatorias (ITV), así como al corriente en el pago de multas, y también se encontrarán, para cada uso, en correcto estado de limpieza y desinfección.
- k) La falta de cualquier vehículo será automáticamente sustituida por otros de análogas características.

#### **4.- CARROS/JAULAS DE TRANSPORTE DE ROPA LIMPIA Y SUCIA**

4.1- Los carros/jaula utilizados para el transporte serán aportados por la Lavandería Industrial del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca. No obstante, los licitadores pueden proponer la aportación de carros de su propiedad.

El parque total de los carros/jaula actualmente utilizados para dicho fin de transporte son los siguientes:

- Hospital General: 33
- Hospital Maternal: 18

Las medidas de las jaulas varían:

- 80 x 64 x 1,70 cm
- 65 x 76 x 1,66 cm
- 66 x 78 x 1,50 cm



La limpieza y mantenimiento de los mismos (los aportados por el Hospital), incluidos sus rodamientos, será realizado por el personal adscrito a la Lavandería Industrial del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca.

Por su parte, la empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad por los daños que sufran los mismos durante el proceso de transporte y distribución de la ropa y que sean de la exclusiva responsabilidad del transportista.

A su vez, la empresa adjudicataria sufragará los gastos que sean consecuencia de la necesaria adaptación de los carros/jaula, y ello, para un transporte y distribución más segura de los trabajadores implicados en dichas tareas.

4.2- También será aportado por la Lavandería Industrial del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca el vehículo tractor eléctrico utilizado por los celadores en el procedimiento de distribución de ropa en el interior de las edificaciones (carretilla eléctrica elevadora). En este sentido, y en el caso de ser necesario su uso por el personal de la empresa adjudicataria, éste ostentará la titulación reglamentariamente exigida para ello.

4.3- En caso de ser necesaria, en zonas de difícil acceso o lugares angostos, la utilización auxiliar de una transpaleta eléctrica, esta será aportada por la empresa adjudicataria.

En todo momento, el contratista tomará las medidas adecuadas para impedir la contaminación de la ropa lavada y desinfectada, durante el proceso de estiba, transporte y desestiba.

## 5.- HORARIO DE RECOGIDA, TRANSPORTE Y ENTREGA

5.1- El adjudicatario estará obligado a realizar el número de recogidas y entregas de ropa limpia que sean necesarias para cubrir las necesidades del HCUVA.

A su vez el número de recogidas de ropa sucia resulta indeterminado pues se encuentra condicionado a que se produzcan exclusivamente durante los periodos de parada técnica motivada por averías en sus instalaciones de la Lavandería Industrial, la recogida diaria de ropa sucia tratada por la misma y



que es generada por los servicios y unidades dependientes del HCUVA, el Hospital Comarcal del Noroeste (Caravaca), el Hospital Universitario Morales Meseguer y la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de Murcia, y su transporte hasta el centro de procesado externo que a tal efecto le indicará la Dirección del centro.

5.2- El transporte de ropa limpia se realizará todos los días del año, de lunes a sábado, excepto domingos, quedando incluidos, por tanto, fiestas nacionales y locales en que por necesidades del servicio tenga que funcionar la Lavandería Industrial.

Así a los 365 días del año, se le restan los 52 domingos existentes en el mismo, y de los 14 festivos existentes en el año a trabajar, se restaría los tres días correspondientes a 25 de diciembre, 1 de enero y 6 de enero en que la Lavandería Industrial permanece fuera de servicio.

Por tanto se dará servicio durante al menos **310 días**.

Cuando fuera necesario prestar servicio de transporte de ropa limpia, en alguno de los **55 días restantes del año**, es decir en domingo o en día festivo en que no se trabaje en la Lavandería Industrial, tal circunstancia será obligatoria para la empresa adjudicataria pero tendrá la consideración de Viaje Extraordinario (fuera del horario de la jornada de prestación del servicio que será obligatorio para el contratista), cuyo coste será repercutido de forma independiente al Hospital.

Dichos viajes extraordinarios podrán ser retribuidos, en su caso, hasta un máximo de 20 €/hora (IVA excluido).

Los horarios y los puntos exactos de recogida y entrega, serán los determinados por la Dirección del centro.

El transporte de ropa sucia se efectuará a demanda y solo cuando ello sea necesario por las causas anteriormente expuestas.

5.3- Con carácter general la recogida de ropa limpia se realizará a partir de las **14,00 horas** de la tarde en la zona señalada en la Lavandería Industrial de salida para la estiba de producto procesado, debiendo efectuar sucesivos viajes hasta los puntos de acceso a las instalaciones del Hospital que le señale la Dirección del centro.



Por su parte, el servicio finalizará, con carácter general, con el retorno de la dotación de carros utilizada a la Lavandería, aproximadamente sobre las **19,00 horas** de la tarde, si bien dicha hora dependerá diariamente del número de ropa transportada, capacidad en medio de transporte y diligencia en el mismo.

En definitiva, el periodo temporal expresado en horas, en el que se prestará servicio ascenderá aproximadamente a **5 horas**, no obstante este tiene carácter aproximado, siendo obligatorio el total transporte diario de la ropa disponible.

En caso de que por necesidades de equipamiento, afectación o paralización de las instalaciones, corte en el suministro de agua o electricidad, averías mecánicas o eléctricas, accidente laboral, emergencias sanitarias, huelga u otras incidencias en el procesado de ropa de la Lavandería Industrial, no se encuentre disponible toda la ropa limpia a servir en el momento señalado para su recogida, la empresa adjudicataria, demorando también su servicio, realizará los viajes adicionales que sean precisos el cumplimiento efectivo y completo del servicio contratado durante su jornada sin coste alguno para el Hospital y, tras ello, efectuará los desplazamientos extraordinarios, previa petición del responsable de lavandería, que sean precisos para garantizar que todas las Unidades Asistenciales del HCUVA disponen de toda la ropa necesaria para el desempeño de su actividad.

5.4- En caso de avería técnica en las instalaciones de la Lavandería, la recogida de ropa sucia para su posterior traslado a centro de procesado externo, se realizará en la zona señalada por la Lavandería para la desestiba de ropa sucia. Y en caso de avería del tubo neumático la recogida se efectuará en los puntos de acceso a las edificaciones del Hospital General, Maternal, Hospital de Día y Policlínico que le señale la Dirección del centro para su posterior transporte interno dentro del recinto, o externo, si ello fuera preciso, hasta la zona de desestiba de ropa sucia de Lavandería Industrial.

5.5- El número aproximado de carros/jaulas transportados actualmente asciende a la siguiente cantidad; 18 carros/jaula (Hospital Maternal) y 33 carros (Hospital General).

5.6- La Dirección del Hospital se reserva el derecho a modificar los horarios y días de entrega.



5.7.- El operario de la empresa adjudicataria, en todo caso, fichará al inicio y finalización de su jornada en el control telemático actualmente existente en el Servicio de Mantenimiento, Instalaciones y Obras (Edificio de Mantenimiento).

## **6.- CONDICIONES DE RECOGIDA, TRANSPORTE Y ENTREGA**

6.1- La ropa limpia se entregará empaqueta y embolsada, en plástico aislante e impermeable facilitada por la Lavandería Industrial, con las observaciones de identificación de destino que indique la Gobernanta.

La ropa sucia se recogerá, en sacos cerrados de tela. Y la ropa de infecciosos, a su vez, en bolsa específica hidrosoluble y saco.

El personal encargado del transporte vendrá obligado, así mismo, a la estiba y desestiba de la ropa en los respectivos vehículos, recogiendo y depositando la ropa en aquellos lugares que le sean indicados. Dicho personal durante su jornada irá correctamente identificado y vestido con la uniformidad que ponga a su disposición la empresa adjudicataria

Dicha acción de desestiba de la carga deberá efectuarse conforme a los protocolos de trabajo que fije la Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales y el Servicio de Hostelería dependientes de la Subdirección de Gestión y SS.GG.

Los circuitos de ropa limpia y sucia se establecerán por la Dirección del Centro.

6.3- En este sentido, debe hacerse constar que el servicio contratado incluye la eventualidad de que, por razones de ordenación del tráfico interno dentro del recinto hospitalario, el vehículo transportador precise salir y entrar del propio recinto por alguna de las salidas y entradas de la urbanización habilitadas para ello por la Dirección del Centro. A tal efecto, la empresa adjudicataria cumplirá los protocolos de acceso que fije la Coordinación de Seguridad dependiente de la Subdirección de Gestión y SS.GG.

Por su parte, la Coordinación de Seguridad habrá de facilitar a la empresa dicha tarea, haciendo, en su caso, entrega a la empresa adjudicataria de un telemando con las coordenadas de acceso para las barreras de acceso utilizadas. Para la entrega de dicho telemando será preciso registrar la razón



social de la empresa adjudicataria, los motivos del acceso y los datos de identificación del concreto trabajador que efectúe el transporte.

6.4- En la manipulación de la ropa limpia, tanto en su carga y descarga como en su transporte, la empresa adjudicataria adoptará las medidas necesarias para evitar que se mezclen, arruguen o ensucien.

## 7.- PROHIBICIONES ESPECIALES

Queda totalmente prohibido que la empresa adjudicataria realice una o varias de las siguientes acciones:

- a) Transportar ropa sucia no contenida en los sacos previstos para ello.
- b) Mezclar los dos tipos de ropa en un solo vehículo contraviniendo lo estipulado en la cláusula 3 del presente Pliego.
- c) Alternar los vehículos indistintamente para el transporte de ropa limpia y en su caso sucia.
- d) Incumplir la obligación de declarar los concretos fines a los que haya sido destinado, que en todo caso serán compatibles con el transporte de ropa hospitalaria, aunque sea sucia.
- e) El medio de transporte utilizado deberá ser desinfectado periódicamente, debiendo comunicar el contratista con carácter mensual al Hospital, las desinfecciones realizadas.
- f) Todos aquellos incumplimientos relativos a lo exigido en el presente Pliego.

## 8.- CONDICIONES SANITARIAS DE LOS VEHÍCULOS

8.1- El vehículo de transporte de ropa limpia, deberá ser limpiado al menos una vez por semana.



Dicha limpieza deberá ser efectuada con agua caliente y detergentes, y después desinfectada con productos a base de fenol y/o aldehídos o cualesquiera otros productos que indiquen las personas designadas a tal fin por la Dirección del HCUVA. Las instrucciones para llevar a cabo tal desinfección serán facilitadas al adjudicatario en el momento que se inicie la ejecución del servicio.

Se utilizarán cepillos que serán pasados arrastrando de arriba abajo las paredes, y de dentro a fuera del techo y el piso, aclarando después con manguera de agua caliente.

El HCUVA podrá practicar controles bacteriológicos, a la vista de cuyos resultados, se dispondrán las medidas correctivas que procedan y que la empresa adjudicataria estará obligada a cumplir.

El vehículo deberá presentar un aspecto siempre limpio y cuidado en su exterior, correspondiendo al adjudicatario efectuar las limpiezas y cuidados necesarios para tal fin.

Para la manipulación de la ropa se adoptarán las medidas de higiene necesarias, usándose en todo caso guantes apropiados y distintos para cada tipo de ropa.

## 9.- VIGILANCIA Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Corresponderá al HCUVA, por medio de la persona designada como responsable del contrato por la Dirección, la vigilancia y el control del perfecto cumplimiento por parte del adjudicatario de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el contrato correspondiente, comprobando que los servicios prestados se ajustan cualitativa y cuantitativamente a lo pactado, por lo que el adjudicatario está obligado a proporcionar los medios y facilidades necesarias y precisas para el cumplimiento de esta misión. A efectos de dicho control se acompaña Anexo I. SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS. INDICADORES DE FALLOS DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD Y CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA.

La inspección se realizará cuantas veces se considere oportuno, sin preaviso.



En el momento de la inspección se suscribirá un Acta en la que se hará constar la calidad del servicio e irá firmado por un representante de la Dirección del Hospital y otro designado por la empresa adjudicataria.

El contratista designará un representante de su confianza, con poderes suficientes para la resolución inmediata de cuantos defectos o incidencias sean observados en la prestación del servicio, siempre que no supongan modificaciones de la misma no autorizadas.

Igualmente vendrá obligado el contratista a entregar cuantos datos y estadísticas le sean exigidas en relación con la actividad desarrollada, así como cualquier documento público o privado que le sea requerido por la Dirección del Hospital, referente al objeto del contrato que acredite el cumplimiento de las obligaciones impuestas para el adjudicatario en el presente Pliego.

De igual modo, el adjudicatario comunicará de forma inmediata y por escrito a la Dirección del Hospital, cualquier anomalía que pudiera afectar al normal desarrollo de la función encomendada, proponiendo las soluciones que en su caso estime pertinentes para el remedio de dichas anomalías.

El responsable, constatará la correcta ejecución del servicio mediante informes mensuales de seguimiento del contrato.

## 10.- DEL PERSONAL

El adjudicatario se compromete a la prestación del servicio en las condiciones y con las especificaciones enumeradas en los puntos anteriores.

Por tanto si por causas de fuerza mayor, no pudiera prestarse el servicio durante un tiempo determinado, el adjudicatario deberá contar con aquellos medios que permitan la correcta realización del mismo.

La empresa adjudicataria deberá estar en posesión de cuantas licencias, permisos o títulos oficiales precise para cumplir con la prestación objeto del contrato, sin que pueda repercutir al HCUVA coste alguno por este motivo, siendo de su cuenta todos los gastos y gestiones que deriven de su obtención y/o renovación.



La empresa adjudicataria responderá en caso de pérdida o extravío de la mercancía a ella encomendada, debiendo especificar el tipo de garantías que ofrece (seguro, importe).

El personal utilizado por la empresa para la ejecución de los trabajos del presente contrato, correrán por cuenta del adjudicatario. Dicho personal no tendrá vinculación alguna con el Servicio Murciano de Salud, dependiendo única y exclusivamente del contratista, quién tendrá todos los derechos y deberes con respecto al citado personal, de acuerdo a la legislación vigente.

En ningún momento el Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca resultará responsable de las obligaciones del adjudicatario respecto a sus trabajadores, aun cuando en casos de despido u otras medidas adoptadas, sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento e interpretación del contrato.

La empresa adjudicataria queda obligada a que todo el personal propio o ajeno empleado en la ejecución de los trabajos del presente contrato, se encuentren afiliados a la Seguridad Social, obligándose asimismo a cumplir con dicho personal, el resto de obligaciones reguladas en legislación laboral vigente.

En caso de huelga legal la empresa adjudicataria se encuentra obligada a ofrecer las soluciones pertinentes que garanticen los servicios mínimos imprescindibles determinados por la Dirección del Centro.

Los daños o sustracciones que demostradamente hayan sido ocasionados por el personal del contratista, en relación al material o equipamiento, o en caso de negligencia o dolo, serán indemnizados por aquel, siendo su importe deducido de la facturación mensual.

Además de las causas de resolución dispuestas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Órgano de Contratación podrá resolver el contrato, practicando la liquidación que proceda, por el incumplimiento de las obligaciones contenidas en este Pliego, tales como entregas irregulares de ropa, incumplimiento de los horarios establecidos, manifiesta falta de calidad en el transporte de la ropa, incumplimiento de las condiciones de higiene, pérdidas, etc., así como suspensión del servicio por razones de interés público.



La empresa adjudicataria mantendrá permanente contacto con el Hospital para la solución de las eventualidades que se presenten, para ello designará un representante, que actuará en nombre y representación de ésta.

## 11.- COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS

11.1- De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, así como en la normativa de desarrollo vigente:

- Cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades trabajadores de una o más empresas, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales. A tal fin, se establecerán los medios de coordinación que sean necesarios en cuanto a la protección y prevención de riesgos laborales y la información sobre los mismos a sus respectivos trabajadores en los términos previstos en el apartado 1 del artículo 18 de esta Ley.
- El empresario titular del centro de trabajo adoptará las medidas necesarias para que aquellos otros empresarios que desarrollen actividades en su centro de trabajo reciban la información y las instrucciones adecuadas, en relación con los riesgos existentes en el centro de trabajo y con las medidas de protección y prevención correspondientes, así como sobre las medidas de emergencia a aplicar, para su traslado a sus respectivos trabajadores.
- Las empresas que contraten o subcontraten con otras la realización de obras o servicios correspondientes a la propia actividad de aquellas y que se desarrollen en sus propios centros de trabajo deberán vigilar el cumplimiento por dichos contratistas y subcontratistas de la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Las obligaciones consignadas en el último párrafo del apartado 1 del artículo 41 de dicha Ley serán también de aplicación, respecto a las operaciones contratadas, en los supuestos en que los trabajadores de la empresa contratista o subcontratista no presten servicios en los centros de trabajo de la empresa principal, siempre que tales trabajadores deban operar con maquinaria, equipos, productos, materias primas, o útiles proporcionados por la empresa principal.



A tal efecto la empresa adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Informar por escrito, los riesgos específicos que conlleva su actividad y que puedan afectar a trabajadores de otras empresas, así como deberá también especificar si los riesgos son graves o muy graves.
- b) Informar de las situaciones de emergencia y accidentes.
- c) Cumplir las instrucciones que se requieran.

En el caso de que la empresa adjudicataria subcontratase a su vez con otras empresas, deberá comunicarlo a la persona asignada por el hospital para el seguimiento, o al coordinador de actividades preventivas del Hospital.

## 12.- PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL

El licitador que resulte adjudicatario, adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación comunitaria, estatal, autonómica y local vigente, que le sea de aplicación por los servicios contratados.

Asimismo deberá cumplir con los procedimientos y protocolos existentes en el Hospital que le sean aplicables en este sentido.

El adjudicatario responderá de cualquier incidente por él causado en este sentido, reservándose el Hospital el derecho a repercutir sobre el adjudicatario las acciones y gastos que se originen por el incumplimiento de sus obligaciones de carácter medioambiental.

Para evitar tales incidentes, el adjudicatario adoptará las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuo, con extrema atención a la correcta manipulación de los residuos peligrosos.

Sobre la persona designada por el adjudicatario recaerá la responsabilidad de la observación de estas condiciones de carácter ambiental. Dicho responsable podrá ser requerido por el Hospital ante cualquier incidencia de carácter ambiental u otra que considere la Dirección.



Los residuos generados durante los trabajos que sean de titularidad del adjudicatario, deberán ser retirados de las instalaciones bajo su responsabilidad, de acuerdo a las prescripciones legales vigentes, comunicando dicho trámite al Hospital. Asimismo el adjudicatario se compromete a informar inmediatamente al Hospital sobre cualquier incidente que se produzca en el curso de los trabajos realizados con destino al Hospital, pudiendo éste, solicitar un informe por escrito referente al hecho y a sus causas, informe que deberá facilitarse al Hospital en plazo máximo de diez días naturales desde su petición.

### 13.- DOCUMENTACION TECNICA

Todas las empresas licitadoras del presente concurso, deberán presentar las siguientes memorias y documentación técnica.

La Memoria técnica explicativa del proceso, incluirá los siguientes aspectos:

- a) Descripción del sistema de transporte, indicando las características del vehículo, fecha de matriculación así como todos los elementos utilizados en el mismo.
- b) Descripción de los permisos reglamentarios para efectuar el transporte a que van a ser destinados, incluyendo los seguros obligatorios y voluntarios a los que hubiere lugar.
- c) Declaración de que los vehículos que utilice la empresa adjudicataria estarán al corriente de cualquier tipo de impuesto o tasa, contarán con los seguros pertinentes y con las inspecciones obligatorias (ITV), así como al corriente en el pago de multas, y también se encontrarán, para cada uso, en correcto estado de limpieza y desinfección.
- d) Relación de personal que ejecutará el servicio.
- e) Métodos de limpieza y desinfección del medio de transporte.



- f) Esta descripción vendrá acompañada por informes y documentos de apoyo que puedan resultar de interés, y sirvan para evaluar la capacidad de cumplimiento de la oferta.

Además de la citada documentación, el licitador podrá aportar cuantos datos, información y documentación que estimen oportunos, incluso fotografías, a efectos aclaratorios, que demuestren su capacidad material y técnica.

Firmado y fechado electrónicamente al margen.

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN  
AREA I MURCIA- OESTE

JEFE DE SECCION SSGG  
AREA I MURCIA-OESTE

Fdo. Antonio Tomás Borja

Fdo. Miguel Ángel Martín Sardina



## ANEXO

# SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS. INDICADORES DE FALLOS DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD Y CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA.

El Servicio Murciano de Salud, **se encuentra desarrollando un sistema de gestión informático, en adelante SGI, que permite la Gestión de los Servicios.**

**El Contratista del Servicio que resulte adjudicatario vendrá obligado, una vez desarrollado dicho sistema,** a hacer el uso del SGI así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las Incidencias y Fallos que se imputen al Servicio a su cargo. La gestión de los Indicadores, así como los procesos de registro, traslado, recepción, resolución y valoración económica que los gestionan, junto con las bases de datos que se generen en el proceso, conforman el SGI.

El modelo del SGI se basa, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores en el presente anexo que, aplicados al contenido del Programa del Servicio propuesto por el Contratista, evidencian el mantenimiento del nivel de calidad exigido cuando no se presentan incidencias que suponen el incumplimiento de los mismos.

El incumplimiento de los citados indicadores denota una situación incompatible con el nivel de calidad o disponibilidad exigible y comprometido por el contratista y determina la aparición de fallos de calidad (FC) y fallos de disponibilidad (FD) en una determinada zona, área o espacio que la convierte en inapropiada o inadecuada, total o parcialmente, para que en la misma se pueda prestar el servicio sanitario habitual a cargo del sistema público de salud.

En consecuencia, el modelo está basado en el cumplimiento de determinados indicadores que conectan directamente con la aplicación práctica del Programa del Servicio y de los Manuales y Protocolos de cada uno de los procesos implantados por el Contratista.

Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen el coste económico que se recoge en este pliego. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona en la que se produce y parte de un valor económico cuya magnitud en euros se establece en el presente Anexo.



El SGI gestiona, entre otros aspectos, el conjunto de Indicadores que se relacionan en el presente anexo. Estos indicadores presentan una perspectiva en dos sentidos opuestos y diferenciados:

- En sentido positivo o de calidad, los indicadores actúan como indicadores del nivel de calidad que se exige en la prestación del Servicio. La ausencia de fallos es un signo de buena calidad en el Servicio.
- En sentido negativo o de fallos, los indicadores constituyen, cuando se incumplen, las referencias para el nacimiento y cómputo de los fallos de calidad o de disponibilidad. La presencia de fallos determina que los procesos de calidad no se están cumpliendo adecuadamente.

### Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos

Durante la ejecución del contrato, el contratista asumirá el riesgo operativo del servicio adjudicado, traducidos o representados mediante dos riesgos significativos: el riesgo de calidad y el riesgo de disponibilidad. Entonces, se medirá el grado de cumplimiento de la prestación pactada, por parte de aquél, a través de unos indicadores objetivos que para sendos riesgos se han estipulado.

Ambos indicadores, de calidad y de disponibilidad, se clasifican en leves, moderados o severos; ello, en base al nivel de gravedad de la situación a la que se han vinculado, existe un cuarto, denominado “solicitud de trabajo” que tiene un tratamiento especial que veremos más adelante. Vulnerar cualquiera de estos indicadores habilitará al Área de Salud para la apertura, a través de los portales y sistemas que más adelante se describen, de una incidencia de calidad o de disponibilidad.

La apertura de una incidencia podrá suponer la imputación, al contratista, de al menos un fallo de calidad o, de disponibilidad. Posteriormente, se profundiza en la asociación "indicador ↔ incidencia ↔ fallo/s".

Los indicadores de calidad aparecen en el Anexo I a este PPT, junto con su nivel de importancia o severidad. Los indicadores de disponibilidad se concretan, exclusivamente, en los tres que siguen:

- Leve. La actividad asistencial y/o administrativa aún permanece/n inalterada/s, pero puede/n ser menoscabada/s.
- Moderado. La actividad asistencial y/o administrativa se ha/n menoscabado, sin llegar a interrumpirse.
- Severo. Se ha/n interrumpido, parcial o totalmente, la actividad asistencial y/o administrativa.
- Solicitud de Trabajo. No es una pérdida de disponibilidad propiamente dicho, es una solicitud de actividad especial previamente pactada o



incluida en el contrato que igualmente requiere de su control y establecimiento de acuerdo de nivel de servicio.

*Por actividad asistencial ha de concebirse aquélla que es realizada por profesionales sanitarios. Por actividad administrativa, aquélla que es realizada por profesionales no sanitarios.*

Se subraya que declarar impacto en la actividad asistencial y/o administrativa (indicadores de disponibilidad moderado y severo), será lícito aun cuando la causa de aquél se ubique en una zona en la que no se preste actividad alguna, tal como un aseo o una sala técnica en la que se hallen los climatizadores que den servicio, p. ej., a la unidad de cuidados intensivos del centro hospitalario

### Dependencia de la zona asistencial

Grosso modo, parece lógico pensar que, entre otros factores, la zona asistencial en la que se vulnere un indicador graduará la consecuencia de la incidencia oportuna. A tal efecto, piénsese, p. ej., que en un quirófano el tiempo apremia; no tanto en una consulta o en un despacho administrativo.

Los centros han sido estructurados a efectos funcionales en las siguientes Áreas que se agrupan en función de su nivel de criticidad para la prestación del servicio sanitario:



UNIDAD	CLASIFICACION
Areas no detalladas	Bajo riesgo
Hospital de Día Quirúrgico	Critica
Unidad de Cuidados Intensivos	Critica
Urgencias	Critica
Bloque quirúrgico	Crítica
Diálisis	Crítica
Hemodinámica	Crítica
Anatomía Patológica	Intermedia
Centros de Salud y Consultorios	Intermedia
Consultas Externas - Gabinetes	Intermedia
Consultas Hospital de día Quirúrgico	Intermedia
Diagnóstico por imagen	Intermedia
Hospital de Día Médico	Intermedia
Laboratorios	Intermedia
Radioterapia	Intermedia
Rehabilitación	Intermedia
Unidades de Hospitalización y otros puestos con pacientes encamados	Intermedia

### Tiempo de corrección

El tiempo máximo al que, para la resolución de cualesquier incidencias, quedará sometido el contratista, será el resultado de conjugar la gravedad del indicador pertinente (leve, moderado o severo), con la importancia del área específica en la que éste se vulneró (Bajo riesgo, intermedia o crítica). Tiempo máximo conocido, habitualmente, como Tiempo de Corrección; o TC y por supuesto siempre dentro del horario aplicable al servicio.

El mapa de tiempos, en minutos, que de lo anterior resulta, es el siguiente:



		INDICADOR		
		SEVERO	MODERADO	LEVE
ZONA	CRITICA	15	60	240
	INTERMEDIA	60	240	960
	BAJO RIESGO	240	960	3840

Tiempos aplicables a fallos de calidad y a fallos de disponibilidad, siempre contando dentro del horario establecido del servicio, si el horario es de 24 horas no hay parada, el tiempo “corre” de forma continua, en el caso de 12 horas de servicio, una incidencia moderada no critica, deberá esperar a su resolución al día siguiente ya que supera las 12 horas del horario habitual.

Las solicitudes de trabajo se definen con periodo de tiempo muy superior, normalmente inferior a “15 días”, dado que no es un fallo propiamente dicho, sino un trabajo contenido dentro de la prestación del servicio. Este tiempo puede ser configurado de forma particular a tipologías de solicitudes de trabajo partiendo inicialmente de no más de 15 días desde que se notifica.

### Propiedad recursiva

Por tanto, mientras una incidencia no esté materialmente resuelta en ésta se computarán, como mínimo, tantos fallos como tiempos de corrección (TC) se transgredan. Como mínimo porque no habiendo transgredido el TC correspondiente, en el instante de apertura de una incidencia se podrá registrar un primer fallo si la causa que originó la vulneración del indicador en cuestión se debió a un incumplimiento, del contratista, de lo convenido.

La asociación "indicador ↔ incidencia ↔ fallo/s" puede derivar, pues, en múltiples escenarios. A saber:

<b>¿INDICADOR VULNERADO A RAÍZ DE UN INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA?</b>		<b>INCIDENCIAS ABIERTAS</b>	<b>TIEMPO DE CORRECCIÓN</b>	<b>FALLOS COMPUTADOS</b>
No	Una	No transgredido		Cero
		Transgredido una, o más veces		Tantos como TC transgredidos
Sí	Una	No transgredido		Uno, en el instante de apertura de la incidencia



Transgredido una, o  
más veces      Tantos como [TC  
transgredidos + 1]

La resolución de incidencias es, en cualquier caso, imperativa.

### Excepciones

La transferencia del riesgo al contratista, en las concretas circunstancias a continuación expuestas, será inviable, no siendo posible la apertura de incidencias cuando el contratiempo provenga:

- De actividades planificadas, conjuntamente con el Área de Salud y por éste aprobadas, con la suficiente antelación (superior a siete días naturales). Actividades a instancia del contratista.
- De casos de fuerza mayor, siempre que el contratista no haya actuado imprudentemente.
- De casos de conflicto colectivo, siempre que se salvaguarden los servicios mínimos pactados.
- De actuaciones ejecutadas por el Área de Salud o por proveedores cualesquiera por éste contratados.

### Penalidad

El contratista, estará sujeto a penalización si la gestión de los avisos e incidencias incurre en fallos de disponibilidad y/o calidad. Esta penalización (económica) se calcula en base a estos fallos de calidad y/o de disponibilidad mensualmente, la cantidad (penalidad) que sigue:

$$P = UE \sum_{i=1}^{n+m} CTI_i \cdot CTZ_i \cdot f_i$$

En la expresión anterior:

P = Penalidad (euros).

UE = Unidad económica a aplicar en la deducción (**9.756,00 Euros**).

n = Incidencias de calidad abiertas y resueltas.

m = Incidencias de disponibilidad abiertas y resueltas.

CTI = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Indicador.

A saber:



	LEVE	MODERADO	SEVERO
CTI	1,00	2,00	4,00

CTZ = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Zona. A saber:

	BAJO RIESGO	INTERMEDIA	CRÍTICA
CTZ	0,50	1,00	1,50

f = Número de fallos que la incidencia i integra.

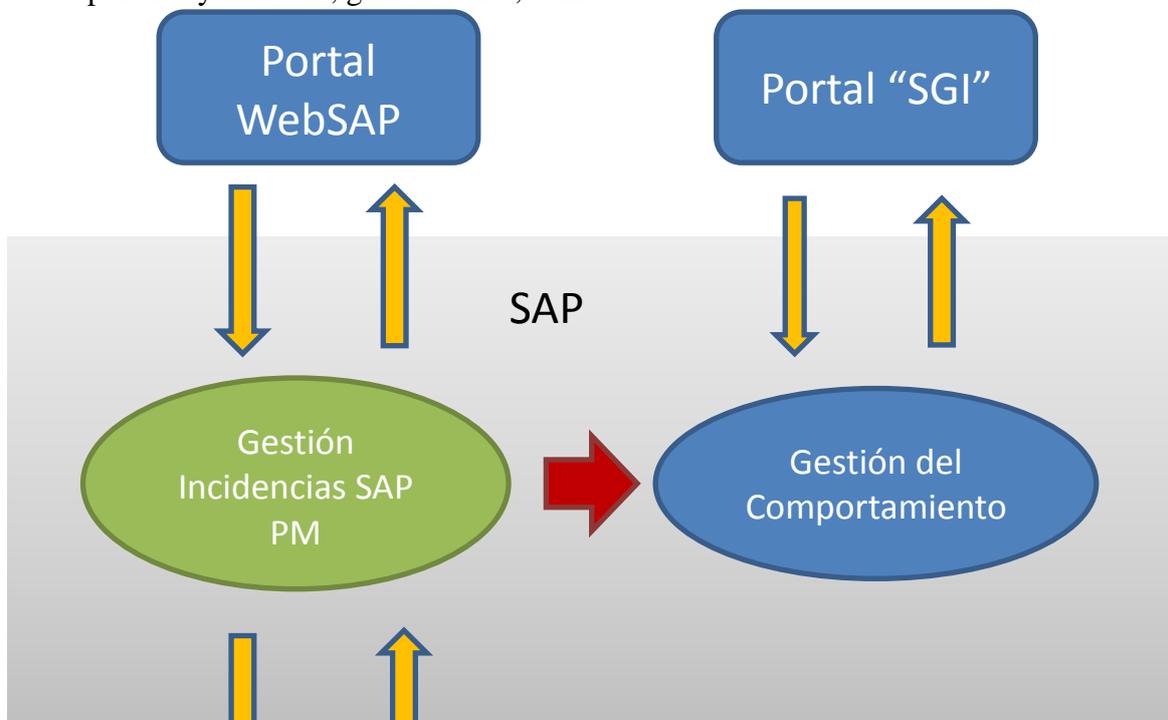
El contratista tendrá la potestad de impugnar una incidencia ante la Comisión de seguimiento del contrato, entendiendo esta impugnación como su disconformidad ante la imputación de cierto incumplimiento de calidad o, disponibilidad.

### De los Portales y Sistemas Existentes

El SMS emplea el paquete de planificación de recursos empresariales SAP, como software para la gestión asistida por ordenador. No obstante, ha desarrollado una aplicación, integrada con SAP, accesible vía web y con capacidad para el uso de herramientas de movilidad, notificación de acciones en tiempo real, SGI en adelante siendo esta válida para:

- Identificar el origen y las diferentes etapas por las que una incidencia, según el modelo que para el acuerdo de nivel de servicio se ha adoptado, transcurre.
- Calcular, automáticamente, la deducción económica que proceda.

A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se resume la interrelación entre esos portales y sistemas, gráficamente, como:



En principio, el contratista no dispondrá de acceso directo a SAP; ello, sin perjuicio de la información que deba suministrar, ordenadamente, para la confección y/u optimización de la base de datos de aquél. Sí quedará obligado al uso del SGI, cubriendo, permanentemente, la servidumbre que ello demande, y debiendo llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de su personal en el SGI. El SMS proporcionará manuales y documentación varia de interés al efecto.
- Dotación de cuantos dispositivos informáticos, tanto fijos (ordenadores de sobremesa, impresoras, etc.) como móviles (smartphones, tablets, etc.), sean necesarios para la gestión asistida por ordenador fuera de la ubicación de trabajo dado que la WEB o portal es accesible y pública desde una portal seguro.

### De las Impugnaciones y de la Comisión de seguimiento

Será la Comisión de seguimiento del contrato, que se reunirá con una periodicidad **SEMESTRAL**, la que revise el acuerdo de nivel de servicio.

A la Comisión de seguimiento asistirán responsables de ambas partes que garanticen:

- De requerirse, una explicación técnica de las razones que motivaron, bien la apertura de una incidencia impugnada, bien la disconformidad con el incumplimiento asociado. Se desprende, pues, que el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.
- La resolución ejecutiva, por parte del Área de Salud/centro, acerca de la firmeza o desestimación de las impugnaciones realizadas por el contratista. La firmeza de una impugnación significará que ese servicio de salud considera la causa del incumplimiento como extrínseca a las responsabilidades del contratista, no conllevando penalidad alguna; la desestimación, lo contrario.

Resuelta una incidencia se notificará, de existir, la penalidad originada.

A partir de esa notificación, el contratista dispondrá de 72 horas naturales para, si así lo estima, impugnar, parcial o totalmente, tal incidencia. El SMS contestará en un plazo de 7 días la estimación o desestimación de la impugnación.

### INDICADORES DE CALIDAD

En este apartado se recogen el conjunto inicial de Indicadores de Calidad junto con su criticidad, relacionados con el Programa del Servicio del contratista. Todos estos indicadores son una propuesta inicial para medir la calidad del Programa de Servicio,



sirva este listado de forma genérica para relacionar los posibles fallos que pueda incurrir el adjudicatario durante la ejecución del contrato, pudiendo esta lista aumentar, cambiar o reducir en función de los detalles del Programa del Servicio que finalmente se adjudique.

Para la elaboración de los Indicadores ha realizado en primer lugar una clasificación de los mismos por grupos y categorías con el fin de dar un carácter lo más homogéneo posible al proceso de posterior evaluación de los mismos.

Así, se han agrupado en cinco grupos de referencia:

**Grupo 1:** Seguimiento del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones de cada uno de los servicios.

**Grupo 2:** Actuaciones del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de prestación o acuerdo de servicio, determinados en la oferta final del contratista.

**Grupo 3:** Estado de mantenimiento de las instalaciones o equipos.

Agrupar, en el caso de que aplique los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.

**Grupo 4:** Gestión de Recursos Humanos.

Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal de los diferentes servicios.

**Grupo 5:** Registros de cumplimiento y seguimiento.

Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los, la calidad y mejora continua, dentro de los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento de los servicios.

La tabla de Indicadores y su grado de Severidad podrá ser objeto de análisis, ajuste y determinación en la Comisión del Servicio, a propuesta de alguna de las partes. En la siguiente tabla se muestra el conjunto de indicadores por cada grupo junto con una breve descripción del mismo y su severidad asociada.



Código indicador calidad	Descripción	Severidad
01.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.	LE
01.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.	MO
01.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del mismo ó pérdida de disponibilidad.	SE
02.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.	LE
02.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.	MO
02.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del Servicio o pérdida de disponibilidad.	SE
03.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.	LE
03.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.	MO



Código indicador calidad	Descripción	Severidad
03.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al servicio que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	SE
04.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo.	LE
04.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo.	MO
04.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	SE
05.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.	LE
05.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.	MO
05.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	SE



## MODELO DE ESTADOS DE INCIDENCIA.

A modo descriptivo el procedimiento de registro de las Incidencias e imputación de fallos de calidad en el SGI será el siguiente:

- a) **Activación.** El Personal del centro afectado, o que esté habilitado para ello, mediante Incidencias Puntuales (IP) o Incidencias de Supervisión (IS), dará de alta en el SGI o WEBSAP los avisos que procedan. El SGI registrará la activación de la Incidencia e identificará todos los elementos que permitan su localización y corrección.
- b) **Datos identificativos de la Incidencia.** SGI/WEBSAP registrará los datos de la persona que activa la incidencia, la fecha y hora en que se ha detectado, zona afectada, síntoma o problema detectado (enlaza con indicador) y su nivel de gravedad y producirá un aviso que llegará a los terminales del Contratista del Servicio para que proceda a su corrección inmediata y siempre dentro del plazo máximo señalado para ello en la Tabla de TRC.
- c) **Aceptación o Rechazo:** El contratista dispondrá de la posibilidad de rechazar el aviso en el supuesto de que por error se le haya asignado de forma incorrecta y el personal asignado por parte del centro para la revisión de estos problemas esté de acuerdo. Los Rechazos serán siempre revisados por este personal específico para verificar los mismos. La detección por parte de la comisión de seguimiento del contrato de un uso indebido de esta herramienta u opción de “rechazo” puede acarrear la retirada o eliminación de esta opción y la penalización correspondiente dentro de los indicadores/fallos de calidad correspondiente.
- d) **Cierre Avisos:** Subsano el aviso, el contratista cerrará el mismo siendo evaluado por el usuario que ha abierto el mismo y respondiendo de forma satisfactoria o no al cierre. En caso de no ser satisfactorio el aviso será reabierto, y computará el TC desde el comienzo del aviso original generando de nuevo fallos de calidad o disponibilidad.
- e) **Generación de Fallos y Conformidad o disconformidad.** Subsano el fallo y corregida la incidencia y tras evaluar la naturaleza, el origen de la incidencia y determinar el coste económico del fallo, el Contratista podrá mostrar su conformidad o disconformidad con la imputación del fallo. Transcurridas 24



horas desde el cierre por resolución del fallo, el SGI lo dará por cerrado y por conforme.

- f) **Efectos de la conformidad.** Si el Contratista del Servicio (contratista) no manifiesta por medio del SGI su disconformidad motivada, en el plazo máximo de 72 horas desde que el fallo haya sido objeto de cierre y valoración, el fallo y su valoración económica será imputado al Servicio.
- g) **Efectos y procedimiento de disconformidad.** Si el Contratista del Servicio no está conforme con la imputación del fallo y consiguiente deducción, lo hará constar expresamente en las 72 horas siguientes al momento de cierre del mismo.

