



Servicio de Retirada, Almacenamiento, Custodia y Destrucción de Documentos de Carácter Confidencial.

Área VIII del Mar Menor

Pliego Prescripciones Técnicas

03/04/2019 20:15:20

RUBIO SOLER, LUIS JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-77321ca1-563c-b9c4-0e97-0050569b4e7





Servicio Murciano de Salud

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ANTECEDENTES	3
3.	NECESIDAD A SATISFACER	4
4.	OBJETO	4
5.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
6.	DESCRIPCIÓN SERVICIO: MODALIDADES, CONTENIDO Y FUNCIONES	5
7.	ACUERDO NIVEL DE SERVICIO	11
8.	EQUIPAMIENTO Y MEDIOS NECESARIOS	17
9.	INICIO DEL SERVICIO	17
10.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	17
11.	COMISION DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	18
12.	PREVENCION Y RIESGOS LABORALES	19
13.	RECURSOS HUMANOS	19
14.	RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJOS	22
15.	OTRAS CONSIDERACIONES - RESPONSABILIDADES	22
16.	ANEXOS	24
	I. INDICADORES DE CALIDAD	24
	II. CLASIFICACION DE AREAS	27
	III. MODELO DE ESTADOS DE INCIDENCIA	30
	IV. UBICACIONES RECOGIDA	32
	V. DATOS ACTUALES – EVOLUCIÓN	33





1. INTRODUCCIÓN

El Área de Salud VIII, perteneciente también a la red asistencial pública del Servicio Murciano de Salud (SMS), ofrece cobertura a la zona del Mar Menor de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM). Provee de atención sanitaria, pues, a los municipios de Los Alcázares, San Javier, San Pedro del Pinatar y Torre Pacheco, cuya población censada, a 1 de enero de 2018 y según el Padrón Municipal del Instituto Nacional de Estadística, es de 107.145 habitantes.

En consecuencia, a dicha área están adscritas las Zonas Básicas de Salud de Los Alcázares, San Javier, San Pedro del Pinatar, Torre Pacheco/Este y Torre Pacheco/Oeste; en total, se cuenta, en estos marcos territoriales de atención primaria, con 5 centros de salud y 9 consultorios. El hospital de referencia del área, en el que se presta la asistencia especializada, es el Hospital Universitario Los Arcos del Mar Menor (en adelante, HULAMM) ubicado en la pedanía de San Javier de Pozo Aledo.

El área de salud dispone de un total de 15 centros, en particular el Hospital, HULAMM tiene una superficie total construida de 61.352 metros cuadrados con unos 1.048 trabajadores y 730 puestos de trabajo, y alberga, a fecha de hoy, 190 camas de hospitalización funcionantes y 250 instaladas; no obstante, podría alcanzar las 329, en función del crecimiento poblacional y de la disponibilidad de recursos económicos. Estas camas se encuentran distribuidas en 6 unidades de hospitalización cuyo % medio de ocupación en 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 es de 78, 80, 83, 81,3 y 80,6% respectivamente.

La cartera de servicios ambulatorios es amplia, contando con 20 especialidades (incluyendo Salud Mental Comunitaria), que dan asistencia a la población asignada, siendo el número de visitas a Consultas Externas de 154.083 asistencias, además cuenta con 12 quirófanos cuya actividad anual supera las 6.200 intervenciones, un Hospital de Día Quirúrgico con dos Quirofanillos con más de 1.300 intervenciones y un Hospital de Día Médico que complementan su actividad. Toda esta infraestructura sanitaria se ve reforzada con unos servicios centrales plenamente modernizados (Farmacia, Diagnóstico por Imagen, Laboratorio y Anatomía Patológica) y una zona de Urgencias de más de 3000 m2 cuya actividad ronda las 71.800 asistencias de pacientes anuales.

El HULAMM se complementa con 14 centros (5 Centros de Salud y 9 consultorios) de primaria que albergan más de 350 profesionales y 300 puestos de trabajo repartidos por todo el Área de Salud.

2. ANTECEDENTES

Hasta el momento este Servicio de Retirada, Almacenamiento, Custodia y Destrucción de los Documentos de Carácter Confidencial, se ha estado llevando a cabo mediante contratos anuales, revisando las especificaciones y necesidades de forma periódica en el momento de licitar dicho contrato cada año.

A tal efecto, en el 2018 se firmó el último contrato con la Empresa DCD y en el mismo referido figuraban, y figuran, como principales obligaciones del adjudicatario, el Servicio de retirada, custodia y destrucción de documentos con información de carácter





personal que se produzcan en las distintos centros sanitarios de la Gerencia del Área de Salud VIII Mar Menor.

Al mismo tiempo, en dicho contrato, se determinaba el convenio de confidencialidad que debe ser contemplado y cumplido durante la ejecución del servicio, además de incorporar algunas herramientas básicas de control y solicitud de trabajos de carácter general para el seguimiento de la prestación del servicio.

Dicho contrato se constituyó la duración por un plazo de un año.

3. NECESIDAD A SATISFACER

El contrato enunciado en el apartado anterior esta finalizando, teniendo en cuenta que la actual servicio y su necesidad se mantiene, es necesario seguir llevando el servicio descrito en condiciones similares, mejorando y ampliando algunos de los aspectos que se han detectado a lo largo de la ejecución del mismo, además de normalizar y homogeneizar el servicio durante un periodo superior a un año, de tal manera que podamos garantizar y dar cobertura al mismo, dándole una continuidad en el tiempo.

En este sentido, las diferentes experiencias llevadas a cabo durante los diferentes contratos desarrollados en los tres años anteriores, nos confieren cierta experiencia de diferente orden y magnitud que nos permite definir, configurar e implementar un Pliego de Condiciones para llevar a cabo un contrato de mayor duración que abarque todas las necesidades e incorporando las herramientas de control normalizadas y establecidas en el Área de Salud para el seguimiento de todos los Servicios.

4. OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas y requisitos genéricos que han de regir en la contratación del servicio de “Retirada, Almacenamiento, Custodia y Destrucción de los Documentos de Carácter Confidencial”, del Área de Salud VIII – Mar Menor.

El objeto de la contratación es:

La Gerencia del Área de Salud VIII Mar Menor, en el desarrollo de sus funciones asistenciales y los diferentes centros que dispone, genera documentos, en diversos soportes, que contienen información de carácter confidencial (mas adelante se detalla), los cuales, transcurrido el tiempo en que no son útiles para el fin para el que se generaron, deben ser destruidos de acuerdo con la normativa vigente.

De esta manera, fundamentalmente y como tarea principal, el objeto del contrato es la **Retirada, en los diferentes puntos de Generación, Traslado y Almacenamiento hasta el punto de destrucción**, llevando a cabo la **Custodia hasta la Destrucción final** de los documentos **considerados por el Área de salud como Confidenciales, disponiendo de un sistema de registro y trazabilidad de todo el proceso para su verificación y certificación.**





En este sentido el adjudicatario deberá proveer de una solución de almacenamiento local para cada punto de generación y recogida, con características específicas de seguridad, identificación y trazabilidad que permitan guardar/almacenar los documentos confidenciales en los centros/servicios cuando dejen de tener utilidad, para posteriormente, bajo la modalidad establecida, recoger y trasladar dichos documentos garantizando esa confidencialidad y seguridad de los mismos, al lugar de destrucción. Finalmente, **llevará a cabo la destrucción mediante el procedimiento correspondiente que garantice y certifique la destrucción de los documentos sin posibilidad de reconstrucción y divulgación de sus contenidos y cumplimiento la normativa vigente.**

La certificación de esta destrucción deberá ser parte de las obligaciones del contratista mediante algún sistema de trazabilidad que nos permita identificar, verificar y certificar de forma unívoca las recogidas, su traslado y llegada al lugar de destrucción (central) y su destrucción completa.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Servicio se prestará en el Área, para todos los centros pertenecientes a la misma y exclusivamente como un servicio complementario a la asistencia sanitaria, que se presta a usuarios del mismo y en relación con actividades propias de cada centro.

Y sobre todos los documentos, independientemente del formato, que el área defina cómo de Carácter Confidencial y sujetos a destrucción.

6. DESCRIPCIÓN SERVICIO: MODALIDADES, CONTENIDO Y FUNCIONES

Mediante este apartado, se pretende especificar y detallar las características y condiciones técnicas que todos los contratistas deben contemplar en su propuesta técnica denominada **Programa de Servicio**, donde deberá desarrollar como va a cubrir las necesidades definidas para el Servicio de “Retirada, Almacenamiento, Custodia y Destrucción de los Documentos de Carácter Confidencial”, del Área de Salud VIII – Mar Menor.

Este Programa de Servicio es el proyecto a ejecutar durante el contrato, y se considera el documento base y regulador de la actividad del contratista, estará compuesto de una memoria descriptiva, protocolos, procedimientos y manuales que describen y documentan de forma estructurada y organizada el ejercicio de las diversas funciones atribuidas al servicio. El contenido del Programa de Servicio se detalla en la documentación a presentar en Pliego de Clausulas Administrativas.

Igualmente el Programa de Servicio deberá responder en todo momento a la realidad de la prestación y medios disponibles para ello, por lo que se considerará una propuesta de inicio base para la configuración y control del servicio a prestar, pero dinámico y ajustable en el tiempo, en función de la evolución y seguimiento del mismo a lo largo del contrato.

Modalidad de Prestación





La modalidad de Prestación se llevará a cabo in situ y des asistida (sin medios del Área de Salud) en los centros/zonas donde se encuentran ubicadas las soluciones de almacenamiento local, mediante dos formatos:

1.- **Bajo Petición:** El usuario lleva a cabo una Solicitud de recogida (Solicitud de Trabajo) del contenedor o solución de almacenamiento local ubicado en su zona/centro de trabajo, mediante el sistema establecido en este PPT (Sistema de Gestión de Servicios Complementarios o SGSC). El contratista deberá recoger el mismo según el nivel de acuerdo establecido en su Programa de Servicio para este tipo de modalidad, debiendo cumplir el tiempo establecido y los criterios de calidad especificados en el programa de servicio. Una solicitud de recogida no podrá demorarse mas de 5 días laborales.

2.- **Programada:** El contratista, establecerá en su Programa de Servicio un calendario o periodicidad de recogidas en los centros/zonas de trabajo donde se albergan los contenedores acorde al histórico de datos ofrecido en los anexos de este PPT. La periodicidad no podrá ser superior a 30 días naturales en cualquier caso.

Ambas modalidades se desarrollarán por separado, aunque el contratista puede ajustarlas durante la ejecución del contrato optimizando así las recogidas siempre y cuando no incumpla los acuerdos de nivel de servicio máximos establecidos. En este caso deberá garantizar los niveles de cumplimiento de su Programa de Servicio y la disponibilidad de almacenamiento de Papel Confidencial en los Puntos de Recogida.

Descripción, Objetivo, Contenido y Función de la Prestación

El contenido y funciones a tener en cuenta en el Programa de Servicio se supeditarán, indefectiblemente, a la actividad asistencial y a la administrativa, cuyo cumplimiento será el que prime. A tal efecto el servicio dispondrá de la siguiente descripción, función y contenido:

1.- Descripción General

El **Servicio de Retirada, Almacenamiento, Custodia y Destrucción de los Documentos de Carácter Confidencial, del Área de Salud VIII – Mar Menor** consiste en:

1.- **Proveer** una solución **Segura, Identificable de forma automática, Trazable**, y con **Capacidad y Disponibilidad** suficiente para el almacenamiento local de documentos confidenciales, según las zonas (como mínimo) de recogida establecidas en el Anexo IV y acorde con las necesidades de cada centro/zona donde se producen estos documentos.

2.- **Implementar y Organizar un Sistema de Recogida** según **Modalidad**, que garantice la recogida en tiempo y forma, custodia y confidencialidad de los documentos recogidos en los puntos definidos hasta el punto final de almacenamiento y destrucción total de los documentos del Área según los niveles y acuerdos de servicios establecidos en la oferta y en este PPT.

3.- **Proveer una Solución de Destrucción** de los documentos confidenciales del Área VIII Mar Menor que cumpla con la normativa vigente y que garantice la no recuperación de la información contenida en dichos documentos una vez destruidos.





4.- **Disponer e Implementar un Sistema de Registro y Trazabilidad** a nivel de “solución de almacenamiento local” de todo el proceso definido en el Servicio, para la verificación formal del cumplimiento del servicio, que además reporte de forma automática la información y control sobre los mismos.

El Servicio se dispone y se configura con una visión integral, desde que el documento confidencial se deposita en el contenedor hasta que es destruido en el centro especializado, no pudiendo descomponerse en múltiples servicios.

2.- Objetivo y Función Principal

El objetivo a cumplir por parte de este Servicio a prestar por el contratista, es la Recogida, Transporte con Custodia hasta el centro de destrucción, y destrucción de toda la documentación confidencial (en cualquier formato) que se genere dentro de la actividad habitual de los centros sanitarios del Área VIII del Mar Menor.

En este sentido, y especificando mas la función principal, el adjudicatario deberá, en función de la producción de documentos confidenciales de cada centro del área y su evolución en el tiempo y de las soluciones técnicas disponibles, proveer una solución local para almacenar temporalmente de forma segura e identificable de forma automática y univoca, los documentos confidenciales en cada centro. Asegurar la disponibilidad de esta solución “segura”, que podemos denominar a partir de ahora **CONTENEDORES**, para almacenar documentación de forma local, debiendo proveer la cantidad necesaria y en tiempo de estos contenedores en los centros y ubicaciones establecidas independientemente de las recogidas programadas.

Como parte de la prestación, el contratista llevará a cabo la retirada de los contenedores, en cada centro/ubicación identificado en el Anexo IV, su traslado in situ y por medios propios en tiempo y forma y según las modalidades establecidas, hasta el centro de almacenamiento y gestión habilitado para la destrucción de documentación confidencial, para finalmente destruir los documentos y gestionar, según normativa y gestor autorizado, el residuo generado en la destrucción, dejando registro y trazabilidad de todas las operaciones llevadas a cabo por centro/ubicación e identificador de contenedor.

La solución a implementar dentro del Programa de Servicio debe ser integral garantizando la seguridad y custodia de los documentos confidenciales desde que se depositan en el CONTENEDOR y se destruyen en el centro habilitado, pasando por su recogida en el centro original, traslado, recepción y almacenamiento en el centro habilitado para su destrucción definitiva y por supuesto gestión del residuo.

La trazabilidad y registro de los contenedores en todo el proceso, con las fechas y horas es de obligado cumplimiento, para verificar la destrucción completa de la documentación.

3.- Documentos de Carácter Confidencial

Por documentación de carácter confidencial se entiende todo documento escrito, señal, gráfico, dibujo, película, fotografía, radiografías, cinta magnética, cinta mecanográfica, casete, disco, CDs, DVDs, dispositivos externos de almacenamiento u otros medios físicos en los que se haya registrado información de carácter personal dentro de la propia actividad asistencial o administrativa de los centros sanitarios del área de salud.





Queda excluido, los documentos o información de carácter personal ubicados en sistemas de información contenidos en servidores, cabinas de almacenamiento o sistemas informáticos ubicados las salas técnicas de estos centros como los CPD's (Centros de Procesamientos de Datos) o salas de comunicaciones.

4.- Solución de Almacenamiento Local - Contenedor

El adjudicatario suministrará y distribuirá a la Gerencia del Área de Salud VIII Mar Menor, una solución, suficiente en número, de CONTENEDORES u otro sistema similar, en los servicios y centros que se indican en el anexo IV, para depositar por parte del personal de los centros los documentos considerados como confidenciales.

Estos contenedores serán de un tamaño y capacidad apropiados para la necesidad y producción de Documentos de cada Centro donde se encuentren, además de reunir condiciones adecuadas para su transporte y movimiento por el mismo lugar donde se ubiquen.

De igual manera, como condición indispensable, deberán de disponer de cierres de seguridad que garanticen y aseguren que no puedan ser manipulados tras el depósito de documentos. Al igual que todos los contenedores deberán ser identificados y codificados para su control y trazabilidad mediante algún sistema que permita su automatización (Códigos QR, RFID) con lectores específicos y su lectura visual (identificador numérico).

5.- Contenido: Programa del Servicio

El contenido del Servicio a llevar a cabo vendrá definido por Programa del Servicio que el contratista desarrolle en su oferta. En este Programa de Servicio el contratista explicará y describirá de forma exhaustiva como va a llevar y desarrollar la prestación del servicio, los acuerdos de nivel de servicio para cada modalidad, los recursos destinados, tanto humanos como materiales, la solución o tipo de contenedor para albergar la documentación a nivel local, la formación inicial y continua durante el contrato si existiera, las tareas, los procedimientos, manuales y protocolos para llevar a cabo la prestación y los métodos para asegurar que se llevan a cabo y se revisan de forma periódica, además de detallar el sistema de trazabilidad y registro que va a implementar. De igual manera deberá detallar los mecanismos de control internos o no, para comprobar que la prestación se está llevando a cabo de forma correcta y según el Programa de Servicio.

El Contratista aplicará el **Programa del Servicio** que haya presentado en el proceso de licitación y sin perjuicio de las adaptaciones que se acuerden en el seno de la Comisión del Servicio, de esta manera el Programa del Servicio será el documento base, regulador de la actividad del Contratista.

El **Programa del Servicio**, estructurado en partes, deberá hacer referencia como mínimo, al siguiente contenido:

I. MODELO, METODO y PROTOCOLO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

- a. **Descripción del Proyecto con el Modelo de Servicio.** Descripción técnica y funcional del modelo que se quiera implantar, con indicación de las actuaciones que componen cada una de ellas según modalidad. En definitiva una descripción de los





procesos según modalidad, y como va a llevar a cabo la prestación del servicio, como asegura la disponibilidad y calidad del mismo, como se garantiza de igual manera la seguridad y confidencialidad en los procesos etc.

- b. **Plan de Implantación del Proyecto**, con una descripción de las fases de implantación, desglose en tareas, tiempos, recursos y requerimientos para la implantación y despliegue en todo el Área del Proyecto anterior y de la solución de almacenamiento local.
- c. **Instalaciones y equipamiento**. Descripción individualizada de las instalaciones, maquinaria y equipamientos fijos y móviles, características de las mismas, que el Contratista tenga previsto incorporar al Servicio, de forma temporal o en exclusiva y que participen en proceso para el desarrollo del servicio. En especial la solución de almacenamiento local, sistema de transporte, y destrucción final que garantice la seguridad, custodia y no reconstrucción de la documentación.

II. NIVELES DE ACUERDO

- a. **Nivel de Prestación de servicio**, por cada proceso definido, indicadores de nivel de servicio que va a utilizar el contratista para medir el cumplimiento del mismo según la modalidad. Por ejemplo tiempos de espera, tiempos de respuesta para recogidas, transporte, tiempo máximo para destruir una recogida, etc ...Los indicadores deben obedecer a un sistema de control y medición creíble, implantable y en cualquier caso verificable.

III. RECURSOS HUMANOS

- a. **Puestos de Trabajo afectos al Servicio**. Sistema organizativo, categorías del personal, relación de puestos y funciones de los mismos y determinación de responsables del servicio que permitan identificar las funciones.
- b. **Perfiles y formación**, para cada función, que nos permita identificar la capacitación del personal para cada tarea
- c. **Plan de Formación del Personal**, al inicio y durante el contrato para verificar y comprobar que el personal es actualizado en su capacitación según funciones.

IV. SISTEMAS DE CONTROL Y CALIDAD

- a. **Sistema de Control (Herramientas informáticas o no)**: Propuestas para la gestión integral del Servicio, trazabilidad y control del mismo. Facilidad de automatización, adaptación e integración del mismo con las aplicaciones corporativas del Área si aplicara. Utilidades y funcionalidades de las mismas para su explotación y procesado de información.
- b. **Registro de actuaciones del Servicio**. Registros, contenido de los mismos y soporte de llevanza en los que se documenten las actuaciones cotidianas y sirva de referencia para el seguimiento y control del Servicio, así como para obtener estadísticas y datos agregados. Alineado con los indicadores de nivel de prestación de servicio definidos y con el sistema de trazabilidad.
- c. **Documentación y Certificación**: Documentación acreditativa y certificativa de todos los registros y controles llevados a cabo para la prestación del servicio, que evidencie la ejecución del mismo con las garantías establecidas en cada proceso.





El Programa del Servicio deberá responder en todo momento a la realidad de las prestaciones y medios disponibles, por lo que estará configurado como un documento dinámico, actualizable y revisable como mínimo anualmente.

6. Acceso a Centros/Zonas de Recogida

El adjudicatario en el ejercicio de las funciones dentro del contrato, deberá tener acceso a las centros/zonas de recogida en el horario establecido para el desarrollo normal de la prestación. A tal efecto el Área de Salud, en la figura de responsable del contrato y en el seno de la Comisión de seguimiento del Servicio, establecerá y proveerá de los mecanismos y herramientas para coordinar y dar acceso a estas zonas pre establecidas de recogida.

El Contratista deberá recibir, en la forma que la Comisión del Servicio establezca, las instrucciones claras para el acceso a estas zonas, identificación del personal asociado a la prestación servicio y en caso de ser necesario, autorización expresa para acceder a las diferentes zonas mediante el sistema de control de accesos del centro (en el caso del HULAMM).

7. Horario

El servicio, en cualquiera de sus modalidades, deberá ajustarse a la actividad asistencial de los centros y al horario de los mismos. Por norma general se llevará a cabo en horario de mañanas, de 8.00 a 15:00 de Lunes a Viernes.

El Programa de Servicio deberá ajustarse inicialmente a este horario, aun así y de forma específica y de acuerdo a ambas partes dicho horario podrá ajustarse a las necesidades o a recogidas especiales que por motivos justificados se desarrollen fuera de este horario.

8. Ubicación y Recogidas

El contratista deberá llevar a cabo con medios propios, las recogidas in situ de contenedores en los puntos establecidos a tal efecto según lo establecido en el Anexo IV de este PPT. Estos puntos pueden ser modificados durante la ejecución del contrato a petición de cualquiera de las partes previa solicitud, estudio y autorización en la Comisión de Seguimiento.

El transporte, custodia y destrucción final de los Documentos Confidenciales se llevará a cabo con medios propios y en las dependencias del contratista, debiendo garantizar la seguridad y confidencialidad de la información de estos documentos hasta la destrucción de los mismos, cumpliendo con la normativa vigente, estando autorizado para la recogida y transporte de este tipo de residuo (Gestor Intermedio).

Todas las recogidas en los centros deberán ser verificadas por personal del Centro/área de salud designado a tal efecto. Este personal será designado en la comisión inicial de seguimiento del servicio y/o modificado en sucesivas.

9.- Licencias, Autorizaciones y Certificaciones

El Contratista del Servicio deberá gestionar y obtener a su costa, las autorizaciones y licencias administrativas que sean preceptivas para la prestación del Servicio, así como





inscribirse en los Registros obligatorios en el caso de que proceda. En el caso de que aplique deberá realizar la solicitud de las Licencias y Autorizaciones preceptivas en el plazo máximo de siete días naturales a contar desde la fecha en que se firme el contrato. A estos efectos el Contratista solicitará al Área de Salud la documentación que sea preceptiva para solicitar y obtener las licencias y autorizaciones.

En este sentido el contratista deberá emitir en cada fase del proceso del servicio establecido en el Programa de Servicio las certificaciones asociadas al mismo para la verificación y control de los mismos (recogida, transporte, almacenamiento y destrucción final), estas certificaciones puede ser única englobando todas las fases, con los requerimientos de información de cada contenedor que garantice que se ha llevado a cabo según el Programa de Servicio y en las condiciones de seguridad y confidencialidad.

Esta certificación será de obligado cumplimiento por cada contenedor destruido y recogida en cada centro, debiendo emitirse un certificado de recogida con la aceptación del centro.

7. ACUERDO NIVEL DE SERVICIO

MODELO ADOPTADO

Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos

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

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

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

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

Luego todos los centros del Área han quedado dividido en un conjunto de áreas clasificadas como no críticas, semi-críticas o críticas. Conjunto que se expone en el Anexo II a este PPT.

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 (no crítica, semi-crítica 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
ÁREA	Crítica	15	60	240
	Semi-crítica	60	240	960
	No crítica	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 crítica, deberá esperar a su resolución al día siguiente ya que supera las 12 horas del horario habitual.

Las solicitudes de trabajo, en este caso solicitudes de recogida, se definen con periodo de tiempo muy superior, normalmente inferior a “5 días laborales”, 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 5 días laborales desde que se notifica.

Propiedad recursiva

El tiempo de corrección se monitorizará de forma cíclica, posibilitando así el que una única incidencia esté ligada a múltiples fallos. He ahí la propiedad recursiva del tiempo citado.

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 CORRECCIÓN		FALLOS COMPUTADOS	
		No transgredido	Transgredido	Cero	Tantos como TC transgredidos
No	Una	No transgredido	Transgredido una, o más veces	Cero	Tantos como TC transgredidos
Sí	Una	No transgredido	Transgredido una, o más veces	Uno, en el instante de apertura de la incidencia	Tantos como [TC transgredidos + 1]

La resolución de incidencias es, en cualquier caso, imperativa. La cuantía de fallos que las incidencias resueltas integren, una variable en función del tiempo para recuperar la situación de desvío y de indicador vulnerado junto con la zona afectada.

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:

03/04/2019 20:15:20
 RUBIO SOLER, LUIS JAVIER
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-77321ca1-563c-b91c-0e97-005056954e7





- 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 en un trimestre natural, o fracción, la cantidad (penalidad) que sigue:

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

En la expresión anterior:

- P = Penalidad (euros).
- a = Constante, cuyo valor es para este Servicio 0,020.
- UPF = Unidad Ponderada de Fallo. Constante, de valor igual a 112,09.
- 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:

	NO CRÍTICA	SEMI-CRÍTICA	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, entendiendo esta impugnación como su disconformidad ante la imputación de cierto incumplimiento de calidad o, disponibilidad. El apartado "DE LAS IMPUGNACIONES Y DEL COMITÉ TRIMESTRAL" de este PPT, presenta el mecanismo mediante el que realizar una impugnación.

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), denominada Sistema de Gestión de Servicios Complementarios (en adelante, SGSC), 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. El Anexo III a este PPT aproxima el conjunto de estados por el que una incidencia puede pasar.
- Para calcular, automáticamente, la penalidad económica que proceda.

Además, el personal del SMS puede interactuar con SAP, indirectamente, a través de otro portal conocido como WebSAP.

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 de SGSC, cubriendo, permanentemente, la servidumbre que ello demande, y debiendo llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de su personal en SGSC. El SMS proporcionará manuales y documentación varia de interés al efecto; sin embargo, la impartición de curso/s formativo/s no queda garantizada.
- 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. El resto de puesto, según lo establecido en el apartado 8 de este PPT.

De las Impugnaciones y del Comité Trimestral

Será éste el comité en el que a trimestre natural, o fracción, vencido, se revise el acuerdo de nivel de servicio. Se celebrará, en HULAMM, obligatoriamente dentro de los primeros diez días naturales del mes inmediatamente posterior a la conclusión del trimestre natural, o fracción, correspondiente.

Al comité asistirán responsables de ambas partes, Área de Salud y contratista, 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, 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.

Aunque contractualmente la medición del acuerdo de nivel de servicio responderá a una periodicidad trimestral, su cálculo será continuo, manteniéndose actualizada dicha medición a lo largo de ese periodo. Esto es, 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; se recalca que sólo las





incidencias impugnadas serán analizados en comité trimestral. Si el órgano competente del Área de Salud comprobase una reiterada mala fe, por parte del contratista, en el mecanismo de impugnación, suprimirá tal facultad.

Finalmente, matizar que de acumularse una cantidad significativa de incidencias impugnados, el Área de Salud o el órgano competente por la misma podrá ordenar su análisis con carácter previo al comité trimestral. Ello, sin perjuicio de que se resuelvan en éste último.

8. EQUIPAMIENTO Y MEDIOS NECESARIOS

Será por cuenta del contratista todos los medios y equipamiento necesarios para la prestación del servicio, desde la dotación de contenedores en cantidad y capacidad necesarias para las necesidades de cada centro en las modalidades y nivel de prestación ofertado en el programa de servicio, incluyendo las herramientas y mecanismos para la recogida y medios de transporte hasta su traslado al centro de destrucción.

Todo el material, mobiliario, equipos, herramientas, maquinaria, medios de transporte, dispositivos, aplicaciones software, licencias de uso e integraciones, mecanismos de control, etc que sean necesarios para la retirada, traslado y transporte hasta el centro de almacenamiento y destrucción de los documentos de carácter confidencial contenidos en los contenedores, será aportado de forma exclusiva por el contratista, además, deberá hacerse cargo del mantenimiento y reposición de los mismos en caso de avería o rotura. En especial el mantenimiento y reparación de los contenedores, incluyendo todos los mecanismos de seguridad e identificación de los mismos.

Será obligación del contratista, llevar el control e inventario de todos los contenedores depositados en los centros, su revisión física y funcional (mecanismos de identificación y seguridad) y su ubicación correcta. El contratista deberá incluir en su Programa de Servicio los controles y procedimientos de trabajo para esta verificación.

9. INICIO DEL SERVICIO.

El nuevo contratista comenzará la prestación del servicio desde la firma del contrato o la fecha que indique el mismo, con los acuerdos de nivel de servicio establecidos, si bien dispondrá de un mes (máximo) para implantar el Programa de Servicio propuesto y acorde con este PPT y durante esta fase de implantación estará exento de posibles penalizaciones y deducciones en el contrato.

El Programa de Servicio, en su apartado I, Modelo, Método y Protocolo de Servicio / Implantación del Servicio, deberá tener en cuenta este periodo máximo.

Transcurrido este periodo se considerará el Programa del Servicio implantado y totalmente operativo.

10. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN





El contratista a cargo del servicio, deberá desarrollar un sistema de encuestas y satisfacción del Usuario, como mínimo una vez al año. Este sistema de encuestas y satisfacción deberá ir definido en el Programa del Servicio al igual que el método usado para el desarrollo del mismo, el contenido y su periodicidad. El resultado de esta encuesta de satisfacción deberá ser presentado en la Comisión de Seguimiento para su análisis, pudiendo ser modificado, tanto su contenido, método como periodicidad durante la ejecución del contrato para mejorar los resultados de la misma.

11. COMISION DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Dentro de las competencias que tiene el órgano de contratación del Área para el seguimiento y control de la ejecución del contrato, definirá un responsable del contrato en el Área y creará una **Comisión del Servicio de Retirada, Almacenamiento, Custodia y Destrucción de los Documentos de Carácter Confidencial**, del Área de Salud VIII – Mar Menor, (**genéricamente denominada “la Comisión del Servicio**), de carácter técnico-contractual, constituida como mínimo por el Responsable del Contrato que procederá de la Unidad competente y por el responsable del Servicio designado por el Contratista, mas aquellas personas del Área o del contratista que por su relación directa con el servicio puedan ser invitadas a la misma, todos ellos estarán dotados con facultades de decisión, en nombre de las partes a las que representan, en el seno de la Comisión.

La presidencia de la Comisión la ostentará en este caso el personal designado por Área (Responsable del Contrato en principio) y las funciones de Secretaría estarán a cargo del representante del Contratista, que tendrá a su cargo la convocatoria a petición de la Presidencia, la comunicación del orden del día, la incoación de las Actas, la organización práctica de la reunión y el archivo en el lugar designado en el propio Área de las Actas, Antecedentes y Acuerdos.

Comisión se reunirá de ordinario trimestralmente y con carácter extraordinario siempre que una de las partes la convoque, esta periodicidad puede modificarse a lo largo del contrato dentro de los acuerdos de la propia comisión.

La Comisión asumirá las funciones de seguimiento y control de la ejecución del contrato, en particular ejecución del Proyecto o Programa del Servicio ofertado, análisis de actividad mensual y su evolución durante la vigencia del contrato, incidencias detectadas que deban ser registradas y advertidas en la comisión y en definitiva todo aquello que se considere en el seno de la comisión. Con este objetivo, de analizar el servicio y mejorarlo durante el contrato, el contratista deberá proporcionar toda la información que se le demande relacionada con la actividad del servicio, bien de forma programada o estructurada dentro de la propia comisión y con antelación al desarrollo de la misma o bien de forma extraordinaria, esta información puede ser verificada y comprobada por el propio Área mediante algún procedimiento de auditoría, procedimiento de validación o revisión de los datos, y de la actividad asociada o por terceros.

Además en la comisión se llegarán a acuerdos en este caso serán de cinco clases:

- Los **organizativos**, por los que la Comisión se atribuirá las funciones de auto organización requeridas, aprobará la norma de régimen interno necesaria para su funcionamiento y adoptará cualquier otra decisión de ámbito interno: estructura, miembros, incorporaciones y ceses, etc.





- b. Los **deliberantes**, en los que se recogen toma de conocimiento de hechos o situaciones relacionados con el Servicio sobre los que la Comisión debe pronunciarse necesariamente, deliberaciones sobre los mismos o sobre cuestiones o problemas planteados y preacuerdos o decisiones adoptados, pendientes de decisión final.
- c. Los **ejecutivos**, que serán vinculantes para las partes y de los que se dará cuenta al Consejo de Gerencia del nuevo Hospital. Los acuerdos serán ejecutivos a menos que la competencia para decidir esté atribuida al Consejo de Gerencia.
- d. Los **informativos**, por los que se da por enterada de los informes, datos y estadísticas presentadas por las partes y sobre los que no se requiere decisión alguna, y
- e. Las **propuestas**, que serán formuladas al Consejo de Gerencia o a los órganos que específicamente se indique.

La Comisión llevará un registro de todos los acuerdos adoptados desde su constitución en las Actas de la misma.

12. PREVENCIÓN Y RIESGOS LABORALES

El contratista cumplirá cuantas normas jurídicas se encuentren vigentes en materia de prevención de riesgos laborales y Coordinación de Actividades Empresariales y, especialmente, las contenidas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, y disposiciones legales y reglamentarias que la desarrollen y/o que la sustituyan. Adoptará cuantas medidas preventivas sean necesarias para salvaguardar la seguridad y la salud de los trabajadores, siendo responsable único de los incidentes que puedan producirse por el incumplimiento de esta prescripción.

Igualmente, el contratista pondrá en conocimiento de todo su personal la normativa interna de seguridad y salud del área del centro donde esté ubicado o se desarrolle su actividad, así como las consignas de emergencia establecidas, quedando obligado a prestar los servicios que se le pidan de activarse el plan de autoprotección del mismo.

Con carácter previo al inicio de la prestación, y debido a la concurrencia de trabajadores, el contratista deberá ponerse en contacto con el Coordinador de Actividades Empresariales del Área de Salud donde el centro esté ubicado, debiendo proporcionar la información que se le solicite.

A instancia del SMS, el contratista entregará una copia de su Plan de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.

13. RECURSOS HUMANOS

El contratista deberá asegurar, a su riesgo y ventura, una dotación de recursos humanos en cuantía suficiente para cubrir las necesidades que, en todo momento, demande la prestación del servicio y que haya definido en su Programa de Servicio. En este sentido el Contratista deberá presentar en su proyecto organizativo el personal a emplear como mínimo en las recogidas según el horario establecido, para garantizar la prestación del servicio.





Capacitación Personal nivel operativo

El personal adscrito al Servicio será seleccionado, formado, contratado, dirigido, supervisado y retribuido por el Contratista del mismo.

El personal que el Contratista destine a los servicios **de Retirada, Almacenamiento, Custodia y Destrucción de los Documentos de Carácter Confidencial**, deberá presentar conocimientos y capacitación en los procedimientos para la gestión y traslado de los contenedores designados para albergar los documentos de carácter confidencial. En particular el personal deberá estar familiarizado y formado con las medidas y procedimientos de seguridad para mantener la privacidad y confidencialidad de la información contenida y no romper la “cadena” que permite asegurar dicha confidencialidad desde la recogida de los contenedores hasta su traslado y destrucción en el centro autorizado para ello.

Deberán guardar de forma expresa cuidado especial sobre cualquier información y revelación de la misma, que puedan obtener dentro de las operaciones habituales del servicio.

Competencias de la Gerencia del Área VIII

Dentro de las competencias atribuidas a la Gerencia como órgano de contratación, al responsable del contrato definido para el seguimiento del mismo y en el seno de la comisión de servicio definida para el seguimiento del mismo, en el supuesto de que se considere insuficiente o inadecuado, por su formación técnica o por su comportamiento, el personal que presta servicios, lo pondrá en conocimiento del Contratista, debiendo éste, en el plazo de un mes, proceder a su rectificación y a introducir los cambios que sean precisos para que se restablezca la situación de adecuación.

En relación con el personal del Contratista, esta misma comisión ostenta el derecho a exigir al adjudicatario que prescinda del personal que no guarde la debida corrección con los usuarios, incumpla las funciones y tareas encomendadas o lo haga de manera reiteradamente inadecuada, mantenga hábitos manifiestamente antihigiénicos o contravenga gravemente a la regulación de régimen general e interior.

Asimismo podrá requerir al Contratista del Servicio para que aporte documentación justificativa de la contratación, categoría profesional, altas en la Seguridad Social, titulación habilitante para el ejercicio del puesto y certificaciones de haber superado los cursos de formación previstos en el Programa del Servicio. Esta información, en todo caso, será proporcionada por el Contratista en la comisión citada, en el caso de cada una de las contrataciones, cualquiera que sea su modalidad y duración.

Cotizaciones sociales

El Contratista está obligado a dar de alta a todo su personal en la Seguridad Social, tener cubierto el riesgo de Accidentes de Trabajo, atenerse a lo dispuesto en los convenios laborales de aplicación y velar por el cumplimiento de la legislación vigente en cada momento. Mensualmente deberá presentar a la Gerencia dicha acreditación y que esté al corriente en el pago de sus cotizaciones MOD. TC1 y TC2.





De igual modo, el adjudicatario será responsable de cuantos pluses de penosidad, turnicidad, peligrosidad o similares les sean reconocidos a los trabajadores por la Autoridad Laboral.

Uniformidad

Será obligación del contratista, también, el uniformar a su personal de forma unívoca y sin confusión o error con el resto del personal del Centro de Trabajo, así como el proporcionarle una tarjeta identificativa que deberá llevar, permanentemente, en lugar visible. El Área podrá facilitar una tarjeta de acceso, identificación y control para las zonas de trabajo si así lo establece oportuno, dado que pueden existir zonas de trabajo de acceso restringido o control de accesos como en el caso del HULAMM.

Designación de Coordinador y Responsable del Servicio

El Contratista deberá designar un **Responsable del Servicio** con titulación académica universitaria de al menos ciclo corto (diplomado o ingeniero técnico o equivalente) y con experiencia contrastada en la gestión de servicios de Retirada, Almacenamiento, Custodia y Destrucción de los Documentos de Carácter Confidencial" computada como el tiempo que haya cotizado en los grupos 1 o 2 del Régimen General de la Seguridad Social será, como mínimo, **de dos años**.

El Responsable del Servicio tendrá poderes expresos del Contratista para representarlo en la Comisión del Servicio y para adoptar cuantas decisiones requiera la ejecución del contrato, tanto en cuestiones propias del servicio como en cualesquiera otras de naturaleza contractual. Con independencia de su asistencia obligatoria a los seguimientos del contrato y a cuantas otras reuniones sea convocado por el Área de Salud o el órgano designado, su puesto de trabajo no será de dedicación completa, no tendrá que ubicarse en alguno de los centros del Área. No obstante, dispondrá de un teléfono de contacto para su localización inmediata y permanente si fuera necesario.

El Responsable del Servicio será quien planifique y organice el servicio en cualquiera de sus modalidades, promueva las modificaciones necesarias y asegure el perfecto funcionamiento de las previsiones contenidas en el Programa del Servicio, Manuales y Protocolos de actuación. Igualmente será el responsable ante la comisión de servicio que la representa del cumplimiento de las obligaciones que dimanen de la ejecución del contrato.

Formación del personal

El Contratista presentará en el Programa del Servicio, un Plan de Formación Profesional del personal, con indicación de las acciones formativas concretas, duración, horarios, temario si se conoce o contenidos generales, personal al que va destinado, pruebas de evaluación previstas y forma de acreditación documental de su realización y superación.





Deberá indicar también, de forma estructurada, los requerimientos y necesidades de información sobre el Área para formar e informar en cada puesto definido en el Programa de Servicio.

14. RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJOS

El personal del Servicio, dependiente del Contratista, que esté en ejecución de las funciones que le son propias, deberá estar en todo momento sujeto a las mismas normas de conducta, decoro y comportamiento genéricos para el resto y usuarios del personal del Área, con independencia de las normas propias y singulares que el Contratista le haya impuesto. Cualquier conducta inapropiada o inadecuada por parte del personal del servicio que provoque daños o cualquier detrimento, altercados o incurra en reclamaciones por parte de los usuarios y trabajadores del Área será responsabilidad íntegramente del contratista y podrá incurrir en sanciones y penalizaciones sobre el contrato, la retirada del personal responsable de la incidencia además de la reposición íntegra de los daños (materiales o no) y perjuicios, independientemente de aquellos que se le puedan exigir por otras vías.

A tal efecto El personal del Servicio, con independencia del sistema de reporte de incidencias que el Contratista haya implantado, obligatoriamente comunicará al Responsable del servicio y éste a los supervisores designados al efecto por la Gerencia, cualquier circunstancia, incidencia, anomalía, rotura o hecho que considere anómala dentro de la ejecución normal de la prestación.

15. OTRAS CONSIDERACIONES - RESPONSABILIDADES

La empresa Adjudicataria **será responsable**, tras la retirada de cada contenedor, de la estricta custodia de los documentos retirados así como de la confidencialidad de los mismos, comprometiéndose al cumplimiento de sus obligaciones conforme a lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos. Igualmente queda obligado a guardar secreto de aquella información, que tras la manipulación de la retirada, transporte o destrucción de los documentos, pueda conocer tanto durante el periodo en vigor del contrato como una vez finalizado el mismo.

Del mismo modo, se compromete a destinar la documentación confidencial al fin para el que ha sido adjudicado el contrato, es decir, a la destrucción del mismo.

El adjudicatario responderá de cualquier incidente medioambiental por ella causado, liberando al contratante de cualquier responsabilidad. Así mismo adoptará las medidas oportunas para la buena gestión de los residuos sólidos, líquidos o a gas contaminante y no contaminante. Igualmente el adjudicatario adoptará las medidas especiales que dictan las buenas prácticas de gestión de residuos peligrosos que pudiera generar su actividad.

Debe, igualmente, adoptar las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación vigente que le sea de aplicación al tipo de contrato realizado.

La empresa adjudicataria informará de forma inmediata al contratante o autoridad competente sobre cualquier incidente medioambiental que pueda producirse en el curso de la ejecución de los trabajos para los que ha sido contratado





Serán de aplicación, de forma especial, las siguientes Leyes, Decretos y Normativas:

Reglamento (UE) 2016/679 sobre Protección de Datos de Carácter Personal,

Ley Orgánica 03/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, del 5 de diciembre de 2018, donde se regula la gestión, tratamiento y protección de datos de carácter personal.

Normativa DIN 66399 sobre destrucción de Documentos Confidenciales y la posibilidad de recuperación de los mismos, en particular para documentos con nivel de seguridad alto y en cualquier formato.

[FIRMA DIGITAL]

**Subdirector de Gestión y SSGG
HOSPITAL U. LOS ARCOS DEL
MAR MENOR
Area VIII Mar Menor**

03/04/2019 20:15:20

RUBIO SOLER, LUIS JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-77321ca1-563c-b9c4-0a97-0050569b4e7





16. ANEXOS

I. INDICADORES DE CALIDAD

En este anexo se recogen el conjunto inicial de Indicadores de Calidad junto con su criticidad, relacionados con el Programa del Servicio del contratista para el Servicio de Retirada, Almacenamiento, Custodia y Destrucción de los Documentos de Carácter Confidencial, 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 recogidos en este Anexo, se 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 evaluación de los mismos.

Así, se han agrupado en **5 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 de calidad	Descripción	Severidad
09.01.06.11	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.	LE
09.01.06.12	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.	MO





09.01.06.13	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del mismo ó pérdida de disponibilidad.	SE
09.02.06.11	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
09.02.06.12	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
09.02.06.13	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
09.03.06.11	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
09.03.06.12	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
09.03.06.13	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
09.04.06.11	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
09.04.06.12	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
09.04.06.13	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
09.05.06.11	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio.	LE





	Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.	
09.05.06.12	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.	MO
09.05.06.13	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	SE

03/04/2019 20:15:20

RUBIO SOLER, LUIS JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-77321ca1-563c-b9c4-0a97-0050569b4e7





II. CLASIFICACION DE AREAS

A continuación se muestra la tabla de zonas del HULAMM con superficies y nivel de criticidad.

CLASIFICACIÓN DE AREAS EN FUNCIÓN DE CRITICIDAD A EFECTOS DEL SERVICIO					CRITICIDAD
	UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN	Nº unidades	Superficie unidad	6.737	
U2x-U3x	• Hospitalización Médica o Quirúrgica	6	616	3.746	INTERMEDIA
U22-U23	• Hospitalización Obstétrica	2	669	1.338	INTERMEDIA
	• Hospitalización Pediátrica			983	INTERMEDIA
U21	Pediatría			649	INTERMEDIA
U26	Neonatología			334	INTERMEDIA
U25	• Hospitalización Psiquiátrica			670	INTERMEDIA
SERVICIOS AMBULATORIOS				7.162	
URG	• Urgencias			1.843	CRITICA
HDM	• Hospital de Día Médico			716	INTERMEDIA
Cxx	• Consultas Externas			4.604	INTERMEDIA
SERVICIOS CENTRALES				8.564	
	• Bloque Quirúrgico			2.690	CRITICA
BQR	Área de Quirófanos			1.383	CRITICA
UCI	Críticos y Reanimación			1.307	CRITICA
HDQ	• Hospital de Día Quirúrgico			616	CRITICA, salvo zona consultas cuya calificación es INTERMEDIA
BOB	• Bloque Obstétrico			960	CRITICA
EST	• Esterilización			269	CRITICA
LAB	• Laboratorios			1.062	INTERMEDIA
APT	• Anatomía Patológica			527	INTERMEDIA
DRX	• Diagnóstico por la Imagen			936	INTERMEDIA





RHB	• Rehabilitación			749	INTERMEDIA
SAL	• Med. Preventiva y Salud Laboral			107	BAJO RIESGO
FAR	• Farmacia			649	INTERMEDIA
	SERVICIOS GENERALES			11.423	
	UNIDADES DE SOPORTE ASISTENCIAL			1.846	
DIR	• Dirección			272	BAJO RIESGO
ADM	• Gestión Administrativa			276	BAJO RIESGO
SAP	• Atención al Usuario			171	BAJO RIESGO
AHC	• Admisión y Documentación			513	BAJO RIESGO
	• Docencia e Investigación			532	BAJO RIESGO
SIN	• Agentes Sociales y Junta de Personal			82	BAJO RIESGO
	UNIDADES DE SOPORTE LOGÍSTICO			1.059	
INF	• Informática y Comunicaciones			172	BAJO RIESGO
MNT	• Servicio Técnico y Mantenimiento			377	BAJO RIESGO
ALM	• Aprovisionamiento			510	BAJO RIESGO
	UNIDADES DE SERVICIOS GENERALES HOSTELEROS			1.554	
COC	• Alimentación			475	BAJO RIESGO
LEN	• Lencería			266	BAJO RIESGO
	• Cafeterías			592	BAJO RIESGO
LIM	• Limpieza			98	BAJO RIESGO
CAM	• Central camas			123	BAJO RIESGO
	UNIDADES DE SERVICIOS GENERALES DIVERSOS			6.964	
MGR	• Residencia del personal sanitario			283	BAJO RIESGO
VES	• Vestuarios			687	BAJO RIESGO
CAP	• Unidad de Culto			95	BAJO RIESGO
MOR	• Mortuorio			97	BAJO RIESGO
SEG	• Seguridad Civil			13	BAJO RIESGO
RSD	• Evacuación de Residuos			266	BAJO RIESGO
VAR	• Servicios Varios			150	BAJO RIESGO





INS	• Instalaciones		5.373	BAJO RIESGO
	UNIDAD DE REHABILITACIÓN PSIQUIATRICA		2.169	INTERMEDIA
	TOTAL SUP. ÚTIL HOSPITAL		36.055	
	TOTAL SUP. CONSTRUIDA HOSPITAL		61.353	

Dado que los Centros de Salud y Consultorios disponen de la misma criticidad en todas sus áreas, **NIVEL INTERMEDIO**, asimilable a una zona de Consultas Externas del HULAMM, no se detallan todas las zonas de los centros y consultorios.





III. MODELO DE ESTADOS DE INCIDENCIA

En la siguiente figura se muestra un diagrama “reducido” del proceso que sigue una incidencia o aviso que se puede reportar al Servicio y por los estados que pasa según las actuaciones. A modo descriptivo el **Procedimiento de registro de las Incidencias e imputación de Fallos de calidad en el SGSC será el siguiente:**

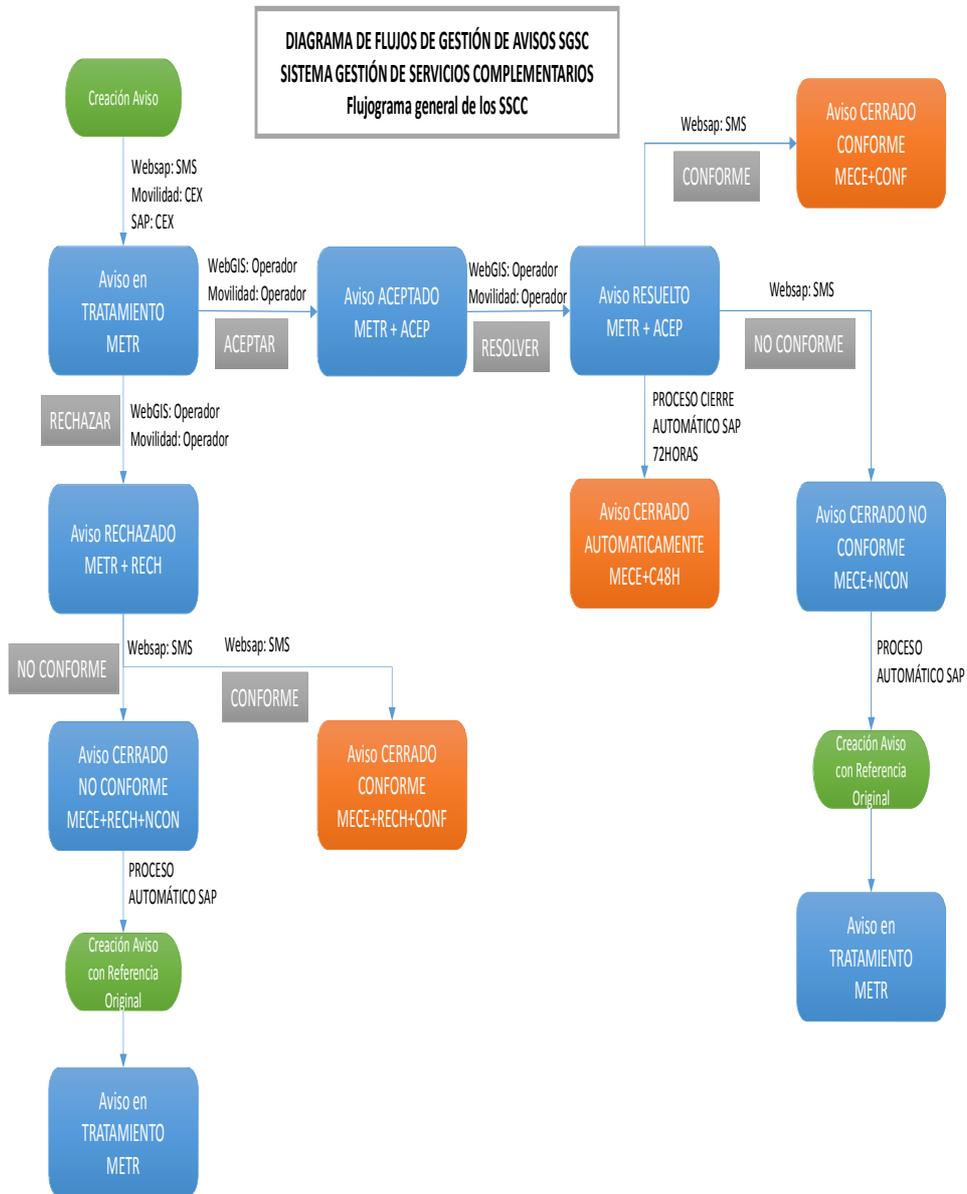
- a) **Activación.** El Personal del centro afectado, o que esté habilitado para ello, mediante Incidencias Puntuales (IP) o Incidencias de Supervisión (IS), dará de alta en **SGSC o WEBSAP** los avisos o solicitudes de trabajo que procedan. El SGSC registrará la activación de la misma e identificará todos los elementos que permitan su localización y corrección.
- b) **Datos identificativos de la Incidencia o Solicitud de trabajo.** SGSC/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 o Solicitudes de Trabajo:** Subsano el aviso, el contratista cerrará el mismo siendo evaluado por el usuario que ha abierto el mismo y respondiendo de forma satisfactoria o no al cierre. En caso de no ser satisfactorio el aviso será reabierto, y computará el TC desde el comienzo del aviso original generando de nuevo fallos de calidad o disponibilidad.
- e) **Generación de Fallos y Conformidad o disconformidad.** Subsano el fallo y corregida la incidencia y tras evaluar la naturaleza, el origen de la incidencia y determinar el coste económico del fallo, el Contratista podrá mostrar su conformidad o disconformidad con la imputación del fallo. Transcurridas 24 horas desde el cierre por resolución del fallo, el SGSC lo dará por cerrado y por conforme.
- f) **Efectos de la conformidad.** Si el Contratista del Servicio (contratista) no manifiesta por medio del SGSC 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. Esta opción estará contemplada en el SGSC y el fallo pasará la Base de Datos de fallos pendientes de resolver por el Comité de Conflictos, quedando en situación **pendiente de imputación** y no incorporándose a la masa de deducciones mensuales.

Diagrama de Estados Reducido para la Gestion de Avisos:



03/04/2019 20:15:20

RUBIO SOLER, LUIS JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-77321ca11-563c-b91c-0e97-005056954e7





IV. UBICACIONES RECOGIDA

En los siguientes cuadros se especifican y detallan de forma orientativa y no excluyente las zonas de recogida iniciales. Estas ubicaciones pueden ser modificadas durante el desarrollo del contrato.

CUADRO ZONAS HOSPITAL

SERVICIOS DEL HULAMM	UBICACIÓN FISICA
Archivo de Historias Clínicas.	Planta Baja
Urgencias	Planta Baja
Administración/Gestión	Planta Segunda
Registro y Servicio Atención al Usuario	Planta Baja
Admisión Central	Planta Baja
Radiología	Planta Baja
Laboratorio	Planta Baja
Farmacia	Planta Baja
Admisión de Consultas Externas	Planta Primera
Salud Mental Comunitaria	Planta Baja
Anatomía Patológica	Planta Primera
Bloque Quirúrgico y Reanimación	Planta Primera
U22	Planta Segunda
U32	Planta Tercera

CUADRO ZONAS PRIMARIA

CENTROS DE SALUD Y CONSULTORIOS
Centro de Salud Torre Pacheco Este
Centro de Salud Torre Pacheco Oeste
Centro de Salud San Pedro del Pinatar
Centro de Salud Los Alcázares
Centro de Salud San Javier
Consultorio de Roldán
Consultorio del Jimenado
Consultorio San Cayetano
Consultorio de Balsicas
Consultorio de Lo Pagán
Consultorio de Los Narejos
Consultorio El Mirador
Consultorio Santiago de la Ribera
Consultorio Dolores de Pacheco





V. DATOS ACTUALES – EVOLUCIÓN

En el siguiente apartado se muestra los datos aproximados y orientativos (no vinculantes) de la evolución de los dos últimos años en cuanto a la demanda del servicio por las ubicaciones de recogida definidas. Se debe tener en cuenta que las zonas definidas en el actual PPT han sido ampliadas con respecto a las existentes en los tres últimos años y que el contenedor disponía de una capacidad de 240 litros aproximadamente.

Nº Retiradas por Centro y Mes para el año 2016

	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	TOTAL
HULAMM	0	22	8	9	8	8	7	8	8	0	15	7	100
C.S. SAN JAVIER	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	5	0	13
C.S. SAN PEDRO DEL PINATAR	0	4	4	0	0	0	0	1	6	0	0	0	15
C.S. TORRE PACHECO ESTE	0	3	2	2	0	3	0	2	0	0	0	0	12
C.S. LOS ALCÁZARES	0	0	1	9	10	1	0	0	0	1	0	1	23
Consultorio BALSICAS	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Consultorio DOLORES PACHECO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultorio EL JIMENADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultorio EL MIRADOR	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	4
Consultorio LA RIBERA	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	6
Consultorio LOS NAREJOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultorio ROLDÁN	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	5
Consultorio SAN CAYETANO	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Consultorio LO PAGÁN	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
C.S. TORRE PACHECO OESTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL MENSUAL	0	35	18	24	21	17	7	16	16	1	23	8	186

Nº Retiradas por Centro y Mes para el año 2017





	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	TOTAL
HULAMM	16	7	24	0	22	8	12	0	12	12	23	0	136
C.S. SAN JAVIER	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
C.S. SAN PEDRO DEL PINATAR	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3
C.S. TORRE PACHECO ESTE	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	5
C.S. LOS ALCÁZARES	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Consultorio BALSICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultorio DOLORES PACHECO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultorio EL JIMENADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultorio EL MIRADOR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consultorio LA RIBERA	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Consultorio LOS NAREJOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultorio ROLDÁN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consultorio SAN CAYETANO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consultorio LO PAGÁN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
C.S. TORRE PACHECO OESTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL MENSUAL	29	7	27	0	23	9	12	1	14	13	26	0	158

Nº Retiradas por Centro y Mes para el año 2018

	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	Nov-18	Dic-18	TOTAL
HULAMM	22	11	0	16	12	11	10	12	0	15	12	12	133
C.S. SAN JAVIER	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
C.S. SAN PEDRO DEL PINATAR	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	4
C.S. TORRE PACHECO ESTE	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3

03/04/2019 20:15:20

RUBIO SOLER, LUIS JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-77321ca1-563c-b91c-0e97-0050569b4e7





C.S. LOS ALCÁZARES	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	5
Consultorio BALSICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultorio DOLORES PACHECO	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Consultorio EL JIMENADO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consultorio EL MIRADOR	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Consultorio LA RIBERA	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
Consultorio LOS NAREJOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultorio ROLDÁN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consultorio SAN CAYETANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultorio LO PAGÁN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
C.S. TORRE PACHECO OESTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL MENSUAL	24	12	2	22	13	14	11	12	2	18	13	13	158

Kilos por Centro y Mes para el año 2016

CENTROS	Total	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO LOS ARCOS DEL MAR MENOR	5.000	700	400	400	450	400	400	350	400	400	0	750	350
CONS. ROLDAN - AREA VIII MAR MENOR	90	36	0	0	0	0	0	54	0	0	0	0	0
CONS. SAN CAYETANO - AREA VIII MAR MENOR	54	54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. SANTIAGO DE LA RIBERA - AREA VIII MAR MENOR	108	0	0	18	0	18	0	0	36	0	0	36	0
CONS. BALSICAS - AREA VIII MAR MENOR	36	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C.S. SAN JAVIER - AREA VIII MAR MENOR	234	0	0	0	72	0	72	0	0	0	90	0	0
CONS. LO PAGAN - AREA VIII MAR MENOR	54	0	18	0	0	18	0	0	0	0	0	18	0
C.S. LOS ALCAZARES - AREA VIII MAR MENOR	414	0	18	0	342	0	18	0	0	0	18	0	18
C.S. SAN PEDRO DEL PINATAR - AREA VIII MAR MENOR	126	0	0	0	0	0	0	18	108	0	0	0	0
C.S. TORRE PACHECO ESTE - AREA VIII MAR MENOR	216	54	36	0	36	54	0	0	36	0	0	0	0
CONS. EL MIRADOR - AREA VIII MAR MENOR	72	0	0	0	0	36	0	0	36	0	0	0	0
C.S. TORRE PACHECO OESTE - AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. LOS NAREJOS-AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. EL JIMENADO-AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

03/04/2019 20:15:20

RUBIO SOLER, LUIS JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-77321ca1-563c-b91c-0e97-0050569b4e7





CONS. DOLORES DE PACHECO-AREA VIII MAR
MENOR

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.404	880	472	418	900	526	490	422	616	400	108	804	368	

Kilos por Centro y Mes para el año 2017

CENTROS	Total	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO LOS ARCOS DEL MAR MENOR	6.600	600	350	1200	0	1100	400	600	0	600	600	1150	0
CONS. ROLDAN - AREA VIII MAR MENOR	18	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. SAN CAYETANO - AREA VIII MAR MENOR	18	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. SANTIAGO DE LA RIBERA - AREA VIII MAR MENOR	50	0	0	0	0	0	0	0	0	50	0	0	0
C.S. SAN JAVIER - AREA VIII MAR MENOR	100	0	0	50	0	0	0	0	0	0	50	0	0
CONS. LO PAGAN - AREA VIII MAR MENOR	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	0
C.S. LOS ALCAZARES - AREA VIII MAR MENOR	50	0	0	0	0	0	0	0	0	50	0	0	0
C.S. SAN PEDRO DEL PINATAR - AREA VIII MAR MENOR	172	72	0	0	0	0	50	0	0	0	0	50	0
C.S. TORRE PACHECO ESTE - AREA VIII MAR MENOR	200	0	0	50	0	50	0	0	50	0	0	50	0
CONS. EL MIRADOR - AREA VIII MAR MENOR	36	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C.S. TORRE PACHECO OESTE - AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. LOS NAREJOS-AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. EL JIMENADO-AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. DOLORES DE PACHECO-AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. BALSICAS - AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	7.294	744	350	1300	0	1150	450	600	50	700	650	1300	0

Kilos por Centro y Mes para el año 2018

CENTRO	Total	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO LOS ARCOS DEL MAR MENOR	6.650	1000	550	0	800	600	550	500	600	0	750	600	600
CONS. ROLDAN - AREA VIII MAR MENOR	50	0	0	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. SANTIAGO DE LA RIBERA - AREA VIII MAR MENOR	150	0	0	50	0	0	0	50	0	0	0	50	0
CONSULTORIO DOLORES PACHECO -AREA VIII MAR MENOR	36	0	18	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. LO PAGAN - AREA VIII MAR MENOR	50	0	0	0	0	0	0	0	0	50	0	0	0
C.S. LOS ALCAZARES - AREA VIII MAR MENOR	200	0	0	0	50	50	50	0	0	0	50	0	50
C.S. SAN PEDRO DEL PINATAR - AREA VIII MAR MENOR	150	0	0	0	50	0	50	0	0	0	50	0	50
C.S. TORRE PACHECO ESTE - AREA VIII MAR MENOR	150	0	0	50	0	0	50	0	0	0	50	0	0
CONS. EL JIMENADO	50	0	0	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. EL MIRADOR - AREA VIII MAR MENOR	50	0	0	0	0	0	0	0	0	50	0	0	0
C.S. TORRE PACHECO OESTE - AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. LOS NAREJOS-AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. BALSICAS - AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONS. SAN CAYETANO - AREA VIII MAR MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C.S. SAN JAVIER - AREA VIII MAR MENOR	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	7.636	1.100	568	100	1018	650	700	550	600	100	900	650	700

03/04/2019 20:15:20

RUBIO SOLER, LUIS JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-77321ca1-563c-b91c-0e97-0050569b54e7

