

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA,
GESTIÓN DE RESIDUOS
JARDINERÍA Y CONTROL DE
PLAGAS DEL ÁREA DE SALUD VIII.
MAR MENOR**

1. Contenido

1.	OBJETO Y NECESIDADES A SATISFACER	6
2.	LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ÁMBITO Y ALCANCE DEL SERVICIO	6
3.	ESPACIOS EXCLUIDOS DEL OBJETO DEL SERVICIO.	7
3.1.	Exclusiones de Limpieza.....	7
3.2.	Exclusiones de Jardinería	9
3.3.	Exclusiones de Control de Plagas.....	9
4.	ACTIVIDAD LIMPIEZA. - CONDICIONES TÉCNICAS.....	9
4.1.	Las Zonas y su clasificación a efectos de criticidad.....	9
4.1.1.	Los Módulos Unitarios de Limpieza (MUL).....	9
4.1.2.	Áreas, superficies y clasificación de criticidad.....	10
4.2.	Alcance de la Actividad de Limpieza. Módulos o Grupos de objetos diferenciados de la actividad de Limpieza.	12
4.3.	Modos y Frecuencias de Limpieza Preventiva o Programadas.....	14
4.3.1.	Limpieza ordinaria/normal.....	14
4.3.2.	Limpiezas Extraordinarias o de Fondo	14
4.3.3.	Limpieza Correctiva, concreta o puntual.	15
4.4.	Medios Materiales Mínimos. Materiales, equipos y maquinaria a emplear.....	16
4.4.1.	Maquinaria	16
4.4.2.	Cumplimiento de la normativa vigente.....	16
4.4.3.	Materiales y medios por cada empleado del Contratista destinado a labores de limpieza.	16
4.5.	Procedimientos de Limpieza	17
4.6.	Productos de limpieza y uso en determinados materiales.....	21
4.7.	Estándares de calidad de la Limpieza	23
4.8.	Condiciones de Limpieza según Criticidad de Zonas en el Área VIII.....	24
4.8.1.	Zonas Críticas.	25
4.8.2.	Zonas de Riesgo Intermedio.....	27
4.8.3.	Zonas Bajo Riesgo.....	30
4.9.	Los Equipos permanentes de limpieza y los Refuerzos.	33
4.10.	Material de aseo y equipamiento para el Servicio de Limpieza	34
4.10.1.	Material de Aseo	34
4.10.2.	Equipamiento eficiente.....	34
4.11.	Limpiezas generales, de fondo y extraordinarias.....	35
5.	ACTIVIDAD GESTIÓN Y TRATAMIENTO LOS RESIDUOS URBANOS Y ASIMILABLES A URBANOS.	35
5.1.	Coordinación con el Servicio de Gestión de Residuos.	35

5.2. Identificación por colores.....	35
5.3. Normativas aplicables	36
5.4. Condiciones generales de la prestación del servicio en lo que respecta a la gestión de residuos no peligrosos recogidos en la tabla anterior	37
5.5. Residuos no peligrosos objeto del contrato. GRUPO I.....	39
5.5.1 GESTIÓN DE MEZCLAS DE RESIDUOS MUNICIPALES O RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS (LER: 20 03 01):	40
5.5.2. GESTIÓN DE RESIDUOS DE PAPEL Y CARTÓN (LER: 20 01 01). CONTENEDORES DE COLOR AZUL. -	42
5.5.3. GESTIÓN DE RESIDUOS DE ENVASES LIGEROS (LER: 15 01 06). ENVASES DE PLÁSTICO, LATAS Y BRICK. - CONTENEDOR DE COLOR AMARILLO DE 60 LITROS Y/O BOLSAS DE COLOR AMARILLO.	43
5.5.4. GESTIÓN DE RESIDUOS DE VIDRIO.....	43
5.5.5. GESTIÓN DE RESIDUOS DE MADERA (LER: 03 01 05).....	44
5.5.6. GESTIÓN DE RESIDUOS DE PODAS (LER: 20 02 01).	45
5.5.7. GESTIÓN DE RESIDUOS VOLUMINOSOS (LER: 20 03 07).....	45
5.5.8. GESTIÓN DE RESIDUOS DE CHATARRA Y METALES (LER: 2001 40).....	45
5.5.9. UBICACIÓN DE LOS CONTENEDORES.	46
5.6. Residuos sanitarios no peligrosos, GRUPO II.	46
5.7. Cuestiones generales y técnicas a usar por el personal del Servicio	47
5.8. Tratamiento de determinados residuos.....	49
5.9. Los Circuitos de transporte	49
5.10. Limpieza de contenedores	50
5.11. Formación del personal sanitario en manejo de residuos y responsabilidad del Hospital.	50
6. ACTIVIDAD JARDINERÍA Y VIALES. CONDICIONES TÉCNICAS.	50
6.1 Objeto.....	50
6.2 Inventario y planificación	51
6.3 Actuaciones	52
6.4. Maquinaria y utillaje	53
7. CONTROL DE PLAGAS (DDD). - CONDICIONES TÉCNICAS.....	54
7.1 Objeto.....	54
7.2. Ejecución	54
7.3. Ámbito y alcance	54
7.4. Modalidades del Servicio	55
7.5. Programa DDD.....	55

7.6. Control, Inspección e Informes	57
7.7. Obligaciones específicas del Contratista.....	58
8. MANTENIMIENTO, EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES Y RÉGIMEN DE CONSUMO DE SUMINISTROS.....	59
8.1. Mantenimiento	59
8.1.1. Programa de Mantenimiento Autónomo	59
8.2. Instalaciones y equipos informáticos. Equipos informáticos.....	60
8.3. Confidencialidad.....	62
8.4. Suministros y consumos del Servicio	63
9. RECURSOS HUMANOS.....	63
9.1. El Personal del Contratista del Servicio.....	63
9.1.1.- Selección y criterios generales.....	63
9.1.2.- Distribución y organización de los puestos asignados a cada Unidad, Área o Servicio sanitario.	64
9.2. Competencias de la Comisión de Seguimiento del Servicio.....	64
9.3. Obligaciones en materia de personal.....	64
9.4. Uniformes.....	65
9.5. Dotación de personal	65
9.6. Estructura de la plantilla	67
9.7. Horas de trabajo reales. Control de presencia física. Cumplimiento jornada de trabajo.....	67
9.8. Titulación profesional habilitante	68
9.9. Formación continua del personal.....	68
9.10. Salud Laboral. Prevención de Riesgos Laborales. Coordinación de actividades empresariales.....	69
9.11. Derechos y Obligaciones con respecto al personal dependiente del Contratista.	70
9.12. Otras disposiciones en materia de personal	70
10. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANEXO 1).....	71
11. SISTEMAS DE CALIDAD, CONTROL, AUDITORIAS.	72
11.1. Planes de Calidad	72
11.2. Las Auditorías, inspección, control, encuestas, sugerencias y reclamaciones.....	72
11.2.1.- Auditorías del SMS.....	72
11.2.2.- Auditorías del Contratista.....	72
11.2.3.- Encuestas a usuarios.....	73
11.2.4. Controles de calidad internos	73

11.3. Los informes periódicos y el suministro de información	73
11.4. Licencias y Autorizaciones de funcionamiento	74
12. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA, QUEJAS, SUGERENCIAS Y ENCUESTAS.....	74
13. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE LOS RESIDUOS, JARDINERÍA Y CONTROL DE PLAGAS.....	75
14. REQUISITOS EN MATERIA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	75

ANEXO 1.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. SGSC. INDICADORES DE FALLOS.

ANEXO 2.- CLASIFICACIÓN DE ÁREAS SEGÚN CRITICIDAD.

ANEXO 3.- MANTENIMIENTO AUTÓNOMO.

ANEXO 4.- PERSONAL

ANEXO 5.- PLANOS DE HULAMM (disponible en perfil del contratante)

ANEXO 6.- PLANOS DE CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA (disponible en perfil del contratante)

ANEXO 7.- INVENTARIO ESPACIOS VERDES

ANEXO 8.- OTROS DATOS RELEVANTES DE ACTIVIDAD

ANEXO 9.- FRECUENCIAS MÍNIMAS DE LIMPIEZA PROGRAMADA POR ESPACIOS MÁS REPRESENTATIVOS SEGÚN ZONAS.

1. OBJETO Y NECESIDADES A SATISFACER

Este pliego de prescripciones técnicas, tiene por objeto definir las condiciones mínimas que deben de regir en la contratación del Servicio, que tiene por objeto satisfacer las necesidades de Limpieza, Gestión de Residuos Urbanos y Asimilables a Urbanos, Jardinería y Control de Plagas del Área de Salud VIII.

2. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ÁMBITO Y ALCANCE DEL SERVICIO

Sin perjuicio del detalle de las acciones de limpieza que se incluyen en el presente pliego (Apartado 4), la actividad de limpieza en los espacios, zonas o locales no excluidos expresamente en el Apartado 3, se extenderá a todos los elementos y materiales situados en los mismos, aplicando el principio de universalidad en la limpieza y economía de acción. Las acciones de limpieza incluyen en todos los casos, la gestión, conforme a la normativa de aplicación, de los residuos urbanos y asimilados a urbanos que se generen en el espacio del Área VIII salvo en los excluidos del servicio.

El Área VIII a efectos de este pliego de limpieza incluye:

HOSPITAL UNIVERSITARIO LOS ARCOS DEL MAR MENOR (HULAMM)

Paraje Torre Octavio s/n Pozo Aledo

CENTRO DE SALUD LOS ALCÁZARES

Carretera de Balsicas, S/n CP. 30710

CENTRO DE SALUD SAN JAVIER

C/ Cabo Ros, esq. Cabo Udra. C.P.30730

CENTRO DE SALUD SAN PEDRO DEL PINATAR

Av. Salinera, C.P.30740

CENTRO DE SALUD DE TORRE PACHECO OESTE

Pza. Rosa Regás, s/n C.P.30700

CENTRO DE SALUD DE TORRE PACHECO ESTE

C/ Venecia, s/n C.P.30700

CONSULTORIO CASA DEL MAR DE LO PAGÁN

Muelle Playa La Puntica, s/n

Así y sin perjuicio de que se apliquen frecuencias diferentes y técnicas adecuadas a cada tipo de material o uso habitual, el contratista contemplará la limpieza de suelos, paredes, techos, huecos, ventanas, puertas, marcos, cristales, cierres y sus dispositivos de accionamiento, peldaños, pasamanos, rodapiés, fachadas y los elementos a ellas sujetos, cubiertas, tejados, sótanos, almacenes, habitaciones, salas de espera, consultas, rejillas de impulsión o aspiración

de aire acondicionado incluido el montaje y desmontaje de las rejillas para su limpieza, salas de estar, salas de espera incluidos espacios ocupados por máquinas de vending, office de personal y en los espacios de uso público, mecanismos de encendido y apagado de luces, interruptores situados en las paredes, enchufes y clavijas eléctricos y de comunicaciones de voz y datos, viales y aceras, mobiliario no clínico, camas, sillones de acompañante, asientos en general, sillas, sillones, sofás, bancadas, aparatos de televisión y video, monitores, teclados, cables a la vista y CPU informáticos utilizados de forma cotidiana y que no se encuentren en los Centros de Proceso de Datos, cartelería, proyectores, cortinas, estores, cuadros, luminarias, luces y lámparas, así como cualquier otro elemento u objeto de decoración, señalización o utilidad diversa que se encuentre situado en los espacios objeto de limpieza.

Los equipos fijos o portátiles de electromedicina, el material y los instrumentos de uso sanitario, así como cualquier otro elemento mecánico o material de uso exclusivo sanitario, que se encuentre en contacto o conexión permanente o temporal con los pacientes o que requiera la aplicación de técnicas especiales y que se encuentren en los espacios y zonas objeto de limpieza **quedan excluidos del objeto del servicio.**

Las actuaciones propias de la **jardinería**, en los espacios y zonas de los recintos no excluidos expresamente en el apartado 3 de este pliego, tendrán el alcance descrito en este pliego (Apartado 6).

En cuanto al alcance de la actividad de **control de plagas** (genéricamente conocido como DDD), el contratista está obligado a ejecutarlo en la forma descrita en el Apartado 7 y a llevar a cabo un programa preventivo, programado, revisable periódicamente de control de plagas, así como a aplicar acciones correctivas puntuales, tantas como sean necesarias para asegurar la calidad del control de las mismas.

La aplicación de los programas y de los materiales y dispositivos de control, deberán ser llevadas a cabo por empresas especializadas, legalmente autorizadas para ello y con experiencia contrastada en el ámbito Hospitalario, de cuya contratación el contratista informará previamente a la Gerencia del Área VIII. Entre los cometidos de la actividad, se encuentra analizar las vías y circunstancias que favorecen la entrada o aparición de plagas, así como proponer las medidas de prevención a adoptar o las actuaciones materiales u obras de acondicionamiento recomendadas para asegurar un perfecto control de aquellas.

3. ESPACIOS EXCLUIDOS DEL OBJETO DEL SERVICIO.

3.1. Exclusiones de Limpieza.

Quedan fuera del ámbito del objeto del contrato en la actividad LIMPIEZA en todas sus manifestaciones (limpieza programada o correctiva), objeto de este pliego, los espacios que a continuación se indican:

1. Cocina. Se excluye el recinto interior de la cocina general, entendiéndose por tal el delimitado por el cierre perimetral del espacio destinado a cocina y sus dependencias

anexas, de HULAMM. No se incluye en la excepción del contrato la cara externa del cerramiento de la cocina, incluyendo la parte que afecte a las puertas, marcos, ventanas, persianas, etc., cuya limpieza sí corresponde al contratista del servicio de limpieza. La limpieza de la cocina corresponde al contratista del servicio de restauración de pacientes.

2. Cafeterías de público y de personal. Se excluyen los recintos destinados a cafeterías de público y personal, entendiéndose por tales, los espacios que las cafeterías puedan usar como almacén, mostradores y barras, cocinas, zona de máquinas de uso exclusivo de cafeterías, espacios para colocar mesas, sillas, carteles, dispositivos de cobro, expedición de tickets, cajas de cobro, expositores, etc. Cuando el recinto de las cafeterías sea objeto de cerramiento perimetral vertical hasta el techo, no se incluye en la excepción del contrato la cara externa de dicho cerramiento. La limpieza de las cafeterías corresponde a la empresa explotadora de las mismas. La limpieza de la zona de aseos de uso público adyacentes a las cafeterías corresponde a la empresa responsable del contrato de limpieza.
3. Máquinas automáticas de venta (vending). Si se incluyen los espacios ocupados por las máquinas de venta automática y sus papeleras, no así las propias máquinas de venta automática, los cables de conexión, los interruptores, clavijas y enchufes. La limpieza de dichas máquinas corresponde a la empresa explotadora del contrato pertinente.
4. Aparcamientos. La limpieza de los espacios destinados a aparcamientos de público, de personal o de urgencias, así como las calles exclusivas de acceso a los mismos y los viales y aceras a partir del punto en que solo puedan conducir a dichos aparcamientos o proceder de los mismos, siempre que tales espacios sean objeto de explotación por una empresa contratada por el SMS, corresponde a la empresa explotadora de los mismos. No es objeto de exclusión las zonas de aparcamiento de ambulancias, taxis, autobuses y demás medios de transporte público ni los viales, aceras o espacios anexos a tales zonas.
5. Galería y zona comercial. Queda excluida la limpieza de los espacios destinados a tiendas de venta situados en la galería comercial (tiendas, etc.) situados en el interior de los recintos acotados o delimitados para cada explotación comercial a partir del momento de la adjudicación de dichos espacios. Tendrán el tratamiento de “zona cerrada”, con las frecuencias de limpieza de mantenimiento y a fondo previstas. No está exceptuada del objeto del contrato, la zona de paso del público o zonas comunes y libres, de acceso no restringido de la galería o zona comercial.
6. Instalaciones y equipos. Queda excluida la limpieza de los sistemas generales de los Centros Sanitarios, tales como equipos, instalaciones fijas, depósitos, bombas de presión, máquinas y sistemas de aire acondicionado, sus paneles de control, sus cubiertas protectoras o de cerramiento en el caso de los depósitos, los cables y cuadros eléctricos, las bancadas o apoyos de los equipos y las tuberías y conducciones de conexión con los sistemas generales del edificio, que estén situados en espacios, recintos, cubiertas o lugares cuyo acceso esté restringido y limitado al personal de mantenimiento o se encuentren tras mamparas, falsos techos o discurran por los sótanos del edificio de HULAMM o de los Centros de Atención Primaria. Por el

contrario, no están excluidos del servicio de limpieza, la limpieza programada y la correctiva del pavimento, de los paramentos verticales, techos, puertas y ventanas, aseos y lavabos, así como del mobiliario (mesas, sillas, armarios) o luminarias de los espacios en los que se encuentren instalados o por los espacios por los que discurran los equipos e instalaciones anteriormente citados y cuyo acceso se limite al personal autorizado de mantenimiento.

7. Esterilización. Residuos. Lencería. La limpieza de las áreas que en exclusiva utilizan las empresas externas adjudicadas a tales servicios quedará bajo la responsabilidad de las mismas.

3.2. Exclusiones de Jardinería

Quedan fuera del ámbito del objeto del contrato, en la actividad JARDINERÍA, los espacios que a continuación se indican:

Aparcamientos. Los espacios destinados a aparcamientos de público, de personal o de urgencias, así como las calles exclusivas de acceso a los mismos y los viales y aceras a partir del punto en que solo puedan conducir a dichos aparcamientos o proceder de los mismos, siempre que tales espacios sean objeto de explotación comercial por una empresa contratada por el SMS. La conservación, poda, riego, tratamientos y gestión general de las especies vegetales y de la jardinería y ornamentación de los aparcamientos corresponde a la empresa explotadora de los mismos.

3.3. Exclusiones de Control de Plagas

Finalmente, en cuanto a la actividad de Control de Plagas (DDD) no existe ningún espacio excluido dentro del recinto del Hospital o de los Centros de Atención Primaria dependientes del Área VIII. Los tratamientos se aplicarán en la totalidad de los mismos, incluso en los cerramientos perimetrales, por sus caras internas y externas a fin de establecer barreras que impidan la intrusión de roedores y otras especies generadoras de plagas.

En las zonas utilizadas por otras empresas contratistas del Área VIII, la adjudicataria ejecutará un plan coordinado con las mismas.

4. ACTIVIDAD LIMPIEZA. - CONDICIONES TÉCNICAS.

La actividad de Limpieza se llevará a cabo atendiendo a:

4.1. Las Zonas y su clasificación a efectos de criticidad

Funcionalmente, HULAMM está estructurado en áreas y unidades, cuya criticidad en orden a la prestación del servicio sanitario es: zonas críticas, zonas de riesgo intermedio y zonas de bajo riesgo; siendo en los centros de atención primaria: zonas de riesgo intermedio y zonas de bajo riesgo.

4.1.1. Los Módulos Unitarios de Limpieza (MUL)

Las zonas a tratar están divididas en Módulos Unitarios de Limpieza (en adelante **MUL**) que sirven de unidades espaciales para el control y planificación de trabajos de limpieza, coordinación de medios materiales y humanos, establecimiento de responsables y control y

monitorización de los resultados, estableciendo el sistema de información (partes firmados, accesos informáticos, página Web, etc.) con el que dará a conocer y evidenciará, los resultados y verificaciones de todos los distintos tipos de limpieza, su realización, día, hora, fecha, responsable, con total certeza del autor de la misma, productos empleados y demás circunstancias relevantes.

4.1.2. Áreas, superficies y clasificación de criticidad

El Contratista tomará como referencia para elaborar los MUL, la siguiente distribución de superficies por áreas funcionales prestando especial atención a la criticidad de las mismas.

Son **críticas**, aquellas zonas hospitalarias donde la concentración de placas patógenas es alta, y donde es necesaria una mayor incidencia en la limpieza.

Son **intermedias**, aquellas zonas donde la concentración de placas patógenas es menor que la anterior.

Los Centros de Atención Primaria tienen la clasificación de zonas de BAJO RIESGO salvo las siguientes zonas que serán atendidas como zonas de riesgo INTERMEDIO.

- Áreas de consultas (incluidas salas de curas).
- Área de extracciones.
- Unidades de radiodiagnóstico.
- Fisioterapia y Rehabilitación.
- Cuartos de aseo y W.C. de uso general.

En cuanto a la superficie, El total de metros cuadrados estimados y que son objeto de este contrato es de **76.098,84m²**.

AREA DE SALUD VIII		
CENTRO	LOCALIDAD	SUPERFICIE
Hospital Univ. Los Arcos del Mar Menor (HULAMM)	San Javier	61.552,00
C. Salud San Pedro	San Pedro	2.340,00
C. Salud San Javier	San Javier	3.115,44
C. Salud Torre Pacheco Este	Torre Pacheco	4.858,90
C. Salud Los Alcázares	Los Alcázares	1.034,00
C. Salud Torre Pacheco Oeste	Torre Pacheco	2.736,50
Consultorio Lo Pagán	Lo Pagán	462,00
TOTAL		76.098,84

La distribución de superficie del hospital por plantas es

PLANTAS	HOSPITAL - HULAMM (Sup.constr. m2) + URAP				TOTAL por planta
	Servicios		Instalaciones	Reserva	
	HULAMM	URAP	HULAMM	HULAMM	
Cuarta			3.440,00	0	3.440,00
Tercera	8.699,00		891	400	9.990,00
Segunda	10.159,00	62		309	10.530,00
Primera	15.476,00	1.359,00	250	337	17.292,00
Baja	14.714,00	1.391,00	315	1369	17.033,00
Sótano	134	145	2.903,00	85	3.267,00
TOTAL	49.182,00	2.957,00	7.799,00	2.500,00	61.552,00

A título orientativo, no excluyente ni limitativo, la clasificación general de HULAMM en cuanto a Criticidad de las Área es la siguiente.

	Sup. TOTAL		CRITICIDAD
	UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN	7.720	
U2x-U3x	•Hospitalización Médica o Quirúrgica	7.720	INTERMEDIA
	SERVICIOS AMBULATORIOS	7.163	
URG	•Urgencias	1.843	INTERMEDIA
HDM	•Hospital de Día Médico	716	INTERMEDIA
Cxx	•Consultas Externas	4.604	INTERMEDIA
	SERVICIOS CENTRALES	8.565	
	•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 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	INTERMEDIA
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
URAP	• UNIDAD DE REHABILITACIÓN AMBULATORIA PSIQUIATRICA	2.169	INTERMEDIA

Las áreas, unidades y espacios que no figuren en la relación anterior tendrán la consideración de BAJO RIESGO.

4.2. Alcance de la Actividad de Limpieza. Módulos o Grupos de objetos diferenciados de la actividad de Limpieza.

Integrándose con la estructura de los MUL, la actividad de limpieza incluirá en el Programa del Servicio, los siguientes **grupos de unidades o módulos diferenciados de actividad** que se relacionan, a título indicativo:

- 1. Edificios Interiores.** Limpieza integral del interior del conjunto de las dependencias. Dentro del interior, se diferenciará a su vez en función de la criticidad de la zona o espacio, funciones sanitarias que se lleven a cabo en el espacio, frecuencia de la actividad sanitaria, etc. (habitaciones de pacientes, quirófanos, urgencias, consultas, cuidados intensivos, etc.)
- 2. Fachadas y carpintería exterior.** Limpieza integral, preventiva y correctiva, de las fachadas exteriores y de los elementos de carpintería y ornato exteriores.
- 3. Equipamiento de uso sanitario.** Los equipos portátiles o fijos, de electromedicina están expresamente excluidos del objeto del contrato. Si incluye, desplazamiento periódico y programado de los equipos portátiles, para limpieza del entorno en que estuviesen ubicados. O de ser fijos como el kardex de Farmacia, se limpiará el espacio que ocupa tomando todas las medidas oportunas para no interferir en el normal funcionamiento del servicio.

Las camas y colchones usados por los pacientes, las mesillas y las mesas auxiliares en las habitaciones de pacientes, los cabeceros, así como el resto de objetos situados en el interior de las habitaciones de los pacientes si están incluidos. Así como el desplazamiento periódico y programado para limpieza del entorno de ubicación.

4. **Mobiliario de uso no sanitario.** La limpieza total del mobiliario de uso no sanitario, del espacio de suelo ocupado por el mismo y los espacios verticales de apoyo a paredes o mamparas. Incluye el desplazamiento periódico del mobiliario para limpieza del entorno de ubicación.
5. **Zonas exteriores.** La limpieza de las zonas exteriores de los edificios, como puedan ser viales, terrazas, patios, y calles de servicio, no excluidas y que se encuentran situadas en el interior del recinto sanitario. Incluye recogida y retirada de residuos, supresión de pintadas y retirada de carteles y objetos no autorizados, pegados en cualquier tipo de soporte.
Vallado perimetral. Limpieza periódica, programada y correctiva, con recogida y retirada de residuos depositados a lo largo del cerramiento perimetral del recinto sanitario, tanto por su cara interna, como por la cara externa del mismo, hasta una distancia de 1 metro del cerramiento, siempre que exista posibilidad técnica de recorrerlo y no medie oposición del titular de las fincas colindantes.
6. **Dormitorio de personal de guardia.** Limpieza y ordenación de las habitaciones del personal sanitario de guardia, incluyendo el mobiliario por el exterior e interior, los paramentos horizontales y verticales, las puertas, ventanas, etc., arreglo de las camas, así como la limpieza de los vestuarios y zonas de otros usos.
7. **Limpieza de zonas que han estado en obras.** Las zonas que se encuentren en obras, y durante las mismas, estarán excluidas de la actividad de limpieza en todo el perímetro señalado y acotado. La exclusión no alcanza a aquellas zonas o espacios insertos en la zona de obras, en los que se mantenga la actividad laboral o asistencial del Centro Sanitario, a su finalización la zona se limpiará en profundidad.
8. **Productos de aseo y limpieza.** Suministro y reposición de los productos de limpieza para aseos, baños, duchas, etc., de pacientes y personal sanitario o administrativo. Incluye suministro y reposición de papel higiénico, toallitas de secado y jabón, líquido o sólido, así como la colocación, mantenimiento y reposición de dispositivos eléctricos o mecánicos de secado de manos, dispositivos electrónicos ahuyenta insectos con efecto purificador o desodorizante de aire, dispensadores-dosificadores de detergentes, escobillas aseo, soportes de rollos, toallas, etc. La Comisión del Servicio aprobará el catálogo de productos que el contratista proponga, de entre como mínimo, tres marcas o tipos diferentes presentados a la misma.
9. **Residuos urbanos y asimilados a urbanos.** Recogida de los residuos sólidos urbanos y asimilados. Incluye el suministro por cuenta del adjudicatario de las bolsas y recipientes que permitan la recogida selectiva de los residuos urbanos y/o asimilados a urbanos, según lo establecido en la normativa vigente. La gestión de los residuos urbanos y asimilados a urbanos se llevará a cabo en todos sus aspectos, en **coordinación** con la correspondiente a **Residuos Hospitalarios y con los restantes productores de residuos dentro del Hospital o de los Centros dependientes del Área**, a través de la **Comisión de Residuos**. Incluye las gestiones y formalización de acuerdos, si procede, con la empresa concesionaria del servicio de recogida de residuos sólidos urbanos del municipio.

10. **Otros espacios.** En ellos, el contratista del servicio deberá aplicar la limpieza preventiva o programada y la correctiva que sea necesaria a cada espacio en función de su uso y destino, de si está abierto o no al uso público y del horario en que permanezca abierto, asegurando un estado óptimo de limpieza en todo momento.
11. Si el espacio se considera “Espacio Cerrado” de manera provisional o permanente, se pactará en Comisión de Seguimiento del Servicio la frecuencia de limpieza específica. Esta será significativamente menor que la frecuencia habitual.

4.3. Modos y Frecuencias de Limpieza Preventiva o Programadas.

Sin perjuicio de la propuesta que realice el contratista en su Programa de Servicio, la Comisión del Servicio, a propuesta de la Gerencia del Área, podrá configurar espacios especiales sujetos a frecuencias y protocolos de limpieza específicos, así como, por causa de seguridad sanitaria aplicar temporalmente protocolos de limpieza preventiva especiales en determinadas zonas.

La Comisión de Seguimiento del Servicio podrá acordar justificadamente y de acuerdo con el contratista, cambios en la frecuencia de la limpieza programada.

Dentro del modo de Limpieza Preventiva o Programada se distinguen a su vez tres tipos de actividad: NORMAL u ORDINARIA, EXTRAORDINARIA o limpieza general y de fondo, y CONCRETA o PUNTUAL.

La periodicidad o frecuencia se determinará según las necesidades de cada zona, siendo necesario que los licitadores aporten en su oferta la propuesta que hacen, en caso de mejorar lo establecido como mínimos en el documento **anexo 9**. En su caso, la propuesta deberá de presentarse cumplimentada según formato (anexo 9).

4.3.1. Limpieza ordinaria/normal

Es la que se realiza diariamente tanto en los turnos de mañana y/o tarde e incluso noche -en los lugares en los que así esté establecido- y con las técnicas y procedimientos descritos, utilizando los útiles adecuados. Por la frecuencia del tipo de limpieza, podemos diferenciar su realización como aquella que se realice, al menos:

- a) **Una vez al día.**
- b) **Dos veces al día.**
- c) **Tres veces al día.**

4.3.2. Limpiezas Extraordinarias o de Fondo

Periódicamente se programarán limpiezas de fondo. El Programa del Servicio concretará las fechas y lugares en las que se lleven a cabo, de acuerdo con la Comisión de Seguimiento del Servicio, así como las medidas a adoptar para minimizar el impacto que tales limpiezas puedan tener en la actividad cotidiana del Centro Sanitario.

Sin perjuicio de las acciones programadas de limpieza extraordinaria o de fondo, **el contratista deberá llevar a cabo una limpieza extraordinaria de fondo al inicio del contrato en cada uno de los edificios que componen el ámbito de aplicación de este pliego.**

Con carácter de obligación general y aunque se programen de manera periódica, el Contratista deberá estar en condiciones de anticipar las Limpiezas Extraordinarias o de Fondo, cuando las circunstancias externas, medioambientales o de eventos tanto en HULAMM como en los Centros de Atención Primaria así lo aconsejen o hagan necesario. En tales supuestos anticipados, la siguiente e inmediata Limpieza Extraordinaria o de Fondo que estuviese programada saltará hasta la inmediata siguiente.

Por la frecuencia del tipo de limpieza, podemos diferenciar su realización como aquella que se realice, al menos:

- a) **Semanal.**
- b) **Quincenal.**
- c) **Mensual.**
- d) **Cuatrimstral.**
- e) **Anual.**
- f) **En habitaciones de pacientes dados de alta.**

4.3.3. Limpieza Correctiva, concreta o puntual.

Debe encuadrarse dentro de la planificación del servicio y prever la disponibilidad de los medios humanos y técnicos necesarios. Estará a cargo de un retén o grupo de personas, en número suficiente, permanentemente ubicado y disponible en HULAMM y cuya rapidez de respuesta en el resto de edificios que componen el Área VIII sea acorde a los tiempos óptimos marcados en el sistema de gestión del servicio (SGSC).

La empresa informará de los efectivos disponibles para estos menesteres indicando presencias por turno. Si fueran insuficientes para la Dirección, tendrán que aumentarlos hasta cubrir el objetivo.

Son actuaciones de limpieza cuya necesidad es causada por un hecho previsto pero producido en un momento no conocido a priori, o por un hecho imprevisto, accidental o fortuito, debido al normal funcionamiento y también aquél provocado por un anormal funcionamiento de los servicios o por actos intencionados o voluntarios de vandalismo o incluso sabotaje.

En todos los casos, el Contratista deberá aplicar el tratamiento correctivo que proceda, con independencia de la naturaleza y causa del hecho que la provoque.

Tienen este carácter:

- La que debe realizarse en las habitaciones de los enfermos, cuando estos se vayan de alta, se trasladen de habitación o se produzca su fallecimiento.
- La limpieza de los colchones, al alta del enfermo.
- En los quirófanos, después de cada intervención, así como en la U.C.I. cuando sea requerido este servicio de limpieza en la forma que se indique por el responsable de la Unidad.
- En la sala de autopsias, cada vez que haya sido utilizada al finalizar la sesión necroscópica.
- En las superficies de aceros inoxidable, si ha habido labores de trabajo con ellos.

Se estimará, asimismo, como un servicio de limpieza del tipo concreto, no programado, a aquel que haya de efectuarse en cualquier día o momento, incluidos sábados, domingos o días festivos, pero que por necesidades específicas y a fin de mantener una correcta atención asistencial, inexcusablemente deba realizarse. A modo de ejemplo se señala, la limpieza tras la realización de obras de adaptación, mejora o mantenimiento, pintura; inundaciones, etc.

4.4. Medios Materiales Mínimos. Materiales, equipos y maquinaria a emplear.

4.4.1. Maquinaria

Todas las operaciones a cargo del contratista que sean susceptibles de ser desarrolladas mediante máquinas o dispositivos mecánicos adecuados y fabricados a tal fin, serán llevadas a cabo por medio de ellos, salvo que las circunstancias concurrentes de todo tipo desaconsejen su uso puntual o habitual en una zona, módulo o unidad concretas. La utilización y manejo de la maquinaria y dispositivos será llevada a cabo por personal adecuadamente formado, aplicando los protocolos y productos recomendados por los respectivos fabricantes.

En la **Propuesta Técnica** (Recursos, productos, calidad y materiales asignados específicamente al servicio), el contratista aportará, en anexo, los materiales, marcas y características técnicas y calidades de los productos, materiales, equipos y maquinaria que tiene previsto utilizar. Así como la utilidad de dicha maquinaria en las actuaciones objeto de este pliego.

Previo al inicio de la actividad, el contratista aportará la totalidad del material y equipamiento empleado en el Servicio, sea fungible o no y un inventario del mismo que se mantendrá actualizado durante la vigencia del contrato. El material y equipamiento comprenderá todo aquel que sea preciso para el desarrollo de la actividad y consecución de los objetivos de limpieza.

Sin perjuicio de su concreción en el Programa del Servicio incorporado a la Propuesta Técnica del licitador, el contratista deberá disponer del equipamiento y maquinaria adecuada al tamaño y técnicas de limpieza utilizadas tanto en HULAMM como en los Centros de Atención Primaria pertenecientes al Área VIII objeto de este contrato.

4.4.2. Cumplimiento de la normativa vigente.

La totalidad de los consumibles, materiales, dispositivos, útiles, maquinaria y equipamiento que el contratista aporte al contrato deberán cumplir toda la normativa de obligado cumplimiento en España, así como estar en condiciones de cumplir las que la Unión Europea tenga establecidas. **En particular, los materiales y útiles deberán estar homologados, en función de su uso y aplicación al ámbito hospitalario, con arreglo a las normas de calidad, fabricación, seguridad, etc., que resulten de aplicación.**

4.4.3. Materiales y medios por cada empleado del Contratista destinado a labores de limpieza.

Carros de limpieza

Cada empleado del contratista en ejercicio de la función limpieza, dispondrá de un carro de transporte con las siguientes características funcionales:

- Ágil, maniobrable fácilmente y del menor tamaño posible. Con barra de transporte.
- Debe soportar procesos de lavado y desinfección periódicamente.
- Desplazable, con ruedas giratorias, y sistema de anclaje o frenado.
- De tubo cromado, resistente a la corrosión o de plástico endurecido u otra composición, con tratamiento antibacteriano, con tres planos a diferentes alturas.
- Tendrá obligatoriamente una bandeja con capacidad suficiente para transportar una bañera dosificadora con válvula al compartimento de impregnación.
- Poseerá bandejas de aproximadamente 15 cm. de profundidad como mínimo, para material de limpieza, una para cuartos de baño y otra para mobiliario.
- Llevará adosado o incorporado, un sistema de bañera dosificadora con válvula para sistema de fregado con mopa húmeda de doble cara.

Bolsas, sacos y contenedores para residuos. Código de colores.

Los colores y dimensiones de las bolsas y recipientes/contenedores que distinguen los diferentes tipos de basura y residuos (Residuos urbanos y asimilables Grupo I y Grupo II), seguirán estrictamente las directrices que a tal efecto determine el Servicio Murciano de Salud en la Norma 4/2011 de 28 de noviembre.

La Comisión de Seguimiento del Servicio en reunión conjunta, si se estima conveniente, con la Comisión de Residuos, establecerán el protocolo que se divulgará tanto al personal del contratista como al personal del Área VIII, dando cuenta al Consejo de Gerencia del Área.

Material de limpieza

Los materiales necesarios por limpiador serán acordes al modelo de limpieza implantado y al nivel de criticidad de la zona asignada (Bajo Riesgo, intermedia o crítica). Siempre previa aprobación en la Comisión de Seguimiento del Servicio de los materiales a emplear.

4.5. Procedimientos de Limpieza

Los procedimientos de limpieza implantados habrán de respetar los siguientes mínimos:

1. **Secuencia de limpieza.** La limpieza se realizará siempre desde la zona más limpia a las más sucias. Para ello, antes de iniciar el circuito de limpieza programada se verificará el estado general de la zona a trabajar.
2. **Revisión del estado de limpieza del carro.** Antes de hacerse cargo del mismo, con el carro vacío, el personal de limpieza verificará que se encuentra limpio en toda su estructura y ruedas, sin manchas ni restos de ningún tipo. Si no cumple esas condiciones deberá rechazarlo y sustituirlo por otro en condiciones adecuadas.

3. **Carga del carro.** Antes del inicio de la actividad, el personal del contratista colocará todo el material que se va necesitar en el carro.
4. **Desplazamientos verticales en el edificio.** Se utilizarán exclusivamente los montacargas y ascensores destinados específicamente a tal fin (ascensores de “sucio”).
5. **Desplazamientos horizontales.** El carro deberá situarse de la mejor forma para que no impida o dificulte el tránsito por la zona. En ningún caso quedará abandonado o alejado del empleado que lo esté utilizando. Este mantendrá perfectamente ordenado el material y equipo situado en el carro evitando que los objetos en él depositados sobresalgan horizontalmente por los costados.
6. **No se podrán tener alimentos ni bebidas en el Carro de limpieza.** El riesgo de una posible confusión por parte del personal de limpieza o de observadores próximos que podrían confundir el producto es demasiado grande.
7. **Material diferenciado.** Se empleará material diferente para despachos, habitaciones, cuartos de baño, zonas sucias, vertederos, etc. Las bayetas serán de distinto color para su contraste y para su distinta utilización.

USO DE BAYETAS CON CÓDIGO DE COLORES

Limpieza con paños; Los paños son clasificados por colores en función de donde vayan a ser utilizados:

- Paño de color azul: limpieza general de superficies, muebles, oficinas.
- Paño de color amarillo: Limpieza de superficies sanitarias, baño, lavabos, baldosas.
- Paño de color rojo: limpieza de retretes, urinarios y lava cuñas.

En caso de no ser desechables, las bayetas o paños serán como mínimo de microfibra o material de calidad asimilada.

Utilizar las bayetas humedecidas con el producto detergente/desinfectante correspondiente y en su cubeta específica.

Seguir el orden de limpieza: de limpio a sucio, de arriba abajo y de dentro a fuera.

No secar, de manera que se deje actuar los principios activos desinfectantes que contiene la dilución de limpieza.

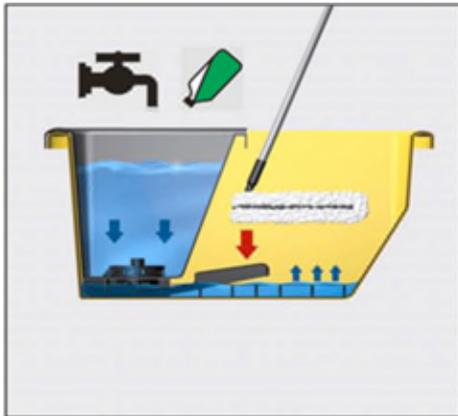
8. **Fregado de suelos.** El fregado de suelos, así como el barrido, se hará siempre en medio húmedo, mediante el sistema de mopas húmedas de microfibra. A continuación, se describe el procedimiento para la limpieza con este sistema:

SISTEMA DE MOPAS HÚMEDAS DE MICROFIBRA

Este sistema se emplea en la totalidad de las zonas del Área VIII no excluidas, objeto del contrato de limpieza, tanto zonas asistenciales como no asistenciales y para cualquier grado de criticidad. Salvo para la limpieza de exteriores o con maquinaria adecuada.

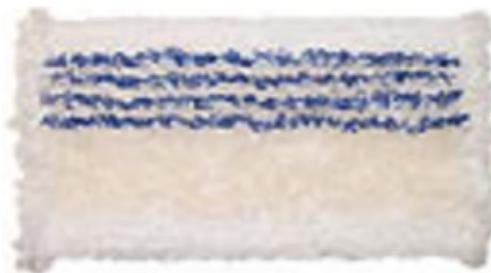
Este sistema consiste en la utilización de mopas de doble cara, adecuadas para el fregado.

El carro contendrá una bañera, la cual permite la dosificación de la dilución limpiadora y/o desinfectante, según sea necesaria en las superficies a limpiar. Esta bañera tiene la característica de **operar sólo con dilución limpia**. A través de una válvula, la dilución se traslada del compartimento depósito al compartimento de impregnación.



Es decir, **no se limpia con dilución sucia**, sino que utilizamos solamente dilución limpia. La mopa, solo se impregna por una cara una vez y no vuelve a impregnarse más; ni a volver a entrar al cubo. Al principio de la jornada se llena el compartimento depósito con la cantidad de agua y producto necesario y **en el compartimento dosificador solamente se introduce mopas limpias**, nunca se vuelve a introducir una que ya ha sido usada.

La mopa contará con dos caras diferenciadas. De ellas, sólo se impregna la cara húmeda. Primero, se realiza el fregado del suelo con esta cara y, a continuación, se realiza el fregado con la cara seca, que permanecía limpia.



Una vez terminado este proceso, la mopa se retira del soporte sin que el trabajador la manipule directamente, pasando al saco de mopas sucias que se lavarán (según el procedimiento recomendado por el fabricante) diariamente antes de un nuevo uso. Para continuar con la limpieza de la siguiente superficie, se instala una mopa limpia y se inicia el mismo procedimiento.

9. **Material de un solo uso** será obligatorio en los casos en que se realice limpieza de zonas con pacientes infecciosos y en determinadas Unidades Clínicas (quirófanos, UCI, etc.). Se empleará material desechable a excepción de las mopas de microfibra, que en lugar de desecharse se separarán del resto para proceder a su lavado y desinfección de forma aislada.
10. **Cambios de agua.** Como norma general se renovará el contenido de los cubos para las bayetas en cada habitación, box, quirófano y cada 30 - 70 metros cuadrados como máximo en pasillos de las zonas de alto riesgo, dependiendo de la suciedad. Al llegar a las habitaciones de enfermos se procederá a llenar de agua las cubetas del carro, se añadirá el desinfectante y detergente en las dosis adecuadas. En una cubeta se enjuagarán las bayetas destinadas a la limpieza del cuarto de baño, aclarándolas cuidadosamente al terminar, y vaciando inmediatamente la cubeta. En cada habitación se repetirá el mismo proceso.
11. **Uso de desinfectantes.** Se emplearán desinfectantes apropiados para cada zona, siempre atendiendo a las dosis indicadas por los fabricantes para conseguir un correcto efecto biocida, pero sin un exceso que pueda ocasionar perjuicios a los usuarios o a las instalaciones.
12. En caso de superficies contaminadas con residuos orgánicos, sangre, orina, etc., se limpiará primero con Agua y detergente y se desinfectará después con agua y el desinfectante indicado, según conveniencia por la zona de que se trate.
13. **Equipos Informáticos y Televisores habitaciones:** Con los equipos apagados, se limpiará el exterior del equipo, excepto pantallas, con agua y detergente aniónico, en una dilución baja, con bayeta o gamuza pulverizada con la dilución y sin goteo. Las pantallas de los monitores y sus filtros, con alcohol diluido en agua, en una proporción del 75% (3 partes de alcohol y 1 de agua) o en su defecto con cualquier limpiacristales de alto contenido alcohólico. La bayeta estará solamente húmeda. En ningún caso deberá desprenderse de ella ninguna gota de líquido, especialmente al limpiar el teclado. Siempre respetando la norma del fabricante.
14. **Colchones:** Durante la limpieza de fondo de la habitación, se lavará con agua y desinfectante. Si estuviese manchado con restos orgánicos, se lavará previamente con agua y detergente.
15. **Inodoros y Vertederos:** Se empleará hipoclorito sódico para su desinfección.
16. **Aseos:** Se presentará especial atención a la limpieza de cuartos de baño, inodoros, lavabos, bañeras, platos de ducha, lava cuñas, etc., haciéndolo cuidadosamente utilizando limpiador de tipo y proporción establecido en la **Comisión de Seguimiento del Servicio**. La limpieza se realizará con periodicidad diaria o dos e incluso tres veces o más al día en los aseos de uso intensivo, que deberán estar siempre en perfecto estado para su uso. De la actividad de limpieza se dejará constancia por escrito en un Panel de Control en cada uno de los espacios.
17. **Pomos.** - Los pomos y manillas de las puertas se limpiarán diariamente, con especial atención en las zonas de alojamiento de suciedad. Los pomos, manillas y zonas de uso o contacto frecuente con las manos serán objeto de tratamiento específico para evitar las infecciones nosocomiales. La Comisión de Seguimiento del Servicio aprobará las técnicas, procedimientos y materiales a usar en concreto en su limpieza.
18. **Aceros inoxidables:** La limpieza se realizará con producto especialmente indicado para el mantenimiento de este material, que no engrase ni genere acumulación de suciedad en la superficie.

19. **Linóleos y/o sintasol:** Las superficies de este material se limpiarán con mopa húmeda y solución acuosa más el producto detergente y/o desinfectante indicado según la zona. Con la periodicidad que marquen las limpiezas a fondo en cada zona, o bien cuando el estado de limpieza lo requiera, se podrá utilizar maquina rotativa y desincrustante para eliminar la suciedad adherida al material (especialmente en suelo de vestuarios).
En ningún caso se aplicará ceras ni otros productos para el pulimento de los linóleos
20. **Terrazos, baldosas, mosaico, cemento pulido, Saipolan:** Aspirado con máquina o fregado con mopa húmeda. Limpiar diariamente con detergente. Mosaico: agua más jabón más lejía. Cuando se detecten manchas con volumen o incrustaciones sólidas, se rascarán previamente con un rascador con cuchilla de acero.
En las grandes superficies, como pasillos, se empleará máquina fregadora eléctrica de conductor acompañante o sentado, según las dimensiones de la zona.
21. **Útiles de limpieza.** Al terminar cada turno o jornada. se lavará bien y se desinfectará con agua caliente y detergente todos los materiales empleados, incluido el carro en toda su estructura y especialmente los rodamientos en contacto con el suelo. Los útiles de limpieza y el carro, deberán guardarse secos. En el caso de lo usado en bloques quirúrgicos, se desinfectará además con complejos aldehídicos o cualquier otro aprobado en la Comisión de Seguimiento del Servicio. Estos útiles serán siempre los mismos, distintos a los usados fuera de los bloques quirúrgicos.

4.6. Productos de limpieza y uso en determinados materiales

Desinfectantes/detergentes

Respecto al uso, concentración y tipo de desinfectantes, habrá de seguirse las instrucciones concretas para cada caso y zona que determine la Comisión de Seguimiento del Servicio del Área VIII con el asesoramiento y colaboración de todas las partes implicadas competentes en esta materia, y empleando exclusivamente para la desinfección en las **Zonas Críticas** del centro productos que cuentan con su correspondiente registro para su uso en ambientes clínicos y sanitarios, según la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios. Además, se utilizarán mínimo dos productos con diferente materia activa biocida, alternándolos de forma semestral. De esta forma, se pretende reducir el riesgo de aparición de resistencias por parte de los agentes patógenos. En el **resto de zonas**, se empleará también desinfectantes adecuados para su uso según tipo de zona, incluyendo dos tipos: hipoclorito sódico y desinfectante con amonios cuaternarios.

El coste de todos los productos utilizados, será por cuenta del contratista.

En ningún caso tendrá lugar la introducción de productos (desinfectantes u otros) que supongan una modificación respecto de lo inicialmente propuesto en la oferta técnica presentada y validada posteriormente por la Gerencia del Área VIII. La modificación de los productos a emplear sólo podrá venir motivada por un proceso de validación que partirá de una comunicación / propuesta (debidamente justificada) por parte de la empresa adjudicataria y posterior validación favorable por parte de la Dirección del Centro, o bien por una solicitud,

debidamente justificada al respecto, formulada por parte de la Dirección del Centro. Se entenderá que está debidamente justificada dicha solicitud, cuando ésta responda a razones técnico – legales, exigencias realizadas por organismos competentes (sanidad, medioambiente, otros), adecuación de los procesos a los requisitos de Normas estandarizadas y en todo caso siempre que responda a la corrección o prevención de situaciones potenciales o hechos manifiestos en los cuales la modificación de los productos de limpieza o desinfección supongan la evitación o la mejora de los procesos asistenciales asociada a la reducción de las infecciones nosocomiales.

En ningún caso se empleará, por parte del personal de la empresa contratista, productos de limpieza o desinfectantes que no sean los suministrados por la propia empresa, no procediéndose en ningún caso a la utilización de productos propiedad del centro sanitario.

Las ofertas técnicas incluirán la siguiente información en relación a los productos de limpieza y desinfección:

1º.- Uso / aplicación general del producto (desinfectante de superficies, detergente, desincrustante, productos para tratamientos especiales, etc.).

2º.- Nombre comercial y fabricante.

3º.- Ficha de seguridad, ficha técnica e inscripción en los registros oficiales correspondientes si procede (cuando se trate de desinfectantes se aportará evidencia del registro del producto en el registro de la agencia española del medicamento).

4º.- Breve justificación de la selección del producto en base a las necesidades específicas a las que se debe atender según la zona o área y las prestaciones del mismo.

5º.- Dosificación y concentración de los principios activos en la solución de limpieza, especificando si procede para diferentes soluciones o concentraciones.

En el caso de los desinfectantes o productos en general con actividad biológica o biocida, los licitadores deberán tener en cuenta que únicamente se podrán presentar propuestas que contemplen productos registrados en el Registro de Desinfectantes de Ambientes y Superficies utilizados en los ámbitos clínicos o quirúrgicos de la Agencia Española del Medicamento.

Dichas exigencias serán de aplicación a los productos a emplear en la totalidad del centro sanitario, independientemente de la clasificación de la zona o unidad de uso.

La dosificación o concentración de uso de los productos deberá ajustarse a las especificaciones o recomendaciones del fabricante. Así mismo se deberá tener en cuenta los tiempos de contacto o tiempos de actuación del producto, ajustando las concentraciones y/o los tiempos con la finalidad de alcanzar la mayor eficacia posible y asegurar la mayor adecuación de los productos, dosis y tiempos de contacto a las necesidades de la zona o área.

4.7. Estándares de calidad de la Limpieza

Niveles de calidad exigibles

Elemento	Nivel de calidad
Elementos externos, salidas de incendios y huecos de escalera	<p>Los rellanos, rampas, huecos de escalera, salidas de incendios, escalones, vestíbulos, porches, patios, balcones, aleros y puntos de luz externos estarán libres de polvo, arenilla, suciedad, chicles, hojas, telarañas, basura, grafiti, colillas y excrementos de pájaros.</p> <p>Los pasamanos estarán limpios y libres de manchas.</p> <p>El mobiliario de jardín estará limpio y operativo.</p> <p>(El mantenimiento y repintado corresponde al Servicio de Mantenimiento Integral).</p>
Paredes, zócalos y techos	<p>Las paredes y techos internos y externos estarán libres de polvo, arenilla, tierra, película de suciedad, grafiti y telarañas.</p> <p>Las paredes y techos estarán libres de marcas provocadas por el mobiliario, los equipos o los usuarios Hospital.</p> <p>Los interruptores estarán libres de huellas de dedos, rozaduras y cualquier otra marca. Coordinadamente con el Servicio de Mantenimiento Integral, se procederá periódicamente a la retirada de los protectores y embellecedores y a su limpieza con agua jabonosa y a su secado y recolocación.</p> <p>Los puntos de luz estarán libres de polvo, arenilla y telarañas. Los lucernarios, tubos fluorescentes y pantallas serán desmontados con la frecuencia establecida que se establezca y limpiados y recolocados, coordinadamente y con el apoyo del Servicio de Mantenimiento Integral.</p> <p>Las superficies pulidas tendrán un lustre uniforme.</p>
Ventanas	<p>Las superficies externas e internas de cristal estarán libres de rayas, chicles, puntos y marcas, incluyendo huellas de dedos y manchas.</p> <p>Los marcos de ventanas, rieles y repisas estarán libres de polvo, arenilla, marcas y manchas.</p>
Puertas	<p>Las puertas y marcos de puertas internos y externos estarán libres de polvo, arenilla, chicles, tierra, película de suciedad, huellas de dedos y telarañas.</p> <p>Las puertas y marcos de puertas estarán libres de marcas causadas por el mobiliario, los equipos o el personal.</p> <p>Los respiraderos, rejillas y otras salidas de ventilación se mantendrán desbloqueados y libres de polvo, arenilla, tierra, película de suciedad, telarañas, rozaduras y cualquier otra marca.</p> <p>Los rieles de puertas y jambas estarán libres de arenilla y otros restos y adecuadamente engrasados y lubricados para evitar que chirríen. A estos efectos se actuará coordinadamente con el Servicio de Mantenimiento Integral.</p> <p>Las superficies pulidas tendrán un lustre uniforme.</p>
Suelos duros	<p>El suelo estará libre de polvo, pelusas, arenilla, desperdicios, chicles, marcas y manchas, agua y otros líquidos.</p> <p>El suelo estará libre de cera u otra acumulación en los bordes y esquinas o en las vías de tránsito.</p> <p>El suelo estará libre de manchas, rozaduras o arañazos en las vías de tránsito, en torno al mobiliario y en los puntos de pivotación de puertas.</p> <p>Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas y en torno al mobiliario) estarán libres de polvo, arenilla, pelusas y manchas.</p> <p>Los suelos pulidos o lustrados tendrán un brillo uniforme.</p> <p>Se adoptarán las señalizaciones y precauciones apropiadas en lo que respecta a la seguridad peatonal en los suelos recién limpiados, húmedos o con resaltes o hendiduras que puedan provocar caídas, en tanto se reparan.</p> <p>Las alfombrillas para evitar la entrada de polvo estarán libres de polvo incrustado, suciedad y manchas, y en los bordes y el reverso no hay polvo ni suciedad. Será obligación del contratista la reposición de las alfombras de caucho en las entradas cuando pierdan percepción de calidad.</p>
Suelos blandos	<p>El suelo estará libre de polvo, pelusas, arenilla, desperdicios, chicles, marcas y manchas, agua u otros líquidos.</p> <p>El suelo estará libre de manchas, puntos, rozaduras o arañazos en las vías de tránsito, en torno al mobiliario y en los puntos de giro de puertas.</p> <p>Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas y en torno al mobiliario) estarán libres de polvo, arenilla, pelusas y manchas.</p> <p>Las alfombras tendrán un aspecto uniforme, sin zonas de pelo aplastado. Después de una limpieza en profundidad no habrá encogimiento, pérdida de color o fragilidad de fibras.</p>

	<p>Las alfombrillas para evitar la entrada de polvo estarán libres de polvo incrustado, suciedad y manchas, y en los bordes y el reverso no hay polvo ni suciedad. Se repondrán por cuenta del contratista cuando su deterioro produzca una pérdida de percepción de la calidad.</p>
Conductos y rejillas de ventilación	<p>Todas las salidas de ventilación se mantendrán desbloqueadas y libres de polvo, arenilla, chicles, tierra, película de suciedad, telarañas, rozaduras y cualquier otra marca.</p> <p>Todas las salidas de ventilación se mantendrán despejadas después de la limpieza.</p>
Elementos de instalación y aparatos eléctricos	<p>Los elementos de instalación y aparatos eléctricos estarán libres de grasa, suciedad, polvo, depósitos, marcas, manchas y telarañas.</p> <p>Los elementos de instalación y aparatos eléctricos se mantendrán libres de señales de uso o falta de uso.</p> <p>Se cumplirán las normas higiénicas cuando el elemento de instalación o aparato se usa para la preparación de la comida.</p> <p>Los extractores de aire, etc., estarán limpios y libres de polvo.</p> <p>Las fuentes estarán limpias y libres de manchas, acumulación mineral y desperdicios.</p> <p>Los dispositivos para mata-insectos estarán libres de insectos muertos, limpios y funcionales.</p>
Elementos de decoración e instalación	<p>El mobiliario de superficie dura estará libre de manchas, tierra, película de suciedad, polvo, huellas de dedos y sustancias vertidas.</p> <p>Los elementos textiles estarán libres de manchas, tierra, película de suciedad y polvo.</p> <p>Las patas y ruedas de muebles estarán libres de hilos de mopa, cabellos, tierra, película de suciedad, polvo y telarañas.</p> <p>Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas, pliegues y grietas) estarán libres de polvo, arenilla, pelusas y manchas.</p> <p>Todas las superficies altas estarán libres de polvo y telarañas.</p> <p>Las cortinas y persianas estarán libres de manchas, polvo, telarañas y signos de uso o falta de uso.</p> <p>Los cordones estarán limpios y libres de nudos.</p> <p>Los equipos estarán libres de cintas, plásticos, etc. que puedan comprometer la limpieza.</p> <p>El mobiliario no tendrá ningún olor desagradable.</p> <p>Los estantes, bancos y armarios estarán limpios por dentro y por fuera y libres de polvo, desperdicios o manchas.</p> <p>Las plantas de interior están libres de polvo y desperdicios.</p> <p>Los cubos de basura o contenedores estarán limpios y secos por dentro y por fuera, libres de manchas, humedades y mecánicamente intactos.</p> <p>Los extintores y alarmas de incendio estarán libres de polvo, arenilla, suciedad y telarañas, y mecánicamente intactos.</p> <p>Todas las plantas decorativas estarán libres de polvo y restos.</p>
Elementos de instalación de servicios y cuartos de baño	<p>Las superficies de porcelana, los rieles de cabina y las superficies plásticas estarán libres de manchones, manchas, fluidos corporales, acumulación de jabón y depósitos minerales.</p> <p>Las superficies metálicas, mamparas de ducha y espejos estarán libres de rayas, tierra, manchones, acumulación de jabón y depósitos de óxido o de cal.</p> <p>Los azulejos y accesorios de pared (incluidos los dispensadores de jabón y los toalleros) estarán libres de polvo, arenilla, manchones o rayas, moho, acumulación de jabón y depósitos minerales.</p> <p>Las cortinas y alfombrillas de baño estarán libres de manchas, manchones, olores, moho y fluidos corporales.</p> <p>Los elementos de fontanería estarán libres de manchones, polvo, acumulación de jabón y depósitos minerales.</p> <p>Las instalaciones de baño estarán libres de olores desagradables.</p> <p>Las superficies pulidas tendrán un lustre uniforme.</p> <p>Los cubos con pedal para desechos estarán limpios y funcionales.</p> <p>Habrà un suministro suficiente de consumibles.</p> <p>Donde hubiera cortinas de duchas o baños se harán cargo de su limpieza y cambio,</p>

4.8. Condiciones de Limpieza según Criticidad de Zonas en el Área VIII.

Con carácter de mínimos o básicos y sin perjuicio de lo que la Comisión de Seguimiento del Servicio acuerde de forma específica a propuesta de la Gerencia del Área o del contratista, se estiman como básicas las condiciones siguientes, en función de las zonas donde se realice el servicio de limpieza:

4.8.1. Zonas Críticas.

En las Unidades incluidas en las Zonas Críticas de HULAMM, su limpieza a fondo, así como la desinfección, deberá realizarse fundamentalmente por la tarde.

BLOQUE QUIRÚRGICO Y HOSPITAL DE DÍA QUIRÚRGICO.

En **Bloque quirúrgico**, al acabar las intervenciones de mañana, y si se realizaran intervenciones vespertinas, al acabar igualmente las de la tarde.

Por la mañana se haría una limpieza concreta de mantenimiento de higiene. Primero se limpiará lo menos sucio y después lo más sucio concluyendo por los lavabos, W.C. y vertederos, y después se procederá a la desinfección.

La limpieza de las **unidades quirúrgicas** deberá tener en cuenta las siguientes disposiciones comunes:

El Personal de limpieza estará formado específicamente en la limpieza de este tipo de Unidades y zonas adyacentes incluidas en las áreas citadas, su horario estará sujeto a la actividad asistencial y utilizará uniformidad quirúrgica proporcionada por el SMS.

El Objeto de limpieza será tanto las superficies de infraestructura de los habitáculos como el mobiliario que no sea competencia del personal Auxiliar de enfermería del Hospital, utensilios que se determinen, así como los sanitarios y los vestuarios del personal de quirófano, con todos sus componentes.

Procedimiento de limpieza en Quirófano.

- a) **30 minutos antes del inicio de las intervenciones.** - Se realizará una limpieza y desinfección de lámparas, mesas, superficies y los suelos.
- b) **Entre Intervenciones.** - Cuando esté retirado todo el material utilizado por el personal sanitario, se procederá a la limpieza de lámparas, aparatos, mesas operatorias y auxiliares, superficies horizontales, suelos y otras estructuras o materiales utilizados.
- c) **Al finalizar las Intervenciones.** - Cuando esté retirado todo el material utilizado por el personal sanitario, se procederá a la limpieza de lámparas, aparatos, mesas operatorias y auxiliares, superficies horizontales, suelos y otras estructuras o materiales utilizados. Además, se realizarán las siguientes limpiezas adicionales:
 - Lavado de paredes con solución desinfectante hasta una altura accesible.
 - Limpieza de las ruedas de todos los carros y posterior pulverización con solución desinfectante.
 - Limpieza de puertas y ventanas del quirófano.
 - Limpieza de todo el mobiliario.
 - Limpieza de los cubos de residuos en caso de ser reutilizables.
- d) **Semanalmente.** - Se realizará una limpieza exhaustiva y lo más amplia posible, incluyendo paredes completas, armarios por fuera, etc.
- e) **Quincenalmente.** - Se limpiarán y desinfectarán los techos.
- f) **Procedimiento en caso de Intervenciones Sucias o contaminadas.** - Cuando se realice una intervención quirúrgica sucia o contaminada, no esperada, el quirófano no podrá ser utilizado hasta que se realice la limpieza y desinfección idéntica a la indicada para el final del parte de intervenciones. Para ello, una vez terminado el proceso, se deberá mantener el quirófano con las puertas cerradas hasta asegurar 5 renovaciones completas (aplica RITE). (el tiempo de

renovación oscilará entre los 15 y los 20 minutos, lo que sería suficiente para la eliminación de microorganismos transmitidos por aire)

Procedimiento de limpieza en Zonas Limpias (intermedias, almacenes, etc.).

- a) **Diariamente:** se procederá a una limpieza del mobiliario, superficies horizontales, paredes hasta una altura accesible, puertas, ventanas, limpieza y desinfección (por pulverización) de las ruedas de los carros y suelos.
- b) **Semanalmente:** se hará una limpieza exhaustiva de paredes completas, vitrinas y armarios, repisas horizontales, etc.
- c) **Quincenalmente:** se limpiarán y desinfectarán todos los techos.

Procedimiento en la Sala de Lavado Quirúrgico.

- a) **Entre Intervenciones:** Una vez recogido por el personal sanitario el material utilizado, se permitirá el acceso al personal de limpieza. Por éste se fregarán las griferías, lavabos y suelos, teniendo la precaución de secar las griferías con paños de papel desechable.
- b) **Al finalizar el programa operatorio:** Se procederá a una limpieza exhaustiva, que incluya paredes hasta altura accesible, griferías, lavabos, puertas, pomos, suelos, etc.
- c) **Semanalmente:** Se realizará una limpieza profunda, igual a la descrita para las salas de quirófanos.
- d) **Quincenalmente:** Se limpiarán y desinfectarán los techos.
- e) **Cirugía limpia:** La recogida de desperdicios se hará con una mopa y gasa de un sólo uso, humedecida, según protocolo.
- f) **Cirugía sucia:** Se aplican las mismas normas que para cirugía limpia, atendiendo especialmente las indicaciones de la personal responsable de supervisión de la Unidad.

RESTO UNIDADES CRÍTICAS

Para el **resto de las unidades críticas**, se enumeran métodos mínimos:

- a) **Periodicidad** de la limpieza
 - **Tres veces al día.** - Boxes de enfermos, control de enfermería, pasillos el área interior y sala de visita de familiares. La primera limpieza al inicio de la jornada de trabajo, la segunda al mediodía y la tercera al finalizar la jornada de trabajo vespertina.
 - **A requerimiento.** - Cuando él o la responsable del Servicio lo requiera se realizará una limpieza general o fondo en la Unidad afectada.
 - **Dos veces al día.** - Los servicios y aseos y siempre que sea necesario se realizará una limpieza puntual; se dejará constancia en Hoja de Control. Las paredes de éstos se limpiarán al menos una vez a la semana.
 - **Semanalmente** se realizará una limpieza a fondo de mobiliario, cristales, etc., así como los azulejos y paredes lavables de la zona de boxes y siempre que se dé de alta al enfermo.
- b) **Procedimiento** de limpieza. - Además de lo señalado con carácter general para zonas críticas o generales, según proceda, se aplicará lo siguiente:
 - Suelos. - La mopa húmeda se cambiará al terminar la limpieza de cada box.
 - Superficies. - Se aplicará la lejía en dilución 1:10 y la clorhexidina acuosa en dilución 0,1%, o desinfectante adecuado o productos acordados en la comisión de seguimiento según dicte la evolución del contrato.

4.8.2. Zonas de Riesgo Intermedio

En las zonas consideradas como de Riesgo intermedio, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. **Horario de Personal.** - Establecido en función de la actividad sanitaria de la Unidad.
- b. **Centros de Atención Primaria.** - Se adaptarán los horarios y las frecuencias en función de la actividad sanitaria.
- c. **Uniformes.** - Uniformidad general del personal de limpieza. **No dará lugar a confusión con la uniformidad del personal sanitario.**
- d. **Formación del personal de laboratorio.** - El personal dedicado a la limpieza de laboratorios deberá estar formado específicamente y podrá hacer el servicio indistintamente en cualquiera de los laboratorios del Hospital, salvo que la Comisión de Seguimiento del Servicio disponga unos turnos específicos, para cada laboratorio.
- e. **Personal de limpieza Radiodiagnóstico y Radiología.** - En radiodiagnóstico el personal será siempre el mismo y formado específicamente para ello, por lo que no rotará con ninguna otra Unidad. Le serán facilitados aquellos equipos de protección individual que sean necesarios, y se les proveerá asimismo de los pertinentes dosímetros objeto del mismo control sanitario que el personal de la Institución. No obstante, lo anterior, se estará a las indicaciones y normas concretas que determine la Comisión de Seguimiento del Servicio en coordinación con el Servicio de Radiología.
- f. **Objeto de limpieza.** - superficies a limpiar, mobiliario, sanitarios y vestuarios según lo establecido en el punto 4 de este PPT.
- g. **Periodicidad mínima.** - Sin perjuicio del horario que el Programa del Servicio establezca o de los cambios que la Comisión de Seguimiento del Servicio pueda introducir en los mismos, la frecuencia y horarios de referencia o por defecto será:
 - **Diariamente.** - Cuando exista actividad clínica en jornada de tarde se realizará la limpieza dos veces al día; en consultas externas y gimnasios se realizará una limpieza a fondo en turno de tarde y de mantenimiento en turno de mañana.
 - **Tres veces al día.** - Laboratorio de Urgencias y Urgencias: Una limpieza después en cada turno de trabajo.
 - **Dos veces al día.** -
 - **Pasillos y vestíbulos interiores:** por la mañana y por la tarde, a ser posible a primera hora antes de las distintas jornadas laborales.
 - **Boxes de vestuarios de enfermos:** dos veces en cada jornada laboral.
 - **Boxes de enfermería, habitáculo de preparaciones de prescripciones médicas, despachos y mobiliario:** por la mañana y por la tarde, a ser posible a primera hora de las distintas jornadas laborales.
 - **Salas de curas, salas de descanso y/o de reuniones y Almacencillos de farmacia:** Por la mañana y por la tarde.
 - **Decenalmente.** - Cada diez días, además se limpiará estanterías, exterior de: armarios de oficina, neveras, centrífugas, radiadores, archivadores y de todos los muebles, etc.
 - **Mensualmente** se realizará una limpieza General o a fondo de cristales, persianas, radiadores, puertas, lámparas de techo, de pie o de mesa, techos y paredes, y los bajos de los muebles, las bancadas, etc.

- **Cada 45 días.** en Consultas Externas la limpieza del tipo General podría hacerse cada 45 días, dependiendo siempre de la intensidad y frecuencia en el número de pacientes objeto de atención ambulatoria.

Duchas, inodoros y aseos generales y de enfermos. - A primera hora de la mañana, y varias veces más al día, siempre después de cada uso, a fin de evitar que sea un foco de infección.

Habitaciones de hospitalización. - A primera hora de la mañana; cuidándose, asimismo, el mantenimiento de las habitaciones de enfermos durante el día. Las habitaciones tendrán una limpieza del tipo correctivo durante el día, así como en la Unidad de Salud Mental en la que se realizará igualmente limpiezas correctivas en los dos turnos y cuantas veces sea necesario a requerimiento del responsable de la Unidad. La limpieza se hará después de hacer las camas y antes de la asistencia al enfermo, curas, paso de sala, etc.

- h. **Observaciones importantes.** - El personal de limpieza no moverá ningún chasis, ni de las mesas ni de las estanterías, sin autorización ni consentimiento del personal autorizado para ello, por lo que siempre que se efectúe la limpieza de la Unidad de Radiodiagnóstico, deberá estar presente algún personal sanitario o auxiliar sanitario responsable.

El personal de limpieza no moverá ningún frasco, gramilla con tubos, etc., ni de las mesas, ni de las estanterías, sin autorización ni consentimiento del personal autorizado para ello, por lo que siempre que se efectúe la limpieza de los laboratorios correspondientes, deberá estar presente algún personal sanitario o auxiliar sanitario responsable, que indicará y señalará lo que se puede y no se puede mover, aunque sea de forma momentánea, a la vez que supervisa la función de limpieza.

- i. **Metodología de limpieza.** - Además de lo señalado con carácter general para el Servicio de Limpieza, en las zonas clasificadas como de riesgo intermedio se aplicarán las siguientes disposiciones, que podrán ser modificadas por la Comisión de Seguimiento del Servicio y que figurarán en el Programa del Servicio y serán objeto de desarrollo en los Manuales correspondientes.

Técnicas. -

- a) **Residuos.** - Los cubos de basura con los residuos urbanos o asimilables a urbanos y Grupo II se recogerán siempre en el día y si fuere preciso varias veces por cada jornada de trabajo. Recordando que las bolsas de basura se cerrarán antes de ser retiradas. Los cubos y contenedores de basura y residuos estarán clasificados por colores y diferenciados en función del contenido a depositar conforme establece el punto VII del presente PPT. La Comisión de Seguimiento del Servicio en sesión conjunta con la Comisión de Residuos, aprobará el Protocolo correspondiente, a propuesta del Contratista del Servicio.
- b) **Supresión del polvo.** - Se eliminará el polvo con bayeta de microfibra, humedecida (nunca en seco), incluso de las superficies altas (rejillas el aire acondicionado y otras rejillas, lámparas, paredes, camas, mesitas, armarios, sillas, televisores, etc.). Se desinfectarán dichas superficies.
- c) **Secuencia de limpieza.** - Se seguirá de forma habitual un orden predeterminado, que podrá ser modificado cuando las necesidades lo aconsejen o que por la práctica habitual se observe que su modificación produce mejores resultados. No obstante, se considera que debe ser realizado el siguiente:

- a. Inicio. - Se iniciará por limpieza y desinfección de zonas "limpias" (Boxes de enfermería, habitáculo de preparaciones de prescripciones médicas, zona de lencería, despachos, mobiliario y se concluirá por salas de baño y duchas.
 - b. A continuación, habitaciones de hospitalización.
 - c. Salas de curas, salas de descanso y/o de reuniones, almacenillos de farmacia y otros almacenes.
 - d. Pasillos y vestíbulos de planta.
 - e. Zonas consideradas muy sucias: (inodoros, vertederos, etc.)
 - f. Vestíbulos de ascensores y ascensores.
- d) Recogida del Polvo.** - Se recogerá el polvo del suelo con mopa húmeda (nunca en seco), y se fregará y desinfectará con agua más producto, a continuación, se aclarará, y posteriormente se dejará lo más seco posible.
- e) Lavabos, duchas, grifos, inodoros, etc...**- Limpieza y desinfección de lavabos, duchas, grifos, inodoros, lava cuñas, etc. Se utilizará compuesto cresólico, para tazas y tuberías.
- f) Útiles y herramientas.** - Una vez concluida la limpieza correspondiente a cada jornada de trabajo, se limpiarán y desinfectarán los útiles utilizados, como se ha indicado anteriormente. Asimismo, se limpiarán todos los días los carros de transporte del equipo de limpieza, así como los contenedores de basura.
- g) Limpieza cuando el paciente es dado de alta.** - Una vez retirado todo el material de uso sanitario de la habitación, por el personal sanitario correspondiente, se procederá a una limpieza del tipo "general o a fondo" de la habitación, que incluirá:
- a. Ventilación de la habitación, (aplica RITE) salvo que permanezca en ella un segundo paciente. La renovación de aire garantizada en el hospital en cada habitáculo es de mínimo 4 renovaciones hora.
 - b. Limpieza minuciosa de camas, manivelas, armarios, mesillas, cajones, etc., tanto por su parte exterior como interior.
 - c. Puertas, marcos de ventana, rejilla de aire acondicionado, etc.
 - d. Limpieza profunda de suelos con producto acordado para ello en la Comisión de Seguimiento.
 - e. Limpieza y desinfección de los servicios sanitarios: lavabos, W.C., duchas; paredes, cubos, etc.
 - f. Asumirán el cambio y lavado de las cortinas que separan las camas de las habitaciones con una periodicidad mensual, sin perjuicio de que puntualmente alguna de ellas debiera ser cambiada al ser dado de alta el paciente, a demanda del responsable de la Unidad o por encontrarse en mal estado. Las cortinas serán respuestas y colocadas inmediatamente tras su retirada.
- h) Limpieza cuando el paciente tiene enfermedades transmisibles.** -
- a. **Personal encargado.** - El personal que realice la limpieza y desinfección de este tipo de habitaciones seguirá instrucciones de la "Guía de limpieza en HULAMM ", documento consensuado y elaborado por el personal responsable en el Área que será de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria. En él se ponen de manifiesto las recomendaciones específicas pertinentes, dependiendo del tipo de aislamiento.

- b. **Material y equipo.** - El equipo de limpieza que se utilice será para uso exclusivo de esa habitación y no se retirará mientras el paciente no sea dado de alta. A estos efectos se dará tratamiento de Zona Crítica.
- c. **Metodología.** - La limpieza se realizará del mismo modo que en las habitaciones normales, considerándose estas habitaciones como si fueran "zonas críticas", por lo que se estará a lo dispuesto para estas zonas.
- d. **Al alta del paciente.** - Una vez que el paciente haya sido dado de alta, se dejará la habitación orear (aplica RITE) durante una **renovación completa (15 minutos)**. A continuación, se procederá a su limpieza y desinfección, del mismo modo que con las habitaciones de pacientes normales, pero con desinfectantes para zonas críticas.
- e. **Precauciones importantes.** - Nunca se utilizará el mismo agua con su detergente para dos habitaciones distintas. Los cubos de basura se limpiarán y desinfectarán todos los días. Cuando haya manchas de sangre y/o materias orgánicas se limpiará primero y se desinfectará a continuación con los productos acordados en la Comisión de Seguimiento.

4.8.3. Zonas Bajo Riesgo

Las zonas de Bajo Riesgo son todas las demás del Hospital que no tienen la consideración de zonas críticas o de riesgo intermedio y las no definidas como Riesgo Intermedio de los Centros de Atención Primaria.

En las zonas consideradas de Bajo Riesgo, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) **Personal.** - No necesita ser específico para cada zona, puede estar sujeto a rotaciones.
- b) **Centros de Atención Primaria.** - Se adaptarán los horarios y las frecuencias en función de la actividad sanitaria.
- c) **Materiales y técnicas.** - Los establecidos en las normas generales anteriores.
- d) **Objeto de limpieza.** - superficies a limpiar, mobiliario, sanitarios y vestuarios según lo establecido en el punto 4 de este ppt.
- e) **Frecuencia de limpieza de los Vestíbulos Generales.**
 - a. **Tres veces al día.** - Los vestíbulos generales, una por la mañana antes del horario de entrada del personal, otra a media mañana y otra por la tarde.
 - b. **Quincenalmente.** - Los vestíbulos generales se vitrificarán con abrillantador antideslizante y máquina rotativa si lo requiere el pavimento.
 - c. **Diariamente.** - Los cristales de los vestíbulos generales, salas de espera, se repararán a diario, así como la carpintería de las ventanas y las puertas que den a los mismos.
 - d. **Limpieza de cristales, aluminios y lamas.** - Deberá hacerse una limpieza general al inicio de la prestación del servicio y, a partir de ahí, establecer las periodicidades con que se llevará a cabo esta limpieza.

HULAMM cuenta con un considerable número de metros cuadrados de cristales, siendo necesario su adecuado tratamiento.

 - La empresa contratista presentará, en el plazo de un mes desde el inicio del contrato, un programa de limpieza que incluya todas las áreas acristaladas del Hospital, teniendo presente de forma prioritaria la seguridad del personal destinado a dicha limpieza, así como cualquier otro personal, pacientes y visitantes, debiendo ser realizado por personal acreditado en trabajos de altura-

plataformas elevadoras, cuando sea necesario su uso, con independencia de lo establecido en el resto de zonas en esta materia.

- Se establece como mínimo una limpieza mensual de todas las zonas acristaladas del Área VIII que no necesiten de uso de plataformas y bimensual de aquellas zonas acristaladas que requieran del uso de plataformas u otros sistemas de trabajos en altura, con independencia de que, por factores climatológicos, eventos... deban acortarse las citadas frecuencias.

f) Frecuencia de limpieza de las Escaleras

- Escaleras principales.** - Una vez al día, por la noche, o en su defecto a muy primera hora de la mañana. Cuidando el mantener las barandillas limpias y brillantes. En HULAMM las escaleras de los Bloques son consideradas escaleras principales a efectos de limpieza por el gran tránsito diario que mantienen.
- Escaleras de emergencia.** - Una vez a la semana o siempre que sean objeto de uso. Si el acceso a las escaleras de emergencia es habitual o frecuente, se tratarán como escaleras principales y su limpieza será una vez al día.
- Alcance de la limpieza.** - Se realizará limpieza y desinfección, del tipo "concreto o de mantenimiento" siempre que sea necesario, por accidente o por cualquier otra causa.

g) Frecuencia de limpieza de los Pasillos. - Los pasillos generales o circulaciones, que no hayan sido citados en las áreas de alto o medio riesgo, dentro de unidades específicas, se limpiarán y desinfectarán dos veces al día, una por la tarde y otra por la noche, que es cuando menos circulación existe en ellos.

h) Frecuencia de limpieza de Despachos y Oficinas Administrativas. - Limpieza y desinfección diaria. Se recomienda el horario de tarde, tras la conclusión de la jornada laboral de mañana o mañana/tarde. En casos y supuestos concretos, se realizará el horario que mejor convenga al funcionamiento de HULAMM o del Centro de Atención Primaria.

i) Frecuencia de limpieza en Vestuarios. - Limpieza y desinfección dos veces al día.

j) Frecuencia de limpieza en Cuartos de Aseos y Servicios. - Se limpiarán y desinfectarán dos veces al día, cuidando siempre su mantenimiento y que permanezcan limpios.

k) Frecuencia de la Capilla. - Una vez al día, en hora de no afluencia de usuarios.

l) Frecuencia de limpieza de salas de máquinas y espacios destinados a mantenimiento. - Aquí la limpieza y el barrido se hará en seco. Se cuidará no obstante evitar que se levante polvo. El personal de limpieza no limpiará las máquinas objeto de esta sala, sí los despachos, pasillos, vestíbulos interiores, cristales, ventanas, etc., una vez al día, previo acuerdo con el Contratista o servicio de mantenimiento.

m) Limpieza a fondo de los Almacenes Generales. - Limpieza y desinfección una vez al día. Limpieza general o a fondo una vez al mes.

n) Limpieza local de compresores y gases medicinales. - La limpieza se hará asimismo en seco, cuidando de no levantar polvo. Se hará una limpieza diaria, en el horario que se determine, y una limpieza general una vez al mes, de acuerdo con el Contratista o servicio del mantenimiento de las instalaciones.

o) Limpieza de ascensores, montacargas y otros vestíbulos diferentes de los principales. -

- Ascensores de personal y público:** mínimo tres veces al día. Su limpieza y desinfección debe ser objeto de gran cuidado, manteniéndose en perfecto estado todo el día.

- b. **Ascensor de transporte de material sucio y residuos:** Además, se limpiarán y desinfectarán cuando se haya efectuado un transporte que lo requiera.
- c. **Ascensores de transporte de comidas o material limpio:** se limpiarán y desinfectarán, mínimo tres veces al día.
- p) **Unidades administrativas que reciban público.** - Se limpiarán y desinfectarán dos veces al día en horarios que se determinen por la Comisión del Servicio. En su defecto, a primera hora de la mañana y a primera hora de la tarde.
- q) **Dormitorio de personal sanitario de guardia.** - Se limpiará y desinfectará cada habitación una vez al día en horario de mañana. Para la realización del aseo de camas del personal de guardia del Hospital, se observarán las siguientes actuaciones:
 - a. El aseo de camas será realizado por el personal del Contratista del Servicio.
 - b. El horario de ejecución de dicho trabajo será a partir de las 9 horas de cada día hasta la finalización del mismo, debiendo realizar una segunda limpieza de los aseos y W.C. en turno de tarde.
 - c. El aseo de camas incluirá hacer la cama y el cambio diario de sábanas, colcha y funda de almohada. Así mismo, se realizará diariamente la reposición de toallas.
 - d. La ropa sucia se introducirá en el correspondiente contenedor destinado al efecto y se pondrá a disposición del Contratista del Servicio de Lavandería en el lugar habilitado para tal uso.
 - e. El Contratista de Lavandería, diariamente, facilitará al Contratista de Limpieza la reposición de ropa limpia que se precise para los trabajos señalados antes del horario estipulado para la realización de los mismos.
- r) **Mortuorio**
 - a. **Limpieza por la noche.** - No obstante, se estará en función del horario de visitas de los familiares a los fallecidos.
 - b. **Inodoros, aseos y duchas.** - Se limpiarán varias veces al día, de manera que mantengan constantemente limpios. Periódicamente se visitarán por personal coordinador para evaluar su estado. Se establecerán Hojas de Control.
 - c. **Salas de visitas de familiares.** - Se limpiará siempre que sea necesario, con un mínimo de dos veces al día.
 - d. **Sala de exposición de difuntos.** - Antes y después de haber expuesto el cadáver. La limpieza deberá ser del tipo "general o a fondo" por lo que incluirá limpieza y desinfección de paredes.
- s) **Útiles y material de limpieza.** - Concluida la limpieza del día (referido a cada turno), se limpiará y desinfectará el material utilizado.
- t) **Resto de dependencias y unidades interiores.** - Una vez al día, se limpiarán y desinfectarán en el horario que se establezca en el Programa de Servicio.
- u) **Resto de zonas de bajo riesgo situadas en el exterior y dentro del recinto de HULAMM y de los Centros de Atención Primaria.** Incluye viales, zonas ajardinadas, paseos, calles y aceras, zonas de la parcela no ocupadas o sin uso concreto, vallado perimetral, zonas interior y exterior del mismo. Se hará con carácter general **una limpieza diaria**, en horario y con el alcance que se determine por la Comisión de Seguimiento del Servicio. En particular, el Servicio se prestará mediante:

- a. **Barrido mecánico o manual**, recogiendo previamente y de forma minuciosa todo lo depositado, barriendo a continuación evitando hacer el menor polvo posible, por lo que podrá regarse, preferentemente con agua no potable, de forma somera con anterioridad.
- b. **Papeleras y basuras**. - El Contratista del Servicio, diariamente, colocará y repondrá a su cargo, las papeleras exteriores en los lugares que el Centro determine, así como el cambio de bolsas, tantas veces como sean necesarias, en todas ellas.
- c. **Cubiertas planas y terrazas**. - Terrazas cubiertas: tendrán el mismo tratamiento que los pasillos generales. Las Terrazas descubiertas y/o cubiertas planas que sean de acceso normal por el público (pacientes y/o familiares) se limpiarán (barrerá y regará) diariamente. Aquellas en las que el público no tenga acceso habitual, se limpiarán (barrerá y regará) quincenalmente, en horario que se determine y en éstas se prestará especial atención en las épocas de lluvias, manteniendo limpios y sin obstáculos los desagües.
- d. **Canalizaciones e imbornales**. - Se limpiarán una vez al mes y siempre que fuese necesario después de haber tenido lluvias, incluidas las terrazas. En todo caso se hará una limpieza de fondo, con retirada de basuras y restos que pudieran haberse acumulado en los sifones y canalizaciones, cada quince días durante los meses de marzo, abril, septiembre y octubre y siempre que se anuncien lluvias fuertes se someterán a inspección el día anterior a la fecha anunciada por la Agencia Nacional de Meteorología.
- e. **Limpieza preventiva y correctiva de las plantas y zonas cerradas** con la periodicidad que como mínimo se indica, con independencia que por la Comisión de servicio se acuerde acortar las frecuencias.

Dentro de estas limpiezas se encuentran comprendidas:

Quincenalmente: Limpieza pasillos, zonas comunes y accesos a las zonas. Revisión e higienización aseos y apertura grifos durante un tiempo mínimo de cinco minutos. Repaso mobiliario existente.

Mensualmente: Limpieza cristales y ventanas, puertas paramentos verticales, iluminarias y resto mobiliario. Equipación de las zonas.

- f. **Limpieza, desatascos, conservación y vaciado de pozos ciegos según se necesite con la frecuencia mínima de una vez al año.**

4.9. Los Equipos permanentes de limpieza y los Refuerzos.

Con el fin de que se mantenga el nivel de calidad óptimo en cuanto al estado de limpieza en todas las zonas objeto de este contrato, formará parte del equipo de limpieza **personal específico para la limpieza correctiva, puntual o concreta, que de forma continuada permanezcan en HULAMM y al servicio de los Centros de Atención Primaria del Área VIII**. Se encargarán de la limpieza en aquellos casos en que sea preciso por motivos accidentales u otras causas. Estos refuerzos vienen establecidos como mínimos en los medios humanos necesarios a aportar por el contratista.

También deberán especificar en el programa de servicio, los **equipos que no estando de presencia física en HULAMM o en los Centros de Atención Primaria, estén en condiciones de**

personarse operativamente en un plazo máximo de una hora desde que sean requeridos para ello por la Gerencia, para la limpieza puntual y correctiva requerida por imprevistos o actuaciones concretas fuera del normal funcionamiento del Centro en cuestión. En todo caso, siempre habrá al menos un equipo de personal de limpieza de presencia física en HULAMM, compuesto por personal asignado como Refuerzo y establecido como mínimo, con especial dedicación y prioridad a la limpieza de las habitaciones de alta de pacientes, al objeto de que estén preparadas a la mayor brevedad posible para nuevos ingresos, y un equipo en retén para los imprevistos de los otros puntos de atención dentro del Área VIII.

El contratista proveerá a los equipos permanentes y a los de refuerzo de dispositivos de comunicación adecuados para que de forma inmediata acudan al lugar requerido con el equipo de material y productos que corresponda, sin perjuicio del uso del sistema informático de incidencias y fallos SGSC.

4.10. Material de aseo y equipamiento para el Servicio de Limpieza

El adjudicatario suministrará los elementos consumibles domésticos y sus soportes correspondientes que a continuación se detallan:

4.10.1. Material de Aseo

- a) **Material de aseo.**- Incluye la dotación continuada de material para todos los aseos de uso público o de personal incluidos los situados en las habitaciones de pacientes en plantas de hospitalización, tales como toallas de papel (celulosa “non woven”) desechables y sus dispositivos de servicio, contenedores desecho toallas papel, papel higiénico, jabón líquido y sus correspondientes dispensadores, bolsas de basura para todas las dependencias del hospital de tamaños adecuados a los contenedores, así como la dotación y mantenimiento de bacteriostáticos y contenedores higiénicos cerrados en todos los aseos femeninos públicos y de personal y donde se designe por la Comisión de Seguimiento del Servicio.
- b) **Contenedores higiénico sanitarios.** - Así mismo, deberá proveer, mantener y sustituir por robo o deterioro, contenedores higiénicos sanitarios cerrados, para depositar compresas, tampones, pañales de incontinencia, etc.
- c) **Dispositivos desodorizantes.** - Por último, en todos los aseos y servicios de uso público del hospital se instalarán, mantendrán y repondrán aparatos desodorizantes (bacteriostáticos...), que podrán ser eléctricos, sin que se produzca ninguna distorsión estética.

4.10.2. Equipamiento eficiente

Como se ha indicado en el presente pliego, el Contratista aportará la maquinaria que la prestación del Servicio requiera y que responderá a los principios de economía de consumo eléctrico o de combustible, autonomía de funcionamiento y reducida carga contaminante tanto a nivel de emisiones como de ruidos o vibraciones.

Así, aportará aspiradoras industriales tanto para moquetas y superficies altas como aquellas que dispongan de filtros bacterianos para aspiración de conductos de aire acondicionado, máquinas y productos limpia grafitis, máquinas fregadoras, máquinas abrillantadoras, enceradoras, pulidoras de vapor específicas para zonas especiales y para todo tipo de

superficies, así como las que sean precisas para el desarrollo de su actividad y consecución de los objetivos de limpieza.

De igual modo aportará los contenedores adecuados a los residuos que están a cargo del Contratista, bolsas de basuras de los tamaños, colores y características adecuadas a los residuos a contener, equipos y etiquetadoras adecuados para marcar y señalarlos adecuadamente.

4.11. Limpiezas generales, de fondo y extraordinarias

Limpiezas de fondo en zonas sometidas a obras. - Sera obligación del Contratista y programará, de común acuerdo con el Centro Sanitario, la limpieza general o de puesta en marcha de las zonas o áreas que hayan estado sometidas a obras de remodelación o acondicionamiento una vez finalizadas éstas y entregada la obra por la empresa responsable.

5. ACTIVIDAD GESTIÓN Y TRATAMIENTO LOS RESIDUOS URBANOS Y ASIMILABLES A URBANOS.

La gestión de los residuos urbanos y asimilables a urbanos generados en HULAMM y en los Centros de Atención Primaria objeto de este pliego, es competencia del adjudicatario, salvo en los espacios excluidos del servicio. Esto incluye desde la puesta a disposición de los contenedores y receptáculos homologados hasta su entrega a los Servicios Municipales competentes o su retirada hasta el punto final (gestor autorizado).

En 2017 el volumen de residuos producido por HULAMM ha sido de:

- Residuo Sólido Urbano o asimilable: 263,12Tn.
- Cartón: 22,70Tn.
- Plástico: 210kg*.

*La progresiva implantación, en la segregación de plástico durante el último trimestre de 2017, no arroja un dato fiable, de la cantidad estimada producida de manera anual.

Este servicio se coordinará con el Servicio de Gestión de Residuos de los Grupos III y IV o de naturaleza especial, para todas aquellas actuaciones con puntos en común. Incluida la formación del personal sanitario.

5.1. Coordinación con el Servicio de Gestión de Residuos.

En particular, se coordinarán para establecer puntos conjuntos o comunes de recogida de residuos, adoptando una señalización unívoca, compartiendo las responsabilidades derivadas de su gestión intrahospitalaria y los planes de formación y divulgación al personal sanitario y su ejecución material.

5.2. Identificación por colores.

Los colores y dimensiones de las bolsas que distinguen los diferentes tipos de basura y residuos (tanto los del Grupo I como los del Grupo II). Seguirán estrictamente las directrices que a tal efecto determina el Servicio Murciano de Salud en su Instrucción 4/2011 de 28 de noviembre o cualquiera otra norma que la suplante o amplíe.

5.3. Normativas aplicables

El contratista está obligado al cumplimiento de la normativa municipal y autonómica en materia de gestión de residuos urbanos y asimilables a urbanos procedentes de la actividad sanitaria, **debiendo concertar los acuerdos y contratos que procedan, para facilitar la adecuada retirada periódica y frecuente de los contenedores situados en los Centros Sanitarios.**

El Servicio Murciano de Salud en la **Región de Murcia** ha aprobado una norma específica sobre los residuos sanitarios. INSTRUCCIÓN Nº 4/2011, DE 28 DE NOVIEMBRE, DEL DIRECTOR GERENTE DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD, POR LA QUE SE ESTABLECEN CRITERIOS UNIFICADOS PARA LA CODIFICACIÓN MEDIANTE COLORES DE LOS CONTENEDORES DESTINADOS A LA RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS EN LOS CENTROS SANITARIOS Y NO SANITARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALU. En lo que no regule, aplica el **Decreto 48/2003 de 23 de mayo, por el que se aprueba el Plan de Residuos Urbanos y de Residuos No Peligrosos de la Región de Murcia (BORM de 2 de junio 2003)**. Cualquier norma posterior sobre la materia, será de obligado cumplimiento para el Contratista y causa justificada de modificación del presente documento.

En el ámbito estatal, la Ley 22/2011, de 28 de julio, de Residuos, recibe en nuestro ordenamiento jurídico la moderna concepción de la política de residuos, implantada por la Directiva Comunitaria a promulgación de la Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de noviembre de 2008, sobre los residuos y por la que se derogan determinadas Directivas integrándolas en una única norma «Directiva marco de residuos». Esta Directiva establece el marco jurídico de la Unión Europea para la gestión de los residuos. Abandona la clasificación de los residuos en peligrosos y no peligrosos y la sustituye por un **Catálogo Europeo de Residuos**. Siendo objeto de este contrato los siguientes:

Denominación del Residuo	Código LER	Composición	Descripción (orientativa)
Residuos Grupo I	20.03.01	Mezcla de Residuos Municipales	Mezclas de residuos de composición semejante a los producidos en el ámbito doméstico
	20.01.01 15.01.02	Papel y Cartón	Papel (folios desechados y otros) y restos de envases de cartón
	15.01.07	Envases de Vidrio	Envases de sueros que no presenten restos de sustancias o medicamentos tóxicos o peligrosos. Resto de envases de vidrio susceptibles de uso en el recinto sanitario.
	17.02.02	Vidrio Plano	Hojas de vidrio procedentes de ventanas, puertas, vitrinas, etc. Generadas en la actividad del servicio de mantenimiento
	15.01.06	Envases ligeros	Envases de plástico, metálicos y bricks.
	15.01.02	Residuos de	Film de retractilado y bolsas de

	20.01.39	Plástico	empaquetado (embalajes terciarios)
	03.01.05	Maderas	Restos de madera y palets desechados
	20.02.01	Restos de Podas	Restos Vegetales generados por la actividad de jardinería
	20.03.07	Voluminosos	Colchones desechados, mobiliario de grandes dimensiones
	20.01.40	Chatarra y de metal	Residuos de metales mezclados
Residuos Grupo II	18.01.04	Mezcla de Residuos sanitarios no peligrosos	Residuos cuya recogida y eliminación no es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones [por ejemplo, vendajes, vaciados de yeso, ropa blanca, ropa desechable, pañales].

La Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, es de aplicación a todo tipo de residuos, salvo los vertidos a la atmósfera, la contaminación acústica, los residuos radiactivos o los efluentes líquidos a aguas continentales o a los mares. En su artículo 3, contiene un listado de definiciones que se adoptarán como términos aplicables a este Servicio.

Las Normativas citadas anteriormente, así como aquellas otras que se pudieran publicar a nivel europeo, Estatal, Autonómico o Local e incluso por el propio Servicio Murciano de Salud, durante la vigencia del contrato, serán de obligado cumplimiento para el contratista, sin que ello suponga un incremento adicional a la facturación.

Como norma general, se entiende la gestión de los residuos que no estén en servicios excluidos conforme al apartado 3 y de acuerdo con las condiciones y requisitos que se establece en este apartado y PPT.

5.4. Condiciones generales de la prestación del servicio en lo que respecta a la gestión de residuos no peligrosos recogidos en la tabla anterior

El adjudicatario incluirá en la oferta técnica presentada la descripción de los envases de almacenamiento primario, intermedio y final, que destinará a la recogida selectiva de cada fracción recogida en la tabla del apartado **5.3**.

Con carácter de mínimo, deberá garantizar que dichos envases se ajustan a los requisitos que se establezcan en los apartados siguientes del presente PPT, en el cual se describirán las condiciones de desarrollo del servicio específicas para cada fracción.

La adjudicataria queda obligada al suministro de todos los contenedores que sean requeridos por el Hospital durante la vigencia del contrato y que están regulados en el apartado **5.5** del presente PPT. En este sentido, aclarar no obstante que se exige la aportación de los mismos cuando las necesidades no estén inicialmente cubiertas por las razones que sean, o cuando exista deterioro, pérdida o rotura de los contenedores, etc. La adjudicataria no viene obligada

al inicio del contrato a realizar una dotación completa o renovación del parque de contenedores existente, el cual podrá mantenerse mientras se encuentre en adecuadas condiciones de uso. En el resto de los casos, y cuando sea reclamado por la Gerencia del Área VIII, se aportarán los contenedores y envases en el número y tipología que sea requerida.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la organización de la recogida de residuos de todos los edificios y anexos del Área objeto de este contrato en cada turno de trabajo, tanto en lo que se refiere a la recogida de los envases primarios como en lo que respecta a los envases de almacenamiento intermedio y su traslado al almacén final de residuos no peligrosos. Mediante esta organización del trabajo, el servicio deberá garantizar:

- Que, en los puntos de generación, los envases primarios estén disponibles, se encuentren en adecuadas condiciones de utilización e higiene y que presenten capacidad de almacenamiento suficiente.
- Que en los puntos de almacenamiento intermedio no se encuentren residuos en condiciones inadecuadas de almacenamiento (mezclas de fracciones previamente separadas, residuos fuera de contenedores), que estén garantizadas las condiciones higiénicas exigibles (ausencia de olores desagradables, suciedad, derrames, etc.).
- Que, al finalizar cada turno, nunca existan acumulaciones de residuos en ninguna zona de HULAMM o de los Centros de Atención Primaria que condicionen el correcto cumplimiento de las condiciones del servicio. Cada retirada irá acompañada de una limpieza adecuada de la zona.

Con la frecuencia que sea necesaria, según lo descrito anteriormente, la empresa adjudicataria procederá a la evacuación a través del tubo neumático existente en HULAMM de las diferentes fracciones de residuos a la zona de almacenamiento final de residuos Grupo I y II. En caso de no poder utilizar este medio por el tipo de residuo y en los Centros externos al Hospital, se utilizará un transporte adecuado.

Las ofertas técnicas deberán describir la dotación de contenedores u otros medios (Compactadores, básculas de pesada, carros de transporte, otros) que estarán disponibles en el almacén de residuos no peligrosos, y en todo caso, dicha dotación deberá garantizar la existencia de almacenamientos finales selectivos para cada fracción.

La empresa adjudicataria deberá garantizar, en todo caso, que la retirada de los residuos desde el almacén final hasta planta de tratamiento se realiza por transportista autorizado y que dichos residuos son entregados finalmente a gestor autorizado. Cada uno de los flujos de residuos relacionado en la tabla del apartado 5.3 debe ser objeto de gestión diferenciada a lo largo de toda la cadena de gestión englobada en el alcance del contrato (recogida primaria – traslado a almacén intermedio – movilización interna y traslado a almacenamientos finales – recogida y transporte externo y gestión). El incumplimiento deliberado de estos requisitos será objeto de sanción o penalización que recaerá en todo caso sobre la empresa adjudicataria.

Las ofertas técnicas deberán incluir, para cada uno de los flujos de residuos indicados en la tabla del apartado 5.3 del presente PPT, la documentación que acredite dichos requisitos

legales en relación a los transportistas y gestores de residuos que prestarían el servicio. A tal efecto, las ofertas incluirán:

- Autorización de gestores autorizados en la cual se pueda evidenciar que los mismos están específicamente autorizados para la gestión, ya sea final o intermedia, de cada uno de los códigos LER recogidos en la tabla del punto 5.3., debiendo aportar evidencia de que la propuesta técnica contempla la previsión de la gestión autorizada de todos los códigos LER indicados.
- Autorización / Comunicación previa de transportistas autorizados en la cual se pueda evidenciar que los mismos están específicamente autorizados para el transporte, de cada uno de los códigos LER recogidos en la tabla del punto 5.3., debiendo aportar evidencia de la disponibilidad de transportista para todos los códigos LER indicados en la tabla.
- A tal efecto, las ofertas técnicas deberán incluir el compromiso de aportación periódica de los documentos correspondientes a las retiradas de cada residuo. Este compromiso supondrá un proceso de aportación de documentación, que se deberá presentar de forma individual para cada fracción de residuo, y que vendrá representada por:
 - Albaranes de retirada o justificantes de retirada que deberán incluir, en todo caso, el nombre o razón social de la empresa transportista, la fecha en la cual se realiza la retirada, la matrícula del vehículo y el residuo (incluyendo código LER) retirado.
 - Documento emitido por el gestor final que sea perfectamente trazable con el albarán o justificante de retirada correspondiente y que incluya en todo caso la cantidad (en unidades de masa) de residuo entregada.

Esta documentación deberá ser aportada con periodicidad coincidente con la de la realización de la retirada y la entrega en planta de tratamiento, por lo que estará en función del tipo de residuo. La responsabilidad, en cuanto al cumplimiento de dicho proceso de aportación periódica de documentación, será de la empresa adjudicataria, debiendo asegurar que las empresas transportistas y/o gestoras mantengan adecuadamente el flujo de documentación.

Atendiendo a la clasificación tradicional, utilizada comúnmente en base a los Grupos Generales de residuos, es parte de este Servicio y corresponde al Contratista del mismo, la gestión de:

5.5. Residuos no peligrosos objeto del contrato. GRUPO I.

Las ofertas técnicas presentadas por las empresas deberán aportar la documentación o información que permita valorar adecuadamente la adecuación en la prestación del servicio, a los requisitos que se establecen en los puntos siguientes para cada uno de los residuos recogidos en la tabla del apartado 5.3.

5.5.1 GESTIÓN DE MEZCLAS DE RESIDUOS MUNICIPALES O RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS (LER: 20 03 01):

Los contenedores de almacenamiento primario deberán ser de tamaño adecuado a la disponibilidad de espacio y la producción de estos residuos en cada servicio o punto de generación.

Dado que se trata del grupo de residuos con mayor distribución en cuanto a número y variedad de condiciones según servicio, se valorará como aspecto ventajoso la gama o aportación de un mayor número de alternativas en cuanto a volumen de los envases a disponer y tipología o geometría de los mismos.

Todos los envases de recogida primaria para este grupo de residuos cumplirán las siguientes características:

- El color, al igual que los residuos asimilables a urbanos preferiblemente de color negro o gris.
- Estarán dotados todos ellos de bolsa de color negra o gris.
- Estarán identificados mediante tipografía o etiqueta en la cual se indique claramente: “residuo asimilable a urbano – LER: 20 03 01”.
- Serán de material plástico y de grosor y características que aseguren la correcta retención de posibles fluidos o lixiviados que pudieran generarse.
- En las zonas en las que la generación de olores desagradables sea considerada por la Dirección del centro como de especial relevancia, los envases primarios destinados a residuos asimilables urbanos dispondrán de sistemas que aseguren el cierre (tapa basculante o sistema de pedal).

El suministro de las bolsas será por cuenta de la adjudicataria. Las características de las bolsas; tamaño, capacidad y grosor o densidad, serán variables y adecuadas en la mayor medida posible a las necesidades de cada zona o punto de generación. Se dispondrá de una gama de bolsas que permita cumplir dichos requisitos, evitando el uso de bolsas de tamaño y grosor mayor al estrictamente necesario, pero garantizando al mismo tiempo una adecuada capacidad de recogida y una resistencia adecuada en función del contenido.

El personal del servicio de limpieza realizará el traslado al “punto de sucio” de la unidad de los residuos asimilables a urbanos habiendo procedido al cierre de la bolsa previamente y a la reposición de la misma. Para la realización del traslado deberán utilizarse sistemas que minimicen el riesgo de rotura de las bolsas y que garanticen la mayor higiene del proceso (uso de carros de transporte u otros medios semejantes).

La movilización de los residuos hasta los almacenes intermedios de residuos se realizará en todo caso siguiendo las rutas o circuitos de retirada establecidos por el centro. En el caso del edificio del Hospital, el protocolo de recogida se efectuará a través del sistema de tubos neumáticos ya instalado, de cuyo mantenimiento y programación corresponde al contratista encargado del mantenimiento integral del edificio. Toda actividad relacionada con la

evacuación hasta las centrales intermedias de los residuos a través del tubo neumático estará coordinada con Mantenimiento de HULAMM.

Los operarios de la adjudicataria tienen la responsabilidad de garantizar el depósito de las bolsas de RSU exclusivamente en los contenedores de almacenamiento intermedio específicos. No se depositarán en el suelo de los almacenes y, sobre todo, no se depositarán conjuntamente o en contenedores destinados a la recogida y almacenamiento de otros residuos (se prestará especial atención en este sentido en lo que respecta a la mezcla de las bolsas de RSU con los residuos del Grupo II o con los residuos de envases ligeros). El incumplimiento de estos requisitos podrá ser objeto de reclamación por parte de la Gerencia y penalización en su caso en el SGSC.

En cada zona o área, la empresa adjudicataria deberá garantizar la dotación de contenedores de almacenamiento intermedio.

En el caso de los residuos asimilables a urbanos estos contenedores serán de polietileno de alta densidad o polipropileno con ruedas, presentando algún tipo de tapa basculante que permita cierto aislamiento de los residuos durante el almacenamiento y con capacidad de entre 600 y 1100 L.

Serán de color negro o gris y deberán estar identificados mediante tipografía o mediante etiqueta identificativa indicándose: "RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS".

El personal de la empresa que resulte adjudicataria deberá asegurar que el traslado de los contenedores de almacenamiento intermedio se realiza siempre utilizando bien el sistema neumático de HULAMM o siendo en otro edificio, las rutas preestablecidas por el centro, debiendo realizar una manipulación que evite, en todo caso, daños al mobiliario, derrames, generación de olores desagradables, etc.

Los contenedores de almacenamiento intermedio de residuos asimilables a urbanos se depositarán directa e inmediatamente en los compactadores existentes en el almacén final de residuos, no debiendo existir en dicha zona otro de tipo de almacenamiento de dichos residuos.

Los contenedores, una vez que haya tenido lugar el vaciado se someterán a limpieza con aplicación de hipoclorito sódico u otro desinfectante con acción desodorizante.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que, en especial para este tipo de residuos tendentes a generar lixiviados, los contenedores de almacenamiento intermedio se encuentran en adecuadas condiciones de uso, debiendo proceder a la reposición de aquellos que no garanticen la retención de los mismos.

Sin perjuicio de que el Programa del Servicio o la Comisión acuerden lo que proceda, en defecto de ello, el contratista aplicará los procedimientos, tratamientos y ejecutará el servicio de residuos no peligrosos en las condiciones que se detallan:

5.5.2. GESTIÓN DE RESIDUOS DE PAPEL Y CARTÓN (LER: 20 01 01). CONTENEDORES DE COLOR AZUL. -

Los envases de almacenamiento primario deberán ser de tamaño adecuado a la disponibilidad de espacio y la producción de estos residuos en cada servicio o punto de generación. Debido a las características de composición del residuo, se deben considerar dos tipos de envases de almacenamiento primario:

Envases destinados al almacenamiento primario de residuos de papel, que se deberán disponer principalmente en áreas administrativas. Para el almacenamiento primario de estos residuos la empresa adjudicataria deberá aportar contenedores que deberán reunir las siguientes características:

- Serán de color azul y preferiblemente de tipo buzón.
- Fabricados en material plástico de rigidez adecuada o en cartón reciclado.
- Presentarán una capacidad de almacenamiento de entre 40 y 60 L, valorándose positivamente las ofertas que aporten mayores alternativas en cuanto a volúmenes, geometría, etc.
- Dispondrán de tipografía o etiqueta identificativa en el que se indicará: “Residuos de papel – LER 20 01 01”

La adjudicataria, deberá igualmente adaptar las características de los contenedores a las necesidades de los diferentes puntos de recogida de residuos de papel y cartón.

Envases destinados al almacenamiento primario de residuos de cartón, que se deberán disponer en los principales puntos de generación (almacén general, farmacia, suministros, cocina, etc.) así como en los almacenes intermedios de residuos. Los envases de almacenamiento primario destinados a tal fin serán de tipo jaula o carro que reunirá las siguientes características:

- Serán de material metálico y presentarán ruedas o características que faciliten su transporte hacia los puntos de almacenamiento intermedio.
- Presentarán una capacidad adecuada, que orientativamente estará entre los 600 y los 2000 L de capacidad.
- Dispondrán de etiqueta identificativa en el que se indicará: “residuos de cartón – LER 20 01 01”

El personal de la empresa adjudicataria será responsable de trasladar los envases primarios de residuos de papel y cartón hasta los puntos de almacenamiento intermedio o final, debiendo asegurar igualmente la correcta segregación de los mismos, no procediendo en ningún caso a depositar dichos residuos en contenedores destinados a otros flujos o tipos de residuos.

La empresa adjudicataria podrá ofertar otras soluciones técnicas diferentes de mini compactadoras en los puntos de almacenamiento intermedio, o el transporte del residuo sin compactación y su compactación posterior centralizada en el almacén final de residuos no peligrosos, pero en todo caso, la oferta técnica debe asegurar que el servicio dispone de los

medios técnicos suficientes para evitar que los residuos de papel y cartón previamente segregados se mezclen posteriormente en el almacén final con otros residuos.

Los documentos que contengan datos de carácter confidencial, o privados estarán identificados en la correspondiente bolsa, para su destrucción previa en máquina trituradora, a cargo del personal del Área VIII, antes de ser trasladados al correspondiente contenedor ya en forma de confeti. El Contratista no asume la destrucción del papel. Este tipo de residuos serán depositados en un contenedor específico para su destrucción en el propio centro sanitario, en aquellos centros en los que lo hubiere o por medio de empresas especializadas.

5.5.3. GESTIÓN DE RESIDUOS DE ENVASES LIGEROS (LER: 15 01 06). ENVASES DE PLÁSTICO, LATAS Y BRICK. - CONTENEDOR DE COLOR AMARILLO DE 60 LITROS Y/O BOLSAS DE COLOR AMARILLO.

Los envases de almacenamiento primario deberán ser de tamaño adecuado a la disponibilidad de espacio y la producción de estos residuos en cada servicio o punto de generación.

A tal efecto, las ofertas técnicas a presentar por las empresas deberán aportar información sobre las características de los envases primarios destinados a contener los residuos de envases ligeros, que deberán ajustarse a los siguientes requisitos mínimos: Serán de color amarillo o al menos dicho color estará presente en el contenedor de forma llamativa o distintiva.

Dada la coincidencia con el color amarillo de los contenedores de material punzante en la retirada de los residuos biosanitarios especiales y tóxicos peligrosos, se deberá estudiar la fórmula más adecuada para evitar que se cometan errores que pudieran ser graves, pudiendo modificar el color del contenedor. Incluye:

- Plásticos de envases de alimentos, de limpieza, de higiene, etc.
- Metales de latas de bebidas, de conservas, de espray, etc.
- Brick para líquidos como leche, zumos, vino, etc.

La empresa adjudicataria se responsabilizará del traslado de los contenedores de almacenamiento primario o intermedio hasta el almacén final de residuos, en el cual la empresa adjudicataria deberá asegurar la disponibilidad de contenedores-compactadores para la recogida y transporte diferenciado de estos residuos.

5.5.4. GESTIÓN DE RESIDUOS DE VIDRIO.

Se diferencian dos tipos de objetos de vidrio:

Sanitario y de tipo doméstico (LER: 15 01 07).

Como botellas de suero. - Contenedor troncocónico negro de 30 litros. Contenedor tronco piramidal negro de 30 litros y bolsas de color verde claro.

Los **envases de almacenamiento primario** deberán ser de tamaño adecuado a la disponibilidad de espacio y la producción de estos residuos en cada servicio o punto de generación, pero al

mismo tiempo estarán condicionados por la carga máxima que deberá ser tal que garantice un manejo sin riesgos físicos para el personal del servicio de limpieza.

A tal efecto, debido a las características del residuo los envases de almacenamiento primario se ajustarán a los siguientes requisitos básicos:

- Contenedor de material plástico preferiblemente, con disponibilidad de tapa basculante y sistema de facilitación del transporte a los almacenes intermedios mediante ruedas, soportes extraíbles y sistema de carro u otras soluciones semejantes.
- Color verde, con capacidad de 70 – 100 L y con sistema de auto vuelco, adaptado al vaciado facilitado en el contenedor de almacenamiento final.
- Presentará tipografía o etiqueta identificativa en la que se indique: “VIDRIO”.

La oferta técnica deberá presentar una propuesta de gestión de este grupo de residuos que acoja los requisitos indicados anteriormente y que establezca un mecanismo para la retirada de los envases primarios, a los almacenes finales.

Sea cual sea la solución adoptada en la propuesta, ésta deberá garantizar la facilidad del manejo de los envases, con especial atención a la protección de la salud del trabajador frente al manejo de cargas, para lo cual se prestará especial atención en las garantías que a tal efecto presente el sistema de vaciado a los contenedores de almacenamiento final.

La empresa adjudicataria deberá aportar los contenedores de almacenamiento final de los residuos de vidrio, que se ubicarán en lugar y cantidad tal que quede garantizada la retirada segregada del vidrio.

No obstante, es resaltable que en el Área VIII el uso de envases de vidrio es poco significativo.

De vidrio plano (LER: 17 02 02). Vidrio. - Contenedor tronco piramidal verde oscuro de 30 litros y Bolsas color verde oscuro.

La adjudicataria tendrá la obligación de aportar un contenedor para la recogida y transporte de estos residuos, el cual será de dimensiones adecuadas a la disponibilidad de espacio y a las dimensiones de los materiales a depositar. Así mismo, será de características tales que faciliten un manejo seguro y cómodo en lo que se refiere al depósito de dichos residuos.

5.5.5. GESTIÓN DE RESIDUOS DE MADERA (LER: 03 01 05)

Dada las características y producción de estos residuos (limitada a la actividad del taller de mantenimiento) y material desechado de los edificios que componen el área, en lo que respecta a la gestión, la adjudicataria solo tendrá la responsabilidad de aportar el contenedor de recogida y almacenamiento final y de asegurar la disponibilidad de gestores para los mismos, en los residuos derivados de mantenimiento, no así en los producidos en el Hospital o en los Centros del Área, que se encargarán de la gestión integral de los mismo.

Así mismo, tendrá que aportar la adjudicataria un contenedor específico para el almacenamiento de estos residuos que estará constituido por contenedor tipo “tarrina”, o similar de aproximadamente 6m³ de capacidad.

5.5.6. GESTIÓN DE RESIDUOS DE PODAS (LER: 20 02 01).

La empresa adjudicataria aportará varios contenedores para la recogida y almacenamiento de estos residuos que serán tipología, tamaño y color similar o igual al previsto para los contenedores de recogida de residuos asimilables a urbanos. No obstante, deberán disponer de etiquetado identificativo indicando “RESIDUOS DE PODAS Y RESTOS VEGETALES”.

La manipulación de estos residuos y de los contenedores corresponderá a los operarios del servicio de jardinería, siendo obligación de la adjudicataria trasladar, los contenedores llenos hasta la zona de almacenamiento final y gestión de los mismos a vertedero autorizado.

La adjudicataria aportará igualmente un contenedor para la recogida y almacenamiento final de estos residuos, el cual será de características similares a las indicadas para el caso de los residuos de madera.

No obstante, cuando sea requerido por el Centro, la adjudicataria asegurará disponibilidad de contenedores de mayor capacidad (20 m³)

5.5.7. GESTIÓN DE RESIDUOS VOLUMINOSOS (LER: 20 03 07).

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el traslado directo de este tipo de residuos (principalmente colchones usados e inservibles) al almacén final de residuos, en el cual se deberá garantizar, por parte de la misma, la disponibilidad de un contenedor destinado exclusivamente al almacenamiento final de este grupo de residuos.

Dicho contenedor será de características similares a las indicadas para los residuos de madera, podas o chatarra, es decir, tipo “tarrina”, de 6 m³ de capacidad aproximadamente.

No obstante, cuando sea requerido por la Gerencia del Área, la adjudicataria asegurará la disponibilidad de contenedores de mayor capacidad (20 m³).

5.5.8. GESTIÓN DE RESIDUOS DE CHATARRA Y METALES (LER: 2001 40)

Dada las características y producción de estos residuos (limitada a la actividad del taller de mantenimiento) y material-mobiliario dado de baja, en lo que respecta a la gestión la adjudicataria solo tendrá la responsabilidad de aportar el contenedor de recogida y almacenamiento final y de asegurar la disponibilidad de gestores para los mismos, en los residuos derivados de mantenimiento, no así en los producidos en el Centro, que se encargarán de la gestión integral y transporte a puntos limpios de la zona, siempre que la Gerencia del Área no determine otras condiciones.

Dicho contenedor será de características similares a las indicadas para los residuos de madera o podas, es decir, tipo “tarrina”, de 6m³ de capacidad aproximadamente.

No obstante, cuando sea requerido por la Gerencia, la adjudicataria asegurará la disponibilidad de contenedores de mayor capacidad (20 m³)

5.5.9. UBICACIÓN DE LOS CONTENEDORES.

En el Programa del Servicio-oferta técnica, el contratista especificará los lugares de ubicación y cantidades propuestas para cada tipo de contenedor y residuo, en función de la producción del servicio, zona o dependencia. Tales lugares y cantidades podrán ser modificados por la Comisión de Seguimiento del Servicio. Así mismo como mejora en la calidad podrá ofertar la instalación de puntos limpios para la segregación de cuatro tipos de residuos u otros sistemas.

Cuadro de clasificación de los Residuos. - Con arreglo a las recomendaciones dadas en el Programa del Servicio y atendiendo a una correcta clasificación del residuo, se elaborará un cuadro explicativo de la correcta clasificación de los residuos de acuerdo a los grupos de clasificación indicados en las normativas vigentes. En este cuadro también se indicarán tipos de contenedor, tamaños, colores y cualquier otra incidencia que creamos conveniente recoger. **Estos cuadros de clasificación se colocarán en lugares bien visibles, cercanos a donde se sitúan los contenedores con el fin de que se eviten errores en la clasificación de los residuos.**

5.6. Residuos sanitarios no peligrosos, GRUPO II.

Son residuos derivados de actividades sanitarias, no incluidos en el grupo anterior y que no revisten riesgo, aunque requieren un tratamiento adicional en la gestión, en el interior y exterior los edificios sanitarios. Son residuos sobre los que se han de observar medidas de prevención en la manipulación, recogida, almacenamiento, transporte y gestión Extra centro.

Incluyen: material de curas, yesos, ropa y material de un solo uso, contaminados con sangre, orina, secreciones y/o excreciones, todos ellos no englobados dentro de los residuos clasificados como residuos sanitarios específicos del Grupo III.

Estos residuos se recogerán en bolsas y recipientes específicos cuyas características técnicas se adaptarán a los criterios siguientes:

- Estanqueidad total
- Opacidad a la vista
- Resistentes a la rotura
- Asepsia total en su exterior
- Ausencia total en su exterior de elementos sólidos, punzantes y cortantes
- Volumen no superior a los 70 litros.
- Cierre especial hermético que no pueda abrirse de forma accidental.

Los residuos del Grupo II se depositarán en *bolsas de color verde, de polietileno, con galga 100 o mayor, homologadas según la norma UNE 53-147-85 o norma que la sustituya, que se instalarán en cada dependencia generadora de este tipo de residuos.

No obstante, en determinados puntos y, en todo caso, en los contenedores específicos a ubicar en los aislamientos de pacientes, así como en determinados puntos con presencia de materiales más pesados o con aristas, o con cierta presencia de líquidos, la adjudicataria aportará bolsas verdes de galga mínima 200, con especificaciones resistencia a la tracción tales que garanticen la ausencia de roturas o derrames.

En todos los puntos o contenedores ubicados en habitaciones, boxes o puestos de aislamiento la retirada de estas bolsas se realizará previa colocación de una brida de cierre. Esta operación será realizada por el operario/a de limpieza, siendo además las bridas suministradas por la adjudicataria.

Esas bolsas, se depositarán en contenedor específico DE COLOR VERDE y estarán serigrafiadas, tanto las bolsas como los contenedores, con el texto “RESIDUOS SANITARIOS GRUPO II “y gestionado con vertedero externo autorizado para la gestión y eliminación de este tipo de residuo, siendo de cuenta del contratista todos los costes que ocasione la citada gestión. Es condición taxativa que el vertedero esté debidamente autorizado para gestión final de residuos del Grupo II (Código LER 18 01 04) con la documentación necesaria de Medio Ambiente para la correspondiente autorización del mismo en la gestión de los citados residuos producidos en el ámbito de aplicación de este contrato.

La adjudicataria aportará e instalará en la zona a estos efectos habilitada en HULAMM, una compactadora auto cargable, de las mismas o similares características que las indicadas para los RSU, en función del volumen que se genere de este tipo de residuo. Esta compactadora será de uso exclusivo para el depósito y almacenamiento final de las bolsas verdes de residuos del Grupo II. Al igual, en los Centros de Atención Primaria, se instalará por parte de la adjudicataria un receptáculo exclusivo para este tipo de residuo.

La adjudicataria debe tener presente que estos residuos deben llevar un tratamiento diferente por parte de los gestores externos, siendo de especial relevancia en este caso evitar la presencia de bolsas de residuos diferentes a los del Grupo II. La detección de bolsas de residuos de papel – cartón, residuos de envases o RSU depositadas conjuntamente en la compactadora de Residuos del Grupo II (o viceversa, es decir, la presencia de bolsas verdes del Grupo II en los compactadores de RSU o envases) podrá ser objeto de penalización en el SGSC en caso de detectarse que la misma se ha realizado de forma intencionada o por una inadecuada praxis por parte del personal de limpieza, o cuando dichas deficiencias se observen de forma sistemática.

Será el Servicio de Limpieza quien se encargue de gestionar el traslado de estos residuos hasta el punto de su recogida final y posterior entrega a Gestor autorizado.

Quedan fuera por tanto los Residuos de los Grupos III, IV, V, VI y VII -residuos radioactivos- que constituyen el objeto del Servicio de Gestión de Residuos peligrosos. Ambos Contratistas desempeñarán su trabajo coordinados por la Gerencia del área a través de las respectivas Comisiones Técnicas constituidas al efecto.

5.7. Cuestiones generales y técnicas a usar por el personal del Servicio

El personal del Contratista al que le corresponda manipular los residuos, usará siempre los EPI necesarios en la realización de este trabajo. La Comisión de Seguimiento del Servicio determinará la composición de los Equipos de Protección Individual, circuitos y señalización a instalar si surgieran dudas al respecto.

Actualmente para la recogida de los residuos tipo I y II, el Área VIII dispone de dos contenedores, terminales del tubo neumático instalado en el edificio de HULAMM. Depósito final que el gestor de residuos traslada a vertedero para su vaciado y reposición al lugar principal de recogida en el Hospital

Las ofertas técnicas deberán incluir una propuesta de dotación de medios técnicos y humanos que se destinarán exclusivamente a cubrir los requisitos establecidos en el presente PPT en cuanto a gestión de residuos no peligrosos.

Dotación de medios técnicos o maquinaria

Esta propuesta, que preferiblemente deberá elaborarse mediante la realización de reconocimientos in situ, por parte de las empresas oferentes, de la estructura de los edificios del Área, necesidades, rutas de evacuación de residuos, producción, etc., deberá determinar la dotación de:

- Compactadores, que se destinarán al tratamiento en el almacén final de residuos no peligrosos (papel/cartón y plástico).
- Contenedores de almacenamiento primario, intermedio y final, según proceda en atención a lo dispuesto al efecto en el apartado 5 del presente PPT.
- Equipos o sistemas previstos para mantener en adecuado estado de higiene y limpieza los envases de almacenamiento intermedio y final (sistemas con agua a presión, dosificación de desinfectantes, etc.).

La oferta técnica deberá incluir, respecto de lo anterior

- Nº de compactadores (de almacenamiento final y de tratamiento intermedio), ubicación prevista y prestaciones o características técnicas de los mismos (dimensiones, capacidad de almacenamiento, requisitos de instalación eléctrica, espacio, etc.).
- Nº de contenedores (de almacenamiento final, intermedio y primario), ubicación prevista y prestaciones o características técnicas de los mismos (dimensiones, capacidad de almacenamiento, homologaciones si procede, materiales, etc.).

Todos estos equipamientos los aportará la empresa adjudicataria, que será responsable a su vez, de su correcto mantenimiento, así como de la adecuación de su dimensionamiento a las necesidades de producción y tratamiento de los residuos generados por el Hospital y de cada Centro de Atención Primaria objeto de este contrato.

Serán igualmente los adecuados en cada caso a la disponibilidad de espacio o capacidad de tránsito de las vías de transporte, tanto interiores como exteriores, debiéndose asumir por parte de la empresa adjudicataria cualquier modificación de dichas vías derivadas de obras o actuaciones puntuales de mantenimiento que puedan darse en el Hospital.

Sin perjuicio de las mejoras complementarias que las empresas consideren ofertar al respecto, con carácter de mínimo, la dotación de medios técnicos y su consideración como propuesta a través de las ofertas técnicas deberán asegurar los siguientes requisitos:

Respecto de los sistemas o medios de compactación;

Las ofertas técnicas deberán considerar las dotaciones mínimas establecidas para cada tipo de residuos e indicadas en los correspondientes puntos del apartado 5 de este PPT.

Se podrá optar por establecer mini compactadores de papel-cartón y otras fracciones en zonas intermedias, siempre que exista disponibilidad de espacios a tales efectos en los edificios del Área.

Se podrá optar por otras soluciones basadas en elementos de capacidad diferente siempre y cuando se argumenten y justifiquen debidamente las ventajas y conveniencia de la introducción de dichas alternativas.

La empresa adjudicataria será la responsable de la disponibilidad en todo momento de dichos elementos, así como de su debido mantenimiento.

Correrá a cargo del centro sanitario el suministro eléctrico y agua para la zona de almacenamiento final de residuos.

5.8. Tratamiento de determinados residuos.

No se considerarán residuos objeto del Servicio las masas de escombros producto de obras y demoliciones, cuya retirada será competencia de la empresa constructora. Sí se considerarán residuos, los pequeños escombros por motivo de pequeñas reparaciones promovidas en el Centro que no superen un peso global y conjunto de 20 kilos.

Tendrá la consideración de residuo, objeto del servicio, los colchones inservibles, la lencería deteriorada y sin posibilidad de recuperación y uso, y cuantos otros productos sean considerados productos de desecho por la Dirección del Hospital y procedan de elementos que fuesen propiedad del mismo.

No constituye residuo objeto del Servicio, los procedentes directamente de la actividad de las empresas de servicios de mantenimiento externos al Servicio Murciano de Salud. Tales como tubos fluorescentes, filtros de aire acondicionado, cristales, maderas, aceites y lubricantes usados, piezas metálicas averiadas, etc. **Éstos son responsabilidad del Contratista de Mantenimiento, cuya gestión y retirada hará bajo protocolo coordinado con los Contratistas de los Servicios de Limpieza y de Gestión de Residuos. La empresa adjudicataria si deberá proveer de los contenedores-compactadores en el almacén-zona de residuos final para su gestión y tratamiento por gestor autorizado, pudiendo acordar con los servicios productores de estos residuos la negociación pertinente.**

5.9. Los Circuitos de transporte

Al inicio de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria diseñara el circuito de evacuación de los residuos en cada edificio, que se efectuará solamente por las circulaciones y zonas de evacuación que se determinen por la Comisión de Seguimiento del Servicio, hasta su depósito en el exterior del Centro Sanitario, utilizando para ello los carros y medios de transporte aportados, debiendo ir todos los residuos con envasados o embolsados conforme al

tipo y color de contenedor o bolsa que a tal efecto se han definido en cuanto a colores. Los circuitos de transporte de basuras serán exclusivos de “SUCIO” (ascensores, pasillos, escaleras, etc.) procediendo en todo momento de acuerdo a lo que se estipula. Está totalmente prohibido el arrastre de los residuos por el pavimento de los edificios.

La prioridad absoluta dentro del edificio de HULAMM es el transporte de residuos por el **Sistema de Tubo Neumático** implantado en el Hospital, siempre en coordinación con el servicio de Mantenimiento para la mejor programación de horarios de descarga y recogida.

5.10. Limpieza de contenedores

Una vez vaciados los contenedores, serán lavados y desinfectados todos los días. La desinfección será con los mismos productos que los previstos para zonas de riesgo crítico. Se dejarán secar o se secarán por medios mecánicos, pero en ningún caso se podrán instalar de nuevo si gotean o no están completamente limpios y secos en su interior y exterior. La Comisión de Seguimiento del Servicio podrá exigir que la empresa realice muestras en laboratorios externos, de los citados contenedores, para verificar el grado de desinfección de los mismos, siendo los costes a cargo del contratista.

El contratista especificara en su oferta que sistemas y medios materiales aportara para la correcta realización de la limpieza y desinfección de contenedores y compactadores (sistemas con agua a presión, sistema de limpieza y desinfección de contenedores con equipamiento de dosificación de desinfectantes automatizados,)

5.11. Formación del personal sanitario en manejo de residuos y responsabilidad del Hospital.

El Contratista del Servicio, en coordinación con el resto de los Contratistas que gestionen residuos dentro del Área, organizará periódicamente campañas de divulgación y formación sobre la manipulación y gestión de los residuos por parte del personal dependiente del Hospital. La Gerencia autorizará y facilitará la impartición y/o divulgación de tales campañas.

6. ACTIVIDAD JARDINERÍA Y VIALES. CONDICIONES TÉCNICAS.

6.1 Objeto

El **Programa del Servicio**, en la parte dedicada a la Jardinería, se orientará a la recepción de las especies plantadas, su conservación, replantación, renovación, desarrollo y fomento de las zonas ajardinadas situada en los interiores, en los patios, terrazas y en el exterior del Hospital, siempre dentro del perímetro del mismo, pero incluyendo la zona del propio vallado perimetral. Así mismo será la adecuación y cuidado de los elementos vegetales y las zonas ajardinadas en los Centros de Atención Primaria dependientes del Área VIII.

Su objetivo es ofrecer un amplio servicio de conservación de los viales y calles situados dentro del recinto pero fuera del edificio del Hospital, así como de las zonas ajardinadas, y zonas anexas al vallado o delimitación del perímetro del recinto hospitalario.- adecuado a las condiciones climáticas predominantes, con total respeto al medio ambiente, manteniendo un

paisaje estéticamente agradable, funcional e integrado en HULAMM, que proporcione una imagen positiva del mismo para todos los usuarios. Igualmente, forma parte de la actividad de jardinería y viales mantener los accesos y viales de tránsito en condiciones seguras y debidamente señalizadas para facilitar el acceso de paciente, visitantes y empleados.

Se procurará que los espacios y zonas ajardinadas sean visitables por pacientes o usuarios, siempre que no se ponga en riesgo la supervivencia de las especies o se deteriore el conjunto ajardinado, mediante la creación de sendas o caminos de forma que no rompan la estética del conjunto.

6.2 Inventario y planificación

La Gerencia del Área VIII, proporcionará la información necesaria sobre los espacios verdes actuales en los Centros Sanitarios, para la confección de la Propuesta Técnica dedicada a Jardinería y Viales, de obligada presentación en el Programa de Servicio. Información facilitada en el **Anexo 7**.

Durante el plazo habilitado para la elaboración y presentación de ofertas, el licitador podrá visitar los Centros Sanitarios objeto de este PPT. Con el fin, de inspeccionar y complementar la información adjunta a este PPT, imposibilitando que el contratista alegue, con posterioridad, una definición imprecisa del ámbito de aplicación.

El Programa de Servicio contendrá:

- Plan de cuidados y replante de especies.
- Plan de actividades diarias, semanales, mensuales (y en períodos mayores), para la jardinería, programadas y específicas, personal destinado a las mismas, herramientas y utillaje necesarios y descripción de las actuaciones. En particular:
 - Plantación de césped o especies similares o de la cubierta vegetal plantada, arbustos, árboles, parterres, etc.
 - Poda de árboles y arbustos. Mantenimiento de parterres. Retirada de hojas o ramas secas no desprendidas de la planta, usando herramientas adecuadas.
 - Corte de setos y orientación de forma de los mismos.
 - Cuidado del césped o de la cubierta vegetal plantada.
 - Entrecavados de las zonas de jardín. Rastrillados.
 - Tratamientos fitosanitarios, descripción, productos y periodicidad. Medidas de precaución o plazos de seguridad.
 - Labores de reposición de especies y plantas. Frecuencia y especies.
 - Conservación y programación diaria de la red de riego, cuidando especialmente que no haya roturas o pérdidas continuadas de agua.
- Programa de limpieza de viales y aceras, y para todas las superficies y estructuras externas, figuras, estatuas, bustos o carteles, papeleras, bancos. En particular, se atenderá a:
 - Caminos y senderos.
 - Señalización, incluida la iluminación.
 - Patios y zonas pavimentadas.

- Muros y vallas de división.
 - Mobiliario externo, incluido el mobiliario de las calles interiores del recinto; sustitución de accesorios y elementos luminosos.
 - Césped, zonas abiertas.
 - Zonas pavimentadas y de aparcamiento libre.
 - Escaleras exteriores y de incendios.
- Plan de limpieza programada (diaria, semanal, etc...) de los viales, calles, aceras y jardines, con retirada de residuos (papeles, plásticos, botellas, envases, etc...).
 - Plan de limpieza de luminarias y farolas de los recintos exteriores de los Centros Sanitarios (viales y aceras) y comunicación inmediata al servicio de mantenimiento para la reposición y/o reparación de aquellas que estén defectuosas.
 - Plan de ornamentación y arreglos florales, con flores y plantas naturales, para el interior. Contemplará especialmente arreglos y ornamentación extraordinarios en el interior y en el exterior en fechas señaladas a lo largo del año o con ocasión de eventos, hasta un máximo de veinticuatro eventos extraordinarios al año.
 - Estudio de especies autóctonas vivas, aptas para la jardinería exterior o interior, especialmente adaptadas a la climatología de la zona.
 - El contratista, preferiblemente en el recinto de HULAMM, podrá destinar una zona acotada para implantar viveros o zona de aclimatación de especies, previa a su plantación definitiva.

6.3 Actuaciones

Con carácter general y sin perjuicio de lo que establezca el Programa del Servicio o se acuerde en la Comisión de Seguimiento del Servicio, forman parte de las actuaciones de Jardinería y Viales para lograr los objetivos siguientes:

- **Limpieza.** La zona estará limpia de basuras y excrementos, malas hierbas, hojas, papeles, latas, etc. En zonas ajardinadas y zonas de acondicionamiento anexas al vallado y perímetro.
- **La limpieza de las zonas** exteriores de los edificios, como puedan ser viales, terrazas, patios, aceras y calles de servicio, no excluidas y que se encuentran situadas en el interior. Incluye recogida y retirada de residuos, supresión de pintadas y retirada de carteles y objetos no autorizados, pegados en cualquier tipo de soporte. Limpieza de manchas de aceites y combustibles y despegado y limpieza de manchas producidas por chicles y resinas procedente del arbolado existente.
- **Vallado perimetral.** Limpieza periódica, programada y correctiva, con recogida y retirada de residuos depositados a lo largo del cerramiento perimetral del recinto sanitario, tanto por su cara interna, como por la cara externa del mismo, hasta una distancia de 1 metro del cerramiento, siempre que exista posibilidad técnica de recorrerlo y no medie oposición del titular de las fincas colindantes.
- **Tratamientos fitosanitarios.** Se realizarán los tratamientos fitosanitarios necesarios para prevenir cualquier enfermedad o plaga, y en caso de que se desarrolle alguna enfermedad, se deberá combatir por los medios adecuados para su extinción, para lo cual se programarán unas fumigaciones preventivas anuales, y las necesarias en el

momento de detectarse cualquier enfermedad o plaga. Las aplicaciones de productos fitosanitarios serán advertidas mediante carteles adecuados que informen del tratamiento y del plazo de seguridad.

- **Reposición.** Se sustituirán y renovarán las plantas permanentes o de temporada, árboles, arbustos y resiembra de zonas de césped/plantas alternativas, que haya perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales.
- **Abonados.** El abono normal se realizará varias veces al año, en función de las estaciones.
- **Riegos.** Los elementos vegetales se regarán con agua reciclada (grises o pluviales), mediante sistemas que favorezcan la utilización racional de dicho recurso.
- **Entrecavados y rastrillados.** Se realizarán con la frecuencia necesaria para mantener la buena estructura del suelo, y evitar su compactación.
- **Recortes y tratamiento de malas hierbas.** En las zonas de la parcela en desuso o sin utilización, así como en los límites de los viales y zonas ajardinadas y en el perímetro interior y exterior de la valla perimetral, se efectuarán los tratamientos herbicidas adecuados para evitar la proliferación de las malas hierbas.
- **Setos.** Se recortarán y abonarán con la periodicidad adecuada, orientando formas estéticamente atractivas. La Comisión de Seguimiento del Servicio podrá acordar la plantación de especies ornamentales en el lado interior del vallado perimetral, para formación de setos vivos con especies adecuadas al clima y a la zona.
- **Riegos localizados.** La instalación de redes de riego localizado y los dispositivos automáticos de apertura y cierre y abonado serán instalados y mantenidos por el Contratista.
- **Parterres.** Estarán totalmente abastecidos con una mezcla apropiada de plantas anuales, perennes y arreglos florales a fin de conseguir un aspecto estéticamente agradable a lo largo de todo el año. Las especies de plantas que se utilicen deberán, en lo posible, ser autóctonas, para facilitar su aclimatación al medio.

6.4. Maquinaria y utillaje

Sin perjuicio de su concreción en el Programa del Servicio, el Contratista deberá disponer de los equipos y maquinaria adecuada al tamaño de las zonas ajardinadas y espacios que sean objeto de atención en la actividad de Jardinería en HULAMM y en los Centros de Atención Primaria objeto del Contrato.

Dispondrá de la maquinaria, equipos y productos, que, sin necesidad de estar adscrita al servicio, sea necesaria para la limpieza de grafitis, retirada y manchas de chicles, combustibles aceites, resinas etc. existentes en las calles, viales, aceras y cualquier otra zona o superficie exterior o interior del Centro Sanitario.

En sus ofertas los licitadores podrán presentar adecuaciones a los viales y jardines, en dotación de bancos, papeleras, maceteros de interior y exterior, zonas de sombraje, plantación de arbolado, palmeras u otros que estime convenientes.

7. CONTROL DE PLAGAS (DDD). - CONDICIONES TÉCNICAS

7.1 Objeto

Constituye el objeto del Servicio la desratización, desinsectación, desinfección y desodorización en el edificio hospitalario y en los Centros de Salud del Área VIII, así como en las parcelas, incluido el vallado perimetral de la parcela, por ambas caras.

Igualmente constituye el objeto de este Programa el suministro, instalación, control y señalización por parte del Contratista de rodenticidas y trampas adecuados y en cantidad suficiente para mantener bajo control la proliferación de roedores y demás especies perniciosas.

El objetivo del Programa DDD, que se integrará en el Programa del Servicio, es conseguir el más alto nivel de control sobre la población de móridos, artrópodos, vectores y no vectores, y microorganismos patógenos en base a las normas de actuación que establece el Programa del Servicio y a las decisiones puntuales que se acuerden por la Comisión de Seguimiento del Servicio. A modo de ejemplo, se citan las especies contra las que se orientarán los tratamientos: ratas, ratones, topillos y todo tipo de roedores; cucarachas, pulgas, mosquitos, moscas, avispas, chinches, piojos...; hongos, bacterias y demás microorganismos vectores.

El Programa DDD deberá contemplar las circunstancias derivadas de la ubicación de HULAMM en terrenos de uso agrícola a fin de adecuar los tratamientos, frecuencia y aplicaciones a las mismas, haciéndolos compatibles con la realidad circundante. Al igual que la especial situación de los centros de Salud o consultorios por la antigüedad en la construcción.

7.2. Ejecución

El programa se realiza mediante una permanente atención de los puntos conflictivos, previamente definidos, codificados sobre plano que actualmente en HULAMM son 197 trampas, más 7 aparatos de luz contra-insectos repartidos entre cocina y cafeterías y otros 2 en el resto del hospital (puntos estratégicos) así como la revisión y sustitución de los elementos descritos y que podrán ser modificables tanto por el Contratista como por la Comisión del Servicio, aunque tendrá carácter intensivo en las épocas del año en que por las características biológicas de las especies a controlar es más conveniente, hasta conseguir la reducción ostensible de sus poblaciones. En el ámbito de actuación de los Centros de Atención Primaria, se presentarán las propuestas del programa de servicio, incidiendo en las propuestas de carácter preventivo.

Igualmente es objetivo de este Programa limitar los riesgos para la salud pública derivados del uso de plaguicidas, evitando su uso indiscriminado, utilizando para ello las estrategias de control, las formulaciones de productos y los métodos de protección y precauciones necesarios al efecto.

7.3. Ámbito y alcance

Se entenderá comprendido cualquier servicio, habitación, dependencia, habitáculo, instalación, hueco, falso techo, bajante, túnel, conducción, pasillo, vehículo, alcantarillado

tanto pluvial como fecal, saneamientos, jardín, vallados, viales, aceras, etc., y en general toda zona, lugar o espacio ya existente, de nueva delimitación o creación, fijo o móvil, elevado o subterráneo, que determine la Comisión del Servicio como susceptible de la realización de todos o alguno de los servicios enunciados anteriormente.

7.4. Modalidades del Servicio

- **Tratamiento de Choque.** - A la firma del Contrato se procederán a realizar las revisiones y tratamientos según necesidad y estado de los sistemas instalados en cada uno de los edificios, instalaciones, servicios y exteriores para asegurar que las condiciones en las que se encuentran son las óptimas, sustituyendo todos aquellos que se encuentren en mal estado e instalando los nuevos que sean necesarios conforme a este PPT y plan presentado.
- **Preventivo.** - Este tipo de tratamiento se realizará como mínimo mensualmente, así como cuando lo requiera o lo solicite el Servicio que determine la Gerencia del Área.
- **Tratamiento Correctivo.** - Se considerará tratamiento correctivo aquel no programado y puntual. Se realizará siempre por indicación del responsable del Servicio, y se hará cuantas veces sea preciso y necesario a fin de mantener el Centro Sanitario en el mayor nivel de higiene.

Las citadas modalidades están establecidas a nivel general, sin perjuicio de lo específicamente expuesto en los siguientes puntos del programa de DDD.

7.5. Programa DDD.

La actividad de DDD deberá realizarse por empresa dada de alta en el Registro Oficial de establecimientos y servicios biocidas de la Región de Murcia, con Certificado de aplicación de biocidas para trabajos de desinfección, desinsectación y desratización según Real Decreto 830/2010, de 25 de junio, por el que se establece la normativa reguladora de la capacitación para realizar tratamientos con biocidas. Se establecerá un manual según la [Norma UNE-EN 16636:2015](#) a tal efecto, denominado Plan Integral de Control de Plagas.

La actividad de DDD se prestará bajo los principios de calidad, establecimiento de protocolos para cada uno de los procesos aplicados y registros de control de las actuaciones de aplicación.

Dentro del Programa del Servicio, el Contratista incluirá necesariamente un **Programa Técnico de Control de Plagas (PTCP)**, en el que se especifique para cada uno de los edificios:

1. **Efectividad y aseguramiento.**
2. **Medios personales y formación técnica.**
3. **Medidas de protección.**
4. **Medidas de información, señalización, etc.**
5. **Medios disponibles.**
6. **Medidas específicas de desinfectación.**
7. **Servicio de urgencias.** Cualquier infestación súbita de alguna de las plagas objeto del servicio, será atendida con carácter urgente y en plazo de tiempo no superior a una hora.

a) Desratización. Se describirá:

- Zonas a tratar y metodología de los tratamientos en los edificios.
- Garantía y periodicidad de los servicios (tratamiento preventivo).
- Productos a usar, composición y número de inscripción en el Registro de Autorizaciones y Registros Especiales de la Dirección General de Farmacia o Agencia Española del Medicamento (deberán indicar un mínimo de ocho productos diferentes).
- Operaciones planificadas al año, coincidiendo con el periodo de mayor actividad de los roedores comensales. Consistirán en la colocación y revisión de todos y cada uno de los puntos de tratamiento, así como en la recogida de datos y elaboración de las hojas de seguimiento.
- Operaciones de mantenimiento: Se observará con la periodicidad oportuna, se revisarán y repondrán progresivamente la totalidad de los puntos de tratamiento, fijándose estas operaciones de forma indicativa y mínima con la siguiente periodicidad en las zonas que se indican.
- Los tratamientos programados y los de mantenimiento se aplicarán específicamente para cada una de las siguientes áreas:
 - . - Cinturón de protección.
 - . - Subsuelo: redes de alcantarillado y alumbrado.
 - . - Superficie de interiores edificadas y no edificadas.
 - . - Superficies exteriores

b) Desinsectación. Se indicará:

- Zonas a tratar.
- Metodología y periodicidad de los servicios (tratamiento preventivo).
- Los productos a usar, composición y número de inscripción en el Registro de Autorizaciones y Registros Especiales de la Dirección General de Farmacia (deberán indicar un mínimo de ocho productos diferentes).
- La división del recinto en grupos de zonas según los factores de riesgo. A cada grupo se asignará un nivel de riesgo determinado y a cada uno de ellos se aplicará un programa con periodicidad diaria, semanal, quincenal o mensual.
 - Para las zonas encuadradas en el nivel de riesgo más alto, se preverán tratamientos diarios, que pueden estar basados en dispositivos automáticos, contra los insectos vectores voladores, siendo las zonas de salida de sucio, ropa sucia, zona cocinas preparación alimentos y zona cocina limpieza, lavado víveres, y zona contenedores, compactadores basuras y demás zonas que se indiquen en la Comisión de Seguimiento del Servicio.
 - Las zonas encuadradas en un segundo nivel de riesgo, se aplicarán tratamientos semanales, que pueden estar montados mediante dispositivos automáticos contra insectos vectores voladores. Son espacios que por sus características de uso o por sus condiciones particulares favorecen la proliferación de insectos, actuando como nichos ecológicos. Incluyen, comedores, cocinas, lavandería, almacenes de alimentos, etc.

- Las zonas que se clasifiquen en un nivel de riesgo tres, serán aquellas que, no actuando como nicho ecológico para todas las especies de insectos, si lo son para los artrópodos no voladores: cucarachas, lepismas, cochinillas, pulgas, piojos, garrapatas, ácaros. siendo atendidas con la indicada periodicidad los cuartos baño, aseos, duchas, laboratorios, plantas hospitalización, etc. Se actuará quincenalmente.
- Finalmente, en las zonas con el nivel de riesgo más leve, se actuará mensualmente y se refiere a dependencias y zonas comunes de paso y estar: cafeterías, áreas de accesos, office, consultas externas, sótano, mortuorio, administración, servicios comedores, área quirúrgica.
- Independientemente de las periodicidades señaladas, en el transcurso de un año completo se ejecutarán dos operaciones con el fin de maximizar los tratamientos de mantenimiento en las épocas de mayor riesgo de infestación de artrópodos.
- Para los tratamientos de subsuelos cuando proceda podrán utilizarse desinfectantes organofosforados de baja toxicidad y carbonatos.
- Se utilizaran formulaciones en forma de gel para zonas de cableado y trampas de feromonas en zonas de alimentación o zonas residenciales, que sean inocuas y no tóxicas así como en aquellas zonas o departamentos que debido a sus especiales características, no pueden cerrarse para efectuar la desinsectación química (cocinas, cafeterías, plantas hospitalización, urgencias.).

c) Desinfección:

- a) Se realizaran tratamientos de desinfección técnica en estancias en las que existen indicios o constancia de que ha habido presencia de animales, palomas, roedores u artrópodos, vectores de enfermedades para el ser humano
- b) Podrá aplicarse tratamientos de desinfección ambiental en estancias cerradas con poca recirculación de aire, vestuarios y aseos con el fin de eliminar malos olores producidos por restos orgánicos, humos, tuberías y disminuir considerablemente el riesgo de contaminación y contagio por parte de gérmenes, virus y bacterias, así como los ácaros del polvo, conforme establezca la Comisión de Servicio.

En sus ofertas los licitadores podrían ofertar un mayor número de trampas, aparatos eléctricos... u otros sistemas de DDD que mejoren las prestaciones.

7.6. Control, Inspección e Informes

En ejercicio de las funciones de control e inspección del contrato, la Gerencia del Área podrá adoptar en cualquier momento las medidas que considere oportunas para la vigilancia del correcto cumplimiento de las obligaciones a que está sometido el Contratista.

Antes de iniciar cualquier trabajo (sea programado o correctivo), los operarios encargados de realizar los mismos y dependientes del Contratista, se personarán ante la persona o Unidad que determine la Comisión de Seguimiento del Servicio con el fin de que éste verifique, compruebe y efectúe un seguimiento en la ejecución de dichos trabajos.

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

Cada tratamiento, sea programado o no, generará un parte/informe cada vez que se haga una actuación. Los aplicadores u operarios extenderán el parte de trabajo o modelo que se confeccione al efecto, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Lugar donde se ha realizado el tratamiento.
- b. Tipo de tratamiento.
- c. Fecha y hora.
- d. Plaguicidas empleados.
- e. Dosis aplicadas en cada tratamiento.
- f. Plazos de seguridad correspondientes.
- g. Observaciones y sugerencias (se especificará cualquier incidencia: si han aparecido restos de roedores, huellas, etc.).
- h. Nombre y apellidos del aplicador.
- i. Conformidad de los trabajos por parte de la persona que haya controlado su realización.

Informes y propuestas. Con carácter mensual, el Contratista emitirá el informe de actuación correspondiente, en el cual detallará todas aquellas incidencias relacionadas con el servicio y las surgidas dentro del período de referencia. Igualmente se reflejarán todas aquellas deficiencias en materia de infraestructura que se detecten y tengan efectos negativos en los resultados de nuestro programa. En este informe y de manera resumida se efectuará un balance de situación en el que se refleje el estado del Hospital y todas aquellas variantes (lucha activa a cargo del contratista) que se prevean introducir sobre el programa inicial, en el caso de que las hubiera. Igualmente se indicarán todas aquellas medidas de lucha pasiva que se recomiendan adoptar por terceros distintos del contratista, al objeto de limitar en lo posible el asentamiento y proliferación de insectos y roedores, tanto en el interior como en el exterior de las instalaciones. Se matizarán también todas aquellas modificaciones, realizadas sobre el plan de actuación, para el próximo período, siempre y cuando éstas se encuentren justificadas y vayan a redundar en una mejora en la calidad del servicio.

7.7. Obligaciones específicas del Contratista

- a) Además de las obligaciones generales del Contratista, en la prestación de esta actividad se atenderá especialmente a las siguientes obligaciones:
 - a. Tanto a los plaguicidas a utilizar, como a los aparatos, equipos o sistemas para su aplicación, les será de obligado cumplimiento toda la actual normativa legal de carácter técnico, farmacológico y también la que pudiera producirse durante la vigencia del contrato. Entre otros Reglamentos o Normas se cumplirá con los siguientes: Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Reglamento de Recipientes a Presión, Reglamentación Técnico-Sanitaria para la fabricación, comercialización y utilización de plaguicidas, etc.

- b. En los casos de emergencia o graves plagas, la Gerencia del Área podrá exigir la presencia del Técnico que actúe como representante y único interlocutor válido, aunque sea fuera del horario de trabajo habitual.
- c. El personal que realice el trabajo objeto de esta actividad, tendrá dedicación exclusiva dentro del Área a este objeto y deberá poseer la titulación o certificado de haber superado los cursos o pruebas, de acuerdo con lo establecido en la Reglamentación Técnico-Sanitaria para la fabricación, comercialización y utilización de plaguicidas.

8. MANTENIMIENTO, EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES Y RÉGIMEN DE CONSUMO DE SUMINISTROS.

8.1. Mantenimiento

El Contratista deberá instalar y poner en condiciones de perfecto funcionamiento, la totalidad del equipamiento que haya propuesto en su oferta de Servicio y que esté utilizando en las actividades del Servicio.

Tales dotaciones permanecen como propiedad del contratista durante la ejecución del contrato y serán objeto del mantenimiento recogido en el Plan de Mantenimiento presentado por el Contratista y supervisado por la Gerencia del Área VIII. Dicho Plan seguirá especialmente las recomendaciones del fabricante de los equipos.

Con la periodicidad y alcance que considere adecuado, el personal autorizado por la Gerencia del Área podrá supervisar el nivel y la calidad del mantenimiento realizado, pudiendo ordenar la práctica de tareas complementarias de reparación, reposición y/o de mantenimiento, que el Contratista deberá necesariamente acometer.

El contratista deberá asegurar en todo momento que los equipos y maquinaria están perfectamente limpios, y que mantienen los mismos niveles de emisiones de gases, niveles de ruido y consumos de energía, agua o detergentes que en estado de nuevos. En caso contrario, deberá proceder a su sustitución por otros nuevos.

8.1.1. Programa de Mantenimiento Autónomo

El Contratista asume, como parte integrante de la actividad de limpieza, el pequeño mantenimiento recogido en el Anexo 3 de este pliego.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Anexo 3, se pueden considerar “**pequeñas operaciones de mantenimiento**” a cargo del contratista:

- La limpieza de filamentos, hilos o cabellos enredados en rodamientos y ruedas que afectan, dificultan las funcionalidades de movilidad de los equipos o emiten sonidos chirriantes;
- La señalización y acotamiento de zonas afectadas por averías, derrames, fugas, etc., que no puedan resolverse de forma inmediata, mediante elementos visibles, conos o cintas

que cierren el perímetro afectado, en tanto se haga cargo de la incidencia el Servicio que sea competente.

Este tipo de mantenimiento se llevará a cabo inmediatamente de tener conocimiento del desperfecto producido, y estará a cargo de personal dotado de las habilidades y conocimientos mínimos imprescindibles.

El resto de las averías o labores de mantenimiento corresponden al Servicio de Mantenimiento Integral del Hospital. El contratista del presente Servicio tendrá la obligación de comunicar al responsable del Área que se designe por la Gerencia, de aquellas averías, desperfectos e incidencias de mantenimiento que detecte y que no sean de su competencia. Las discrepancias que surjan sobre los límites o alcance de estas tareas se resolverán en sesión conjunta de las Comisiones de Seguimiento del Servicio de Limpieza y la del Servicio de Mantenimiento.

En cuanto al sistema de comunicación de incidencias de mantenimiento. Se atenderá a lo dispuesto en el Anexo 3.

8.2. Instalaciones y equipos informáticos. Equipos informáticos.

El Servicio Murciano de Salud, pone a disposición del Contratista del Servicio una Red Local (LAN), esta LAN dispone de conexión Gigabit Ethernet y alimentación POE, en el seno de la infraestructura global de comunicaciones del Hospital. Esta Red, administrada por el Servicio Murciano de Salud, garantizará la conectividad de los equipos adscritos a la misma.

Serán por cuenta del Contratista y de su propiedad, los equipos informáticos necesarios para la gestión del Servicio, así como el registro de todas sus operaciones, el aseguramiento de la trazabilidad y calidad de los procesos de la misma, y la integración en la red local del Hospital. Asimismo, el Contratista realizará tanto la integración de aplicaciones y software, como los ajustes necesarios para asegurar la interoperabilidad de los equipos cuando sea necesario para la actividad, todo el proceso de integración deberá ser debidamente documentado y validado por los responsables del servicio. En ningún caso el SMS tendrá que hacer aplicación alguna para ajustarse a las aplicaciones del contratista.

Los usuarios de la Red Local serán personal dependiente del Contratista, quien asumirá la obligación de su formación y adiestramiento en los procesos y manejo de equipos y aplicaciones.

El Servicio Murciano de Salud podrá obtener del Contratista, mediante la integración de aplicaciones, toda la información relevante que puedan considerar precisa para el conocimiento de las actividades y procesos llevados a cabo en el Servicio.

El Servicio Murciano de Salud pondrá a disposición del Contratista, la infraestructura de comunicaciones que posibilite a éste el acceso a Internet desde los sistemas alojados en el Hospital, en caso de considerar que se trate de un requerimiento necesario para la correcta prestación del servicio. A su vez, el Contratista estará obligado a habilitar un servicio de administración remota de dichos sistemas de información, con objeto de garantizar una

respuesta ágil y eficiente ante las incidencias, relacionadas con las tecnologías de la información, que pudieran afectar a la correcta prestación del servicio.

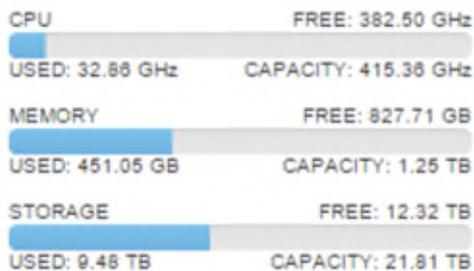
La tramitación de la autorización de acceso remoto a los sistemas de información de la Central, en el ámbito de la Red Corporativa y Sanitaria competencia de la Dirección General de Informática de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se llevará a cabo de acuerdo con el protocolo de solicitud de acceso a los sistemas de información del Servicio Murciano de Salud.

El Servicio Murciano de Salud ha definido una Estrategia de Integración de Sistemas de Información, en el marco del Plan Director de Sistemas de Información (PDSIS). La integración incluye tanto las aplicaciones informáticas como los equipos que puedan generar, recibir o almacenar información, y para ello tiende a la adopción de estándares de comunicación sanitarios (tales como HL7, DICOM y XML), y a la implantación de sistemas de información con capacidad y facilidad para integrarse con otros sistemas.

Para este fin, y de acuerdo con la mencionada Estrategia de Integración, el Servicio Murciano de Salud determinará los requerimientos tecnológicos que el Contratista se verá obligado a satisfacer, relativos a programación, adopción de estándares, adquisición de licencias, habilitación de servidores, etc.

Toda la plataforma de sistemas de la solución se alojará dentro del entorno virtualización de sistemas disponible en el Área de Salud VIII, asumiendo por parte del adjudicatario los costes generados por los requisitos de su plataforma de sistemas (espacio en disco necesario, copias de seguridad, memoria, procesador, licencias de sistema operativo, etc.), estos deberán desglosarse e incluirse en la valoración económica. El entorno de virtualización del Área dispone de la siguiente configuración:

- 2 CPDs replicados
- 1 ClustervSphere6 con estos recursos:



Este entorno provee al usuario de monitorización y soporte de la máquina virtual, debiendo esta estar configurado conforme a los requisitos de seguridad del SMS. A su vez se han de integrar las copias de seguridad de la plataforma de sistemas de la solución dentro del mecanismo de copia implementado en el entorno virtual.

El contratista está obligado a implantar, integrar y mantener la aplicación informática que determine el SMS para la prestación del servicio, cuando esta aplicación se utilice de forma generalizada por personal del SMS, Tanto en el uso de las conexiones remotas, como de los

propios equipos dentro de la red del centro, los adjudicatarios y usuarios de las aplicaciones, al estar unidos a la red del centro, deberán seguir las instrucciones de seguridad corporativas que se indiquen por parte de la CARM, SMS y el propio centro, especialmente en lo referente a políticas de seguridad, directivas de uso, antivirus y herramientas de detección de malware para garantizar la seguridad común de la red con los mismos niveles que cualquier otro usuario común de la misma. En el caso de que se detecten alarmas de uso o infecciones por virus que puedan poner en riesgo la seguridad de la red, la empresa adjudicataria es la responsable de eliminarlos lo antes posible, en caso de persistir las alertas, si existe riesgo de infección al resto de la red, el centro podrá procederse a aislar temporalmente los equipos afectados de la red, aunque ello tenga impacto o implique pérdida de servicio penalizable según las penalizaciones incluidas en los respectivos contratos.

8.3. Confidencialidad

En el caso de que el Contratista y el personal a su servicio en la prestación del contrato, necesite información de nuestras aplicaciones, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta de SMS al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia. La empresa adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

1. Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente definidas en el intercambio, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art. 12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información de SMS para cumplir las actuaciones objeto de este contrato y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD). Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.
2. Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.
3. Únicamente tratará los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero en los términos previstos en el artículo 21 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

4. Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad de SMS.

8.4. Suministros y consumos del Servicio

Los suministros de agua caliente, agua fría, energía eléctrica, gas natural en su caso, aire comprimido, conexión a redes de desagües y alcantarillado los proporcionará el Área VIII. De igual modo, los locales afectos y en los que se lleven a cabo las actividades del Servicio se servirán de los sistemas de ventilación y climatización propios del edificio sanitario.

La telefonía externa, los accesos a Internet, así como cualquier otro tipo de suministro diferente de los anteriores serán por cuenta del Contratista.

Los consumos de material propios de las prestaciones integrantes del Servicio serán por cuenta y a cargo del Contratista, por lo que el precio de licitación se ha fijado teniendo en cuenta estas circunstancias.

9. RECURSOS HUMANOS

9.1. El Personal del Contratista del Servicio

9.1.1.- Selección y criterios generales.

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para atender a sus obligaciones, subrogándose en las relaciones laborales del personal procedente de la contrata anterior (relacionados en el Anexo 4 del presente Pliego) en los supuestos en que resulte obligado conforme a las normas legales, convenios o acuerdos en vigor. Dicho personal dependerá, exclusivamente, del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo, referida al propio personal a su cargo.

Sin perjuicio de las obligaciones derivadas de la subrogación de personal, así como aquellas nuevas contrataciones que efectuara el contratista en cualquier modalidad establecida por el servicio Público de Empleo Estatal, será formado, contratado, dirigido, supervisado y retribuido por el Contratista del mismo.

El adjudicatario deberá contratar al personal preciso para la realización de los servicios y trabajos objeto de este pliego. En el Programa del Servicio presentará su proyecto organizativo con el personal a emplear, categorías, destinos, puestos de trabajo, turnos, franja horaria y funciones a realizar de las exigidas en este PPT, reflejando horas semanales y código del tipo de contrato para garantizar la prestación de cada uno de los servicios que son objeto del presente PPT.

9.1.2.- Distribución y organización de los puestos asignados a cada Unidad, Área o Servicio sanitario.

El licitador reflejará en el Programa del Servicio, la atribución de número de puestos, especialización, turnos y franjas horarias con horas efectivas de presencia, prestando especial atención a las Unidades calificadas como críticas y de riesgo intermedio, así como a la dotación de personal suficiente para las áreas en las que estén presentes pacientes ingresados.

La franja diurna estará establecida desde las 06:00 horas hasta las 22:00 horas los 365 días del año, conforme necesidad de los servicios y plantas, siendo el horario donde se concentrará el mayor número de efectivos de presencia física, desde las 08:00 horas a las 21:00 horas.

El fregado mecánico de pasillos y zonas comunes interiores, se realizará preferentemente en turno de noche. Desde las 22:00 a las 6:00 en el edificio del Hospital, la empresa dispondrá de personal en número suficiente para atender los servicios 24 h.

En los Centros de Atención Primaria objeto de este contrato con actividad 24 horas, el contratista dispondrá de un sistema de atención a posibles incidencias. El método de intervención quedará propuesto en el Programa de Servicio.

9.2. Competencias de la Comisión de Seguimiento del Servicio

La Comisión de Seguimiento del Servicio comprobará que el personal adscrito al Servicio es suficiente, adecuado por su formación técnica y compatible en todos los aspectos con sus funciones y el entorno. En caso de detectar incidencia al respecto, lo pondrá en conocimiento del Contratista, debiendo éste de manera inmediata, proceder a su rectificación y a introducir los cambios que sean precisos para que se restablezca la situación de adecuación o llegado el caso proceder a su sustitución inmediata del personal causante de los hechos detectados como anómalos.

Se exigirá que el personal guarde la debida corrección con los usuarios, mantenga hábitos manifiestamente higiénicos y/o comportamientos que no sean contrarios o incompatibles con las normas de régimen interior, siendo por cuenta del contratista todos los costes asociados que pudieran ocasionar la rescisión de contratos laborales, incluso si estas rescisiones son por necesidades planteadas en la Comisión de Seguimiento del Servicio por el incumplimiento de las especificaciones anteriormente expuestas.

9.3. Obligaciones en materia de personal

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 Comisión de Seguimiento del Servicio o a quien la Gerencia del Área designe dicha acreditación y que esté al corriente en el pago de sus cotizaciones sociales (MOD. TC1 y TC2), exclusivamente del personal que está contratado y presta trabajo en el Área VIII, asignando un Código Cuenta de Cotización (CCC) al Área VIII

De igual modo, el adjudicatario será responsable de cuantos pluses de penosidad, peligrosidad o similares les sean reconocidos a los trabajadores por la Autoridad Laboral y venga establecido en los Convenios Sectoriales Estatales o de la CARM.

9.4. Uniformes

Será obligación del contratista uniformar por su cuenta a todo el personal masculino y femenino durante las horas en que se realice el trabajo, debiendo proponer a la Comisión del Servicio los modelos de uniformes y colores, que serán en todo caso de distinto color y forma a los del personal sanitario del Hospital, guardando siempre la máxima pulcritud. Todo el personal irá provisto, permanentemente, del documento identificativo (proporcionado por el Área VIII) que determina la normativa reguladora de Coordinación de Actividades empresariales.

El uso del uniforme es obligatorio por el personal del contratista, en los espacios y zonas en las que deba llevar a cabo los servicios encomendados. Por el contrario está prohibido vestir el uniforme en todos los supuestos en que se hallen fuera de servicio, así como acceder al Centro Sanitario o abandonarlo vistiendo el uniforme. De igual forma, el personal del contratista que se encuentre de servicio no podrá portar adornos o elementos que por sus características puedan constituir un vehículo de transporte y difusión de infecciones intrahospitalarias.

En particular, el personal de limpieza adscrito al área quirúrgica o unidades de cuidados intensivos no podrá circular de forma habitual por otras unidades o dependencias del hospital vistiendo el mismo uniforme que el utilizado durante las labores de limpieza de aquellas unidades. Para ello, el contratista proveerá lo necesario para que el personal pueda cambiarse de uniforme y calzado cuando llegue o abandone tales unidades.

El personal destinado a las unidades quirúrgicas, utilizará el uniforme aportado por el Hospital, debidamente identificado, este personal estará autorizado por Gerencia del Área para acceder al suministro de uniformes quirúrgicos normalizados.

9.5. Dotación de personal

El Servicio presenta como característica primordial la alta demanda de recursos humanos necesarios para atender el Plan de Limpieza en las diferentes Zonas y Áreas, en los diferentes turnos de presencia física y de refuerzo que son necesarios.

La calidad de la prestación depende en alto grado del número de efectivos destinados al Servicio, de su cualificación y del logro de un óptimo equilibrio entre las necesidades a atender y el momento en que hay que atenderlas y la dotación de personal adecuado, así como del grado de mecanización que se introduzca en el Servicio.

En cuanto a los horarios, el adjudicatario deberá ajustarse a las condiciones establecidas en los Centros Sanitarios dependientes del Área VIII objeto de este pliego para la limpieza, retirada de residuos, labores de jardinería y actuaciones de DDD. **El principio básico que debe regir la forma de plantear la organización del servicio de limpieza es la adecuación del mismo a las necesidades asistenciales.** Por tanto, deberá preverse una organización del servicio y unos

horarios en los que, En todo momento durante la actividad asistencial, los servicios críticos e intermedios deben existir limpiadores de presencia física o en caso de ser un Centro de Atención Primaria, un servicio de respuesta en tiempo y forma establecido. Se deberán tener especialmente en cuenta las exigencias de los procedimientos específicos de limpieza y desinfección establecidos o que se establezcan por la Gerencia durante la vigencia del contrato, asegurando, no solo la realización de la limpieza conforme a dichos procedimientos sino el grado de cobertura de los recursos humanos destinados a dichas áreas

El indicador horas/semana/año es, en su conjunto, una buena referencia del nivel de recursos humanos necesarios, al igual que el nivel de dotación final (según propuesta del Contratista y dentro de los límites señalados como mínimos en este documento) de maquinaria y equipos mecánicos puede alterar las necesidades finales de personal.

No se tendrán en cuenta las horas de DDD necesarias por tratarse de un servicio, a prestar preferentemente mediante subcontratación, y variable en su estructura horaria dependiendo de la demanda estacional.

Además, el contratista no podrá hacer nuevas contrataciones de personal fijo sin informe favorable de La Comisión de Seguimiento del Servicio o responsable del contrato y autorización expresa de la Dirección del SMS debiendo comunicar las contrataciones temporales que realice, con horario, fecha de inicio y finalización, motivo y nombre del titular al que sustituye.

También necesitara autorización expresa, para efectuar modificaciones en los contratos, en especial para incluir incentivos en nómina no establecidos en el Convenio vigente. El adjudicatario asumirá la obligación de que en caso de vacaciones reglamentarias, permisos, ausencias por enfermedad, sanciones de la Empresa, bajas del personal, liberación de delegados u otras causas análogas, el servicio se prestará garantizando la continuidad y calidad del mismo en condiciones óptimas, sustituyendo a todo el personal en las situaciones descritas, que han sido establecidas como mínimos de trabajo efectivo y de presencia física en el presente PPT o propuestas por el licitador.

La Comisión de Seguimiento del servicio o responsable del contrato, solicitará al contratista cuanta documentación estime conveniente y oportuna para verificar las horas ofertadas vs realizadas, debiendo para ello el contratista establecer los medios, sistemas organizativos y de gestión oportunos a lo largo de todo el periodo anual, al objeto de su presentación en un tiempo no superior a 1 días desde la solicitud de requerimiento. El método de control propuesto se incluirá en el Programa del Servicio, éste se sustentara mediante tecnología de huella dactilar, biométrica... y se aprobará su uso por la Comisión de Seguimiento, con cuantos informes sean precisos por los técnicos para validar su fiabilidad. La Gerencia del Área VIII tendrá conocimiento, mediante sistema informático que facilite el acceso, al control horario de la empresa en el ámbito de este contrato.

Las obligaciones detalladas en este punto tienen carácter de obligaciones esenciales a los efectos del artículo 223.f de Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

9.6. Estructura de la plantilla

El contratista para la organización, desarrollo y ejecución del servicio deberá de contar con una plantilla estructurada, teniendo en cuenta responsabilidades y funciones.

El contratista designará un Responsable del Contrato, figura de nivel directivo, con dedicación en el Área VIII. Actuará como interlocutor válido, estará habilitado por el Contratista para, en relación con el Servicio, tomar y ejecutar decisiones en su nombre y asumirá la representación permanente del Contratista en la Comisión de Seguimiento del Servicio.

El Responsable designado por el Contratista en el Área VIII será quien planifique, organice y controle los métodos y tipos de actividad (en cualquier rama de la misma), en definitiva el que indique las posibles anomalías que puedan surgir en el desarrollo de la limpieza, jardinería, control de plagas y gestión de residuos no peligrosos, así como de garantizar el número de efectivos personales tanto a diario como en los fines de semana, para dar cumplimiento a la prestación básica y normal del servicio de limpieza.

Para el cumplimiento del servicio, el Responsable del Contrato deberá de contar al menos con dos Encargados de Zona y tres Responsables de Grupo. Los puestos de trabajo correspondientes a Encargados de Zona y Responsables de Grupo se ejercerán a jornada completa y con presencia física.

La oferta técnica incluirá una propuesta detallada en relación al **Responsable del Contratista, Encargados de Zona y Responsables de Grupo** destinados a cumplir con las funciones que le correspondan.

La Comisión de Seguimiento del Servicio o el Responsable del Contrato de la Gerencia, previa comunicación al contratista, podrá proponer cambios en la designación de las personas propuestas por la empresa por no considerarlas idóneas o las más cualificadas.

9.7. Horas de trabajo reales. Control de presencia física. Cumplimiento jornada de trabajo.

Mensualmente, la empresa adjudicataria facilitará a la Comisión de Seguimiento del Servicio, informe de cumplimiento de la jornada. Debiendo realizarse a través de sistemas y equipos que garanticen la veracidad de los datos; que incluyan nombre del trabajador o identificación, día, unidad donde presta servicio o función, categoría, duración efectiva de la jornada desde su inicio a su finalización como mínimo; así como otros datos de resumen semanal total de horas efectivas por categorías y funciones. Además, mediante los sistemas informáticos establecidos la Gerencia del Área tendrá acceso a la información que proporciona este control de presencia física.

Esta información, será cotejada de manera efectiva, asignando diferentes categorías profesionales para detallar las horas presenciales de cada una. El cómputo mensual no podrá ser inferior a los mínimos establecidos más la oferta del contratista, si se diera esta circunstancia el adjudicatario asumirá la penalización (SGSC) y procederá a la inmediata subsanación.

El sistema se instalará en las dependencias de limpieza dentro del Hospital. Para los Centros de Salud y consultorios del Área la adjudicataria propondrá un sistema análogo de control.

El sistema que el contratista oferte, deberá estar implantado en el plazo máximo de dos meses desde el inicio del contrato.

9.8. Titulación profesional habilitante

Siempre que existan o se creen titulaciones oficiales (académicas, formación profesional, etc.) que habiliten para alguna de las funciones y trabajos que integran las ramas de actividad incluidas en el Servicio, tras el oportuno período transitorio, el estar en posesión de las mismas será un requisito ineludible para el personal del Servicio, según puestos de trabajo, categorías y niveles de responsabilidad.

Así mismo los Servicios de jardinería, DDD y trabajos en altura, uso de maquinaria industrial, deberán ser realizados por personal con la titulación o formación que le acredite para la realización de los citados servicios y trabajos, conforme dispongan las normativas en estas materias.

9.9. Formación continua del personal

La formación continua del personal adscrito al servicio es una obligación permanente del contratista, que se plasmará en los correspondientes planes formativos periódicos incorporados al Programa del Servicio y de los que se informará en la Comisión de Seguimiento del Servicio (fechas de celebración, asistentes, profesorado, materias o módulos impartidos, sistema de evaluación de aprovechamiento). El personal del SMS afín a este contrato y autorizado por la Gerencia, podrá asistir y auditar las acciones formativas.

- a) **Valores.-** Se potenciarán entre el personal los valores positivos como la calidad en el trabajo, la eficiencia, la rigurosidad técnica, el cumplimiento del servicio, la responsabilidad e implicación, así como el servicio al cliente y cualesquiera otros que contribuyan a la implantación de ambientes de trabajo saludables en la plantilla del Servicio.
- b) **Instrucción previa.-** El personal del Servicio, será instruido con carácter obligatorio antes de su incorporación, acerca de los valores anteriores, del contenido técnico y funcional de su puesto de trabajo, de los Protocolos aplicables y su obligatoriedad, del Programa del Servicio y del marco de relaciones en el entorno del Centro de Trabajo.
- c) **Formación periódica.-** Con periodicidad que no podrá ser superior al año, se organizarán reuniones formativas, fomentándose por parte del Contratista la realización de estudios, sugerencias, propuestas de mejora o trabajos técnicos o científicos de su personal, relacionados con el funcionamiento del Servicio.

Como complemento a la formación y tomando como referencia básica la GUIA DE LIMPIEZA DEL ÁREA VIII (proporcionada por la Gerencia del Área VIII), todos los Protocolos y Manuales de los procesos del Servicio y aquellos protocolos cuyo conocimiento sea relevante por razón de sus relaciones con el Servicio, estarán a disposición del personal, en papel y en soporte informático para su consulta permanente.

El Contratista del Servicio deberá tener obligatoriamente un centro o una unidad de formación de su personal, así como un Plan de Formación periódico, de asistencia obligatoria para todo su personal. La Comisión conocerá el Plan de Formación anual y podrá proponer cambios en los contenidos de los cursos.

En todo caso, el contenido básico del programa de formación atenderá a las siguientes áreas:

- **Concepto y metodología**
- **Residuos no peligrosos Grupo I y Grupo II**
- **Jardinería y arreglos florales**
- **Control de Plagas en Centros hospitalarios**

La Dirección del Área podrá acordar reuniones de verificación de los Planes de Formación o requerir al Contratista para que presente auditorías externas que acrediten la realización de los cursos, los contenidos, el profesorado y personal asistente así como las pruebas de evaluación efectuadas.

9.10. Salud Laboral. Prevención de Riesgos Laborales. Coordinación de actividades empresariales.

La empresa adjudicataria debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y cuantas disposiciones legales y reglamentarias la desarrollen y el R.D. 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995 en materia de coordinación de actividades empresariales, así como, con el procedimiento establecido para dar cumplimiento a ambos en la Resolución de 19 de diciembre de 2013 de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda de la CC.AA. (BORM 7 de enero de 2014) y otras disposiciones legales y reglamentarias que la desarrollen, modifiquen y/o que la sustituyan.

El personal de la empresa adjudicataria estará debidamente informado de su obligación de colaborar en los planes de Autoprotección del Centro, tales como incendios, evacuación, amenaza de bomba, alertas por catástrofes naturales, inundaciones, etc.

Tanto con carácter previo al inicio de las actividades contratadas por el SMS objeto de la concurrencia de trabajadores en el centro de trabajo indicado, como durante la ejecución y vigencia del contrato, la empresa contratista aportará la documentación exigida en la Resolución de 19 de diciembre de 2013 de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda de la CC.AA. (BORM 7 de enero de 2014) y cumplirá con las instrucciones dadas por la gerencia del Área en materia de prevención de riesgos laborales y con cuantas disposiciones legales y reglamentarias desarrollen, modifiquen y/o sustituyan las actuales.

A fin de poder realizar la Coordinación de Actividades Empresariales, conforme al R.D.171/2004 de 30 de enero, que desarrolló el artículo 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, la empresa adjudicataria, deberá ajustarse a los procedimientos, desarrollados por la Gerencia del Área VIII de Salud. Proporcionando la información requerida en la materia.

9.11. Derechos y Obligaciones con respecto al personal dependiente del Contratista.

El personal del adjudicatario no generará ningún tipo de derecho frente al Servicio Murciano de Salud, ni frente a la Gerencia del Área VIII.

Será el Contratista del Servicio el que poseerá y mantendrá los derechos y obligaciones frente a su personal inherente a su calidad de empresario, de acuerdo con lo previsto por la vigente legislación laboral, sin que en ningún caso, los terceros citados u otros, resulten responsables de las obligaciones surgidas entre el contratista y su personal, aun cuando los despidos que el adjudicatario adoptase, fuesen como consecuencia de incumplimientos y de la estricta aplicación del contrato.

Igualmente, el Contratista estará obligado a comunicar a la Gerencia, por medio de la Comisión de Seguimiento del Servicio, los datos del personal que tenga empleado en el Servicio.

Los datos a facilitar son: el nombre y apellidos, la categoría laboral según Convenio, el número del Documento Nacional de Identidad, el número de afiliación a la Seguridad Social, así como la fecha de inicio y finalización de contratos. El contratista está obligado a informar a la Gerencia del Área de cualquier modificación referida al personal que presta sus servicios en el Área VIII.

Todos los integrantes de este contrato, estarán identificados para su acceso al Hospital o a los Centros de Atención Primaria del Área VIII mediante una tarjeta diseñada y personalizada a tal efecto que contiene en su chip la identificación personal del que la porta, a la que se dotará de permisos para el acceso según las zonas autorizadas. Este sistema llamado SIPASS, vigente en estos momentos en el Área VIII, podrá implementarse con el control horario de la empresa.

SIPASS registra los accesos de cada usuario, para ello los datos de los trabajadores tendrán que estar actualizados con carácter previo a su incorporación, siendo esto responsabilidad de la empresa contratista. De no ser así se denegará el acceso al trabajador, imponiendo la posible penalización en el sistema SGSC al adjudicatario.

Las tarjetas vírgenes, elementos de sujeción o accesorios necesarios para su uso serán proporcionados por el adjudicatario y se ajustarán al modelo utilizado en el Área para identificar al personal propio. La Gerencia del Área VIII, gestionará el diseño e impresión de dichas tarjetas de acceso, así como su vinculación al sistema SIPASS.

9.12. Otras disposiciones en materia de personal

- a) **Relaciones con el público y con los pacientes, en general.** El trato del personal deberá ser de corrección y amabilidad, evitando generar conversaciones o charlas sobre

aspectos o temas no relacionados con la actividad del servicio. En el caso de pacientes ingresados o que se encuentren presentes durante la realización de alguna actividad propia del Servicio, el personal de limpieza extremará las precauciones a fin de reducir las molestias a los pacientes y contará siempre con la autorización del personal sanitario encargado del paciente. En caso necesario, se modificará la ruta de la actividad, volviendo posteriormente a realizarla.

- b) **Normas de comportamiento y decoro.**- El personal de limpieza, 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 Centro Sanitario, con independencia de las normas propias y singulares que el Contratista le haya impuesto.
- c) **Régimen de visitas, reuniones y otros aspectos.**- Al personal de limpieza le está prohibido recibir visitas, de propósito particular o no relacionado con el servicio, durante su jornada laboral; asimismo le está prohibido realizar cualquiera otra actividad comercial o profesional que no sea propia del objeto de este contrato o que no haya sido autorizada u ordenada por el contratista. Durante los horarios de trabajo en zonas ocupadas por personal sanitario y/o por pacientes, los empleados de limpieza se abstendrán de mantener conversaciones prolongadas, cruzadas entre ellos mismos, sobre cuestiones que no tengan relación con el servicio concreto que estén efectuando, así como realizar reuniones o formar corrillos o celebrar asambleas en cualquier dependencia del Centro. En todo caso, procurarán que las conversaciones que mantengan en las zonas de uso público se lleven a cabo en voz baja que no destaque por encima del resto de los usuarios de la zona.
- d) **Deber de colaboración y comunicación.**- El personal de limpieza, con independencia del sistema de reporte de incidencias que el Contratista y SMS hayan implantado, obligatoriamente comunicará al responsable del turno y al representante del contratista y éstos al Responsable del Contrato por el Área VIII a través del personal designado por la Gerencia del Área para controlar la ejecución de este contrato., cualquier circunstancia, incidencia, anomalía, rotura o hecho que considere anómala o extraordinario, para que sea subsanado, corregido o simplemente conocido y advertido por dicho personal.

LIMPIADOR → RESP.TURNO → REP.CONTRATISTA → CEX SMS → RESP.CONTRATO SMS

10. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANEXO 1)

El sistema de gestión de los Indicadores se basa en la aplicación denominada “**Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios (SGSC)**”.

Se trata de una aplicación informática implantada en el Área VIII que permite la Gestión de los Servicios Complementarios y en particular para la Gestión del Servicio de Limpieza, Gestión de Residuos, Jardinería y Control de Plagas, en el Área VIII.

1.- El Contratista del Servicio que resulte adjudicatario viene obligado a hacer el uso del SGSC que determine el SMS, así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las Incidencias y Fallos que se imputen al Servicio a su cargo. La gestión de los Indicadores, así como los procesos de registro, traslado, recepción, resolución y valoración económica que los gestionan, junto con las bases de datos que se generen en el proceso, conforman el SGSC.

2.- El modelo SGSC se basa, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores (relacionados en el Anexo 1) que, aplicados al contenido del Programa del Servicio propuesto por el Contratista, evidencian el mantenimiento **del acuerdo de nivel de servicio** exigido cuando no se presentan incidencias que suponen el incumplimiento de los mismos.

11. SISTEMAS DE CALIDAD, CONTROL, AUDITORIAS.

11.1. Planes de Calidad

1.- Planes de Calidad. - El Contratista asume la obligación de acreditarse, implantar y obtener la certificación correspondiente en la **Norma ISO 9001** en todas las ramas de actividad en las que se concreta el Servicio. Será por cuenta del contratista la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9000, en todo el alcance y ámbito del contrato.

2.- Certificación y acreditación en calidad. - Las actuaciones tendentes a la obtención de la Certificación deberán llevarse a cabo de forma que, en los dieciocho meses siguientes al inicio del contrato, se haya obtenido la certificación para el hospital, y en los doce meses siguientes la correspondiente a los centros de primaria.

11.2. Las Auditorías, inspección, control, encuestas, sugerencias y reclamaciones

El Contratista presentará a la Comisión de Seguimiento del Servicio toda la información que guarde relación con las actividades a su cargo y que le sea demandada, bien de forma programada y periódica o de forma extraordinaria. En todo caso, se podrá someter a las auditorías siguientes, además de la correspondiente al Plan de Prevención de Riesgos Laborales, pudiendo éstas integrarse en una única si se considera procedente y así se acuerda por la Comisión:

11.2.1.- Auditorías del SMS.

El Servicio Murciano de Salud podrá efectuar, por sí o por medio de empresas o profesionales especializados en el ámbito de aplicación del contrato, las inspecciones, auditorías y controles de funcionamiento del Servicio cuando lo considere oportuno, sin más requisitos que la comunicación previa al Contratista, para que conjuntamente con el SMS, fijen la hora y el día para ello, a fin de no interferir en la programación ordinaria de actividades del Servicio.

11.2.2.- Auditorías del Contratista.

El Contratista realizará, a su cargo, con carácter anual, y en caso de requerimiento por parte de la Gerencia del Área, controles de calidad por auditores externos autorizados, y comunicará los resultados de los mismos por escrito a la Gerencia del Área.

Los resultados de estos controles se almacenarán en el sistema informático del Contratista y serán transferidos en tiempo real al sistema que el SMS haya establecido para tal fin.

11.2.3.- Encuestas a usuarios.

Con la periodicidad y extensión que se establezca en el Programa del Servicio, el Contratista llevará a cabo encuestas entre el personal del SMS y entre los propios pacientes y público en general del Centro Sanitario.

Deberá presentar en su oferta técnica modelos a implantar de encuestas, e ítems a valorar, siendo susceptible de ampliación o modificación por acuerdo la Comisión de Seguimiento.

Las encuestas, además de los aspectos que se sometan a la opinión de los encuestados, solicitarán a modo de resumen una calificación del nivel de calidad con que se viene prestando cada una de las ramas de actividad que integran el Servicio.

Esta calificación solicitada será la siguiente, cuya equivalencia en puntos también se indica:

Calificación conceptual	Puntuación
MALA	1
REGULAR	2
ACEPTABLE	3
BUENA	4
MUY BUENA	5

El resultado de las encuestas será tratado técnicamente, comparado con los resultados históricos y las conclusiones y documentación correspondiente, presentadas a la Comisión de Seguimiento del Servicio, el Contratista propondrá la introducción de las mejoras congruentes con dichos resultados, a fin de implantar un sistema de mejora continua del servicio.

La Gerencia realizará encuestas propias entre el personal, usuarios y pacientes del Hospital, al objeto de contrastar datos y establecer medidas que fomenten la mejorar continua.

11.2.4. Controles de calidad internos

El personal autorizado por la Gerencia del Área VIII para el control de la ejecución del contrato, realizará controles diarios de las zonas que considere, aleatoriamente y sin previo aviso, con objeto de comprobar el cumplimiento de los objetivos de este contrato.

11.3. Los informes periódicos y el suministro de información

La Comisión de Seguimiento del Servicio, a la vista del contenido del Programa de Servicio en esta materia, establecerá los informes y datos que el Contratista deberá facilitar con la periodicidad que se establezca.

En todo caso y si no lo están, los informes y los datos que se considere necesarios serán incluidos en el Programa del Servicio. Todos los informes periódicos podrán ser sustituidos por accesos o comunicaciones entre las aplicaciones informáticas del Contratista y la Gerencia.

11.4. Licencias y Autorizaciones de funcionamiento

El Contratista del Servicio deberá gestionar y obtener a su costa, las autorizaciones y licencias administrativas que sean preceptivas para la prestación del Servicio, inscribirse en los Registros obligatorios, sanitarios y de otro tipo, así como cumplir con las prescripciones en materia medioambiental.

El Contratista 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 y posterior envío a la Gerencia del Área VIII, de copias de las citadas Licencias y Autorizaciones.

12. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA, QUEJAS, SUGERENCIAS Y ENCUESTAS

Tanto el Contratista como el Área VIII promoverán e incentivarán la participación de los usuarios (pacientes, familiares y acompañantes y personal sanitario) del Servicio objeto de este contrato, mediante la realización de encuestas de opinión sobre las prestaciones del Servicio.

El SMS podrá ampliar e investigar las reclamaciones, quejas y sugerencias formuladas por los usuarios para lo cual, el Contratista estará obligado a facilitar los datos que identifiquen al autor y las circunstancias en las que se generaron.

El Contratista, en su Propuesta Técnica y dentro del Programa del Servicio, deberá indicar las encuestas, destinatarios, contenidos generales, frecuencia y tratamiento que tiene previsto realizar durante la ejecución del contrato.

Mensualmente, el Contratista informará a la Comisión del Servicio de los resultados de las encuestas realizadas así como de las incidencias, reclamaciones, quejas, sugerencias y propuestas de mejora recibidas, su valoración y decisiones que al respecto se proponen a la Comisión.

Con la periodicidad y extensión que se establezca en el **Programa del Servicio**, el Contratista llevará a cabo encuestas entre el personal del Área VIII, los pacientes y familiares que hayan recibido las prestaciones del Servicio.

El resultado de todas ellas, será tratado técnicamente y las conclusiones comunicadas a la Comisión de Seguimiento del Servicio. El Contratista, junto a las conclusiones, propondrá la introducción de las mejoras en todos los aspectos que sean congruentes con dichos resultados, a fin de implantar un sistema de mejora continua del servicio.

La realización y consecuencias de las auditorías internas o externas, a cargo del Contratista o de terceros, se regirá por lo dispuesto específicamente para ellas en el presente Pliego y en ningún momento le exime del cumplimiento de las obligaciones específicas derivadas de la normativa sobre los derechos de consumidores y usuarios en general.

En cuanto a las reclamaciones que formulen los usuarios del Hospital a través del Servicio de Atención al Usuario-paciente, estas serán remitidas al Departamento de Servicios Generales del Hospital, que las notificará a la empresa adjudicataria, que deberán responder a las mismas (a través del citado Servicio) en un plazo no superior a las 72 horas.

13. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE LOS RESIDUOS, JARDINERÍA Y CONTROL DE PLAGAS.

En el Área VIII se creará una **Comisión de Seguimiento de Limpieza, Jardinería y Control de Plagas**, de carácter técnico, constituida por un representante del Área VIII del Departamento de Servicios Generales y por el responsable del Servicio designado por el Contratista. La Comisión asumirá las funciones que en el presente PPT se le atribuyen y aquellas otras que, relacionadas con el Servicio, se atribuya a sí misma siempre que no correspondan a otros órganos del Área VIII.

La Comisión de Seguimiento estará constituida por dos miembros titulares y dos suplentes, cada uno de ellos representando al Área y al Contratista; todos dotados con facultades de decisión, en nombre de las partes a las que representan, en el seno de la Comisión.

Los suplentes asistirán en caso de ausencia de los titulares. La presidencia de la Comisión la ostentará el SMS 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 de las Actas, antecedentes y Acuerdos.

- La Comisión se reunirá de ordinario cada mes y con carácter extraordinario siempre que una de las partes la convoque.
- La Comisión llevará un registro de todos los acuerdos adoptados desde su constitución, de forma correlativa y en soporte informático.

14. REQUISITOS EN MATERIA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Mediante los siguientes requisitos, se quiere establecer una metodología mediante la que se trata de fomentar las buenas prácticas medioambientales por parte de las empresas que prestan servicios para el Área de Salud VIII, tratando en última instancia de reducir el impacto medioambiental, directo y/o indirecto.

En relación al servicio objeto de contratación y desde el punto de vista de las buenas prácticas medioambientales a desarrollar por el contratista, se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- Se considerarán igualmente como buenas prácticas medioambientales aquellas ofertas que establezcan **sistemas orientados a la minimización de los residuos asociados a la prestación del Servicio**. En especial, se tendrán en cuenta aquellas propuestas en las que el sistema de preparación y distribución de las soluciones de desinfectantes y productos de

limpieza permita la reutilización sucesiva de envases, frente a aquellas en las que los envases sean de un solo uso o desechables.

- Las ofertas técnicas deberán incluir una **previsión o estimación de consumos anuales de productos de limpieza y desinfección**, que deberá ser coherente con la propuesta de procedimientos de limpieza realizada (técnica de limpieza, concentraciones, frecuencia y alcance de las actuaciones, etc.). La oferta técnica incluirá en este apartado los siguientes datos: Denominación comercial. Riesgos Identificados en la ficha de seguridad. Ecoetiquetado.

En el proceso de evaluación de las ofertas técnicas se considerarán ventajosas aquellas ofertas que impliquen un menor consumo de productos, a la vez que aquellas que impliquen una menor tasa de consumo de productos peligrosos (valorándose a su vez la tipología del riesgo en su caso), así como aquellas que representen una menor tasa de consumo de productos con eco etiquetado (teniéndose en cuenta igualmente el alcance y el tipo de etiqueta).

- Otro aspecto objeto de valoración en el marco de las buenas prácticas medioambientales es el que corresponde con las **características de las bolsas de plástico destinadas a la recogida de los residuos no peligrosos** objeto del contrato (RSU, Papel – cartón, residuos de envases mezclados y Residuos Sanitarios del Grupo II. A tal efecto, considerando las limitaciones y requisitos ya expuestos al respecto en el apartado 5 del presente PPT en relación a las características de las bolsas, se tendrán en cuenta además las siguientes características de las bolsas de plástico a suministrar, que se expondrán en la oferta técnica con el siguiente detalle: uso, densidad y tamaño, material de fabricación, ecoetiquetado.
- Otro aspecto objeto de valoración en el marco de las buenas prácticas medioambientales es el que corresponde con las **características del papel higiénico y papel de secado de manos, a disponer y suministrar por la adjudicataria en los aseos de los edificios objeto de este contrato**. Desde el punto de vista de las buenas prácticas medioambientales, se considerarán interesantes aquellas ofertas que propongan, ya sea para el papel higiénico, para el papel de secado de manos o para ambos, el uso de artículos fabricados con materiales reciclados, así como papel de alta calidad ambiental en cuanto a su fabricación (PFC o PFC) o con disponibilidad de certificados o eco etiquetados ecológicos. A tal efecto, la oferta técnica incluirá la siguiente información: artículo, % de material reciclado, sistema de blanqueo, ecoetiquetado.

Solo se considerarán a efectos de evaluación aquellos artículos para los cuales los datos indicados puedan ser contrastados a través de documentación que se incluirá en la oferta técnica y/o en anexos (ficha de especificaciones, certificados o declaraciones, etc.).

San Javier, 6 de febrero de 2018



 HOSPITAL
UNIVERSITARIO
LOS ARCOS
DEL MAR MENOR
EL DIRECTOR DE GESTIÓN Y
SERVICIOS GENERALES
Fdo.: Francisco Sánchez Pérez

ANEXO 1

Service Level Agreement (SLA) Acuerdo de nivel de servicio

LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERIA, CONTROL DE PLAGAS

Área de Salud VIII
Mar Menor

ÍNDICE

1.	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	3
1.1.	MODELO ADOPTADO	3
1.1.1.	Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos	3
1.1.2.	Dependencia de la zona asistencial	3
1.1.3.	Tiempo de corrección	4
1.1.4.	Propiedad recursiva	4
1.1.5.	Excepciones	5
1.2.	PENALIDAD	5
1.3.	DE LOS PORTALES Y SISTEMAS EXISTENTES	6
1.4.	DE LAS IMPUGNACIONES Y DEL COMITÉ TRIMESTRAL	7
2.	INDICADORES DE CALIDAD	8

1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

1.1. MODELO ADOPTADO

Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos

Durante la ejecución del contrato, el contratista asumirá 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 ha vinculado. Vulnerar cualquiera de estos indicadores habilitará al SMS 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 Punto 2 de este Anexo 1 Los indicadores de disponibilidad se concretan, exclusivamente, en los tres que siguen:

- **Leve.** La actividad asistencial y/o no asistencial aún permanece/n inalterada/s, pero puede/n ser menoscabada/s.
- **Moderado.** La actividad asistencial y/o no asistencial se ha/n menoscabado, sin llegar a interrumpirse.
- **Severo.** Se ha/n interrumpido, parcial o totalmente, la actividad asistencial y/o no asistencial.

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

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

Dependencia de la zona asistencial

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

Luego HULAMM y los Centros de Atención Primaria pertenecientes al Área VIII, han quedado divididos en un elenco de áreas clasificadas como no críticas, semi-críticas o críticas. Expuesto en el Anexo 2 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.

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.

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

La resolución de incidencias es, en cualquier caso, imperativa. La cuantía de fallos que las incidencias resueltas integren, una variable.

Excepciones

La transferencia del riesgo al contratista, en las concretas circunstancias a continuación expuestas, será inviable.

Ergo, la apertura de incidencias de calidad o, de disponibilidad, quedará prohibida cuando el contratiempo provenga:

- De actividades planificadas, conjuntamente con el SMS 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 SMS o por proveedores cualesquiera por éste contratados.

Por otro lado, no se computarán fallos en aquellas incidencias que, dando soporte a actuaciones incluidas en el objeto del contrato, no impliquen la vulneración de indicadores. Incidencias que, inequívocamente, se señalarán como "solicitudes de trabajo", y cuya resolución se ejecutará, por el contratista, en un plazo no superior a veinte días naturales.

1.2. PENALIDAD

El contratista, que facturará trimestralmente (ver el "RÉGIMEN DE FACTURACIÓN" del Cuadro de Características del PCAP), deberá abonar al SMS, en base a las incidencias de calidad y/o de disponibilidad abiertas y resueltas en ese 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 0,1588.
- 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 "1.4. DE LAS IMPUGNACIONES Y DEL COMITÉ TRIMESTRAL" de este Anexo 1, presenta el mecanismo mediante el que realizar una impugnación.

1.3.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.
- 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. Los recursos propios del medio (infraestructura de red, cableada e inalámbrica), serán responsabilidad del SMS.

1.4. 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, SMS 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 SMS, 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 SMS 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 impugnadas, el SMS podrá ordenar su análisis con carácter previo al comité trimestral. Ello, sin perjuicio de que se resuelvan en éste último.

2. NIVEL DE CALIDAD

Con afán homogeneizador, los indicadores de calidad, jerárquicamente, se han clasificado en grupos y subgrupos. Se atisban:

- Sobre fondo verde, cinco grupos. Éstos, atendiendo al orden establecido, son:
 - Seguimiento del servicio.
 - Actuaciones del servicio.

- Estado de las instalaciones y/o equipos, precisos para la correcta prestación del servicio.
 - Gestión de recursos humanos.
 - Sistemas de registro.
- Sobre fondo azul, para cada uno de los grupos enunciados, cinco subgrupos. Un subgrupo podrá contener, a lo sumo, tres indicadores de calidad; se describen en fuente de color azul.

A la derecha de esa descripción, se incluyen tres recuadros individuales. El recuadro central, en el que aparecen las siglas TD o ST, deberá ser obviado; los dos restantes:

- El ubicado más a la izquierda, relativo a la gravedad del indicador pertinente, utiliza las siglas FCL/FCM/FCS para indicadores leves/moderados/severos; respectivamente.
- El ubicado más a la derecha, utiliza las siglas SI/NO para denotar si ha de observarse la importancia del área específica en la que se vulneró el indicador (no crítica, semi-crítica o crítica), o no; respectivamente. Cuando no deba observarse se considerará, a efectos de estimación del tiempo de corrección, que el área en cuestión es semi-crítica.

Adicionalmente, debajo de los tres recuadros mencionados aparece un código cuya interpretación, es:



El licitador adaptará los Indicadores de calidad a su oferta y los presentará como Anexo a su programa de servicio.

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO 01 **SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

COD SUBGRUPO 01 Se cumplen los hitos marcados en la implementación del “Programa Planificado” del Servicio, los tiempos de controles se cumplen y se presentan los informes periódicos establecidos sobre los indicadores del servicio (con relación a su actividad, datos técnicos, datos económicos), desglosado según detalle ofertado por el operador del servicio.

Descripción fallo	Severidad Tiempo de corrección Asignación a tabla zonas			
<p>Los M.U.L. se encuentran definidos y se evalúan periódicamente (al menos semestralmente), por si hiciera falta revisarlos. Cada M.U.L. se encuentra desarrollado en los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas y procedimientos a emplear adecuados a las características y necesidades de los M.U.L. - Personal asignado a cada M.U.L. y horas de trabajo. 	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">FCL</td> <td style="padding: 2px 5px;">TD</td> <td style="padding: 2px 5px;">NO</td> </tr> </table> <p style="margin-top: 5px;">06.01.01.01</p>	FCL	TD	NO
FCL	TD	NO		
<p>El Servicio de Limpieza e Higienización tendrá definidas (por cada M.U.L.) las operaciones programadas, correctivas, y Protectoras que permitan conservar en perfecto estado de limpieza e higiene las áreas de las diferentes instalaciones, los equipos y demás componentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Periodificación de las operaciones - Técnicas y procedimientos a emplear en cada una de las operaciones - Materiales a emplear - Personal asignado y horas de trabajo. 	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">FCL</td> <td style="padding: 2px 5px;">TD</td> <td style="padding: 2px 5px;">NO</td> </tr> </table> <p style="margin-top: 5px;">06.01.01.02</p>	FCL	TD	NO
FCL	TD	NO		
<p>Se pone a disposición del Hospital un sistema de registro que permita la correcta evaluación de los cumplimientos de los dos Epígrafes anteriores, debiendo presentar informe mensual de seguimiento del “Programa General de Limpieza”, con desglose Temporal semanal de aquellos indicadores que se evalúen con dicha periodicidad. El Operador remite un cuestionario de Autoevaluación cumplimentando con el desglose oportuno.</p>	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">FCL</td> <td style="padding: 2px 5px;">TD</td> <td style="padding: 2px 5px;">NO</td> </tr> </table> <p style="margin-top: 5px;">06.01.01.03</p>	FCL	TD	NO
FCL	TD	NO		

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

01

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

COD SUBGRUPO

02

El servicio inmediato de apoyo y asesoramiento técnico y administrativo, ante solicitudes/reclamaciones de los usuarios o de la Gerencia del Área, cumple los requisitos técnicos establecidos

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

Existe un procedimiento para la canalización de solicitudes/reclamaciones.

FCM	TD	NO
-----	----	----

06.01.02.01

Se contestan en un plazo no superior a 7 días laborales

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.01.02.02

Existen procedimientos de evaluación e implementación de las solicitudes sugerencias y de las reclamaciones

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.01.02.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

01

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

COD SUBGRUPO

03

El servicio inmediato de apoyo y asesoramiento técnico y administrativo, ante solicitudes del Área VIII, cumple los requerimientos técnicos establecidos

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

Existe un procedimiento para la canalización de solicitudes de la Gerencia del Área VIII

FCM	TD	NO
-----	----	----

06.01.03.01

Las solicitudes de la Gerencia del Área VIII se contestan en un plazo no superior a 7 días laborales

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.01.03.02

Existen procedimientos de evaluación e implementación de las solicitudes-sugerencias del Área VIII

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.01.03.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO 01 **SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

COD SUBGRUPO 04 Los mandos intermedios tanto del Operador del Servicio como responsables funcionales del Área VIII, son informados adecuadamente

Descripción fallo	Severidad Tiempo de corrección Asignación a tabla zonas			
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.	<table border="1"><tr><td>FCM</td><td>TD</td><td>NO</td></tr></table> 06.01.04.01	FCM	TD	NO
FCM	TD	NO		
Se acredita documentalmente que los mandos intermedios del Operador, con nivel de autorización para ello, conocen los alcances de las acciones correctoras de su competencia,	<table border="1"><tr><td>FCL</td><td>TD</td><td>NO</td></tr></table> 06.01.04.02	FCL	TD	NO
FCL	TD	NO		
Se acredita documentalmente que los mandos intermedios del Área y del Operador mantienen reuniones con la periodicidad determinada por los protocolos correspondientes.	<table border="1"><tr><td>FCL</td><td>TD</td><td>NO</td></tr></table> 06.01.04.03	FCL	TD	NO
FCL	TD	NO		

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO 01 **SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

COD SUBGRUPO 05 Los controles de Calidad no muestran desviaciones respecto a los requerimientos técnicos ofertados, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales, de los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable.

Descripción fallo	Severidad Tiempo de corrección Asignación a tabla zonas			
<p>Se realizan los Controles de Calidad del Servicio, según las especificaciones de los reglamentos industriales, de los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable o por determinación del "Plan General de Limpieza", lo que se acredita documentalmente.</p>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 2px;">FCL</td> <td style="padding: 2px;">TD</td> <td style="padding: 2px;">SI</td> </tr> </table> <p>06.01.05.01</p>	FCL	TD	SI
FCL	TD	SI		
<p>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, o por determinación del "Plan General de Limpieza"</p>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 2px;">FCM</td> <td style="padding: 2px;">TD</td> <td style="padding: 2px;">SI</td> </tr> </table> <p>06.01.05.02</p>	FCM	TD	SI
FCM	TD	SI		
<p>Los controles de Calidad del Servicio, se revisan semestralmente y su modificación cuenta con la autorización de la Gerencia del Área, lo que se acredita documentalmente.</p>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 2px;">FCM</td> <td style="padding: 2px;">TD</td> <td style="padding: 2px;">SI</td> </tr> </table> <p>06.01.05.03</p>	FCM	TD	SI
FCM	TD	SI		

SERVICIO DE LIMPIEZA, DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN, DESRATIZACIÓN

COD GRUPO FALLO

02

ACTUACIONES DEL SERVICIO

COD SUBGRUPO

01

Se realizan los protocolos preventivos

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

La limpieza se desarrolla en las áreas siguiendo los protocolos preventivos

FCM	ST	SI
-----	----	----

06.02.01.01

Los protocolos preventivos se analizan en busca de mejoras

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.02.01.02

Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos preventivos

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.02.01.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

02

ACTUACIONES DEL SERVICIO

COD SUBGRUPO

02

Se realizan los protocolos correctivos

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

La limpieza se desarrolla en las áreas siguiendo los protocolos correctivos

FCS	ST	SI
-----	----	----

06.02.02.01

Los protocolos correctivos se analizan en busca de mejoras

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.02.02.02

Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos correctivos

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.02.02.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

02

ACTUACIONES DEL SERVICIO

COD SUBGRUPO

03

Se realizan los protocolos de actuación programada

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

El servicio se desarrolla en las áreas siguiendo los protocolos de actuación programada

FCS	ST	SI
-----	----	----

06.02.03.01

Los protocolos de actuación programada se analizan en busca de mejoras

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.02.03.02

Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos de actuación programada

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.02.03.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

02

ACTUACIONES DEL SERVICIO

COD SUBGRUPO

04

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 es necesario.

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

No se realizan tareas que no constan propias del Operador del Servicio

FCS	ST	SI
-----	----	----

06.02.04.01

Se realizan tareas con la Autorización pertinente, cuando ésta es necesaria.

FCS	ST	SI
-----	----	----

06.02.04.02

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

02

ACTUACIONES DEL SERVICIO

COD SUBGRUPO

05

Se cumplimentan los registros de los diferentes protocolos

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

Se cumplimentan los registros de los protocolos preventivos

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.02.05.01

Se cumplimentan los registros de los protocolos correctivos.

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.02.05.02

Se cumplimentan los registros de los protocolos programados

FCL	TD	NO
-----	----	----

06.02.05.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO 03 ESTADO DE LAS INSTALACIONES O EQUIPOS

COD SUBGRUPO 01 El Operador del Servicio mantiene información actualizada sobre el material que utilizan sus empleados. No se encuentra material que no se encuentre inventariado o del que no se haya dado oportuna notificación al Hospital.

Descripción fallo	Severidad	Tiempo de corrección	Asignación a tabla zonas
Existe una lista de material inventariable a utilizar, con desglose por tipo de material y unidad asistencial en el que se emplea, lo que se acredita documentalmente.	FCL	TD	NO
		07.03.01.01	
La utilización de productos o material no inventariable se ampara en su descripción en los PCE y se dispone de fichas técnicas de dichos productos o materiales, lo que se acredita documentalmente.	FCL	TD	SI
		07.03.01.02	

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO 03 ESTADO DE LAS INSTALACIONES O EQUIPOS

COD SUBGRUPO 02 Los trabajadores del Operador del Servicio disponen de las herramientas, materiales y espacios de trabajo adecuados, y estos cumplen los requerimientos técnicos establecidos, estando al corriente de las revisiones técnicas correspondientes

Descripción fallo	Severidad		
	Tiempo de corrección		
Asignación a tabla zonas			
Las herramientas, materiales y espacios de trabajo son los que se describen en los PCE, lo que se acredita documentalmente	FCM	ST	SI
	07.03.02.01		
Las herramientas, materiales y espacios de trabajo cumplen los requerimientos técnicos establecidos, lo que se acredita documentalmente.	FCM	ST	SI
	07.03.02.02		
Los materiales y/o herramientas utilizados se corresponden con la tarea a desarrollar y según protocolo del servicio.	FCM	ST	SI
	07.03.02.03		

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO 03 **ESTADO DE LAS INSTALACIONES O EQUIPOS**

COD SUBGRUPO 03 Se realiza correctamente la gestión de los materiales, no detectándose fallos en su transporte, uso, traslado, limpieza, acopio, almacenaje adecuado o retirada. No hay alteración en el servicio por ruptura de stock o falta de disponibilidad del material de reserva.

Descripción fallo	Severidad		
	Tiempo de corrección		
Asignación a tabla zonas			
Se realiza correctamente la gestión de los materiales, no detectándose fallos en su transporte, uso traslado, limpieza, acopio, almacenaje adecuado o retirada	FCM	ST	SI
	07.03.03.01		
No hay alteración en el servicio por ruptura de stock o falta de disponibilidad del material de reserva	FCL	ST	SI
	07.03.03.02		

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

03

ESTADO DE LAS INSTALACIONES O EQUIPOS

COD SUBGRUPO

04

Se guardan las debidas medidas de PRL en el uso de los materiales y/o herramientas a usar

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

Herramientas

FCS	ST	SI
-----	----	----

07.03.04.01

Materiales

FCS	ST	SI
-----	----	----

07.03.04.02

Espacio de trabajo

FCS	ST	SI
-----	----	----

07.03.04.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO 03 ESTADO DE LAS INSTALACIONES O EQUIPOS

COD SUBGRUPO 05 El estado de uso o la utilización de las herramientas, materiales y espacios de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros

Descripción fallo	Severidad	Tiempo de corrección	Asignación a tabla zonas
El estado de uso o la utilización de las herramientas no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros	FCS	ST	SI
		07.03.05.01	
El estado de uso o la utilización de los materiales de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros	FCS	ST	SI
		07.03.05.02	
El estado de uso o la utilización de los espacios de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros	FCS	ST	SI
		07.03.05.03	

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

04

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

COD SUBGRUPO

01

El personal del servicio sigue un Plan de Formación Continuada. El personal del servicio se adapta al mapa de competencias.

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

El personal del servicio sigue el Plan de Formación Continuada establecido

FCL	TD	NO
-----	----	----

07.04.01.01

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.

FCM	TD	NO
-----	----	----

07.04.01.02

El personal del servicio se adapta al mapa de competencias

FCS	TD	NO
-----	----	----

07.04.01.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

04

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

COD SUBGRUPO

02

No se detecta un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal (incluyendo su utilización para un fin diferente al previsto). Se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas que procedan para que estos hechos no se repitan

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

No se detecta un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal

FCS	ST	SI
-----	----	----

07.04.02.01

Las instalaciones, equipos, materiales no se utilizan para fines diferentes al previsto

FCS	ST	SI
-----	----	----

07.04.02.02

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.

FCS	TD	NO
-----	----	----

07.04.02.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

04

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

COD SUBGRUPO

03

El personal va correctamente uniformado y/o lleva su identificación en lugar visible.

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

Se hace un seguimiento de indicadores de puntualidad y asistencia on line e incluye mecanismos de , corrección por parte de los responsables de RRHH del Servicio.

FCL	TD	NO
-----	----	----

07.04.03.01

El personal va correctamente uniformado

FCL	TD	NO
-----	----	----

07.04.03.02

El personal lleva su identificación en lugar visible

FCL	TD	NO
-----	----	----

07.04.03.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

04

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

COD SUBGRUPO

04

El personal del Operador del Servicio no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con el personal del Hospital, pacientes o visitantes.

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

El personal no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con el personal del Hospital

FCM	ST	SI
-----	----	----

07.04.04.01

El personal no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con pacientes

FCS	ST	SI
-----	----	----

07.04.04.02

El personal no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con visitantes

FCS	ST	SI
-----	----	----

07.04.04.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

04

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

COD SUBGRUPO

05

El Operador es diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

La solución de problemas derivados 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

FCS	ST	SI
-----	----	----

07.04.05.01

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES

COD GRUPO FALLO

05

REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y DE LAS DESVIACIONES

COD SUBGRUPO

01

La información requerida por el Hospital con respecto al servicio es presentada por el Operador. 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 Hospital).

Descripción fallo

Se presenta la información requerida por el Hospital 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 Hospital).

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

FCS	TD	NO
-----	----	----

07.05.01.01

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

05

REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y DE LAS DESVIACIONES

COD SUBGRUPO

02

El Operador del Servicio ha implantado las aplicaciones informáticas de mantenimiento en los equipos, las cuales debe ser compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el Hospital, asumiendo el coste de las licencias de uso correspondientes. Dichas aplicaciones se mantienen operativas.

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

El prestador del servicio ha implantado las aplicaciones informáticas de utilización en los equipos, las cuales debe ser compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el Hospital, asumiendo el coste de las licencias de uso correspondientes. Dichas aplicaciones se mantienen operativas

FCM	TD	NO
-----	----	----

07.05.02.01

El prestador del servicio cumple los requisitos de la LOPD o posterior

FCS	TD	NO
-----	----	----

07.05.02.02

El personal del prestador del servicio mantiene un uso correcto de las aplicaciones informáticas y del hardware

FCM	TD	NO
-----	----	----

07.05.02.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

05

REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y DE LAS DESVIACIONES

COD SUBGRUPO

03

Se mantienen registros de las quejas recibidas respecto al servicio, así como las acciones tomadas en respuesta de dichas quejas. No aparecen defectos u omisiones en dicho registro.

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

Las encuestas se analizan y se toman acciones derivadas de los resultados. Los registros no muestran defectos u omisiones

FCS	TD	NO
-----	----	----

07.05.03.01

Las reclamaciones escritas se contestan en un plazo no superior a 7 días

FCM	TD	NO
-----	----	----

07.05.03.02

Las reclamaciones escritas se siguen de acciones correctoras

FCM	TD	NO
-----	----	----

07.05.03.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

05

REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y DE LAS DESVIACIONES

COD SUBGRUPO

04

Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta del Operador del Servicio, la normativa vigente en cada momento y a demanda de la Administración. Implantación de Certificaciones.

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta del Operador.

FCS	TD	SI
-----	----	----

07.05.04.01

Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta la normativa vigente en cada momento

FCS	TD	SI
-----	----	----

07.05.04.02

Se realizan las inspecciones periódicas a demanda de la Administración.

FCS	TD	SI
-----	----	----

07.05.04.03

SERVICIO DE LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

COD GRUPO FALLO

05

REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y DE LAS DESVIACIONES

COD SUBGRUPO

05

Se ha implementado un sistema de análisis de los fallos de calidad/disponibilidad, con aplicación de medidas correctoras y seguimiento de las mismas

Descripción fallo

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

Para los fallos de calidad leves

FCL	TD	SI
-----	----	----

07.05.05.01

Para los fallos de calidad moderados

FCS	TD	SI
-----	----	----

07.05.05.02

Para los fallos de calidad severos y cualquiera de disponibilidad

FCS	TD	SI
-----	----	----

07.05.05.03

HOSPITAL DE MAR MENOR HULAMM_INDICADORES DE FALLOS

Para la elaboración de las tablas de indicadores, 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 posterior evaluación de los mismos. De esta manera, para cada uno de los servicios se han establecido 25 indicadores mediante la siguiente clasificación:

i) Se han determinado cinco grandes grupos de ítems de evaluación - que aparecen en un recuadro verde - y que son los siguientes:

Código 1: Seguimiento del servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones de cada uno de los servicios.

Código 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 operador.

Código 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. **Código 4:** Gestión de Recursos Humanos. Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal de los diferentes servicios.

Código 5: Registros de cumplimiento y seguimiento. Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento de los servicios.

ii) Para cada uno de los cinco grupos descritos, se han establecido cinco subgrupos de indicadores - que se muestran en un recuadro azul.

iii) Cada subgrupo contempla un máximo de 3 indicadores, cada uno de los cuales aparece en un recuadro que contiene de descripción de fallo, que aparece en texto azul, y en su caso, unos comentarios aplicables a tal descripción, que aparecen en texto verde.

Además de la descripción del fallo y los comentarios oportunos que aparecen en cada recuadro de cada indicador, a la derecha de cada recuadro se incluye la siguiente información, de izquierda a derecha:

Cuadro 1: Nivel de severidad del fallo (FCL, FCM, FCS), para fallos de calidad leves, moderados y severos, respectivamente.

Cuadro 2: Tiempo de corrección del fallo: TD (Tiempo a Determinar), ST (según la tabla de tiempos de corrección estándar incluida en el mecanismo de pagos; esta tabla establece tiempos de corrección crecientes en función de que el grado de severidad sea menor y de que la zona afectada sea de menor riesgo).

Cuadro 3: Asignación a zonas funcionales: SI (indica que el fallo se pondera según el área funcional del HULAMM donde se produzca el fallo), NO (el fallo tiene una ponderación de un área general, equivalente a un área de riesgo intermedio).

Finalmente, y debajo de los tres cuadros anteriores, en texto azul aparece el código de indicador del ítem, que contiene los dígitos correspondientes al servicio, grupo de fallo, subgrupo de fallo e ítem de fallo, con el fin de permitir su codificación.

ANEXO 2

CLASIFICACIÓN DE ÁREAS SEGÚN CRITICIDAD

LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS, JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

Área de Salud VIII Mar Menor

El elenco de áreas clasificadas como no críticas, semi-críticas o críticas, es:

ÁREA	SUB-ÁREA	CLASIFICACIÓN
Unidad de cuidados intensivos		Crítica
Unidades de hospitalización, y otros puestos con pacientes encamados		Semi-crítica
Bloque obstétrico		Crítica
Bloque quirúrgico		Crítica
Laboratorios		Semi-crítica
Urgencias		Semi-crítica
Anatomía patológica		Semi-crítica
Diagnóstico por imagen		Semi-crítica
Radioterapia		Semi-crítica
Medicina preventiva y Salud laboral		Semi-crítica
Rehabilitación		Semi-crítica
Farmacia		Semi-crítica
Hospital de día quirúrgico	Locales de consulta	Semi-crítica
	Resto	Crítica
Hospital de día médico		Semi-crítica
Hemodinámica		Crítica
Consultas externas, gabinetes		Semi-crítica
UNIDAD de Salud Mental		Semi-crítica
Atención Primaria	Consultas Salas de curas Extracciones Radiodiagnóstico Fisioterapia Rehabilitación Cuartos de Aseo y WC general	Semi-crítica
	Resto de Áreas	No críticas
Resto de áreas		No crítica

ANEXO 3

MANTENIMIENTO AUTÓNOMO

LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS,
JARDINERIA, CONTROL DE PLAGAS

Área de Salud VIII
Mar Menor

Índice

ÍNDICE	2
1. <i>OBJETO</i>	3
2. <i>ALCANCE</i>	3
3. <i>DEFINICIONES</i>	3
3.1 Activo físico	3
4. <i>NORMATIVA</i>	3
5. <i>RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</i>	3
5.1. Controladores para la Gestión de la Explotación (CGEs).....	3
5.2. Personal del SLJDDD.....	3
6. <i>DESCRIPCIÓN</i>	4
6.1. El mantenimiento autónomo según Nakajima. Problemática... 4	
6.2. El mantenimiento autónomo en el Área de Salud VIII. Adaptación.....	5
6.3. Operativa	5
6.4. Gama de usuario (checklist)	6
7. <i>REFERENCIAS</i>	10
8. <i>ANEXOS</i>	10
8.1. Anexo PG020.A	10

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es la determinación de las líneas generales que regirán la aplicación del mantenimiento autónomo, a efectuar por el personal del Servicio de Limpieza, Jardinería y Desinfección, Desinsectación y Desratización (SLJDDD) en los activos físicos gestionados por el Servicio de Mantenimiento Integral del Edificio (SMIE).

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación en todos y cada uno de los centros hospitalarios en los que el mantenimiento de los activos competencia del SMIE dependiente del Área de Salud VIII, excluyendo del objeto del servicio los equipos fijos o portátiles de electromedicina, el material y los instrumentos de uso sanitario así como cualquier otro elemento mecánico o material de uso exclusivo sanitario, que se encuentre en contacto o conexión permanente o temporal con los pacientes o que requiera la aplicación de técnicas especiales y que se encuentren en los espacios y zonas objeto de limpieza, cuyo mantenimiento corresponderá al Servicio de Mantenimiento de Electromedicina del Área de Salud VIII.

3. DEFINICIONES

Con carácter general, las que se listan en la norma UNE-EN 13306, incluida en el Anexo B de este Manual. Además:

3.1 Activo físico

Elemento, en este caso reparable, considerado formalmente como contable (inmovilizado material). Se utilizarán, indistintamente, los términos activo físico, activo y equipo.

4. NORMATIVA

Con carácter general, la que se lista en el Anexo B de este Manual.

5. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

Son responsabilidades específicas, por cuanto a la ejecución del mantenimiento autónomo, las siguientes:

5.1. Controladores para la Gestión de la Explotación (CGEs).

Como garantes, a nivel operativo, del normal funcionamiento de los servicios complementarios gestionados por la Gerencia del Área VIII, tienen la responsabilidad específica de evaluar, al menos dos veces por turno (al principio y a la mitad de éste), las incidencias denunciadas por el personal de limpieza, aceptando o rechazando las mismas en base a la causa raíz que las haya motivado; cuando la incidencia sea aceptada, abrirán la solicitud de trabajo oportuna, la cual podrá y deberá ser marcada, como “descendiente” de una gama de mantenimiento autónomo. Incluyendo el número de Checklist.

5.2. Personal del SLJDDD.

Por lo motivos indicados en el apartado 6.2., el personal de limpieza tendrá la responsabilidad específica de ejecutar el mantenimiento autónomo por aplicación de la gama de usuario (checklist) presentada, análogamente, en el apartado 6.4. de este procedimiento.

Cabe destacar que el personal de nivel táctico del SMIE deberá colaborar en la puesta en marcha del mantenimiento autónomo, impartiendo los programas formativos que se requieran para instruir al personal del SLJDDD.

6. DESCRIPCIÓN

6.1. *El mantenimiento autónomo según Nakajima. Problemática*

El mantenimiento autónomo es el primer pilar del TPM (*Total Productive Maintenance*, o mantenimiento productivo total), y supone la implicación de los trabajadores responsables de manejar los equipos de producción en el mantenimiento de los mismos. En esencia, enfatiza la importancia de la prevención del mantenimiento, que no debe confundirse con el mantenimiento preventivo, instaurando ciertas acciones para evitar que el deterioro llegue a producirse.

Nakajima sugiere siete pasos para la implantación de un programa de mantenimiento autónomo (Crespo y otros, 2004):

- 1.- **Limpieza inicial.** Eliminar polvo y suciedad para prevenir el deterioro acelerado y mejorar las inspecciones y reparaciones, facilitar la lubricación y detectar y tratar problemas ocultos.
- 2.- **Eliminar fuentes de contaminación y áreas inaccesibles.** Para erradicar fuentes de suciedad en áreas difíciles de limpiar y lubricar; también para reducir los tiempos de lubricación e inspección, mejorando la mantenibilidad y fiabilidad inherentes del equipo.
- 3.- **Estándares de limpieza y lubricación.** Fijar claros estándares de limpieza, lubricación y apretado de pernos, con la idea de conservar las condiciones básicas del equipo.
- 4.- **Inspección general.** Formar a los operadores en la inspección, para encontrar y corregir defectos menores. Utilizar métodos innovadores y de gestión visual.
- 5.- **Inspección autónoma.** Desarrollar y poner en funcionamiento la hoja de chequeo de mantenimiento autónomo.
- 6.- **Organización y control del puesto de trabajo.** Revisión y mejora de la distribución en planta. Control normalizado del trabajo en proceso, productos defectuosos, instrumentos de medida, equipos de manipulación de materiales, etc. Implantación de sistemas de control visual en el puesto de trabajo.
- 7.- **Implantación completa de un programa de mantenimiento autónomo.** Recogida y análisis de distintos tipos de datos. Mejora de equipos para incrementar su fiabilidad, mantenibilidad y facilidad de operación. Determinar las debilidades del equipo, en función del análisis de estos datos, para alargar la vida del mismo. Desarrollo de los objetivos de la compañía vinculados a las actividades de mejora continua de los activos.

Como se puede observar, el mantenimiento autónomo persigue, como objetivo fundamental, la formación de operadores de explotación competentes en el mantenimiento de las instalaciones. Es la culminación de la tan ansiada colaboración permanente entre el personal de explotación y mantenimiento, en aras de una meta común: la eficiencia de la producción.

Sin embargo, la implantación de un mantenimiento autónomo en el Área VIII bajo las premisas anteriores es, de compleja aplicación. A la presumible poca predisposición de los verdaderos usuarios de las instalaciones, en su mayoría personal sanitario, para efectuar estas acciones de mantenimiento, se une la ardua labor de *sintonización* de todo el edificio.

6.2. El mantenimiento autónomo en el Área de Salud VIII. Adaptación.

El mantenimiento autónomo, según la problemática anterior, no puede ni debe implantarse en el SMIE en base a su concepción según Nakajima.

Entonces, las actividades propias del mantenimiento autónomo, dada la particularidad expuesta, deben reducirse a:

- **Detección y denuncia de incidencias.** Acorde a lo descrito en el apartado 6.4. de este procedimiento y avistadas por personal con presencia permanente y en cuantía adecuada en las instalaciones del hospital, bajo el mando unívoco de la Gerencia del Área VIII.
- **Pequeñas pruebas de funcionamiento.** Relativas a ciertos elementos o dispositivos que se encuentren en las zonas con presencia del personal destinado a las actividades del mantenimiento autónomo, sin necesidad de utilizar herramientas o utillajes de cualquier tipo.

Las actividades que se desprendan, aparte de elementales y ejecutables por cualquier persona sin experiencia en mantenimiento, no deben implicar intervenciones relativas de más de cinco minutos de duración. Además, en valor absoluto no deben sobrepasar los treinta minutos por jornada laboral.

Así, dada la estructura de Servicios del Área VIII, en este procedimiento se propone como personal apto para la ejecución del mantenimiento autónomo, al perteneciente al SLJDDD, justificando tal decisión debido a que:

- El trabajo de dicho personal se desarrolla en torno a la gran mayoría de las instalaciones del edificio, con carácter prácticamente permanente y en continuo contacto visual con los elementos industriales, de obra civil y mobiliario no clínico a mantener.
- Las acciones desarrolladas a lo largo de su jornada laboral posibilitan, e incluso obligan a tal personal a observar detenidamente los elementos que limpian, estableciéndose un *trato directo* con los mismos.
- La aplicación de las actividades de mantenimiento autónomo, formuladas en la *checklist* del apartado 6.4., encaja con el perfil y las funciones de un trabajador del SLJDDD.

6.3. Operativa

Todo personal del SLJDDD deberá contar, durante el transcurso de su jornada laboral, con una copia en papel (identificada inequívocamente) de la *checklist* de mantenimiento autónomo (gama de usuario), genérica para cualquier área del edificio. La entrega de esta documentación al personal se hará bajo los criterios del responsable de dicho servicio, teniendo el SMIE la única obligación de suministrarle copias de la citada *checklist* ya identificadas de forma individual (aseguramiento de la trazabilidad); dicho suministro se

materializará a través del portal websap, desde el cual el contratista del SLJDDD podrá descargarse estas gamas de usuario inequívocas.

Paralelamente a la limpieza de las instalaciones, el personal del SLJDDD deberá realizar las actividades de mantenimiento autónomo. Esta realización de actividades de mantenimiento de primer nivel debe ser, prácticamente, mecánica, para lo que el SMIE impartirá cursos de formación y adiestramiento al personal de limpieza; sin menoscabo de lo anterior, la checklist será de obligado estudio y comprensión por parte del personal del SLJDDD.

En caso de detectar una o más incidencias, la persona correspondiente deberá anotarlas en su checklist y *denunciarlas* en WebSap con la inequívoca reseña de su origen en la detección por mantenimiento autónomo. La naturaleza de WebSap será el nexo de unión entre el SLJDDD y el SMIE.

Un aspecto fundamental a explicar al personal del SLJDDD es que el plazo de subsanación de una incidencia puede implicar la visualización *in – situ* reiterada de la misma, pues es competencia del CGE el asignar la prioridad a la solicitud de trabajo en cuestión. Es vital de cara a que no cunda el desánimo entre el personal de limpieza.

El contratista deberá custodiar todas y cada una de las checklists implementadas por su personal durante un periodo mínimo de dos años, ya sea en formato papel o en formato electrónico.

6.4. Gama de usuario (checklist)

La checklist genérica de mantenimiento autónomo, como primera versión, responde a la plantilla que sigue:

CHECKLIST DE MANTENIMIENTO AUTÓNOMO^o:

ÁREA SANITARIA:				
NOMBRE:				TURNO:
FECHA:				
ITEM	ELEMENTO	ACTIVIDAD	(OK, KO)	LOCALIZACIÓN - DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
1 SUPERFICIES Y ACCESOS				
1.1	SUELOS	Deterioro de materiales (losas y/o zócalos rotos, p. ej.)		
		daños provocados por el mobiliario		
		existencia de humedades		
		deterioros en la pintura		
1.2	PAREDES Y SEPARACIONES VERTICALES DIVERSAS	desprendimiento de material (desconchados, azulejos caídos, etc.)		
		daños provocados por el mobiliario		
		existencia de humedades		
		deterioros en la pintura		

1.3	VENTANAS PERSIANAS	Y	Observación del estado de los marcos y cristales (fisuras, roturas, faltantes, etc.)		
			Comprobación del cierre de las ventanas		
			Comprobación de la posible existencia de fisuras, grietas y/o desperfectos varios en las persianas		
			Comprobación del funcionamiento de las persianas (manuales y motorizadas)		
1.4	ESCALERAS		Estado de barandillas y pasamanos		
			Comprobación de la posible existencia de fisuras, grietas y/o desperfectos varios		
1.5	PUERTAS		Comprobación de la posible existencia de fisuras, grietas y/o desperfectos varios		
			Prueba de funcionamiento de cerraduras (si está prevista la llave)		
			Prueba de pomos y picaportes		
			Prueba de apertura/cierre de las salidas de emergencia, si procede		
2 MOBILIARIO GENERAL					
2.1	SILLERÍA DE TODO TIPO		Revisión general, deterioro de tapicería, aflojamiento o caída de elementos, patas rotas, etc.		
2.2	MESAS DE USO GENERAL		Revisión general: superficie vista sustancialmente deteriorada, aflojamiento o falta de elementos, patas rotas, etc.		
2.3	ARMARIOS DE USO GENERAL (CON ACCESO LIBRE)		Revisión general: superficie vista sustancialmente deteriorada, aflojamiento o falta de elementos, patas rotas, etc.		
			Comprobación del cierre de puertas		
2.4	PAPELERAS		Revisión general: superficie vista sustancialmente deteriorada, aflojamiento o falta de elementos, patas rotas, etc.		
2.5	PERCHEROS		Revisión general: superficie vista sustancialmente deteriorada, aflojamiento o falta de elementos, patas rotas, etc.		
2.6	CARTELES SEÑALIZACIÓN MURAL FIJA	Y	Observación del estado de las posibles señalizaciones verticales y horizontales: elementos rotos, caídos, faltantes, etc.		
2.7	MAMPARAS		Revisión general: superficie vista sustancialmente deteriorada, aflojamiento o falta de elementos, etc.		
2.8	MÁQUINAS EXPENDEDORA S DE BEBIDAS		Comprobación general: funciona / no funciona, fugas visibles de líquidos, etc.		
3 CONDICIONES DE CONFORT - AMBIENTE					
3.1	CONDICIONES DE CALOR		¿Temperatura, a nivel subjetivo, demasiado alta (aún cambiando la consigna)?		

3.2	CONDICIONES DE FRÍO	¿Temperatura, a nivel subjetivo, demasiado baja (aún cambiando la consigna)?		
3.3	VENTILACIÓN	¿Existe sensación de "carga" en el ambiente (aire estancado)?		
3.4	HUMEDAD	¿Existe sensación de "bochorno" en el ambiente (aire húmedo)?		
3.5	RUIDO	¿Exceso de ruido respecto a las condiciones habituales, posiblemente proveniente de otras instalaciones?		
3.6	OLOR	¿Presencia de olores extraños, no usuales?		
3.7	REJILLAS DIFUSORES DESUMINISTRO DE AIRE	Y Comprobación del movimiento de las cintas colocadas en las salidas de aire (cuando se demande suministro). Suciedad interior.		
4 AGUA SANITARIA				
4.1	GRIFERÍA	Comprobación de la apertura/cierre de grifos (observar si existen goteos permanentes)		
		Comprobación de la correcta salida de agua caliente/fría. NOTA: Debe realizarse sólo si la actividad normal de limpieza demanda el suministro de agua continuado		
4.2	LAVABOS	Comprobación del aspecto general de los lavabos, así como la posible existencia de fisuras, grietas y/o desperfectos varios		
4.3	PILAS	Comprobación del aspecto general de las pilas, así como la posible existencia de fisuras, grietas y/o desperfectos varios		
4.4	INODOROS CISTERNAS	Y Comprobación del funcionamiento del inodoro: capacidad de lavado (poca o demasiada agua en la descarga, p. ej.). NOTA: Debe realizarse sólo si la actividad normal de limpieza requiere efectuar una descarga		
		Comprobación del aspecto general de tapas y asientos, así como la posible existencia de fisuras, grietas y/o desperfectos varios		
4.5	URINARIOS	Comprobación del funcionamiento del urinario: capacidad de lavado (poca o demasiada agua en la descarga, p. ej.). NOTA: Debe realizarse sólo si la actividad normal de limpieza requiere efectuar una descarga		

		Comprobación del aspecto general de los urinarios, así como la posible existencia de fisuras, grietas y/o desperfectos varios		
4.6	DUCHAS	Comprobación del funcionamiento de las duchas: flujo y temperatura del agua, p. ej.). NOTA: Debe realizarse sólo si la actividad normal de limpieza demanda el suministro de agua continuado Comprobación del aspecto general de las duchas, así como la posible existencia de fisuras, grietas y/o desperfectos varios		
4.7	ENCHARCAMIENTO	Comprobación de la posible existencia de charcos reincidentes, aun habiendo secado la zona		
4.8	DESAGÜES Y CAÑERÍAS	Comprobación de la correcta evacuación de agua en todo tipo de desagües		
4.9	PIEZAS FALTANTES DIVERSAS	Detección de piezas faltantes en cualquier sanitario no listado anteriormente		
5 ILUMINACIÓN Y ELECTRICIDAD				
5.1	LUMINARIAS	Revisión general: observación de posibles "bombillas fundidas", parpadeo de fluorescentes, etc.		
5.2	LUCES DE EMERGENCIA	Comprobación de que el piloto indicador de funcionamiento correcto está encendido		
5.3	INTERRUPTORES DE ILUMINACIÓN DE USO COMÚN	Revisión general: comprobación del apagado/encendido, observación de posibles desperfectos, etc.		
5.4	ENCHUFES Y CLAVIJAS	Inspección visual de enchufes y clavijas, alertando de posibles desperfectos		
5.5	CABLEADO ELÉCTRICO	Inspección visual sólo del cableado "a la vista", alertando de posibles desperfectos		

Como puede observarse, esta checklist es genérica, pues las actividades de mantenimiento autónomo se han agrupado, fundamentalmente, en base a la naturaleza de los elementos a inspeccionar, evitándose rutas específicas para con la secuencia funcional y cronológica que el personal de limpieza debe seguir durante el transcurso de su jornada laboral (itinerario de limpieza de las instalaciones). Luego, el modo en que se

ejecuta el mantenimiento autónomo es independiente y compatible con cualquier función de limpieza que el personal del SLJDDD tenga asignada.

Evidentemente, le ejecución de la checklist de mantenimiento autónomo no exime al personal del SLJDDD de sus obligaciones primitivas, esto es, no le exime de la limpieza de las instalaciones del centro hospitalario.

7. REFERENCIAS

N/A.

8. ANEXOS

8.1. Anexo PG020.A

En este anexo se presenta, a modo de propuesta inicial, un formato válido para la anotación de incidencias por parte del personal del SLJDDD. A saber:

FECHA	Nº CHECKLIST	ÍTEM DE LA CHECKLIST	LOCALIZACIÓN DESCRIPCIÓN	ESTADO	JUSTIFICACIÓN DEL RECHAZO

La anotación de las diversas incidencias se efectuará, al final de su jornada laboral, directamente por los operarios de limpieza. Al respecto, los campos anteriores significan:

- **Fecha.** Fecha en la que la incidencia es apuntada.
- **Nº checklist.** Número de la checklist a través de cuya ejecución se ha detectado la incidencia (trazabilidad).
- **Ítem de la checklist.** Punto específico de la checklist en el que se ha detectado la incidencia.
- **Localización – descripción.** Aunque podría obtenerse por análisis de la checklist cuyo número se ha indicado, es aconsejable que el operario de limpieza transcriba aquí lo anotado en el campo análogo de la gama de usuario de WebSap, de modo que se evite la anotación múltiple, por distinto personal, de una misma anomalía.
- **Estado.** Este campo ha de ser rellenado por el CGE, indicando si la incidencia ha sido aceptada o rechazada; de ser aceptada, apuntará el número de la solicitud de trabajo que a propósito ha sido abierta (trazabilidad).
- **Justificación del rechazo.** En caso de que el CGE rechace una incidencia, deberá argumentar los motivos que justifican tal acción.

ANEXO 4

LISTADOS DE PERSONAL QUE PRESTA SUS SERVICIOS EN HULAMM Y CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA.

LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS,
JARDINERIA, CONTROL DE PLAGAS

Área de Salud VIII
Mar Menor

IDENTIFIC. TRABAJADOR	CATEGORIA	ANTIGÜEDAD	HORAS	TURNO	CONTRATO	GRUPO COTIZACION	PLUSES MENSUALES	SALARIO ANTIGÜEDAD MENSUAL(15,5 PAGAS)
1	ENCARGADO/A DE ZONA	01.01.2008	39,00	L-D	100	1	1.500,00 €	
2	LIMPIADOR/A	01.09.2017	10,00	L-D	501	10		
3	LIMPIADOR/A	01.09.2017	10,00	L-D	501	10		
4	LIMPIADOR/A	16.05.2017	10,00	L-D	501	10		
5	LIMPIADOR/A	21.05.2017	10,00	L-D	501	10		
6	PEÓN ESPECIALISTA	15.01.2015	32,50	L-D	200	9		
7	PEÓN ESPECIALISTA	11.01.2016	32,50	L-D	501	9		
8	LIMPIADOR/A	06.02.2017	10,00	L-D	501	10		
9	LIMPIADOR/A	01.06.2017	10,00	L-D	501	10		
10	RESPONSABLE DE GRUPO	14.11.2011	39,00	L-D	100	4	350,00 €	
11	PEÓN ESPECIALISTA	03.02.2010	32,50	L-D	200	10		
12	LIMPIADOR/A	01.06.2017	10,00	L-D	501	10		
13	LIMPIADOR/A	01.06.2017	10,00	L-D	501	10		
14	LIMPIADOR/A	01.01.2016	10,00	L-D	200	10		
15	LIMPIADOR/A	29.03.2017	10,00	L-D	501	10		
16	LIMPIADOR/A	01.06.2017	10,00	L-D	501	10		
17	LIMPIADOR/A	01.03.2017	10,00	L-D	501	10		
18	LIMPIADOR/A	01.01.2017	10,00	L-D	501	10		
19	LIMPIADOR/A	01.02.2017	10,00	L-D	501	10		
20	LIMPIADOR/A	01.06.2017	10,00	L-D	501	10		
21	LIMPIADOR/A	01.06.2017	10,00	L-D	501	10		
22	LIMPIADOR/A	01.06.2017	10,00	L-D	501	10		
23	LIMPIADOR/A	01.01.2017	10,00	L-D	501	10		
24	LIMPIADOR/A	01.02.2017	10,00	L-D	501	10		
25	LIMPIADOR/A	01.06.2017	10,00	L-D	501	10		
26	LIMPIADOR/A	01.03.2017	10,00	L-D	501	10		
27	LIMPIADOR/A	01.02.2017	10,00	L-D	501	10		
28	LIMPIADOR/A	16.05.2017	12,50	L-D	501	10		
29	LIMPIADOR/A	01.04.2017	12,50	L-D	501	10		
30	LIMPIADOR/A	16.05.2017	12,50	L-D	501	10		
31	RESPONSABLE DE GRUPO	21.06.2017	39,00	L-D	100	4	350,00 €	
32	PEÓN ESPECIALISTA	10.10.2008	32,50	L-D	230	10		
33	PEÓN ESPECIALISTA	20.03.1997	32,57	L-D	200	9		
34	LIMPIADOR/A	16.05.2017	12,50	L-D	501	10		
35	LIMPIADOR/A	16.05.2017	12,50	L-D	501	10		
36	LIMPIADOR/A	30.05.2017	16,25	L-D	501	10		
37	LIMPIADOR/A	01.01.2017	16,25	L-D	501	10		
38	LIMPIADOR/A	30.06.2017	16,25	L-D	501	10		
39	LIMPIADOR/A	02.03.2017	16,25	L-D	501	10		
40	LIMPIADOR/A	30.01.2017	16,25	L-D	501	10		
41	PEÓN ESPECIALISTA	23.11.2000	39,00	L-D	100	9		64,50
42	LIMPIADOR/A	01.06.2017	16,25	L-D	501	10		
43	LIMPIADOR/A	01.02.2017	16,25	L-D	501	10		
44	LIMPIADOR/A	01.06.2017	16,25	L-D	501	10		
45	LIMPIADOR/A	01.06.2017	16,25	L-D	501	10		
46	PEÓN ESPECIALISTA	24.03.2011	39,00	L-D	100	9		
47	LIMPIADOR/A	01.01.2017	16,25	L-D	501	10		
48	LIMPIADOR/A	30.04.2017	32,50	L-D	501	10		
49	RESPONSABLE DE GRUPO	28.10.2008	39,00	L-D	100	4	350,00 €	
50	LIMPIADOR/A	01.03.2017	32,50	L-D	501	10		
51	LIMPIADOR/A	01.02.2017	32,50	L-D	501	10		
52	LIMPIADOR/A	01.03.2017	32,50	L-D	501	10		
53	LIMPIADOR/A	01.03.2017	32,50	L-D	501	10		
54	LIMPIADOR/A	18.05.2011	32,50	L-D	200	10		
55	LIMPIADOR/A	21.02.1984	32,50	L-D	200	10		281,70
56	LIMPIADOR/A	30.02.2017	32,50	L-D	501	10		
57	LIMPIADOR/A	24.03.2011	32,50	L-D	200	10	144,83 €	
58	JARDINERO/A	26.10.2015	35,00	L-D	200	10		
59	LIMPIADOR/A	11.07.2016	32,50	L-D	501	10		
60	LIMPIADOR/A	01.02.2017	32,50	L-D	501	10		
61	LIMPIADOR/A	01.06.2017	32,50	L-D	501	10		
62	PEÓN ESPECIALISTA	26.10.2015	39,00	L-D	100	9		
63	ENCARGADO/A DE ZONA*	01.04.2010	39,00	L-D	100	1	1.500,00 €	
64	ENCARGADO/A DE ZONA**	12.01.2008	39,00	L-D	100	1	1.500,00 €	
65	LIMPIADOR/A	01.06.2017	32,50	L-D	501	10		
66	LIMPIADOR/A	30.01.2017	32,50	L-D	501	10		
67	LIMPIADOR/A	16.05.2017	32,50	L-D	501	10		
68	LIMPIADOR/A	04.04.2012	32,50	L-D	200	10		
69	LIMPIADOR/A	01.10.2015	32,50	L-D	200	10		

70	LIMPIADOR/A	20.07.2011	32,50	L-D	200	10	144,83 €	
71	LIMPIADOR/A	30.06.2014	32,50	L-D	200	10		
72	LIMPIADOR/A	30.06.2017	32,50	L-D	501	10		
73	PEÓN JARDINERO/A	03.04.2017	25,00	L-D	501	9		
74	LIMPIADOR/A	01.06.2017	32,50	L-D	501	10		
75	PEÓN ESPECIALISTA	04.04.2011	39,00	L-D	100	9		
76	LIMPIADOR/A	30.01.2017	32,50	L-D	501	10		
77	LIMPIADOR/A	01.09.2016	32,50	L-D	200	10		
78	PEÓN ESPECIALISTA	24.03.2011	39,00	L-D	100	9		
79	LIMPIADOR/A	30.06.2017	32,50	L-D	501	10		
80	PEÓN ESPECIALISTA	01.03.2011	39,00	L-D	100	9		
81	LIMPIADOR/A	01.01.2017	32,50	L-D	501	10		
82	PEÓN ESPECIALISTA	02.05.2011	39,00	L-D	130	10		
83	LIMPIADOR/A	01.06.2017	32,50	L-D	501	10		
84	LIMPIADOR/A	27.04.2017	32,50	L-D	501	10		
85	LIMPIADOR/A	31.03.2015	32,50	L-D	200	10		
86	LIMPIADOR/A	20.07.2011	32,50	L-D	230	10		
87	LIMPIADOR/A	30.04.2017	32,50	L-D	501	10		
88	LIMPIADOR/A	01.07.2017	32,50	L-D	501	10		
89	LIMPIADOR/A	01.10.2010	32,50	L-D	200	10		
90	LIMPIADOR/A	18.05.2011	32,50	L-D	200	10		
91	LIMPIADOR/A	20.07.2011	32,50	L-D	200	10		
92	LIMPIADOR/A	30.06.2017	32,50	L-D	501	10		
93	ENCARGADO/A DE ZONA	08.03.1998	39,00	L-D	100	1	1.500,00 €	
94	LIMPIADOR/A	12.05.2011	32,50	L-D	200	10		
95	LIMPIADOR/A	03.09.1975	32,50	L-D	200	10		281,70
96	LIMPIADOR/A	02.01.1996	32,57	L-D	200	10		79,13
97	LIMPIADOR/A	15.07.1996	39,00	L-D	100	10		94,75
98	LIMPIADOR/A	01.08.1975	39,00	L-D	100	10		338,04
99	LIMPIADOR/A	18.03.1972	39,00	L-D	100	10		338,04
100	LIMPIADOR/A	20.05.1976	39,00	L-D	100	10		338,04
101	LIMPIADOR/A	18.06.1997	39,00	L-D	100	10		79,62
102	LIMPIADOR/A	29.03.2017	39,00	L-D	401	10		
103	LIMPIADOR/A	14.01.1998	39,00	L-D	100	10		79,62
104	LIMPIADOR/A	21.04.1972	39,00	L-D	100	10		338,04
105	RESPONSABLE DE GRUPO	24.03.2006	39,00	L-D	100	4	350,00 €	
106	LIMPIADOR/A	02.06.2017	39,00	L-D	401	10		
107	LIMPIADOR/A	01.02.2017	39,00	L-D	401	10		
108	LIMPIADOR/A	01.06.1996	39,00	L-D	100	10		94,75
109	LIMPIADOR/A	04.03.2013	39,00	L-D	100	10		
110	LIMPIADOR/A	01.06.1997	39,00	L-D	100	10		79,62
111	LIMPIADOR/A	28.02.2017	39,00	L-D	100	10		
112	LIMPIADOR/A	01.06.1996	39,00	L-D	100	10		94,75
113	LIMPIADOR/A	01.06.1996	39,00	L-D	100	10		94,75
114	LIMPIADOR/A	12.06.1985	39,00	L-D	100	10		338,04
115	LIMPIADOR/A	14.09.1996	39,00	L-D	100	10		94,75
116	LIMPIADOR/A	02.05.2011	39,00	L-D	100	10	173,80 €	
117	LIMPIADOR/A	02.04.2011	39,00	L-D	130	10	173,80 €	

* Trabajador de Excedencia

** Sustituto

LISTADO PERSONAL AREA VIII

Nº	IDENTIFICADOR TRABAJADOR	CATEGORIA	ANTIGÜEDAD	JORNADA	HORAS	TURNO	CONTRATO	GRUPO DE COTIZACION	PLUSES MENSUAL	ANTIGÜEDAD/ MES
1	ORI	LIMPIADOR	05/01/2001	L. A. V. 15.15 A 20.51	28H/S	TARDE	200	10		10 €
2	GPJ	LIMPIADOR	04/07/2010	L. A. V. 15.15 A 20.51	28H/S	TARDE	501	10		
3	CMA	CONDUCTOR LIMPIADOR	05/05/2004	L. Y M. 15.00 A 19.22	8,77 H/S	MAÑANA	200	9	CRISTALERO CON 60 € BRUTOS FIJOS MENSUALES POR INCENTIVOS	
4	CGA	LIMPIADOR	01/01/1998	L. A. V. 8.00 A 10.00 Y 15 A 20.11, S. ALTERNOS 08.00 A 10.00, D. ALTERNOS 08.00 A 11.30 Y F. ALTERNOS 08.00 A 10.00	39 H/S	MAÑANA Y TARDE	100	10		40 €
5	ESD	LIMPIADOR	08/04/2001	L. A. V. 14.45 A 21.56, S. ALTERNOS 08.00 A 10.00, D. ALTERNOS 08.00 A 11.30 Y F. ALTERNOS 08.00 A 10.00	39 H/S	TARDE	100	10		15 €
6	OGC	LIMPIADOR	03/03/1992	L. A. V. 15.00 A 20.31, S Y D ALTERNOS 09.00 A 11.00, F. ALTERNOS 08.00 A 11.00	30 H/S	TARDE	200	10		180 €
7	ACB	LIMPIADOR	13/08/2011	L. A. V. 9.00 A 11.00 Y 15.00 A 19.40, S Y D ALTERNOS 09.00 A 11.00, F. ALTERNOS 08.00 A 11.00	35,75 H/S	MAÑANA Y TARDE	200	10		
8	TSJL	LIMPIADOR	24/03/2011	L. A. V. 15.00 A 20.00	25 H/S	MAÑANA Y TARDE	501	10		
9	SGJ	CONDUCTOR LIMPIADOR	12/03/2004	ROTATIVOS L. A. V. 07.30 A 15.15 O L. A. V. 14.00 A 21.45	38,75 H/S	ROTATIVOS MAÑANA Y TARDE	200	9	CRISTALERO CON 60 € BRUTOS FIJOS MENSUALES POR INCENTIVOS	15 €
10	NBE	LIMPIADOR	04/07/2007	L. A. V. DE 09.00 A 11.00 Y 16.00 A 21.09, S. ALTERNOS 08.00 A 09.00 Y 15.00 A 16.00, D. ALTERNOS 08.00 A 09.00, F. ALTERNOS 08.00 A 09.00	37,45 H/S	MAÑANA Y TARDE	200	10		
11	GMC	LIMPIADOR	03/09/2007	L. A. V. 16.00 A 21.40, S. ALTERNOS 08.00 A 09.00 Y 15.00 A 16.00, D. ALTERNOS 08.00 A 09.00, F. ALTERNOS 08.00 A 09.00	30 H/S	TARDE	501	10		
12	CMCMJ	LIMPIADOR	03/04/2008	L. 7.00 A 12.00 Y 15.00 A 19.00 M A V 8.00 A 11.30 Y 15.00 A 19.00	39 H/S	MAÑANA Y TARDE	100	10		
13	RMF	LIMPIADOR	03/09/2013	L. A. V. DE 15.00 A 17.00	10 H/S	TARDE	501	10		
14	GLMJ	LIMPIADOR	21/06/2010	L. A. V. DE 15.00 A 17.00	10 H/S	TARDE	501	10		
15	HALC	ENCARGADA DE ZONA	21/02/1994	ROTATIVOS L. A. V. 07.30 A 15.18 O L. A. V. 14.00 A 21.50	39H/S	ROTATIVOS MAÑANA Y TARDE	100	4	ENCARGADO ZONA COMPLEMENT O PERSONAL DE 334,94 €/BRUTOS	195 €
16	SES	CONDUCTOR LIMPIADOR	03/09/2013	ROTATIVO MIERCOLES 08.00 A 12.00 O 13.00 A 17.00	4 H/S	ROTATIVOS MAÑANA Y TARDE	200	9	CRISTALERO CON 20 € BRUTOS FIJOS MENSUALES POR INCENTIVOS	

ANEXO 5

PLANOS HULAMM

LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS,
JARDINERIA, CONTROL DE PLAGAS

Área de Salud VIII
Mar Menor

ANEXO 6

PLANOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA ÁREA VIII

LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS,
JARDINERIA, CONTROL DE PLAGAS

Área de Salud VIII
Mar Menor

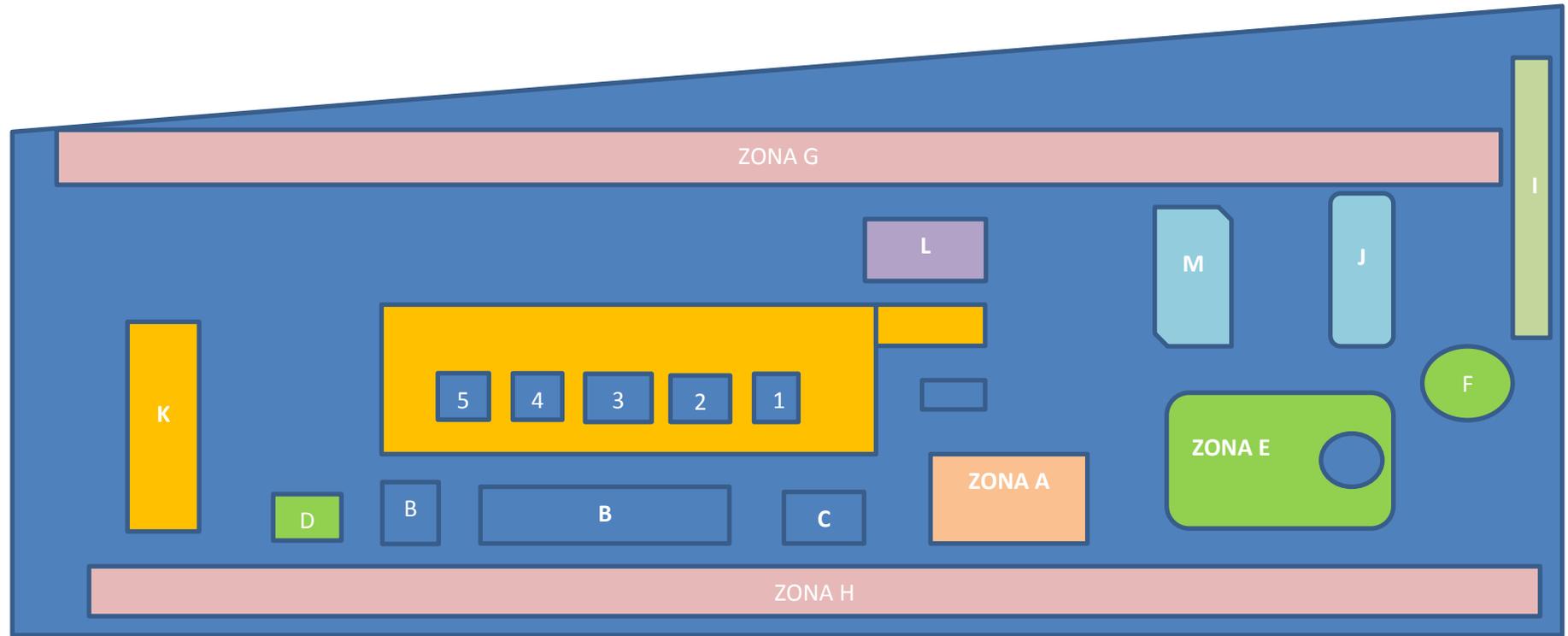
ANEXO 7

PLANOS DE ESPACIOS VERDES EN HULAMM E INVENTARIO DE ESPECIES

LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS,
JARDINERIA, CONTROL DE PLAGAS

Área de Salud VIII
Mar Menor

PLANO DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS INVENTARIADAS DE JARDINERIA



INVENTARIO DE JARDINERIA

DESCRIPCIÓN ZONA	CÓDIGO PLANO	VARIEDAD	CANTIDAD
JARDIN URGENCIAS	A	ABELIA FLORIBUNDA	53
JARDIN URGENCIAS	A	NERIUM OLEANDER	62
JARDIN URGENCIAS	A	LANTANA CAMARA	85
ZONA DESCARGA MERCANCIAS	B	CUPRESSUS GENPERVIVENS	18
ZONA DESCARGA MERCANCIAS(LAVANDERIA)	B	CUPRESSUS GENPERVIVENS	4
JARDIN AMBULANCIAS	C	SCHEFFLERA ARBOICOLA	6
JARDIN AMBULANCIAS	C	ACER NEGUNDO	8
JARDIN AMBULANCIAS	C	JUNIPERUS HORIZONTALIS	39
JARDIN AMBULANCIAS	C	MELALEUCA ACUMINATA	28
JARDIN RESIDUOS	D	SCHEFFLERA ARBORICOLA	8
JARDIN RESIDUOS	D	ACER NEGUNDO	10
JARDIN RESIDUOS	D	CICA REVOLUTA	1
JARDIN RESIDUOS	D	MELALEUCA ACUMINATA	38
JARDIN RESIDUOS	D	JUMIPERUS HORIZONTALIS	21
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	JUNIPERUS HORIZONTALIS	590
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	MELALEUCA ACUMINATA	80
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	FICUS BENJAMINA	7
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	EUNYMUS JAPONICUS	66
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	LIGUSTRUM VULGARE	40
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	PHOENIX DACTYLIFERA	8
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	PUNICA GRANATUM "NANA"	104
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	CALLISTEMON	9
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	LANTANA CAMARA	63
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	CARPOBROTUS(CRESPINILLO)	40 M2
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	GERANIOS	37
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	DIMORPHOTECA	140
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	GREVILLEA ROBYN	3
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	ROMERO RASTRERO	25
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	HIEDRA	7
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	ROSALES	22
JARDIN CASETA PARKING+HELIPUERTO	E	POLYGALA MYRTIFOLIA	4
REDONDA DE LA ENTRADA	F	JUNIPERUS HORIZONTALIS	200
REDONDA DE LA ENTRADA	F	BOUGANVILLA	11
REDONDA DE LA ENTRADA	F	RICINUS	3
REDONDA DE LA ENTRADA	F	BAMBU GIGANTE	1
PERIMETRO ESTE	G	NARANJOS VARIEDAD NAVELINA	834
PERIMETRO ESTE	G	CARPOBROTUS(CRESPINILLO)	2800 M2
PERIMETRO OESTE	H	NARANJOS VARIEDAD NAVELINA	997
PERIMETRO OESTE	H	CARPOBROTUS(CRESPINILLO)	2900
LATERAL LINDE PARKING DISUASORIO	I	FICUS BENJAMINA	200
JARDIN ENTRADA DERECHA	J	OLIVO	1
JARDIN ENTRADA DERECHA	J	ROMERO RASTRERO	52
JARDIN ENTRADA DERECHA	J	AGAVE	1
JARDIN ENTRADA DERECHA	J	CHAMEROS HUMILLIS	1
JARDIN ENTRADA DERECHA	J	TEUCRIUM	11
JARDIN ENTRADA DERECHA	J	WESTRINGIA	11

JARDIN ENTRADA DERECHA	J	NASELLA	25
JARDIN ENTRADA DERECHA	J	HIEDRA	10
JARDIN ENTRADA DERECHA	J	GERANEOS	17
JARDIN ENTRADA DERECHA	J	ROSALES	6
JARDINES URAP	K	JUNIPERUS HORIZONTALIS	73
JARDINES URAP	K	CHORISIA SPECIOSA	2
JARDIN PARADA BUS	L	LANTANA CAMARA	109
JARDIN PARADA BUS	L	GERANEOS	28
JARDIN PARADA BUS	L	ABELIA FLORIBUNDA	62
JARDIN PARADA BUS	L	HIBISCUS	32
JARDIN PARADA BUS	L	CRASAS MIX	12
JARDIN PARADA BUS	L	CICA REVOLUTA	1
JARDIN PARADA BUS	L	NARANJOS VARIEDAD NAVELINA	7
JARDIN TRIANGULAR	M	ROMERO RASTRERO	23
JARDIN TRIANGULAR	M	LAVANDA	120
JARDIN TRIANGULAR	M	GAURA	48
JARDIN TRIANGULAR	M	CALLISTEMUN	2
JARDIN TRIANGULAR	M	SALVIA	68

DESCRIPCIÓN ZONA	VARIEDAD	CANTIDAD
TODO EL RECINTO	PALMERAS	185
TODO EL RECINTO	MORERAS	38
TODO EL RECINTO(CUBIERTAS)	CRESPINILLO	2000 M2
PATIO INTERIOR 5	JUMIPERUS HORIZONTALIS	117
PATIO INTERIOR 5	ALBOL DE JUDEA	3
PATIO INTERIOR 4	JUMIPERUS HORIZONTALIS	56
PATIO INTERIOR 4	CHORISIA SPECIOSA	1
PATIO INTERIOR 3	JUMIPERUS HORIZONTALIS	46
PATIO INTERIOR 3	BAUHINIA PURPUREA	2
PATIO INTERIOR 2	ALBIZIA JULIBRISSIN	1
PATIO INTERIOR 2	JUMIPERUS HORIZONTALIS	51
PATIO INTERIOR 1	JUMIPERUS HORIZONTALIS	67
PATIO INTERIOR 1	JACARANDA MIMOSIFOLIA	3
EXPLANADA FUENTE	CICA REVOLUTA	6
EXPLANADA FUENTE	MIX CRASAS	75

ANEXO 8

OTROS DATOS DE INTERÉS

LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS,
JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

Área de Salud VIII
Mar Menor

Niveles de Actividad en HULAMM en 2017

Nº de camas totales	187
Nº de camas máximo funcionantes:	201
Estancia media:	5,89 días
Nº de ingresos:	9.230
Nº de quirófanos:	7 programados + 3 urgentes
Nº de intervenciones quirúrgicas:	5.245
Nº de paritorios:	7
Nº de partos (eutócicos):	899
Nº de camas UCI:	8
Nº de ingresos en UCI:	307
Nº total de urgencias atendidas:	65.223
Nº total de urgencias ingresadas:	6.583
Nº de tratamientos hospital de día:	6.006

RESIDUOS HULAMM

Nº de toneladas de RSU:	263,12Tn.
Nº de toneladas Cartón:	22,70Tn.
Nº de kilos Plástico:	210kg
Contenedores de Residuos (instalación ENVAC):	2

DDD HULAMM

Contenedores higiénicos:	27
Bacteriostáticos:	100
Portacebos:	197

Unidades cerradas

En la actualidad, HULAMM tiene cerradas 2 unidades en cada planta de hospitalización (U24, U25, U34, U35) la frecuencia de limpieza de las Unidades cerradas será la estipulada en el programa de servicio, como mínimo se contempla que cada quincena sean revisadas y limpias. La limitación se considera únicamente en la actividad de limpieza.

ANEXO 9

FRECUENCIAS MÍNIMAS DE LIMPIEZA PROGRAMADA POR ESPACIOS MÁS REPRESENTATIVOS SEGÚN ZONAS

LIMPIEZA, GESTIÓN DE RESIDUOS,
JARDINERÍA, CONTROL DE PLAGAS

Área de Salud VIII
Mar Menor

FRECUENCIAS MINIMAS DE LIMPIEZA PROGRAMADA POR ZONAS

	ZONA CRITICA														ZONA SEMI-CRITICA												Z.NO CRITICA									
	BOB				BQR				HDQ				UCI + REA				URG				HOSPITALIZACIÓN				CONSULTAS				OTRAS				BAJO RIESGO			
	NORMAL		FONDO		NORMAL		FONDO		NORMAL		FONDO		NORMAL		FONDO		NORMAL		FONDO		NORMAL		FONDO		NORMAL		FONDO		NORMAL		FONDO					
	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF	MIN	OF				
CONTINENTE																																				
SUELOS (manual/automático)	1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		M		1		M		1		M	
PAREDES, RODAPIES	1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		M		1		M		1		M	
TECHOS			S		1		S				S				S				S				S				M				M				M	
PUERTAS, POMOS, MANILLAS, HERRAJES	1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		M		1		M		1		M	
CONDUCTOS DE VENTILACIÓN (REJILLAS)	1		S		1		S				S				S				S				M				M				M				M	
MAMPARAS, PARAMENTOS, TABIQUES			S		1		S				S				S				S				S				M				S				S	
ASEOS	3		S		3		S		3		S		3		S		3		S		3		S		3		S		2		S		2		S	
CUARTOS DE SUCIO Y DE LIMPIO	2		Q		2		S		2		Q		2		S		2		Q		2		Q		2		Q		1		M		1		M	
ASCENSORES	2		S		2		S		2		S		2		S		2		S		2		S		2		M		2		M		2		M	
PASILLOS, VESTIBULOS, HALL	2		S		2		S		2		S		2		S		2		S		2		S		2		M		2		M		2		M	
PATIOS INTERIORES			M				M				M				M				M				M				M				M				M	
ESCALERAS EMERGENCIA			S				S				S				S				S				S				S				S				S	
CRISTALES, MARCOS EXTERIORES			M				M				M				M				M				M				M				M				M	
CONTENIDO																																				
MOBILIARIO Y ENSERES DE TODO TIPO	1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		M		1		M	
REPOSICIÓN MATERIAL ASEOS	3		S		3		S		3		S		3		S		3		S		3		S		3		S		3		M		3		M	
EQUIPOS INFORMÁTICOS	1		Q		1		S		1		Q		1		S		1		Q		1		Q		1		Q		1		M		1		M	
CORTINAS, PERSIANAS, STORES	1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S				M				M	
TIRADORES, MANIVELAS	1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		M		1		M	
PAPELERAS O CONTENEDORES	2		S		2		S		2		S		2		S		2		S		2		S		2		S		1		M				M	
EXTINTORES Y ALARMAS	1		Q		1		S		1		Q		1		S		1		Q		1		Q		1		Q				M				M	
CARTELES, PANELES, TELEVISIONES	1		Q		1		S		1		Q		1		S		1		Q		1		Q		1		Q		1		M		1		M	
ILUMINACIÓN			S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S		1		S				M				M	
RETIRADA SELECTIVA DE RESIDUOS	3		S		3		S		3		S		3		S		3		S		3		S		3		S		1		M		1		M	
LIMPIEZA CONCRETA																																				
ALTA ENFERMO			X				X				X				X				X				X				X									

- 1 una vez al día
- 2 dos veces al día
- 3 tres veces al día

- S Semanal
- Q Quincenal
- M Mensual
- C Cuatrimestral
- A Anual

MIN Frecuencia minima exigida

OF Frecuencia ofertada

NORMAL=ORDINARIA

FONDO=EXTRAORDINARIA