PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE JARDINERÍA DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA GERENCIA DE ÁREA I – MURCIA OESTE. CSE/1100/1100921779/19/PAS.

1. OBJETO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto la definición, y la descripción del alcance y características que se han de cumplir, para la prestación del servicio de Mantenimiento de Jardinería Exterior e Interior de los Centros de Especialidades y Centros de Salud dependientes de la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste*.

Un importante factor a tener en cuenta en la prestación del Servicio objeto del presente Pliego, es la dispersión geográfica de los Centros de Salud y Consultorios dependientes de la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste*. Este hecho condiciona necesariamente la planificación de las actuaciones en mantenimiento preventivo, y requerirá del Adjudicatario la capacidad operativa suficiente para poder atender en plazo y forma los requisitos del presente pliego.

Un adecuado y correcto mantenimiento de los Centros dependientes de la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste*, redundará sin duda alguna en una mayor duración de sus instalaciones, manteniendo los parámetros de diseño, y alcanzando un grado de confortabilidad que beneficiará tanto a los trabajadores de los Centros de Salud, como a todos los usuarios.

2. CENTROS INCLUIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La relación de Centros de Especialidades y Centros de Salud, dependientes de la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste*, sobre los que el adjudicatario viene obligado a la prestación del servicio de mantenimiento y conservación que se describe en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, se refleja en el **Anexo I** que se adjunta.

Si durante el tiempo que dure la relación contractual se incorporasen nuevos Centros Sanitarios a la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste*, ya sea por ampliación del número de Centros o por traslado de alguno de los existentes a nuevas dependencias, el adjudicatario vendrá obligado a hacerse cargo del mantenimiento de estos nuevos centros en los mismos términos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El importe contractual no se modificará en su cuantía por tal motivo, durante el tiempo que reste de duración del contrato.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El servicio objeto del Contrato comprenderá, como mínimo, las siguientes funciones:

3.1 <u>Jardinería exterior</u>: Se entenderá como jardinería exterior, toda aquella superficie ocupada por especies vegetales, dentro del perímetro de la parcela urbana que ocupe cada uno de los Centros de Salud, incluidas las especies plantadas sobre jardineras o maceteros.

El adjudicatario estará obligado a la realización de todas las tareas necesarias para el mantenimiento en perfecto estado de limpieza y conservación de la jardinería exterior, realizando las mismas con la frecuencia o periodicidad más conveniente y detalladas a continuación. Entre otras tareas, no siendo está una relación excluyente, se enumeran las siguientes:

- Limpieza de toda la zona ajardinada.
- Limpieza de hojas por acumulación de polvo.
- Limpieza de malas hierbas, hojas, residuos de labores poda y otros desperdicios (papeles, basura, etc.).
- Retirada de restos a vertedero, tasas incluidas.
- Riego necesario para la buena conservación de la planta, con la correcta instalación de elementos de sistema de riego como fontanería, programadores, electroválvulas, etc. Y todo el material adecuado y necesario para tal fin.
- Plantación, mantenimiento, y riego de arbolado y plantas.
- Tratamiento fitosanitario de plagas de árboles y arbustos, así como su sustitución en caso de que sean perjudiciales por representar un riesgo de contaminación de las demás plantas y especies.
- Poda del arbolado existente, siempre que sea necesario por época o peligrosidad.
- Tratamientos herbicidas (para el tratamiento de malas hierbas).
- Abonado y reposición de tierras y plantas.
- Abonado de arboleda y jardineras.
- Entrecavados de árboles y arbustos.
- Rastrillados de zonas que lo requieran.
- Y en general, todas aquellas operaciones encaminadas a la buena conservación de especies arbóreas, arbustos florales o cualesquiera otras especies objeto del mantenimiento descrito en el presente pliego.

3.2 <u>Jardinería interior</u>: Se deberán realizar todas las operaciones necesarias para el mantenimiento en perfecto estado y conservación, de todas las plantas naturales de interior distribuidas por los distintos Centros de Salud (riegos, podas, abonados, replantes, cambio de tiesto, etc.), así como la adquisición de nuevas plantas que determine la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*.

En la oferta técnica, y para ambas zonas, las empresas ofertarán plantas que consideren mejoran la estética de la zona ajardinada. En todo caso, la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*, tras analizar las ofertas presentadas, decidirá qué plantas serán las más convenientes para su implantación en los jardines.

El importe de las plantas, maceteros y objetos para la mejora estética deberá suponer, al menos, el 6 % del total del objeto del contrato durante el desarrollo del mismo, que estará a disposición del Hospital para que la Dirección o su representante vayan solicitando. La empresa adjudicataria aportará mensualmente, junto a la factura del Servicio, relación detallada de productos aportados y situación del saldo remanente a favor del Hospital.

No se efectuarán labores de poda y otras similares que requieran el uso de máquinas, antes de las 8:00 horas.

3.3 <u>Tratamientos fitosanitarios</u>:

Se realizarán todos aquellos tratamientos que fueran necesarios durante el tiempo que dure el contrato.

La entidad adjudicataria, en el plazo de dos meses a contar desde la fecha de adjudicación del contrato, deberá presentar un Plan de Manejo Integrado, para su consulta y aprobación por parte del Servicio de Obras y Mantenimiento de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*.

Se entiende por Plan de Manejo Integrado, todas aquellas técnicas englobadas en un Plan para mantener bajos y reducir los daños causados por las plagas, las enfermedades y las malas hierbas, teniendo en cuenta el contexto ambiental y la dinámica de poblaciones de los insectos y ecología de las enfermedades y malas hierbas. Las técnicas que recogerá este Plan incluirán:

I. Lucha química.
II. Lucha biológica.
III. Medidas culturales.

Igualmente, en el informe que presentará la entidad adjudicataria se formularán estrategias de actuación en tres ámbitos:

- Estrategias a corto plazo, para la solución de problemas existentes.
- Estrategias a medio plazo, para reducir la ocurrencia, intensidad o extensión de problemas existentes.
- Estrategias a corto, medio y largo plazo para minimizar la posibilidad de desarrollo de nuevos problemas.

El informe no excluirá la lucha química, sin embargo, limitará su empleo a las siguientes condiciones:

- Cuando sea la única opción efectiva.
- Cuando sea la única opción económica.
- Como ayuda en la puesta en marcha de cambios de diseño.

En la aplicación de lucha química se comunicará previamente, para su aprobación, al Servicio de Obras y Mantenimiento de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste* y se indicarán al menos, fecha, lugar, materia activa, toxicidad de la misma, dosis y método de aplicación; facilitando las correspondientes fichas de seguridad de los productos a emplear. Su aplicación se realizará en las debidas condiciones de Seguridad e Higiene según la Legislación vigente, corriendo la entidad adjudicataria con todos los gastos derivados de la puesta en marcha y ejecución de estas medidas de Seguridad e Higiene. Será responsabilidad de la entidad adjudicataria, cualquier daño derivado de la incorrecta aplicación del tratamiento químico, según la normativa vigente o las instrucciones al respecto del Servicio de Obras y Mantenimiento de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*, así como la adopción de medidas de seguridad e información al público, que pueden incluir señalización, vallado, delimitación perimetral y limitación de acceso o cierre temporal de la zona a tratar, si así se estimase oportuno por parte del Servicio de Obras y Mantenimiento de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*.

En caso de emplear escarda química para el control de las malas hierbas, se comunicará previamente, para su aprobación, al Servicio de Obras y Mantenimiento de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste* y se indicará, al menos, fecha, lugar, materia activa y dosis del herbicida a emplear. Su aplicación se realizará con las debidas condiciones de Seguridad e Higiene según la Legislación vigente, corriendo la entidad adjudicataria con todos los gastos derivados de la puesta en marcha y ejecución de estas medidas de Seguridad e Higiene. Será responsabilidad de la entidad adjudicataria cualquier daño derivado de la incorrecta aplicación de la escarda química, según la normativa vigente e instrucciones del técnico municipal

responsable, así como de la adopción de medidas de seguridad e información al público, que pueden incluir señalización, vallado, delimitación perimetral y limitación de acceso o el cierre temporal de la zona a tratar, si así se estimase oportuno por parte del Servicio de Obras y Mantenimiento de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*.

La entidad adjudicataria, revisará el informe anualmente, evaluándose las estrategias puestas en marcha durante el año transcurrido, proponiendo ajustes y mejoras o estrategias alternativas, con el preceptivo visto bueno del Servicio de Obras y Mantenimiento de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*.

Los productos fitosanitarios necesarios correrán por cuenta de la entidad adjudicataria.

3.4 Frecuencia de trabajos y labores específicas en los distintos Centros de Salud:

C.S. Alcantarilla - Casco.

Se realizarán 4 visitas anuales, para abonar y hacer un tratamiento fitosanitario y abrillantador cada tres meses a las plantas de interior.

El patio interior, eliminar las malas hierbas y dejar que la hierbabuena poco a poco se vaya extendiendo. Poda anual de moreras.

En el caso de los naranjos, repaso de malas hierbas en los alcorques de los árboles, en la zona ajardinada y debajo de los naranjos cada tres meses.

Los naranjos, una poda de redondeo anual.

También se harán dos podas anuales de la zona ajardinada.

Se mantendrá limpia la parcela de detrás, eliminando malas hierbas mediante medios mecánicos y químicos, limpiando también los papeles y plásticos que se encuentren en la parcela.

C.S. Alcantarilla-Sangonera.

Patio central con tres palmitos en tres maceteros de obra grandes los cuales se podarán cada año y se abonarán. Repaso a las jardineras de las terrazas.

También se realizarán otra visita a los 6 meses para dar un repaso a las dos terrazas, en una de ellas hay una jardinera que hay que podar cada año y poner abono, y otro par de macetas en otra terraza, que se les haría lo mismo, poda anual y abonado.

C.S. Alhama.

Visita una vez al año, para mantener los árboles en buen estado, poda de árboles, limpiar, eliminar malas hierbas tratamiento herbicida y poner en las jardineras un poco de sustrato, tratamiento, fertilización y riego.

C.S. Aljucer.

Se realizará una visita cada dos meses consistente en limpiar, podar (palmeras, cipreses etc)y supervisar el riego por el programador, limpieza de exteriores, podas de arbustos, limpieza de malas hierbas.
Revisión de automatismos de sistema de riego y cambio de pilas.

A las macetas de interior se les hará un mantenimiento para abonar, poner un poco de sustrato, hacer un tratamiento fitosanitario y abrillantar.

C.S. Sangonera la Verde.

Una visita anual, donde se trabajará en dos macetas grandes en patio interior que hay que poner algo de sustrato, abono, poda y riego una vez al año.

Patio lateral limpieza del mismo y orden de materiales existentes.

C.S. El Palmar.

Visita trimestral, donde se realizará tratamiento contra el picudo a las dos Phoenix canarienses de la zona exterior.

También se realizará limpieza de malas hierbas, papeles recorte de arbustos, repaso a macetas de interior reponer sustrato, abono, poda y riego en cada una de las visitas.

También se hará una poda anual de las moreras y palmeras.

Se limpiarán los alcorques de malas hierbas y se recortarán las ramas de los árboles que molesten al paso de los peatones.

C.S. Espinardo.

Visita trimestral, para limpiar toda la suciedad que echan las tipuanas (hojas, flores, frutos), limpiar plásticos y papeles arrastrados, repaso de abono y tratamientos fitosanitarios a las macetas, y tratamientos herbicidas y eliminación de malas hierbas en la zona ajardinada.

En la visita de otoño será necesario hacer una poda de altura, para despuntar tipuanas del lateral, despuntar ficus y podar las yucas, esta poda será anual.

Se realizará recorte de hiedra y ficus de la parcela colindante, cuando invada las instalaciones del centro.

Limpieza de las rejillas de desagüe del parking.

C.S. La Alberca.

Dos visitas al año, limpieza de la jardinera y de las plantas de exterior que hay en el patio central.

Riego, abono y tratamiento fitosanitario a las macetas de interior en cada visita.

C.S. Mental San Andrés.

Se realizará una visita quincenal, donde se regarán, abonarán y tratamiento fitosanitario de las plantas de interior, abrillantado y limpieza de hojas secas, también se limpiarán los exteriores.

Se realizarán dos inspecciones de comprobación de estado sanitario de las palmeras, según el Protocolo de arranque y destrucción de palmeras afectadas por picudo rojo del Servicio de Sanidad Vegetal de la Consejería de Agricultura de la Región de Murcia, mediante sistema de trepa, comprobando que no están atacadas por picudo rojo. Se redactará un informe de estado de las palmeras cada seis meses, tras la inspección.

Se realizará la retirada de frutos de las palmeras durante la primavera, para que no acumulen un excesivo peso y así evitar que se inclinen, ya que tienen mucha altura.

Se realizará una poda anual de recorte de los ficus de la calle y una poda anual de las palmeras.

C.S. Especialidades Dr. Quesada Sanz.

Visita mensual, con poda de arbustos, limpieza de papeles, repaso de plantas de interior, limpieza de malas hierbas. En las plantas de interior se fertilizarán, se realizará tratamiento fitosanitario y riego.

Se realizarán dos inspecciones de comprobación de estado sanitario de las palmeras, según el Protocolo de arranque y destrucción de palmeras afectadas por picudo rojo del Servicio de Sanidad Vegetal de la Consejería de Agricultura de la Región de Murcia, mediante sistema de trepa, comprobando que no están atacadas por picudo rojo. Se redactará un informe de estado de las palmeras cada seis meses, tras la inspección.

Se realizará la retirada de frutos de las palmeras durante la primavera, para que no acumulen mucho peso las palmeras y así evitar que se inclinen, ya que tienen mucha altura.

Se realizará una poda anual de recorte de arbustos de la calle y una poda anual de las palmeras.

C.S. MU - San Andrés.

Visita semestral donde se realizarán labores de riego, abono, abrillantado y tratamiento fitosanitario de las plantas de interior, así como limpieza de exteriores y poda de arbustos parterres.

C.S. Corvera.

No hay plantas de interior. Lo único que existe es una palmera con unos arbustos, y unas jardineras alargadas que se utilizan para prohibir el paso. Todas estas plantas las cuida el personal del Ayuntamiento. En principio, pues, no sería necesaria intervención en dicho centro.

C.S. Mula.

No hay plantas de interior. No tiene jardinería de exterior. Debido a que las zonas comunes están rodeadas por ambos lados por las consultas, no hay ninguna planta de interior. En el porcentaje del monte económico del contrato fijado para reponer y mejoras en el presente pliego, se pondrían algunas macetas en las siguientes ubicaciones: rellano escalera, zona de recepción, al fondo del pasillo en planta primera y en las consultas a determinar.

Una vez colocadas las macetas las tareas a realizar serían visita trimestral, realizando las tareas, de aporte de sustrato, abonado de plantas, tratamiento fitosanitario, poda y abrillantado de las macetas.

C.S. Nonduermas.

Hay cuatro jardineras alargadas en las escaleras, habría que cambiar las plantas, y poner unas bandejas para evitar que se derrame el agua. En el porcentaje de dinero para reponer y mejoras del contrato, se pondrían una maceta vertical en cada una de las salas de espera y otra pequeña en recepción.

Una vez colocadas las macetas las tareas a realizar serían visita trimestral, realizando las tareas, de aporte de sustrato, abonado de plantas, tratamiento fitosanitario, poda y abrillantado de las macetas.

C.S. La Ñora.

En este centro, existen 12 macetas grandes, que hasta la fecha cuida el personal la empresa de limpieza.

Las tareas a realizar serían visita trimestral, realizando las tareas, de aporte de sustrato, abonado de plantas, tratamiento fitosanitario, poda y abrillantado de las 12 macetas.

C.S. Algezares.

Existen dos plantas pequeñas y dos grandes, una de las cuales habría que sustituir.

Las tareas a realizar serían visita trimestral, realizando las tareas, de aporte de sustrato, abonado de plantas, tratamiento fitosanitario, poda y abrillantado de las 4 macetas.

Una tarea importante, es que en la calle hay 4 eucaliptos, que ensucian mucho la canaleta de recogida de aguas pluviales del tejado, la cual se emboza y acaba cayendo el agua por la fachada. El trabajo a realizar consistiría, por medio de un camión grúa dotado de plataforma elevadora, subir por encima del tejado y limpiar las hojas del mismo, así como de las canaletas al menos una vez al año.

4. CONDICIONES GENERALES.

La empresa adjudicataria llevará a efecto una revisión general y una adecuación total de la jardinería actual como comienzo de la prestación del Servicio.

Labores de reposición. En consonancia con lo establecido en apartados anteriores, el adjudicatario se obliga a su cargo a la sustitución, renovación o reincorporación en el caso de plantas en mal estado, de los árboles y arbustos así como de las plantas perennes o de estación, presentes o futuras, sin cargo alguno para la propiedad.

Red de riego. Se vigilará el correcto funcionamiento de las instalaciones. En caso de producirse rotura, defecto o cualquier tipo de anomalía, deberá procederse a su comunicación al Servicio de Obras y Mantenimiento de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*.

Tratamiento de los residuos vegetales y restos de podas. La retirada de los residuos a la planta de tratamiento y la gestión del residuo será por cuenta de contratista.

En el caso de posibles restos de palmeras atacadas por picudo rojo, será necesaria la retirada a vertedero autorizado por el Servicio de Sanidad Vegetal de la Consejería de Agricultura de la Región de Murcia para tratamiento y destrucción de palmeras atacadas por picudo rojo.

Se redactará un informe de estado de las palmeras cada seis meses, tras la inspección.

Tratamiento de otros residuos. En caso de que se realicen tratamientos que requieran el manejo y uso de herbicidas u otros productos tóxicos o peligrosos, los operarios, además de cumplir con la normativa y condiciones exigibles en materia de prevención de riesgos laborales, deberán realizar una correcta gestión de los residuos peligrosos que pudieran derivarse, en especial; los envases vacíos o inservibles de los productos utilizados y material que se encuentre contaminado con los mismos (trapos, papeles, ropa u otros).

5. OBLIGACIONES ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria, siempre a su cargo, pondrá a disposición del servicio para ejecutar las labores descritas en el pliego, los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para ello, debiendo disponer: maquinaria de tratamientos fitosanitarios inscrita en el ROMA (registro oficial de maquinaria agrícola de la Consejería de Agricultura de la Región de Murcia), moto-sierra, sopladora, corta-setos, desbrozadora, material de jardinería y riego. Especialmente garantizará que la maquinaria y herramientas están en perfectas condiciones de uso y mantenimiento, asumiendo todas las responsabilidades derivadas del incumplimiento de los compromisos y condiciones descritas.

La entidad adjudicataria dispondrá, también sin coste económico adicional, de aquellas instalaciones que necesite para el desarrollo de las labores descritas en este pliego, como

garajes, almacenes, vestuarios, viveros, oficina, etc., sin que en ningún caso estas instalaciones tengan vinculación alguna con la Consejería de Sanidad.

Será responsabilidad de la entidad adjudicataria y a su coste, la correcta presentación de todo el personal a su cargo, debiendo estar debidamente equipados, atendiendo especialmente a equipos de protección individual de prevención de riesgos derivados de sus labores; cumplirá y hará cumplir a todo su personal las normas sobre seguridad e higiene en el trabajo previstas en la legislación vigente.

El personal de la empresa permanecerá en todo momento bajo su dependencia y dirección, y estará sujeto al régimen propio de trabajo de la misma, con independencia absoluta del personal y régimen interno vigente en la Consejería de Sanidad y/o Servicio Murciano de Salud.

La empresa adjudicataria deberá designar un Coordinador, que será el único responsable de dar órdenes e instrucciones a su propio personal y recibir las instrucciones emanadas del Servicio de Obras y Mantenimiento de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*. Dicho coordinador deberá tener localización permanente las 24 horas del día los 365 día del año, a través de teléfono móvil.

El interlocutor por parte del Servicio de Obras y Mantenimiento de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*, para transmitir sugerencias e instrucciones al Coordinador, será el responsable del mantenimiento de los Centros de Salud del Área I o el técnico que en su caso se designe. No atendiendo la entidad adjudicataria ninguna queja, sugerencia o reclamación que no se haya canalizado por la vía descrita.

El Adjudicatario está obligado a acatar las instrucciones que, para la mejor realización del servicio, dicte el responsable de mantenimiento de los Centros de Salud del Área I.

6. GASTOS.

La *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste,* facilitará al contratista agua y energía eléctrica, en la medida necesaria, para el cumplimiento de su cometido, no permitiéndose el uso indebido de estos elementos.

Será por cuenta del adjudicatario la aportación de los medios de trabajo, transporte, herramientas necesarias, productos fitosanitarios, mano de obra, equipos de protección, maquinaria y materiales para llevar a cabo las funciones anteriormente descritas.

7. REFERENCIAS TÉCNICAS.

Las empresas licitadoras deberán presentar una memoria del programa que vayan a desarrollar, así como la documentación referente, tanto al material como a los productos a utilizar.

Para los trabajos descritos, la empresa adjudicataria aportará la técnica y experiencia necesaria para la perfecta conservación y realización de los trabajos citados.

Para tal fin, la empresa deberá presentar:

Medios a emplear para la prestación del servicio:

- **Recursos Humanos.** Descripción y relación. Equipo, puestos de trabajo y personal.
- **Medios materiales.** Descripción y relación. Los vehículos y maquinaria que aporte la empresa se encontrarán en perfecto estado de utilización y conservación. Del mismo modo, estarán en todo momento en perfectas condiciones de mantenimiento en cuanto a limpieza, pintura, señalización, sistemas de seguridad, etc.
- **Maquinaria.** Llevará a cabo un plan de mantenimiento de los vehículos y maquinaria.
- **Útiles, herramientas y materiales.** No producirán contaminación al medio ambiente, y siempre cumplirán la legislación vigente.

8. SUPERVISIÓN Y CONTROL.

En todo momento el contratista garantizará, siendo de su exclusiva responsabilidad, la eficacia y control de los diferentes trabajos, así como su seguimiento, vigilancia, inspección, regulación y asesoramiento técnico.

Para ejercer las funciones de control e inspección, la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste,* podrá tomar en cualquier momento las medidas que considere oportunas para la vigilancia del correcto cumplimiento de las obligaciones a que está sometido el contratista, como consecuencia del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y de las que se contemplen en el contrato que de ellos se derive. A tal efecto el Servicio Murciano de Salud ha establecido un SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS. INDICADORES DE FALLOS DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD Y CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA que se acompaña como Anexo III.

El adjudicatario nombrará, de entre el personal de su empresa, un Responsable Técnico. La persona designada será el interlocutor válido a efectos del seguimiento de las labores objeto del contrato que se derive del presente Pliego.

La *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste,* se reservará el derecho de inspeccionar el trabajo realizado y cuando hallare, a su juicio, deficiencias en el cumplimiento por parte del contratista de los compromisos adquiridos, en virtud de la adjudicación de este servicio, se levantará acta en el momento de la inspección, en la que se hará constar las deficiencias observadas. Actas que firmarán conjuntamente el representante de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste* y el contratista o su representante, y que serán aceptadas en cualquier caso por éstos últimos.

La *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste,* designará una persona de su plantilla para la coordinación de la ejecución de las tareas objeto del presente Pliego y será el contacto entre el adjudicatario y dicha gerencia. A su vez, será el responsable de ejercer las labores de control y supervisión de la ejecución del contrato.

El adjudicatario presentará Parte de Trabajo, en el que conste el personal que ha realizado el trabajo, labores realizadas y horarios, y cuantas observaciones o incidencias que ocurran y que deba conocer la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste* o persona en quien esta delegue.

9. PERSONAL.

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para la ejecución del servicio objeto del contrato. Dicho personal, que por su cuenta utilice o aporte el adjudicatario, no tendrá derecho alguno respecto al Servicio Murciano de Salud ni a la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste,* dependiendo única y exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empleador del citado personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigente, y a la que en lo sucesivo se promulgue, sin que en ningún caso resulte responsable el Servicio Murciano de Salud ni la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste,* de las medidas que adopte, sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento o interpretación del contrato. El contratista procederá inmediatamente, si fuere necesario, a la sustitución del personal preciso de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada.

Será responsable el contratista de las sustracciones de cualquier materia, valores y efectos, que quede probado haya sido efectuado por su propio personal, o por negligencia o dolo del mismo.

Igualmente, los daños que este personal pudiera ocasionar en el mobiliario e instalaciones, ya sean por negligencia o dolo, serán indemnizados por el contratista, siempre a juicio de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste,* la cual podrá detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente el contratista.

La *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste,* podrá solicitar al adjudicatario el cambio de personal que a su juicio no cumpla con las normas de buena conducta o que demuestra desconocimiento de las tareas que deba realizar.

En todo caso, el contratista se obliga a comunicar a la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste,* la plantilla inicial y las variaciones que se produzcan en el personal que por su cuenta destina a los servicios que se contratan, y ello al objeto de que se provea de la correspondiente autorización para su acceso a los lugares de trabajo.
El contratista dotará al personal que utilice para la ejecución del contrato de todos los medios de seguridad, uniformes, herramientas, manuales, aparatos de medida, máquinas-herramientas, equipos especiales, y en general cualquier mecanismo o aparataje necesario para su desarrollo y adecuada culminación.

El contratista será responsable ante los Tribunales de Justicia correspondientes, de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por el ejercicio de su profesión en los Centros de Salud del Área I, con motivo de la ejecución del contrato.

Los trabajos que se realicen en cualquiera de sus fases, serán propiedad de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste.*

El contratista no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, dato alguno de los trabajos contratados, ni publicar total o parcialmente, el contenido de los mismos sin autorización de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste.* En todo caso, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Todo lo necesario para la realización completa de los trabajos reseñados en la presente contratación será por cuenta del contratista.

Los apartados anteriores son enunciativos y no limitativos, ni exhaustivos, por lo cual deberán entenderse e interpretarse en caso de duda en el sentido más favorable para el Área I.

10. REQUISITOS AMBIENTALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

10.1. Requisitos generales:

- La empresa adjudicataria, en aplicación del Procedimiento de Relación con Proveedores y Contratistas, aprobado por la Dirección de la *Gerencia del Área I de Salud MU-Oeste*, deberá aceptar las condiciones ambientales señaladas en el **Anexo II** de dicho procedimiento, quedando constancia de dicho compromiso mediante la remisión al Centro de la ficha que figura en el procedimiento.

10.2. Otros requisitos:

- En la selección o propuesta de especies vegetales, además del criterio estético al que se refiere el punto 3.1 del presente pliego, se deberá justificar debidamente que se ha tenido en cuenta la selección de especies con mayor adaptación a la escasez de agua y que garanticen el mínimo consumo.

Murcia, 14 de octubre de 2019.

JEFE DE SECCION SERVICIOS GENERALES

Fdo. Miguel Ángel Martin Sardina

LA SUBDIRECTORA DE GESTIÓN,

Fdo. Rosario Soler García

Anexo I

CENTROS DE SALUD

Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste

Nº	CENTRO SALUD	Dirección	Teléfonos Centro	Teléfono SUAP
1	ALCANTARILLA-CASCO [2]	C/ Alcalde Cascales Vivancos, s/n	968 89 28 22 968 89 27 22	968 80 03 12
2	ALCANTARILLA-SANGONERA	C/ Carmen, s/n	968 80 66 46 968 80 58 92	
3	ALGEZARES [2]	C/ Subida a la Fuensanta, s/n	968 84 00 77	968 84 10 66
4	ALHAMA [2]	Avda. Sierra Espuña, s/n	968 63 17 11 968 63 03 69	968 63 03 69
5	ALJUCER	C/ Iglesia, s/n	968 34 26 40	
6	CORVERA (CAMPO DE CARTAGENA)	C/ San Felix, 1	968 38 00 87	
7	EL PALMAR	C/ Burgos, s/n	968 88 63 05 968 88 05 59	
8	ESPINARDO	Avda. Juan Carlos I / C/ La Cruz	968 83 04 75 968 83 57 21	
9	LA ALBERCA	C/ José Paredes, s/n	968 84 53 62 968 84 58 96	
10	LA ÑORA	C/ Aurora, 14	968 80 59 00 968 80 51 53	
11	MULA [2]	C/ Juan Viñegla, s/n	968637006	
12	MU-SAN ANDRES – GERENCIA [1] [2]	C/ Escultor Sánchez Lozano, 7	968 39 48 00 968 39 48 48	968 29 02 02
13	NONDUERMAS	C/ Constitución, s/n	968 34 31 00	
14	SANGONERA LA VERDE	C/ Rosalinda, s/n	968 86 90 77	
15	SALUD MENTAL SAN ANDRES	C/ Escultor Sánchez Lozano, s/n	968 28 15 70	
16	CENTRO ESPECIALIDADES DR.QUESADA SANZ	C/ Dr. Jesús Quesada, s/n	968 29 19 99 968 29 17 49	

(1) Edificio Compartido con Inspección Médica, 061 y Tarjeta Sanitaria.
(2) Existe SUAP (Servicio de Urgencias de Atención Primaria).

Anexo II

REQUISITOS AMBIENTALES A PROVEEDORES SUBCONTRATAS

La *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste* tiene establecido un Sistema de Gestión Integrado por el que se controlan y revisan todas las actuaciones relevantes con posible repercusión sobre el entorno. Dicho sistema se ha implantado siguiendo las recomendaciones ambientales de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 "Sistema de Gestión Ambiental", la cual exige que además de actuaciones propias, se tengan en cuenta las de las empresa contratadas o proveedores para la realización de obras o servicios que incidan sobre el medio ambiente.

Por otra parte, una de las bases de dicho Sistema es la Política de Gestión de la empresa, documento de carácter público mediante el cual la organización se compromete a extender las exigencias ambientales y los controles a las empresas contratistas que actúen en su nombre.

Nuestro sistema obliga al cumplimiento de estas Condiciones Ambientales para los Subcontratistas a todas las empresas que realicen obras y servicios en la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste* y la aceptación de las mismas como condición previa e indispensable para la adjudicación de dichas obras o servicios. Las condiciones ambientales son las siguientes:

- La empresa contratista responderá de cualquier incidente ambiental por el causado, liberando a la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste* de cualquier responsabilidad sobre el mismo.
- Para evitar tales incidentes, el Contratista adoptará las medidas 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 residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los residuos peligrosos generados por su actividad en nuestras instalaciones.
- El contratista adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación ambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado.

Así mismo, en los trabajos que determine la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste*, la empresa subcontratada deberá cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado de la empresa en lo referente a la gestión de residuos, para ello el Responsable de Gestión comunicará las pautas para la buena gestión de residuos según lo especificado en los oportunos procedimientos.

A continuación se relacionan algunas de las prácticas a las que el Contratista se compromete para la consecución de una buena gestión ambiental:

- Limpieza y retirada final de escombros, envases, embalajes, basuras, chatarra y todo tipo de residuos generados en la zona de trabajo.
- Señalización de zonas y residuos con especial impacto ambiental.
- Prevención de fugas, derrames y contaminación del suelo, arquetas o cauces, con prohibición de la realización de cualquier vertido incontrolado.
- Uso de contenedores y bidones cerrados, señalizados y en buen estado.
- Segregación de los residuos generados.
- Prohibición de fuegos, baldeos o abandonos incontrolados.
- Prevención de emisiones de polvo u otras sustancias en transportes de materiales.

El contratista se compromete a suministrar información inmediata a la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste* sobre cualquier incidente ambiental que se produzca en el curso de la obra o trabajo que se le confía.

Ante un incumplimiento de estas condiciones, la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste* podrá proceder a la paralización de la obra o trabajo.

Con respecto a los proveedores, la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste* realizará un control de ellos teniendo en cuenta las siguientes pautas:

Para los Proveedores de Productos Químicos se evaluará y controlará:

- el contenido en sustancias peligrosas de los productos suministrados
- la posibilidad de retirada de los residuos de envases por parte del proveedor
- la forma de suministro de los productos y los residuos de envases que como consecuencia se generen
- el envío de las fichas técnicas y de seguridad.

Asimismo, en los contratos que determine el Responsable de Compras de la *Gerencia de Área de Salud I Murcia-Oeste*, la empresa adjudicataria deberá cumplir requisitos específicos de Medio Ambiente, para lo que se le harán llegar los oportunos procedimientos escritos.

Nombre Subcontratista o Proveedor:

_____

Tipo de Obra o Trabajo:

_____

_____

La empresa declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Ambientales aquí expuestas:

D. _____

(Fecha y firma de la empresa)

ANEXO III

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

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

El Contratista del Servicio que resulte adjudicatario viene obligado 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 riegos 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:

¿INDICADOR VULNERADO A RAÍZ DE UN INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA?	INCIDENCIAS ABIERTAS	TIEMPO DE CORRECIÓN	FALLOS COMPUTADOS
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.

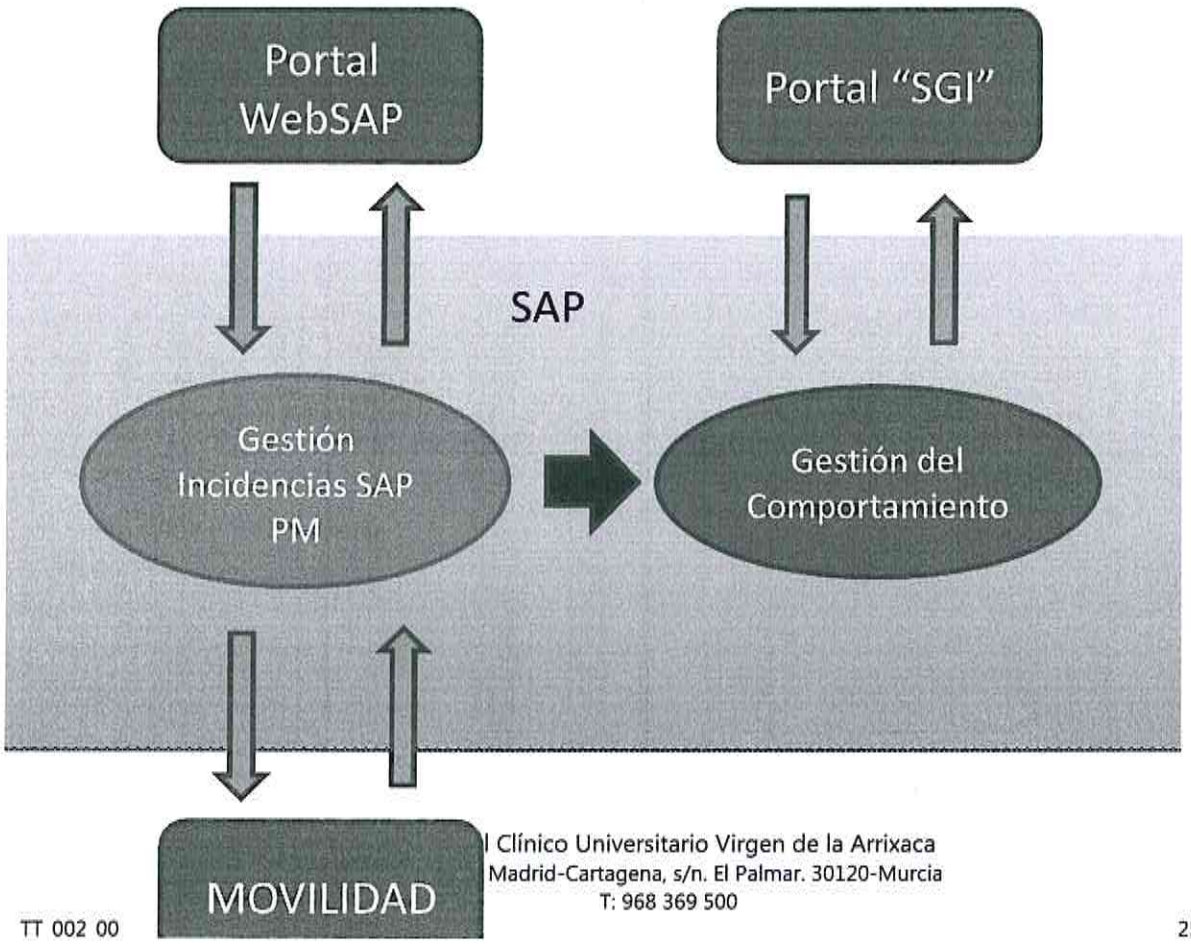
El contratista tendrá la potestad de impugnar una incidencia ante la Comisión de seguimiento del contrato, entendiendo esta impugnación como su disconformidad ante la imputación de cierto incumplimiento de calidad o, disponibilidad.

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.

Agrupa, 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 perdida 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 le 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 le 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 le calidad y mejora continua asociados al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones	SE

	asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	

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**: Subsanado 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**. Subsanado 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.

INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO. ARTÍCULO 130 LEY 9/2017, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.

Relación de trabajadores del EXPEDIENTE:

IDENTIFICACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO APLICABLE, EN SU CASO: CONVENIO DE JARDINERÍA BOE N.º 36, viernes 9 de febrero de 2018

PERSONAL ACTUAL.

Descripción	Antigüedad	Categoría Laboral.	Tipo de Contrato.	% Jornada asignada al contrato	Coste Total Anual
Jardinero	01/02/2009	Jardinero	Indefinido a tiempo completo 100 %	50%	14.051,40 €

D. Gustavo Calero Marcos, con DNI: 44.380.788-B en representación de la empresa Eurojardín Anea S.L.U. con C.I.F.: B73045668, en mi condición de representante de la actual empresa prestataria del servicio objeto del contrato y como empleadora de los trabajadores afectados por posibles subrogaciones, CERTIFICO que los datos suministrados anteriormente son correctos y actualizados, no existiendo otros pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación.

Fecha y firma

EUROJARDÍN ANEA S.L. C.I.F. B-73045668

Gustavo Calero Marcos