

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LAS INSTALACIONES DE CENTROS SANITARIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA ADSCRITOS AL ÁREA VII

1.	OBJETO DEL CONTRATO Y LOTES	3
1.1.	Objeto	3
1.2.	Lotes	3
2.	FINALIDAD DE LA PRESTACIÓN	3
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4.	DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN	5
4.1.	Lote 1: mantenimiento de infraestructuras de obra civil, instalaciones, equipamiento y mobiliario.	5
4.2.	Lote 2: mantenimiento de instalaciones de climatización y frigoríficas. ...	17
5.	RECURSOS MATERIALES	20
5.1.	Medios técnicos	20
5.2.	Materiales	21
5.3.	Seguridad e higiene	22
6.	RECURSOS HUMANOS	23
6.1.	Personal	23
6.2.	Responsable de la ejecución del contrato	23
6.3.	Hojas de actividad	25
6.4.	Cuadro de mandos	25
6.5.	Relaciones laborales del personal	25
7.	OTROS SERVICIOS Y BOLSA DE HORAS	26
8.	PROGRAMA DE TRABAJO	26
8.1.	Plan de mantenimiento	26
8.2.	Plan de trabajo	27
9.	REGISTRO DE OPERACIONES, INFORMES Y CERTIFICADOS	27
9.1.	Registro	27
9.2.	Informes	27
9.3.	Certificados	28

10. GESTIÓN DEL SERVICIO.....	29
10.1. Sistema de gestión de los servicios complementarios (SGSC).....	29
10.2. Sistema informático	29
10.3. Las incidencias, los avisos y los fallos	30
10.4. Proceso	31
11. NIVEL DE SERVICIO.....	32
11.1. Cumplimiento defectuoso de la ejecución del contrato	32
11.2. Cálculo de deducciones	34
12. COORDINACIÓN CON OTRAS EMPRESAS	36
13. RECOGIDA DE RESIDUOS GENERADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	36
14. SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS	36
15. CLÁUSULA MEDIOAMBIENTAL.....	37
ANEXO A.....	38
ANEXO B.....	39
ANEXO C.....	40
ANEXO D.....	41
ANEXO E.....	42

1. OBJETO DEL CONTRATO Y LOTES

1.1. Objeto

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto regular y definir el alcance, finalidad, condiciones de prestación, procesos y metodología que han de regir la prestación del servicio de mantenimiento integral de las instalaciones de los centros sanitarios adscritos al Área VII de Salud, lo que incluye el mantenimiento de las infraestructuras de la obra civil y la adecuada conservación de los enseres, equipamiento y mobiliario, de los mismos.

En el ANEXO A de este pliego se relacionan los Centros de Salud y Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP), que serán objeto de la prestación del servicio de mantenimiento descrito.

En el ANEXO B, se relacionan los Consultorios adscritos al Área VII respecto de los cuales se podrá requerir del contratista determinadas actuaciones dentro de la prestación del servicio, valorando en su caso la conveniencia y/o urgencia de alguna actuación de mantenimiento en los términos indicados en el presente Pliego.

La prestación del servicio se realizará de acuerdo con los requerimientos y condiciones estipuladas tanto en este Pliego de Prescripciones Técnicas, como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y la normativa que sea de aplicación a la prestación que es objeto de esta contratación, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes, teniendo todas las fuentes de las condiciones a satisfacer, carácter contractual.

El contratista realizará la prestación conforme con las directrices recibidas de la dirección gerencia del Área VII, así como del responsable del contrato que se designe.

1.2. Lotes

El servicio objeto de esta contratación se divide en lotes, con la siguiente denominación:

- **Lote 1:** Mantenimiento de infraestructuras de **obra civil, instalaciones equipamiento y mobiliario.**
- **Lote 2:** Mantenimiento de **instalaciones de climatización y frigoríficas.**

2. FINALIDAD DE LA PRESTACIÓN

El servicio de mantenimiento objeto de este contrato, tiene como finalidad primordial la consecución de aquellas funciones y prestaciones que deben cumplir todos los elementos incluidos en el objeto del contrato, mediante las acciones preventivas y, en su caso, correctivas que sean precisas.

A tal efecto, teniendo en cuenta que la finalidad es mantener las instalaciones, infraestructuras, obra civil, enseres y demás equipamiento objeto de la prestación en el mejor estado de conservación, la descripción y enumeración de tareas a ejecutar son meramente enunciativas y no limitativas, teniendo como objetivos fundamentales:

- 1) Conseguir el mejor estado de conservación de las partes y elementos componentes.
- 2) Facilitar la obtención de funciones y prestaciones que deben cumplir.
- 3) Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz del equipo, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías (entendiendo el objetivo de disponibilidad total como alcanzable).
- 4) Adecuar las instalaciones a las necesidades actuales y futuras, manteniendo un correcto equilibrio entre las prestaciones que proporcionan y su costo.
- 5) La seguridad integral de los centros en lo que se refiere a los aspectos técnicos de su competencia.
- 6) El cumplimiento de la normativa aplicable, referente a las instalaciones objeto del contrato.
- 7) La prestación de un eficiente y eficaz servicio de mantenimiento de la obra civil e instalaciones incluidas en la prestación.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

A los efectos del ámbito de aplicación del contrato, se consideran comprendidas las instalaciones, obra civil, infraestructura, equipamiento y enseres, mobiliario y equipamiento, que forman o puedan formar parte de los centros sanitarios indicados en el apartado 1 de este pliego, incluso aquellas que durante la ejecución del contrato, y como consecuencia de ampliaciones, reformas y nuevas ejecuciones, tengan como finalidad mejorar las instalaciones e infraestructuras existentes.

Quedan excluidas de la prestación de este servicio de mantenimiento, las siguientes instalaciones:

- Instalaciones de protección contra incendios.
- Aparatos elevadores.
- Instalaciones de vigilancia y anti-intrusismo.
- Centralitas telefónicas y equipos de telefonía.
- Servidores, Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI) y equipos informáticos.

4. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

4.1. Lote 1: mantenimiento de infraestructuras de obra civil, instalaciones, equipamiento y mobiliario.

Las prestaciones que se obliga a realizar el contratista son las correspondientes al mantenimiento integral, que incluye el mantenimiento preventivo, técnico legal y correctivo de las infraestructuras de obra civil, instalaciones equipamiento y mobiliario del centro, excluidas las instalaciones de climatización y frigoríficas que se integran en el Lote 2.

El presupuesto de licitación para este Lote es de 59.000,00 euros más IVA, para los dos años de duración del contrato.

Dentro de este servicio de mantenimiento se realizarán los trabajos que, sin constituir una descripción exhaustiva ni limitativa, se especifican a continuación:

4.1.1. Albañilería

4.1.1.1. Trabajos a realizar

Se llevarán a cabo todas las reparaciones necesarias tanto en el interior como en el exterior de los distintos inmuebles, para enmendar el menoscabo producido en los bienes inmuebles por causas fortuitas o accidentales, o por deterioro puntual.

En este sentido y, únicamente, a título de ejemplo, el contratista deberá hacerse cargo de tareas tales como: colocación y reposición, en su caso, de alicatados desprendidos y/o rotos, de piezas de rodapié y ladrillos y/o piedra natural o artificial de fachadas; sujeción de piezas cerámicas y/o de terrazo sueltos; recibido puntual de pasamanos, barandillas o similares sueltos parcialmente; reparación de fisuras o grietas en paramentos horizontales y verticales; y cualquier otra reparación de desperfectos que puedan originar situaciones de riesgo para profesionales y usuarios.

4.1.1.2. Obras de reforma y conservación

Cuando por necesidades de adecuaciones funcionales de locales o por el menoscabo producido por el natural uso del inmueble, sea necesario la ejecución de obras de reforma en el centro de trabajo que se trate, estas obras no tendrán la consideración de trabajos de mantenimiento, y, por tanto, el contratista no vendrá obligado a hacerse cargo de las mismas.

4.1.2. Carpintería de madera y carpintería metálica

4.1.2.1. Instalaciones objeto de mantenimiento

Se llevarán a cabo todas las reparaciones necesarias tanto en el interior como en el exterior de los distintos inmuebles, en todos los elementos que constituyen la carpintería de madera del centro, incluidas las persianas y cortinas de todo tipo, así como la carpintería metálica.

A modo de ejemplo, no limitativo, se considera carpintería de madera lo siguiente: puertas de paso y exteriores de madera o PVC, incluso marcos, cercos y tapajuntas, ventanas y persianas, marquesinas, mostradores fabricados ex profeso, estanterías, cerraduras, manivelas, pernos, y en general todos los accesorios de puertas y ventanas.

Como carpintería metálica se consideran: puertas y ventanas, incluidos sus herrajes de colgar y seguridad, realizadas en hierro o aluminio, tanto de exterior como de interior, puertas de servicio y antipánico, las rejas, las verjas exteriores, las trampillas metálicas, los armarios exteriores, las mamparas metálicas y mixtas, etc.

4.1.2.2. Trabajos a realizar

- Se considera obligación del servicio de mantenimiento la colocación de cuadros, espejos, carteles, rótulos, aparatos clínicos (optotipos, negatoscopios, oftalmoscopio, y similares), etc., ya sea de nueva adquisición, por cambio de ubicación o por caída o descuelgue.
- También se consideran incluidos todos los trabajos de mantenimiento y conservación en los que haya que realizar soldaduras metálicas, ya sea al arco o oxiacetilénicas.

Para aquellas incidencias que el contratista no pueda resolver con los medios propios puestos a disposición para la ejecución del contrato, se deberá contar con medios ajenos a elección del contratista y cuyo coste asumirá en su totalidad.

4.1.2.3. Programa de mantenimiento

- Anualmente

El contratista vendrá obligado a efectuar el engrase correcto y adecuado de todos los pernos, pasadores y bisagras de puertas y ventanas, así como de resbalones y elementos de anclaje de cerraduras y cierres de todo tipo. Operaciones que deberán quedar reflejadas en informe redactado por el contratista y entregado a la Gerencia del Área VII en formato papel y electrónico antes de la finalización de cada año natural.

4.1.3. Cristalería

El contratista NO vendrá obligado a la reposición de cualquier cristal existente en los Centros asistenciales que se rompa sea cual sea la causa de su rotura, tipo y clase.

No obstante, en caso de que la rotura de un cristal, fuera como consecuencia de una mala actuación de la empresa ésta deberá proveer la sustitución del cristal en las mismas condiciones que estuviera y dependiendo de las circunstancias, deberá adoptar las medidas necesarias y urgentes para retirar los restos de vidrio que pudieran ser susceptibles de ocasionar algún accidente, así como de taponar provisionalmente el hueco dejado, para evitar intrusismos.

4.1.4. Pintura

El contratista NO vendrá obligado a efectuar trabajos de pintura salvo el pintado de aquellos paramentos que hayan sufrido deterioro puntual como consecuencia de la aparición de goteras, filtraciones de agua, manchas, rozaduras, etc., tanto del interior de los centros como del exterior, incluida la carpintería de hierro y verjas o vallas exteriores, así como el mobiliario metálico.

4.1.5. Fontanería

4.1.5.1. Instalación objeto de mantenimiento

El contratista deberá mantener en perfecto estado de uso y mantenimiento la instalación de fontanería y saneamiento existente en todos y cada uno de los centros.

Se entenderá, a los efectos de la prestación del servicio que se describe en el presente documento, como instalación de fontanería y saneamiento, todos los elementos integrantes de la red de distribución agua fría y caliente sanitaria, así como la red de captación y canalización de aguas pluviales y fecales. Por extensión, se entenderá que estas instalaciones comprenden la red de tuberías de agua potable, a partir del punto de acometida de la red pública, y la red de saneamiento hasta la arqueta general de evacuación a la red general del alcantarillado público.

En este sentido quedarán incluidos:

- Todas las tuberías que forman parte de la instalación, ya sean de cobre, acero, PVC, polietileno, o cualquier otro tipo de material que se haya empleado.
- Todo tipo de válvulas.
- Los aparatos sanitarios: lavabos, urinarios, inodoros, piletas, fregaderos, etc. y sus accesorios, así como la grifería y desagües de los mismos.
- Los calentadores de agua caliente sanitaria del tipo que sean.

- Los aljibes, fuentes ornamentales, depósitos de agua, sumideros, arquetas de registro, canalones, bajantes, etc.
- Los grupos de bombeo y presión.
- Y, en general, todo aparato, elemento o dispositivo, que forme parte de la instalación de fontanería y saneamiento y sean necesarios para su correcto funcionamiento y utilización.

4.1.5.2. Programa de mantenimiento

El contratista vendrá obligado a realizar como mínimo las siguientes operaciones de mantenimiento **preventivo**, y con la frecuencia que se indica, operaciones que deberán quedar reflejadas en informe redactado por el contratista y entregado a la Gerencia del Área VII en formato papel y electrónico a la finalización de cada operación.

- **Cada dos meses a contar desde la firma del contrato.**
 - Inspección visual de la instalación y verificación del correcto funcionamiento de todos los puntos de consumo de la instalación de agua fría y caliente, así como comprobar el correcto drenaje de todos los desagües, y acciones correctoras pertinentes.
 - Revisión de los grupos de bombeo y grupos de presión, en su caso, prestando especial atención al funcionamiento de los presostatos, estado general del equipo, presión del vaso de expansión, etc., y acciones correctoras pertinentes.
- **Cada seis meses a contar desde la firma del contrato.**
 - Sustitución de todos los atomizadores de los grifos, o bien su desmontaje, limpieza de restos de cal, y posterior montaje.
 - Limpieza de todos los desagües de fregaderos, lavabos y piletas, utilizando medios mecánicos y/o químicos.
 - Limpieza de los colectores de las bajantes de aguas pluviales. Esta operación conviene efectuarla al comienzo de primavera y principios de otoño.
- **A final del año natural**
 - Limpieza de tejados y cubiertas
 - Sustitución de juntas en todas las válvulas de los grifos de lavabos, piletas y fregaderos o similares.

4.1.5.3. Averías

Independientemente de las operaciones periódicas de mantenimiento y revisión, la empresa contratista quedará obligada a realizar cuantas visitas le sean requeridas por aviso de averías producidas en la instalación.

Correrán a cargo del contratista todos los gastos derivados del desplazamiento al lugar de la avería, así como los derivados de los materiales y repuestos usados en la reparación de la misma.

4.1.5.4. Ampliación, mejora y/o modificación de las instalaciones

Los trabajos a realizar en las instalaciones de fontanería y saneamiento objeto del presente documento, cuando se trate de modificaciones, ampliaciones o reformas, se ejecutarán al margen de lo estipulado en el presente contrato.

4.1.5.5. Consumos excesivos de agua

En el supuesto de que se detecte un consumo excesivo de agua en un Centro, y que se haya producido por tardanza o negligencia en la reparación de la avería notificada previamente, o bien no se hubiese efectuado el mantenimiento preventivo en los términos mínimos expresados en el presente documento, el Contratista hará frente al importe de ese aumento de consumo.

En este caso se procederá a la detracción automática de la facturación contractual del Contratista, de la diferencia entre la factura excesiva y la media de las dos facturaciones anteriores en el periodo de tiempo similar.

4.1.6. Electricidad

4.1.6.1. Instalación objeto de mantenimiento

El contratista deberá mantener en perfecto estado de uso y mantenimiento la instalación eléctrica de baja tensión existente en todos y cada uno de los Centros de trabajo relacionados en la cláusula primera del contrato.

Se entenderá, a los efectos de la prestación del servicio que se describe en el presente Pliego, como instalación eléctrica todos los elementos integrantes de la red de distribución de electricidad del Centro de Trabajo y sus puntos de utilización. En este sentido quedarán incluidos:

- Cuadros generales en Baja Tensión, incluidos sus elementos y dispositivos de corte y protección.
- Cuadros secundarios, incluidos sus elementos y dispositivos de corte y protección.

- Canalizaciones, ya sean empotradas o vistas, y tanto sean exteriores como interiores.
- Cableado
- Luminarias, tanto exteriores como interiores, incluidos todos sus elementos: lámparas, difusores, carcassas, cebadores, reactancias, arrancadores, etc. Quedarán incluidas también las lámparas de emergencia y señalización.
- Cajas de distribución y conexionado.
- Tomas de corriente, interruptores, pulsadores, y demás elementos que formen parte de la instalación eléctrica.
- Automatismos, contactores, relés y demás dispositivos que formen parte de la instalación eléctrica.
- Grupos electrógenos.
- Señalización de riesgo eléctrico.
- Instalaciones de porteros electrónicos y/o videos porteros electrónicos.
- Instalación, en su caso, de pararrayos, comprendiendo todos los elementos de la misma, esto es: la cabeza captadora, línea, aisladores, punto de conexión a tierra y tierra.
- Y, en general, cualquier dispositivo, elemento, o parte de la instalación eléctrica de baja tensión integrado en la misma.

Quedará excluida de la prestación del servicio descrito en el presente Pliego la instalación eléctrica de Media Tensión (líneas de Media Tensión y Centros de Transformación) y los aparatos eléctricos, estén conectados o no a la instalación, y que no formen parte integrante de la misma.

4.1.6.2. Grupos electrógenos

Está incluido, en el objeto del contrato, el mantenimiento de los grupos electrógenos.

A tal efecto, la relación de centros donde, en la actualidad, existen tales grupos electrógenos es la siguiente:

- Centro de Salud Santomera
- Centro de Salud Monteagudo
- Centro de Salud Vistabella
- Centro de Salud Murcia Sur
- Centro de Salud Floridablanca

El contratista vendrá obligado a mantener en buenas condiciones de operatividad los grupos electrógenos que deban entrar en funcionamiento en el supuesto de fallo de la alimentación principal.

Las labores de mantenimiento serán efectuadas por personal técnico especializado, siguiendo el proceder y frecuencia especificados por el fabricante en cada caso.

Los servicios de mantenimiento de los Grupos Electrógenos, incluyen la mano de obra y elementos consumibles tales como aceite, filtros, grasas, electrolito, etc. Se excluyen las piezas de repuesto eventualmente necesarias en reparaciones cuyo coste sea superior a 240€ y el combustible.

Cuando, en la comprobación del nivel de combustible del depósito, se observe la necesidad de aprovisionamiento del mismo, el contratista informará al responsable de Mantenimiento del Área VII y procederá a su reposición, una vez que esta sea autorizada por el responsable.

Terminadas cada una de las inspecciones/revisiones, se emitirá un **parte** de mantenimiento donde se harán constar los trabajos realizados, piezas o componentes sustituidos y los valores de los parámetros contrastados.

Los partes se anexarán al informe mensual correspondiente.

4.1.6.3. Programa de mantenimiento

El contratista llevará a cabo el mantenimiento preventivo sistemático, técnico legal y correctivo de las instalaciones eléctricas de Baja Tensión, teniendo presente en su ejecución lo prescrito en el vigente Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión, aprobado por Real Decreto 842/2002 de 2 de agosto, y sus Instrucciones Técnicas Complementarias, así como la indicado en la Orden de 11 de septiembre de 2003, de la Consejería de Economía, Industria e Innovación, por la que se establecen procedimientos de actuación de los instaladores autorizados y de los organismos de control en el mantenimiento e inspección de las instalaciones eléctricas de Baja Tensión en locales de pública concurrencia, locales con riesgo de incendio o explosión y locales de características especiales.

El contratista vendrá obligado, con independencia de lo prescrito en la reglamentación antes reseñada, a realizar como mínimo las siguientes operaciones de mantenimiento preventivo, operaciones que deberán quedar reflejadas en informe redactado por el contratista y entregado a la Gerencia del Área VII en formato papel y electrónico a la finalización de cada operación y con la frecuencia que se indica:

- **Mensualmente**

- Verificación del correcto funcionamiento y estado de todo el alumbrado del centro, procediendo a la reposición de lámparas fundidas y de pilotos de señalización.
- Realización, como mínimo, de las siguientes operaciones de mantenimiento sobre los **GRUPOS ELECTRÓGENOS**:

☞ Revisiones mensuales estáticas (a motor parado).

Comprobará el estado general, los niveles de aceite y combustible, el estado de las baterías, etc., de los grupos electrógenos. Se realizarán, en estas revisiones mensuales, las siguientes operaciones:

- Comprobar y anotar las horas de funcionamiento antes y después de las pruebas.
- Nivel de agua del radiador.
- Revisar posibles pérdidas de agua.
- Nivel de aceite del Cáster del motor.
- Nivel del depósito de combustible y reposición en su caso.
- Tensión de las correas del motor ventilador.
- Baterías, control del nivel de electrolito y limpieza de los terminales de la batería.
- Cableado.
- Resistencia de Caldeo.
- Verificación del calentador de agua del bloque, comprobando su correcto funcionamiento.
- Verificar la tensión de las correas y engrase del eje del ventilador, si procede ó, en su defecto, comprobar
- Comprobar fusibles y protecciones.
- Comprobar el cableado de la instalación, conexiones, etc.
- Circuito de Escape de Gases.
- Entradas y salidas de aire exterior.

☞ Pruebas dinámicas (motor en marcha).

Cada mes, el contratista deberá efectuar una prueba de entrada en funcionamiento ante fallo de tensión. Esta prueba se efectuará **en vacío** y **en carga**, y deberá protocolizarse para cada Centro, de

acuerdo con el responsable de Mantenimiento del Área de Salud VII y el Coordinador sanitario del Centro del que se trate.

El contratista realizará, al menos, las siguientes operaciones:

- Arranque Manual.
- Arranque automático, fallo monofásico, fallo trifásico.
- Funcionamiento del equipo eléctrico de conmutación, enclavamientos.
- Tiempos de puesta en Servicio, reposición de Red.
- Alarmas.
- Intensidad de Salida del Alternador en carga.
- Tensión de Salida del Alternador, Vacío y Carga.
- Tensión de Red, regulación del relé de vigilancia.
- Estanqueidad de salida de gases.
- Comprobar el estado de los cojinetes del alternador.
- Comprobar la tensión y ajustar si es necesario.
- Toma de datos:
 - Presión del aceite
 - Temperatura del agua
 - Velocidad del motor/ Frecuencia en el cuadro

- **Semestralmente**

- Comprobaciones visuales de los siguientes elementos de la instalación eléctrica:
 - Derivación individual.
 - Interruptor general automático.
 - Cuadro general de distribución.
 - Canalizaciones eléctricas.
 - Estado de mecanismos eléctricos: tomas de corriente, interruptores, pulsadores, cajas de conexiones, etc
- Mediciones a efectuar:
 - Resistencia de aislamiento entre conductores y entre conductores y tierra.
 - Comprobación de los interruptores diferenciales.
 - Comprobación de la continuidad del conductor de protección en todas las tomas de corriente.

- Medición de la resistencia de la puesta a tierra.
- Comprobación del funcionamiento del alumbrado de señalización y de emergencia
- **A final del año natural**
 - Limpieza de todos los cuadros de distribución eléctrica, tanto generales como secundarios, y reapriete de todas las conexiones y bornas.
 - Medición del tiempo de disparo y de la intensidad mínima de defecto en todos y cada uno de los interruptores diferenciales.
 - Comprobación de la instalación de pararrayos: captador y conexiones; estado de mástil portante y sus anclajes; verificación de la continuidad del conductor de descarga; situación de soportes y aisladores; valor de la resistencia de puesta a tierra.
- **Anualmente**

El contratista efectuará, anualmente, una comprobación y revisión completa de los grupos electrógenos, conforme lo especificado por el fabricante. Esta revisión comprenderá, como mínimo:

 - Cambio de Aceite del cárter.
 - Cambio del Filtro del Aceite.
 - Cambio del filtro del combustible.
 - Cambio del filtro del Aire.
 - Revisión y Comprobación general de todo el conjunto, parámetros de funcionamiento, reparando y/o sustituyendo todos los elementos que sean necesarios.

4.1.6.4. Inspecciones periódicas reglamentarias

El contratista, en calidad de Instalador Autorizado de Baja Tensión, deberá asistir a las Inspecciones Periódicas reglamentarias a realizar por el Organismo de Control Autorizado (OCA) que, a tal efecto, designe la Gerencia del Área de Salud VII.

Si el resultado de la Inspección Reglamentaria reflejase defectos en la instalación, el contratista vendrá obligado a su subsanación dentro del plazo que marque el Informe del Organismo de Control Autorizado, presentando ante la Gerencia de Atención Primaria el correspondiente presupuesto, que en todo caso deberá ser aceptado y cuya facturación se realizará al margen de lo establecido en el presente Pliego.

No obstante aquellos defectos puestos de manifiesto en la instalación, y que se deriven de actuaciones llevadas a cabo sobre la misma por personal del contratista, o que sean consecuencia de un mantenimiento incorrecto, deberán ser subsanadas por el contratista sin ningún tipo de cargo económico adicional, debiendo correr el contratista con todos los gastos derivados de su reparación.

Si tras una segunda Inspección Periódica llevada a efectos sobre la instalación de que se trate, habiendo sido el mismo contratista el responsable del mantenimiento de la misma durante el tiempo transcurrido entre ambas Inspecciones (anterior y actual), se pusieran de manifiesto defectos, en este caso, el contratista deberá correr con todos los gastos que pudieran derivarse de la subsanación de los mismos, incluido, en su caso, el importe de la posterior visita del Organismo de Control Autorizado para la constatación de la correcta adecuación de la instalación a normativa.

Los boletines que, reglamentariamente, se han de presentar anualmente, se presentarán con el vencimiento de cada año natural, es decir, se entregarán en esta Gerencia del Área VII antes del 31 de diciembre del año en curso, tanto en papel como en formato electrónico.

4.1.6.5. Averías

Independientemente de las operaciones periódicas de mantenimiento y revisión, la empresa contratista quedará obligada a realizar cuantas visitas le sean requeridas por aviso de averías producidas en instalación de baja tensión.

Correrán a cargo del contratista todos los gastos derivados del desplazamiento al lugar de la avería, así como los derivados de los materiales y repuestos eléctricos usados en la reparación de la misma.

4.1.6.6. Ampliación, mejora y o modificación de las instalaciones.

Con independencia de las operaciones de mantenimiento descritas anteriormente, y de acuerdo a la vigente normativa, el contratista deberá cumplir, estrictamente, las instrucciones del vigente Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (Real Decreto 842/2002), en cualquier actuación de reforma que haya de ejecutar sobre la instalación de Baja Tensión y que supongan una modificación, mejora y/o ampliación de la misma.

Los trabajos a realizar en las instalaciones eléctricas objeto del presente Pliego, cuando se trate de modificaciones, ampliaciones o reformas, se ejecutarán al margen de lo estipulado en el presente contrato.

4.1.7. Mobiliario y equipamiento de los centros

El contratista deberá hacerse cargo del mantenimiento y conservación del mobiliario y equipamiento existente en los distintos Centros asistenciales, realizando sobre ellos las acciones que le sean requeridas por parte de la Gerencia del Área VII, de acuerdo con la capacidad técnica del contratista, y la cualificación de su personal.

Se entenderá como mobiliario y equipamiento de los Centros sanitarios la dotación de enseres necesarios para la correcta prestación de la asistencia, excluido los vehículos y los equipos y aparatos de electromedicina.

A título de ejemplo, y en relación no limitativa, se entiende como mobiliario lo siguiente: mesas, sillas, sillones, armarios, estanterías, vitrinas, cuadros, espejos, etc.

Como equipamiento, y en relación no limitativa, se entiende lo siguiente: camillas de exploración fijas, camillas sobre ruedas, sillas de ruedas, sillones ginecológicos, equipos mecánicos de terapia rehabilitadora, etc., y aquel material que por sus características sea susceptible de sustituir algún elemento no considerado de electromedicina propiamente dicho.

El contratista podrá facturar el material a emplear en el caso de reposición de lámparas especiales, baterías recargables y accesorios rotos o deteriorados de los equipos anteriormente citados y que se hayan definido como equipamiento en el párrafo anterior.

Se establecerá de común acuerdo entre el contratista y el responsable del contrato designado por la Gerencia del Área VII, el protocolo de actuación para la reparación de determinados elementos del equipamiento de los centros.

4.1.8. Electrodomésticos

4.1.8.1. Aparatos objeto de mantenimiento

El contratista deberá hacerse cargo del mantenimiento y reparación, ya sea con medios propios o ajenos, de los electrodomésticos existentes en los distintos centros asistenciales.

A título de ejemplo, y en relación no limitativa, se entenderá como electrodomésticos lo siguiente: televisores, videos, frigoríficos, hornos microondas, cafeteras, etc. El contratista solamente tendrá la obligación de prestar la asistencia técnica sobre los electrodomésticos propiedad de la Gerencia del Área VII.

En el caso de que la cuantía económica de la reparación de un determinado electrodoméstico supere el 50% de su valor de mercado actual, o bien el mismo sea irreparable, el Contratista remitirá un informe técnico al responsable de mantenimiento de la Gerencia, explicitando estos hechos. La

Gerencia del Área de Salud VII determinará en su caso lo que proceda con respecto a la reparación o no del mismo.

Tanto los materiales de la reparación como el importe de su reposición (previo informe de baja de inventario, en su caso) correrá a cargo de la Gerencia de Salud Área VII.

4.1.8.2. Reposición

El contratista VENDRÁ OBLIGADO a dejar en depósito durante el tiempo que dure la reparación o reposición un aparato sustitutivo del averiado. Esta obligación se referirá exclusivamente a una única unidad, y sólo para el caso de frigoríficos, televisores, videos y hornos microondas.

El aparato o equipo dejado en depósito será propiedad del Contratista, quien por tanto será el responsable de su entrega y su retirada del Centro.

4.1.9. Otros trabajos

- El contratista, con independencia de lo establecido en el apartado inicial de esta cláusula, en relación con la exclusión de los SAI, está obligado a realizar el seguimiento de la variación de sus dispositivos, de forma que cumplan siempre la función de soporte a las caídas de fluido eléctrico que experimenten las instalaciones. A tal efecto deberán comunicar cualquier variación que experimenten al responsable del contrato, estableciendo para ello las revisiones periódicas que sean necesarias.
- El contratista deberá hacerse cargo del correcto funcionamiento de la red de cableado estructurado (voz y datos) existente en el centro.

4.2. Lote 2: mantenimiento de instalaciones de climatización y frigoríficas.

Este lote abarca el mantenimiento preventivo sistemático, preventivo técnico legal y correctivo de las instalaciones de climatización, frigoríficas y de aire acondicionado que se integren en los centros objeto de la prestación.

Están incluidos todos los equipos productores de frío o calor así como, en su caso, las motobombas, válvulas, tuberías de fluidos, termostatos, presostatos, y, en general, todos los elementos y dispositivos existentes en los equipos productores de frío / calor, incluidos los elementos de la instalación de conductos, y los propios conductos, y necesarios para el correcto funcionamiento de las instalaciones que nos ocupan.

Los cuadros eléctricos específicos para los equipos de climatización se entienden también incluidos como elementos a mantener dentro del objeto de esta contratación.

El **presupuesto** de licitación para este Lote es de **42.000,00** euros más IVA, para los dos años de duración del contrato.

4.2.1. Operaciones de mantenimiento a realizar

El mantenimiento de las instalaciones será el adecuado para asegurar el correcto funcionamiento de las mismas y se realizará conforme a las exigencias ambientales y de confortabilidad, de seguridad y de rendimiento y de ahorro de energía que prescribe el vigente Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios y sus Instrucciones Técnicas Complementarias aprobado por Real Decreto 1027/2007, de 20 de Julio (BOE nº 207, de 29 de agosto del 2007) y

No obstante, y con independencia de lo anteriormente indicado, la empresa contratista para la prestación del servicio objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, vendrá obligada a realizar las siguientes operaciones de mantenimiento:

- **Revisión**, cada tres meses, de todas las **instalaciones**. El contratista vendrá obligado a realizar esta revisión coincidiendo con los cambios estacionales y deberá presentar el informe correspondiente, en papel y en formato electrónico.
- **Sustitución de filtros de aire**, como mínimo, dos veces al año, coincidiendo con los meses de abril/mayo, la primera sustitución, y con los meses de octubre/noviembre la segunda. Los filtros se han de sustituir necesariamente, con independencia de su estado, y no deberán ser reutilizados. Los filtros nuevos serán de idénticas características a los originales y del mismo grado de eficacia de filtración.
- **Limpieza de difusores y rejillas**, tanto de impulsión como de retorno, de todas las canalizaciones de aire acondicionado, y en todos los centros, al menos una vez al año. Para esta operación será necesario efectuar el desmontaje de los citados elementos, proceder a su correcta limpieza, y volverlos a colocar en su lugar de instalación.
- **Canalización de condensados**. Los condensados procedentes de los equipos de producción de frío / calor deberán estar adecuadamente canalizados al sumidero o colector más próximo, y con pendiente tal que se permita una rápida evacuación del agua de condensación y se eviten encharcamientos y filtraciones. Se debe revisar y actuar en este sentido en todos los equipos anualmente de manera preventiva, y preferentemente antes del verano. De existir equipos con condensados sin canalizar, el contratista vendrá obligado en la primera visita de mantenimiento preventivo

a realizar la correspondiente instalación, incluyendo la colocación de sifones o elementos similares que impidan el retorno del agua de condensación a los equipos.

- **Limpieza de bandejas de recogidas de condensados.** Las bandejas de recogida de condensados de todos los equipos se deben limpiar antes de que finalice el año. Se sellarán, pintarán y repararán si se aprecian grietas o desperfectos, debiendo procederse, llegado el caso, a su total sustitución. Se comprobará y se cuidará que el agua recogida circule con fluidez hacia los colectores y tubos de desagüe, verificando que no hay atascos y taponamientos en las canalizaciones, y efectuando la correspondiente limpieza en caso necesario.
- **Limpieza y ajuste de estanqueidad de los equipos.** Se procederá a efectuar una limpieza externa de los equipos instalados al exterior, cuidando de que mantengan las condiciones de estanqueidad de diseño, sustituyendo y reparando cuando fuera necesario las juntas de sellado. Esta operación se deberá efectuar anualmente.

4.2.2. Condiciones aplicables a los trabajos de mantenimiento

El contratista realizará los trabajos de mantenimiento y conservación mediante la ejecución de las tareas de vigilancia, inspección, verificación, comprobación, control, ajuste, limpieza, asistencia técnica y en general aquellas relacionadas con el mantenimiento preventivo sistemático, técnico – legal y correctivo.

El coste de recargas parciales o totales de fluido refrigerante en las máquinas frigoríficas e instalaciones de climatización, incluido impuestos y gases para el barrido y/o presurización de circuitos, correrá siempre a cargo exclusivo del Contratista, con independencia del tipo de fluido refrigerante que se trate, y de la causa de pérdida del mismo (fuga, rotura de conducto, sustitución de compresor, etc.)

Asimismo, estarán incluidos los desplazamientos, dietas, seguridad social y seguro de responsabilidad civil.

El personal de la empresa contratista tendrá acceso a los locales en los que sea necesaria su presencia para la realización de los trabajos, previa información a la persona responsable del centro de trabajo del que se trate, pudiendo efectuar las operaciones de paro y marcha de los equipos con el fin de comprobar el funcionamiento de la instalación.

El contratista vendrá obligado a reparar los desperfectos que se puedan originar en los Centros asistenciales como consecuencia de la aparición de goteras y recalos originados por los equipos de climatización, así como roturas o desperfectos

originados como consecuencia de la reparación de cualquier equipo de climatización.

4.2.3. Averías

Independientemente de las operaciones periódicas de mantenimiento, el Contratista quedará obligado a realizar cuantas visitas le sean requeridas por aviso de avería, sin cargo adicional alguno por los trabajos de reparación efectuados, salvo en las piezas y repuestos utilizados en los que se estará a lo dispuesto en el apartado anterior.

Averías en los **Servicios de Urgencias y Puntos de Atención Continuada**.- En los Centros de Salud que cuentan con estos servicios, la asistencia sanitaria se viene prestando de manera interrumpida en noches, sábados, domingos y festivos. Por ello, el contratista vendrá obligado a atender las averías que se produzcan en estas dependencias, durante todos los días del año, siempre y cuando la notificación del aviso se realice entre las 8:00 y las 20:00 horas. El Contratista dispondrá de uno o varios teléfonos móviles operativos todos los días del año en las franjas horarias reseñadas, y cuya numeración facilitará a la Gerencia del Área de Salud VII a la firma del Contrato.

La ejecución de trabajos que tengan por objeto introducir **mejoras** y/o **modificaciones** en las instalaciones y equipos, ampliaciones de las instalaciones, y cualesquiera otros trabajos de naturaleza tal que queden fuera de lo que se entiende por mantenimiento, ya sea preventivo o correctivo, a juicio del responsable del contrato designado por la Gerencia del Área de Salud VII y de la empresa Contratista, se realizarán al margen de lo estipulado en el presente Pliego. En la contratación de estos trabajos se estará a lo previsto en la normativa sobre contratos del Sector Público.

5. RECURSOS MATERIALES

El contratista dispondrá para la prestación del servicio de mantenimiento y conservación objeto del contrato de los medios materiales y técnicos necesarios para llevar a buen fin el servicio que se contrata.

5.1. Medios técnicos

El Contratista dispondrá para la ejecución del servicio de mantenimiento y conservación objeto del presente Contrato las herramientas y útiles necesarios para la correcta ejecución del mismo.

Dada la dispersión geográfica de los centros asistenciales dependientes de la Gerencia del Área de Salud VII, el Contratista deberá disponer de vehículos

automóviles para el desplazamiento de los operarios y el acarreo de útiles, herramientas, repuestos y enseres.

Los vehículos deberán ser de tipo furgoneta, o en su defecto contar con amplia capacidad de carga útil y maletero amplio.

5.2. Materiales

El servicio de mantenimiento y conservación de instalaciones contemplado en el contrato objeto de este pliego, tiene la consideración de integral. Por tanto, está incluido en el precio contractual el coste de todos los materiales que deban ser objeto de reposición, repuestos, piezas y cualesquiera otros elementos necesarios para el correcto funcionamiento de las instalaciones, ya sea en actuaciones preventivas como correctivas.

No obstante, aquellos repuestos, piezas y otros elementos necesarios cuyo precio unitario de tarifa sea superior a 240€ (sin IVA), serán objeto de facturación independiente, al margen del precio fijado en el contrato. La facturación de elementos o repuestos que superen dicha cantidad deberá justificarse adecuadamente, adjuntando a la factura a presentar ante la Gerencia del Área VII el albarán de adquisición, factura cargada al Contratista, tarifa de precios vigentes del fabricante o distribuidor de los mismos, o cualquier otro documento donde quede reflejada de manera inequívoca el precio del material utilizado.

En caso de robo o sustracción, la Gerencia del Área de Salud VII, asumirá el coste de los materiales sustraídos una vez documentado en la pertinente denuncia.

Los materiales y repuestos a emplear por el contratista deberán ser de la misma marca, tipo y modelo que los existentes en los distintos Centros asistenciales. En el caso que ya no existan en el mercado, o bien su obtención resulte dificultosa, o el plazo de entrega excesivo, se podrán emplear materiales o repuestos de características similares. En este caso, el responsable técnico del contratista deberá poner el hecho en conocimiento de la Gerencia del Área de Salud VII para que autorice tal cambio.

A modo de ejemplo, se enumeran los materiales incluidos en la prestación del servicio, entendiendo que esta relación no es limitativa:

- **Trabajos de albañilería:** azulejos o piezas de pavimento rotas y/o despegadas, ladrillos caravista deteriorados, piezas de peldaños desgastadas o rotas, revestimientos desprendidos y/o agrietados, cubiertas deterioradas o con filtraciones de agua, falsos techos agrietados, fisurados o con riesgo de desprendimiento, tabiques o cerramientos mojados por pérdidas de fontanería o filtraciones, etc.

En caso de que el elemento sea irreparable a juicio de la Gerencia del Área VII, previa justificación por parte del contratista, se procedería a su sustitución y/o reposición por parte de la Gerencia del Área VII.

- **Carpintería de madera/metálica: Mecanismos**, automatismos, herrajes de seguridad, herrajes de colgar, guías, burletes, tapajuntas, felpudos, etc.
- **Instalación eléctrica:** mecanismos, magneto-térmicos, diferenciales, contactores, relés, cables, tubos protectores, señalización, lámparas de todo tipo, pulsadores, timbres, etc. Respecto a las lámparas, han de entenderse incluidas todo tipo de ellas, tanto las lámparas convencionales, ya sean de incandescencia, fluorescencia, electrónicas de bajo consumo, halógenas, de vapor de sodio, de vapor de mercurio, led, como de cualquier otra clase, de normal existencia en establecimientos del ramo eléctrico.

Quedarán excluidas las lámparas de uso por aparatos de diagnóstico y tratamiento clínico siempre y cuando sean lámparas específicas de los mismos, y no se trate de lámparas convencionales.

- **Instalación de fontanería y saneamiento: grifería**, válvulas, cisternas, juntas, boquillas atomizadoras, aparatos sanitarios, tuberías, codos, empalmes, asientos de inodoros, difusores de duchas, sifones, arquetas, etc.

También aquellos materiales que deban ser objeto de reposición, incluidos equipos tales como termos eléctricos, bombas, etc., por rotura irreparable de los mismos.

En este sentido se considerarán incluidos todo tipo de materiales que formen parte de la instalación de fontanería y saneamiento, con independencia de su coste unitario, salvo que la Gerencia del Área de Salud VII considere que la avería es de tal importancia que deba ser asumido por ésta.

- **Instalación de climatización y frigorífica:** filtros, grasas, fluidos térmicos, pintura, productos de limpieza, contactores, pilotos, fusibles, relés, correas de ventiladores y equipos, termostatos, así como el pequeño material y el material fungible. El coste de recargas parciales o totales de fluido refrigerante en las máquinas frigoríficas e instalaciones de climatización, correrá siempre a cargo exclusivo del Contratista, con independencia del tipo de fluido refrigerante que se trate, y de la causa de pérdida del mismo (fuga, rotura de conducto, sustitución de compresor, etc.).

5.3. Seguridad e higiene

El contratista está obligado a disponer de los medios, métodos y elementos de protección, tanto para las instalaciones como para el personal, debiendo cumplir escrupulosamente con la normativa aplicable, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, según la vigente ley de Prevención de Riesgos Laborales así como su

normativa de desarrollo. A tal efecto, el contratista nombrará un responsable directo en esta materia, que podrá ser el propio del contrato.

6. RECURSOS HUMANOS

El contratista dispondrá para la prestación del servicio de mantenimiento y conservación objeto del presente Contrato todos los medios humanos que sean necesarios para llevar a buen fin el mantenimiento a efectuar.

6.1. Personal

El Contratista dispondrá para la prestación del servicio de mantenimiento y conservación de los centros objeto del contrato, de personal con la cualificación adecuada a las necesidades del servicio a prestar. La relación con los datos y la formación acreditada de dicho personal será comunicada por escrito a la Gerencia de Salud Área VII. El personal permanecerá durante el transcurso del Contrato. En caso de cambio o sustitución en el personal, se comunicará por escrito a la Gerencia.

Para ello y teniendo en cuenta el lote al que haya concurrido, contará con:

Lote 1:

- Un **Ingeniero Técnico**, que será el responsable de la ejecución del contrato.
- Técnicos **electricistas**, en posesión del Certificado de Cualificación Individual en Baja Tensión, al menos en la Categoría Básica (ITC 03 del Reglamento de Baja Tensión). Se encargarán principalmente del mantenimiento y revisión de las distintas instalaciones eléctricas, así como de la solución de averías de tipo eléctrico. Todo ello sin menoscabo de otro tipo de tareas que se le pueda encomendar
- **Fontaneros**. Se encargarán principalmente del mantenimiento y revisión de las instalaciones de fontanería, así como de la solución de sus averías. Todo ello sin menoscabo de otro tipo de tareas que se le pueda encomendar.
- **Operarios polivalentes**, con conocimientos adecuados en varios oficios (nociones básicas de electricidad, fontanería, carpintería de madera, cerrajería, carpintería metálica, albañilería,..)

Lote 2:

- Un **Ingeniero Técnico**, que será el responsable de la ejecución del contrato.
- **Especialistas** en instalaciones de climatización y frigoríficas.

6.2. Responsable de la ejecución del contrato

La empresa designará como responsable de la ejecución del contrato a un Ingeniero Técnico con experiencia en las funciones objeto del contrato, que deberá contar

con poderes y delegación de funciones por parte del Contratista para la resolución inmediata de cuantos problemas o incidencias puedan surgir en el día a día de la prestación del servicio.

A estos efectos la Gerencia del Área, podrá solicitar el cambio de este especialista, si se demuestra su falta de experiencia y pericia.

Corresponderán al Ingeniero Técnico las siguientes funciones respecto a la ejecución del contrato que se derive del presente contrato:

- **Diariamente** se encargará de asignar las distintas tareas a los operarios y del seguimiento de los programas de mantenimiento, distribuyendo la carga de trabajo.
- Supervisará la correcta ejecución de los trabajos y tareas, y en los casos de no haberse realizado de manera satisfactoria, y adoptará las medidas correctoras necesarias.
- Efectuará un control efectivo sobre los tiempos empleados en la solución de averías y en los desplazamientos, con objeto de optimizar al máximo los recursos humanos dispuestos para la ejecución del servicio.
- Deberá acudir a los Centros de Salud en los que se pueda haber producido incidencias significativas y cuyas circunstancias, a juicio del responsable del contrato designado por la Gerencia del Área de Salud VII, requieran de una valoración técnica cualificada.
- **Dos veces por semana**, el Ingeniero Técnico responsable de la ejecución del contrato se personará en las oficinas del Servicio de Mantenimiento del Área VII, en horario a fijar de mutuo acuerdo, para dar cuenta del estado de las incidencias recibidas, las intervenciones realizadas por el contratista y la previsión de finalización de las mismas. El responsable del seguimiento del contrato, por parte de la gerencia del Área VII, podrá modificar el orden de prioridad de las incidencias en función de su mayor o menor gravedad en la prestación del servicio sanitario.
- Gestionará la compra de materiales y repuestos. Los operarios dispuestos por el contratista para la prestación del servicio no emplearán su tiempo de trabajo para la compra de materiales y repuestos, salvo que circunstancias puntuales en la solución de una incidencia lo justifiquen.
- Presentará informes técnicos, incluida su valoración económica, sobre mejoras y adecuación de instalaciones en los Centros de Salud, con el objeto de conseguir mejores prestaciones de las distintas instalaciones.

6.3. Hojas de actividad

Diariamente deberá cumplimentarse una hoja de actividad donde se harán constar los datos más significativos del trabajo en ese día y en orden cronológico: incidencias atendidas en los centros de salud visitados y tiempo empleado en las mismas, tiempos de desplazamientos, observaciones significativas, etc. Diariamente se deberá entregar una copia de esta hoja de actividad en la Gerencia del Área de Salud VII, a día laboral vencido, y todo ello con independencia de la obligación de elaborar los cuadros de mando que se describen a continuación.

6.4. Cuadro de mandos

El Contratista presentará con periodicidad mensual, y en los primeros cinco días del mes siguiente, ante el responsable del contrato designado por la Gerencia del Área de Salud VII, un cuadro de mandos donde se refleje la actividad desarrollada por los operarios destinados en exclusiva por el contratista para la prestación del presente servicio de mantenimiento y conservación.

En dicho cuadro de mandos se reflejarán como mínimo los siguientes datos: identificación de los operarios, partes resueltos y tiempo empleado en los distintos Centros asistenciales, desplazamientos y tiempo empleado en los mismos, acciones programadas y averías atendidas.

6.5. Relaciones laborales del personal

El personal que el contratista destine a la ejecución del servicio regulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas no generará ningún tipo de derechos frente al Servicio Murciano de Salud.

Será el Contratista el que poseerá y mantendrá los derechos y obligaciones frente a su personal inherentes a su calidad de empresario, de acuerdo con lo previsto por la vigente legislación laboral, sin que en ningún caso esta Administración resulte responsable de las obligaciones surgidas entre el contratista y su personal, incluso en caso de despido de personal a su cargo, independientemente del incumplimiento, causa o motivo que diere lugar a ello, siendo de la estricta responsabilidad del empresario/contratista, como titular de los derechos y facultades de dirección y organización respecto de sus trabajadores.

La Gerencia del Área de Salud VII autoriza al personal de la empresa contratista su acceso a aquellos lugares de los Centros asistenciales objeto de su trabajo.

Así mismo la Gerencia del Área de Salud VII se reserva la facultad de proponer el cese en su relación laboral con la empresa contratista de aquel personal que en la prestación del servicio objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas no muestre la suficiente diligencia, efectividad o competencia técnica en el desarrollo

de su puesto de trabajo, así como el decoro y actitud respecto de los profesionales y usuarios del Servicio Murciano de Salud.

7. OTROS SERVICIOS Y BOLSA DE HORAS

Ante las necesidades que pudieran surgir, el contratista prestará la asistencia técnica necesaria con los medios humanos y materiales puestos a disposición para la prestación del servicio de mantenimiento y conservación de los centros asistenciales, para la realización de aquellas tareas que no habiéndose especificado en los puntos anteriores sean necesarias para el buen funcionamiento de los centros.

En este sentido se establece una bolsa de horas, para hacer frente a las posibles actuaciones no previstas, que será de 50 horas anuales en Lote 1 y 20 horas anuales en Lote 2. La utilización de esta bolsa de horas debe ser autorizada previamente por el Responsable de seguimiento del contrato.

La prestación de estos otros servicios se realizará por el personal que el contratista destine a la prestación del servicio objeto del presente Contrato y siempre por indicación del responsable del seguimiento del contrato. Entre las tareas no contempladas en los puntos anteriores y que el contratista estará obligado a asumir se pueden citar, entre otros, los trabajos encaminados al montaje y equipamiento de nuevos centros asistenciales, actuaciones en los Consultorios adscritos al Área VII o cualesquiera otros que sean encomendados por el responsable del contrato al Contratista y que sean perfectamente realizables en concordancia con la cualificación técnica del personal.

8. PROGRAMA DE TRABAJO

Conforme con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el adjudicatario del contrato está obligado a presentar un programa de trabajo, que será aprobado por el órgano de contratación. Este programa de trabajo, de acuerdo con lo establecido en el apartado 19.1 del Cuadro de Características que acompaña a dicho pliego, deberá adecuarse, en su contenido, tanto a las especificaciones de este pliego de prescripciones técnicas, como a la oferta realizada, debiendo incluir, en cualquier caso, el plan de mantenimiento y el plan de trabajo.

8.1. Plan de mantenimiento

El adjudicatario presentará por escrito, en formato papel, y en formato electrónico el Plan de Mantenimiento para todos los Centros del Área VII, debiendo abarcar dicho plan tanto el mantenimiento Técnico-Legal como el requerido en este Pliego.

Una vez recibido y estudiado el Plan de Mantenimiento, la Gerencia del Área VII se reserva el derecho de admitirlo o de solicitar cuantas modificaciones considere oportunas.

8.2. Plan de trabajo

El servicio de mantenimiento y conservación objeto del contrato se realizará preferentemente en los días laborables, con horario de 8 a 22 horas de lunes a viernes y de 8 a 15 horas los sábados.

Se consideran días laborables aquellos que por calendario oficial se haya establecido para las localidades donde estén ubicados los Centros de que se trate. En el desarrollo de los trabajos de mantenimiento y conservación se tendrá en cuenta el horario de funcionamiento de los centros, y se arbitrarán las medidas oportunas para no interrumpir, más allá de lo estrictamente necesario, el trabajo de los profesionales sanitarios, y para evitar molestias e incomodidades a los usuarios.

No obstante, el contratista deberá estar en condiciones de prestar su asistencia técnica durante todos los días del año, y a cualquier hora del día, para atender y solucionar las incidencias que pudieran surgir ya sean durante el horario de funcionamiento del centro, o fuera del mismo. En este sentido deberá disponer de uno o varios teléfonos de atención permanente durante las 24 horas del día, y durante todos los días del año. La atención del teléfono o teléfonos de atención permanente la realizará obligatoriamente el Ingeniero Técnico responsable de la ejecución del contrato o en su defecto uno de los operarios, siempre y cuando el número telefónico sea el mismo. En domingos y festivos, el contratista arbitrará las medidas necesarias para poder intervenir en la solución de aquellas incidencias que le sean comunicadas con carácter de urgencia y cuya solución sea de su competencia.

9. REGISTRO DE OPERACIONES, INFORMES Y CERTIFICADOS

9.1. Registro

La empresa contratista de los servicios previstos en el presente documento, y de acuerdo con lo estipulado en la Instrucción Técnica Complementaria ITE 04, del vigente Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios, llevará un registro de las operaciones de mantenimiento, en las que se reflejen los resultados de las tareas realizadas.

9.2. Informes

Con carácter general, por parte de la empresa contratista y a través del personal contratado a tal efecto, se realizarán cuantos informes sean preceptivos, de acuerdo con la reglamentación vigente, de todas aquellas instalaciones que son objeto de este contrato. Entre ellas, y sin ser limitativas, se realizarán:

- **Informe previo sobre el estado de la instalación.** En los tres primeros meses de vigencia del contrato, el adjudicatario deberá llevar a cabo todas las actuaciones periódicas de mantenimiento preventivo que requieran las instalaciones objeto de este contrato. Al finalizar este plazo máximo, como resultado de las actuaciones llevadas a cabo, se hará entrega al Servicio de Mantenimiento del Área VII, de un informe relativo al estado de las instalaciones, en el que se describirán las actuaciones realizadas (de acuerdo con el programa de mantenimiento aportado), así como cualquier observación de interés al respecto de las mismas: deficiencias existentes, cumplimiento de la instalación con la normativa vigente, etc.
- **Informes mensuales.** Cada mes, el contratista emitirá un informe en el que recoja la relación, por centros, de trabajos de mantenimiento correctivo y preventivo realizados. Dicho informe incluirá una descripción de la avería o de las operaciones de mantenimiento preventivo efectuadas, la fecha y la duración de la intervención.
- **Partes.** De las operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, se deberán extender los preceptivos partes de trabajo o informes técnicos donde queden registradas, por Centro de trabajo, las operaciones realizadas y el valor, en su caso, de las magnitudes medidas.
- **Informes anuales:** Anualmente, el contratista emitirá los siguientes informes:
 - Informe de situación de la instalación de pararrayos existentes en los Centros de Salud.
 - Informe de situación de las instalaciones de climatización.

Al margen de lo anterior, el Ingeniero Técnico, contratado como responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria, redactará cuantos informes se soliciten y sean precisos, así como la documentación técnica a que se hace referencia en el presente Contrato.

9.3. Certificados

De acuerdo a lo especificado en la Orden de 11 de septiembre de 2003, en su artículo 4, punto 3, el adjudicatario del Lote 1, en su calidad de Instalador Autorizado en Baja Tensión, deberá extender anualmente un certificado de reconocimiento de cada una de las instalaciones eléctricas contempladas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el modelo oficial establecido al efecto por la Dirección General de Industria, Energía y Minas. Dicho certificado se deberá presentar ante ese Centro Directivo por triplicado ejemplar

10. GESTIÓN DEL SERVICIO

La prestación del Servicio contratado estará sujeta a una serie de Indicadores de Nivel de Servicio. La no adecuación de la prestación a los acuerdos puede generar la imputación de Fallos de Calidad y de Disponibilidad al Contratista.

El sistema de gestión de los Indicadores se basa en la aplicación informática denominada *Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios*.

10.1. Sistema de gestión de los servicios complementarios (SGSC)

El Servicio Murciano de Salud ha implantado una aplicación informática que permite la Gestión de Servicios, denominado *Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios* y se conocerá, indistintamente, con esa denominación o con el término SGSC.

El contratista viene obligado a hacer el uso del SGSC así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las **incidencias** y/o **fallos** que se imputen al Servicio a su cargo.

El modelo SGSC se basa en la existencia de unos acuerdos de nivel de Servicio, entre el SMS y el contratista, cuyo incumplimiento 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.

Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen un coste económico que se recogen en este pliego. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona funcional en la que se produce y parte de una **Unidad Ponderada de Fallo** (UPF).

La UPF tiene como magnitud el euro y constituye la base para determinar el coste de cada uno de los fallos.

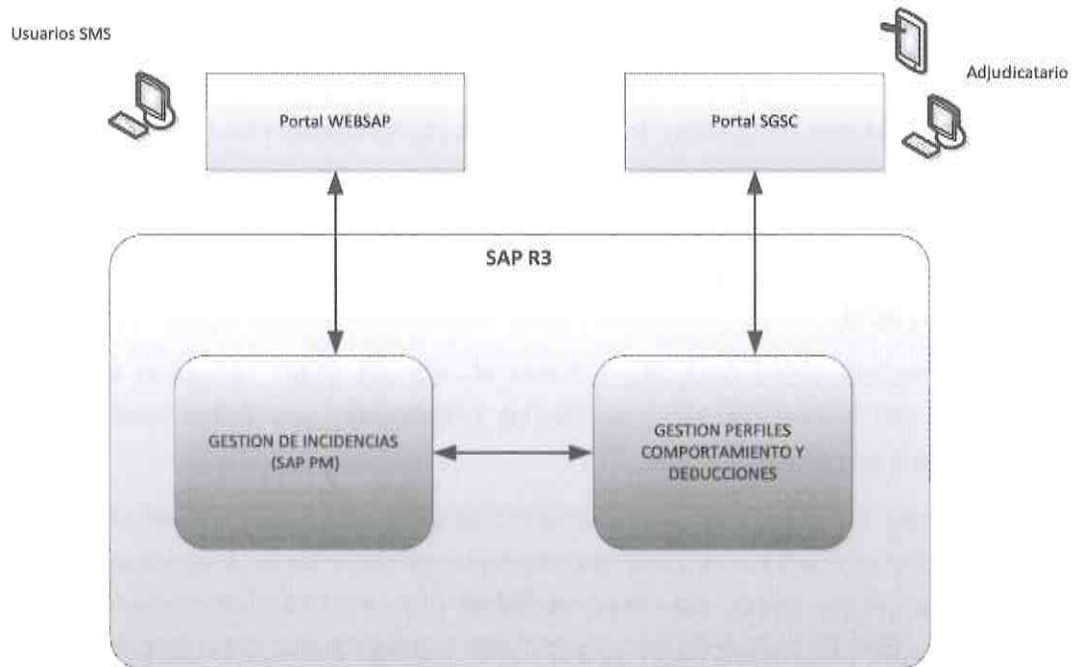
10.2. Sistema informático

En el sistema implementado por el Servicio Murciano de Salud, intervienen tres herramientas de gestión:

- Portal **WEBSAP**. Es un portal WEB desde el cual los usuarios del SMS comunican incidencias.
- Portal **SGSC**. Es un portal WEB desde el que los resolutores de incidencias interactúan con las mismas, viendo incidencias asignadas, rechazándolas cuando proceda o comunicando su realización. El portal está accesible en Internet e incorpora funcionalidades para gestión con terminales móviles o PDA.

- Sistema de gestión **SAP R3**. Sistema de gestión económico-financiero del SMS que incluye, entre otros, el módulo para la gestión de servicios.

El siguiente esquema resume gráficamente la operatoria a seguir y las herramientas que proporciona el SMS para su gestión:



Según el diagrama anterior los avisos se crearan desde la plataforma web WEBSAP aunque también se contempla que puedan generarse avisos desde el propio Portal SGSC por parte de personas del SMS autorizadas para hacerlo.

Los avisos se transmiten al entorno SAP y son asignados a las personas que el contratista determine para su resolución. En el proceso de asignación se contempla el envío de un correo electrónico a aquellas personas que puedan estar implicadas en la resolución.

Cualquier gestión posterior en la que tenga que intervenir el responsable del contratista encargado de resolverlo, se realizará a través del portal SGSC, de esta forma el portal se convertirá en nexo de comunicación entre el SMS y la empresa adjudicataria para cualquier aspecto relacionado con la resolución de incidencias.

10.3. Las incidencias, los avisos y los fallos

- Las **incidencias** son los eventos o sucesos que evidencian hechos que permiten activar el fallo de un determinado indicador y ponen de manifiesto la existencia de un incumplimiento en la prestación del Servicio. Las Incidencias serán objeto de registro y seguimiento por el SGSC.

Las incidencias puntuales que tengan carácter correctivo y que no pongan de manifiesto fallos imputables al Servicio, se llaman Avisos.

- Son **avisos** las incidencias que se comunican en el SGSC como consecuencia de eventos o sucesos fortuitos, accidentales o provocados y que tienen una finalidad de restaurar la normalidad en una determinada área o zona funcional, pero que no constituye un fallo en los Indicadores del Servicio a cargo del Contratista.

Los AVISOS se califican de **correctivos** y obligan al Contratista a su resolución en los tiempos de respuesta establecidos en el SGSC, en cuyo caso no se genera el cómputo de fallo alguno.

Así, en el proceso de seguimiento y anotación de fallos en el SGSC, no son constitutivos de fallos los primeros avisos de incidencia que se resuelvan en el tiempo establecido.

- Será de aplicación al **sistema de fallos**, el principio de que el contratista será responsable del fallo y de la deducción económica que se impute al adjudicatario de otro servicio, si aquél fuese el causante directo e inmediato del fallo imputado a éste.

10.4. Proceso

Desde el punto de vista procedimental, el registro de una incidencia constitutiva de fallo sigue el proceso siguiente:

- 
- 1) En primer lugar, una vez que el personal del Área VII, con las competencias oportunas para ello, identifica una incidencia que se ha producido en un área o áreas asistenciales, lo indicará desde WEBSAP o SGSC.
 - 2) El SGSC registrará con fecha y hora exactas los datos del usuario que haya activado la incidencia, el indicador a que se refiere la misma, la zona o área y criticidad de la misma en la que se haya producido. El SGSC podrá establecer otros requisitos o datos a incorporar.
 - 3) Cuando de la naturaleza de la incidencia no se pueda establecer con exactitud si la responsabilidad corresponde al contratista o al personal dependiente del Servicio Murciano de Salud, éste, con su propio personal, la discriminará y derivará al responsable correspondiente.
 - 4) La hora en la que se valida será la que se tome de referencia para los cálculos de tiempo de respuesta y corrección. En tiempo real el sistema detecta que es una nueva incidencia, dando un mensaje de alerta al contratista que, en el menor tiempo posible, deberá disponer lo que proceda para que cese la misma.

- 5) La calificación de gravedad y criticidad del fallo puesto de manifiesto por la incidencia, corresponderá al SGSC.
- 6) En caso de que el fallo correspondiente sea resuelto en el tiempo de respuesta asignado y corrección (TRC) establecido, se hará constar por el contratista en el SGSC y no se acumularán más fallos del mismo indicador. En caso contrario, superado el tiempo de corrección sin que el fallo se hubiera resuelto por el responsable correspondiente, se contabiliza un nuevo fallo y comienza un nuevo ciclo de corrección, computándose un nuevo fallo en caso de no resolverse al finalizar este nuevo ciclo, y así sucesivamente.

11. NIVEL DE SERVICIO

11.1. Cumplimiento defectuoso de la ejecución del contrato

Existen tres tipos de fallos:

- Fallos de disponibilidad Tipo I
- Fallos de disponibilidad Tipo II
- Fallos de Calidad

La aparición de fallos de calidad y de disponibilidad determinará la imposición de deducciones económicas en la facturación mensual.

Los Fallos de Disponibilidad I y II estarán asociados a **avisos correctivos**, en los que se superen los tiempos máximos de corrección previstos.

Los avisos de carácter correctivo se distinguirán por su prioridad para atender a la corrección del fallo y estarán asociados a **indicadores de severidad**. El tipo de prioridad se determina a partir de la severidad del fallo y la criticidad de la zona donde se ha producido la incidencia. Los niveles de prioridad se establecen desde P1.1 hasta P1.5, y conllevan un tiempo máximo de resolución.

11.1.1. Fallos de disponibilidad Tipo I

Cada vez que se sobrepasa el tiempo máximo de corrección, se contabiliza un Fallo de Disponibilidad Tipo I, pudiendo computarse varios fallos por la misma incidencia. Estos tiempos máximos de resolución son los siguientes:

CRITICIDAD DE LA ZONA	NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE CORRECCIÓN	NIVEL DE PRIORIDAD
Semicrítica	Leve	72 horas	P1.4
Semicrítica	Moderado	24 horas	P1.3
Semicrítica	Severo	12 hora	P1.2

CRITICIDAD DE LA ZONA	NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE CORRECCIÓN	NIVEL DE PRIORIDAD
No Crítica	Leve	144 horas	P1.5
No Crítica	Moderado	48 horas	P1.4
No Crítica	Severo	24 horas	P1.3

Las incidencias se clasifican, según su repercusión en la actividad de los centros, en tres **Niveles de Severidad**:

- **Severo:** Todas las incidencias que imposibiliten total o parcialmente el funcionamiento de las instalaciones y/o equipos, impidiendo la actividad de la zona afectada.
- **Moderado:** Todas las que menoscaben el funcionamiento de las instalaciones y/o equipos, impidiendo o afectando de forma sensible al desarrollo de la actividad de la zona afectada.
- **Leve:** El resto de incidencias que no afectan de forma sensible al funcionamiento de las instalaciones y/o equipo.

Criticidad del tipo de Zona:

En el ANEXO C se relacionan las distintas zonas o áreas funcionales de los centros de atención primaria y se les asigna una criticidad determinada que puede ser CRÍTICA o de alto riesgo, SEMICRÍTICA o de riesgo intermedio y NO CRÍTICA o de bajo riesgo.

Todo aviso deberá tener información de la zona donde se produce la incidencia.

11.1.2. Fallos de disponibilidad Tipo II

Siempre que el nivel de severidad asociado a la incidencia sea de carácter severo, se incurrirá en un Fallo de Disponibilidad tipo II por cada periodo de 24 horas durante las que no se finalice la tarea de resolución.

Para determinar la gravedad del Fallo de Disponibilidad tipo II, habrá que analizar el porcentaje de área afectada por dicha indisponibilidad en cada uno de los periodos de 24 horas sucesivos mientras la incidencia no está resuelta. Si solo se ha visto afectada una parte inferior al 15% del área, el fallo se considerará LEVE. Si se ha visto afectada entre un 15 y un 50% del área, el fallo será MODERADO. Si el porcentaje del área afectada ha sido superior al 50%, el fallo será SEVERO. Los indicadores a considerar en las distintas áreas de los centros de atención primaria serán los que figuran en el ANEXO D.

Fallo de Disponibilidad II	Por cada periodo > de 24 horas sin resolver
Porcentaje Área Afectada	Severidad de Fallo Disponibilidad II
< 15%	Leve
> 15% - < 50%	Moderado
> 50%	Severo

11.1.3. Fallos de calidad

Los Fallos de Calidad, responderán a incumplimientos del Nivel de Servicios. A diferencia de los fallos de disponibilidad no irán ligados a tiempos de respuesta y no necesariamente deberán ir relacionados con avisos.

En el Anexo E, *Indicadores Nivel de Calidad*, se relacionan los fallos de calidad agrupados en cinco grandes grupos:

- Nivel 1.** Seguimiento del servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones del servicio.
- Nivel 2.** Actuaciones del servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de servicio determinados en la oferta final del contratista.
- Nivel 3.** Estado de las instalaciones o equipos. Agrupa 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.
- Nivel 4.** Gestión de Recursos Humanos. Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal.
- Nivel 5.** Cumplimiento y seguimiento. Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento del servicio.

11.2. Cálculo de deducciones

Mensualmente, una vez conocido el número de Fallos de Calidad y los Fallos de Disponibilidad Tipo I y II asociados a las incidencias, se procederá a la deducción en la factura de todos los fallos que la empresa haya asumido de conformidad.

El valor de la deducción por cada fallo resultante en una incidencia determinada será:

Deducción por fallo = CTZ • CTF • UPF

Siendo:

CTZ el coeficiente por tipo de zona

CTF el coeficiente por tipo de fallo

UPF el valor de la unidad ponderada de fallo

En función de la criticidad de la zona afectada por la incidencia se establece el **coeficiente por tipo de zona** (CTZ), con valor 0,50 para zonas de bajo riesgo (no críticas), 1 para zonas de riesgo intermedio (semicríticas) y 1,50 para zonas de alto riesgo (críticas). En los fallos de calidad este coeficiente será 1.

Según el grado de severidad de los Indicadores de Calidad o Disponibilidad Tipo I y II asociados se determinará el **coeficiente por tipo de fallo** (CTF). Para los indicadores de calidad y disponibilidad Tipo I los valores son: 1 para fallos LEVES, 2 para fallos MODERADOS y 4 para fallos SEVEROS. Para los indicadores de disponibilidad tipo II, los valores son: 4 para fallos LEVES, 12 para fallos MODERADOS y 36 para fallos SEVEROS.

La **Unidad Ponderada de Fallo** (UPF) se establece inicialmente en 50 € (IVA excluido).

CALIDAD

TIPO DE FALLO	ALTA	MEDIA	BAJA
CTF (coeficiente por tipo de fallo)	4	2	1
CTZ (coeficiente por tipo de zona)	1	1	1
DEDUCCIÓN	200 €	100 €	50 €

DISPONIBILIDAD TIPO I

TIPO DE FALLO	SEVERO	SEVERO	SEVERO	MODERADO	MODERADO	MODERADO	LEVE	LEVE	LEVE
CTF (coeficiente por tipo de fallo)	4			2			1		
TIPO DE ZONA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA
CTZ (coeficiente por tipo de zona)	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5
DEDUCCIÓN	300 €	200 €	100 €	150 €	100 €	50 €	75 €	50 €	25 €

DISPONIBILIDAD TIPO II

SEVERIDAD DE FALLO	SEVERO	SEVERO	SEVERO	MODERADO	MODERADO	MODERADO	LEVE	LEVE	LEVE
CTF (coeficiente por tipo de fallo)	36			12			4		
TIPO DE ZONA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA
CTZ (coeficiente por tipo de zona)	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5
DEDUCCIÓN	2.700 €	1.800 €	900 €	900 €	600 €	300 €	300 €	200 €	100 €

Al menos trimestralmente, se reunirá una Comisión de Seguimiento del Contrato, formada por el responsable del contrato por parte de la gerencia del Área VII y por el interlocutor técnico designado por la empresa, asistidos por las personas de apoyo técnico y administrativo que consideren, al objeto de analizar aquellos fallos que la empresa no asuma de conformidad. Si persiste la discrepancia entre las partes en el análisis y valoración de estos fallos, el responsable del contrato elevará al Director Gerente del Área VII propuesta razonada de deducción económica de los citados fallos, para su resolución, previa audiencia a la empresa adjudicataria.

12. COORDINACIÓN CON OTRAS EMPRESAS

La empresa contratista deberá cooperar con el resto de empresas contratistas de otros servicios en los distintos centros asistenciales en aras de conseguir la máxima eficacia en el mantenimiento y conservación de los mismos, y viceversa.

En este sentido, y puesto que el personal que el contratista destine para la prestación del servicio conocerá todos y cada uno de los centros y sus instalaciones, se estará en la obligación de poner en conocimiento del responsable del contrato designado por la Gerencia del Área de Salud VII, cualquier incidencia acaecida u observación que aun no siendo competencia de la empresa contratista de la prestación del servicio objeto del presente Contrato, afecte al estado del centro asistencial que se trate y deba ser resuelta por otros contratistas.

El responsable del contrato designado por la Gerencia del Área de Salud VII velará porque existan un buen clima de entendimiento y armonía entre todos los operarios de las distintas empresas contratadas para la ejecución de los distintos servicios en los Centros, y entre sus respectivas empresas.

13. RECOGIDA DE RESIDUOS GENERADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa de mantenimiento, se encargará de la retirada del material de desecho que se genere en el cumplimiento del contrato, como tubos fluorescentes, pilas y cualquier otro material que deba ser retirado a vertedero por empresa autorizada para ello, siendo necesario que esta gestión, a ser posible, comprenda la valorización de los residuos.

14. SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

Los servicios de la empresa serán supervisados por el personal de mantenimiento de la Gerencia del Área de Salud VII.

El responsable de la ejecución del contrato, designado por el órgano de contratación, será el interlocutor para comunicar al contratista, a través de su Ingeniero técnico, las incidencias que vayan surgiendo en los distintos centros asistenciales, así como cualquier observación que sea de interés sobre el desarrollo de la prestación del servicio.

15. CLÁUSULA MEDIOAMBIENTAL

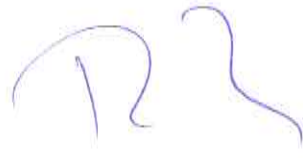
El contratista adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente de aplicación al presente contrato.

La empresa contratista responderá de cualquier incidente medioambiental por ella causado, liberando a la Gerencia del Área VII 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. La responsabilidad de la correcta segregación y gestión de los residuos será del contratista.

El contratista se compromete a suministrar información inmediata a la Gerencia del Área VII sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de la ejecución del presente contrato

Murcia, 13 de marzo de 2017



Rafael Chicano García
Jefe de Servicio de Ingeniería y Mantenimiento



ANEXO A

RELACIÓN DE CENTROS DE SALUD Y SERVICIOS DE URGENCIAS OBJETO DE LA PRESTACIÓN

- Centro de Salud Alquerías
- Centro de Salud Barrio de El Carmen
- Centro de Salud Beniaján
- Centro de Salud Beniel
- Punto de Atención Continuada (PAC) Beniel
- Centro de Salud Floridablanca
- Centro de Salud Llano de Brujas
- Centro de Salud de Monteagudo
- Centro de Salud Murcia Infante
- Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) Murcia Infante
- Centro de Salud Puente Tocinos
- Centro de Salud Murcia Sur
- Centro de Salud Santomera
- Centro de salud Vistabella



ANEXO B

RELACIÓN DE CONSULTORIOS DEPENDIENTES DEL ÁREA VII RESPECTO DE LOS QUE SE PODRÁN REQUERIR DETERMINADAS ACTUACIONES

- Consultorio Barrio del Progreso
- Consultorio Barriomar
- Consultorio Cabezo de la Plata
- Consultorio Cañada de San Pedro
- Consultorio Casillas
- Consultorio Cobatillas
- Consultorio El Esparragal
- Consultorio El Raal
- Consultorio Los Dolores
- Consultorio Los Ramos
- Consultorio Matanzas
- Consultorio Orilla del Azarbe
- Consultorio Patiño
- Consultorio San José de la Vega
- Consultorio Santa Cruz
- Consultorio Torreagüera
- Consultorio Zeneta

73

ANEXO C

Grado de Criticidad de Zonas por Áreas Funcionales

Zona Crítica

- Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) / Puntos de Atención Continuada (PAC)

Zona Semicrítica

- Consultas -Gabinetes

Zona No Críticas

El resto de Áreas **no contempladas** antes.

ANEXO D

Fallos de Disponibilidad Tipo II

ÁREA FUNCIONAL	INDICADORES DE FALLOS DE DISPONIBILIDAD II
Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP)	Nº de consultas no disponibles/ consultas funcionantes
Consultas y Gabinetes	Nº de consultas no disponibles/ consultas funcionantes
Áreas Administrativas	Nº de m ² no disponibles/ m ² funcionantes
Salas de máquinas	Nº de salas no disponibles/ salas funcionantes

ANEXO E

Indicadores de Nivel de Calidad

Nivel 1: Seguimiento del servicio

DENOMINACION	Nivel de Severidad
Los Protocolos de Mantenimiento (PM) POR TIPO DE ELEMENTO (PMU) se encuentran definidos y se evalúan periódicamente (al menos semestralmente), por si hiciera falta revisarlos. Los PM se encuentran desarrollados en los siguientes términos: - Técnicas y procedimientos a emplear adecuados a las características y necesidades de los PMU. - Personal asignado a mantenimiento y horas de trabajo.	Baja
Estarán definidas (por cada PM) las operaciones programadas, correctivas, y protectoras que permitan mantener los elementos sometidos al proceso de mantenimiento en condiciones óptimas de uso, debiendo quedar definidas: - Periodificación de las operaciones - Técnicas y procedimientos a emplear en cada una de las operaciones - Materiales a emplear - Personal asignado y horas de trabajo	Baja
Se acredita documentalmente que los mandos intermedios del Operador con nivel de autorización para ello, conocen los alcances de las acciones correctoras que les son de su competencia, lo que se acredita documentalmente.	Media
Se realizan los Controles de Calidad, según las especificaciones de los reglamentos industriales, de los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable, o por determinación de los requerimientos técnicos del servicio, lo que se acredita documentalmente.	Baja
Los Controles de Calidad del Servicio están dentro de los niveles de tolerancia según las especificaciones de los reglamentos industriales, los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable, incluyendo los requerimientos técnicos del servicio, lo que se acredita documentalmente.	Media
Los Controles de Calidad del Servicio se revisan semestralmente y su modificación cuenta con la autorización de la Gerencia del Área VII.	Media

Nivel 2: Actuaciones del Servicio

DENOMINACIÓN	Nivel de Severidad
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos preventivos.	Alta
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos preventivos	Baja
Los protocolos preventivos se analizan en busca de mejoras.	Baja
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos correctivos	Alta
Los protocolos correctivos se analizan en busca de mejoras	Baja
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos correctivos	Baja
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos de mantenimiento sustitutivo	Alta
Los protocolos de actuación programada se analizan en busca de mejoras	Baja
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos de mantenimiento sustitutivo	Baja
Se constata que las tareas se realizan en los intervalos adecuados. No se realizan tareas que no constan propias del Operador del Servicio, y estas se hacen con la Autorización pertinente, cuando ésta es necesaria.	Alta
Se cumplimentan los registros de los protocolos preventivos.	Baja
Se cumplimentan los registros de los protocolos correctivos.	Baja
Se cumplimentan los registros de los protocolos programados.	Baja

Nivel 3: Estado de las instalaciones o equipos

DENOMINACIÓN	Nivel de Severidad
Los trabajadores del Operador del Servicio disponen de las herramientas y espacios de trabajo adecuados, y éstos cumplen los requerimientos técnicos establecidos, estando al corriente de las revisiones técnicas correspondientes.	Media
Se realiza correctamente la gestión de los materiales, no detectándose fallos en su transporte, uso, traslado, limpieza, acopio, almacenaje adecuado o retirada.	Media
Se guardan las debidas medidas de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en el uso de los materiales y/o herramientas, materiales, y espacios de trabajo a usar.	Alta

Nivel 3: Estado de las instalaciones o equipos

DENOMINACIÓN	Nivel de Severidad
El estado de uso o la utilización no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros.	Alta
El estado de uso o la utilización de los materiales de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo a terceros.	Alta
El estado de uso o la utilización de los espacios de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros.	Alta

Nivel 4: Gestión de Recursos Humanos

DENOMINACIÓN	Nivel de Severidad
El personal del servicio sigue el Plan de Formación Continuada establecida.	Baja
El Plan de Formación Continuada se ajusta a los cambios que se detectan en los diferentes protocolos, guías de actuación, materiales, herramientas y espacios afectos al Servicio.	Media
El personal del servicio se adapta al mapa de competencias.	Alta
No se detecta un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal.	Alta
Las instalaciones, equipos, materiales no se utilizan para fines diferentes al previsto.	Alta
Se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo o se han aplicado las medidas que procedan para que los posibles daños por sabotajes o vandalismo no se repitan.	Alta
Se hace un seguimiento de indicadores de puntualidad, corrección por parte de los responsables de Recursos Humanos del Servicio.	Baja
El personal va correctamente uniformado.	Baja
El personal lleva su identificación en lugar visible.	Baja
El personal del Operador del Servicio (OS) no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con el personal del Área VII.	Media
El personal del OS no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con pacientes.	Alta
El personal del OS no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con visitantes.	Alta

Nivel 4: Gestión de Recursos Humanos

DENOMINACIÓN	Nivel de Severidad
La solución de problemas de la conducta inadecuada del personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc) es diligente, aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Alta

Nivel 5: Cumplimiento y seguimiento

DENOMINACIÓN	Nivel de Severidad
Se presenta la información requerida por el Área VII con respecto al Servicio. No se detectan errores en los libros oficiales precisos para el desarrollo del Servicio (custodia, legalización, actualización, cumplimentación, o en su puesta a disposición del Área VII)	Alta
El prestador del servicio cumple los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos	Alta
El personal del prestador del servicio mantiene un uso correcto de las aplicaciones informáticas y del hardware	Media
Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta del Operador	Alta
Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta la normativa vigente en cada momento	Alta
Se realizan las inspecciones periódicas a demanda de la Administración	Alta
Se ha implementado un sistema de análisis de los fallos de calidad/disponibilidad, con aplicación de medidas correctoras y seguimiento de las mismas	Alta