

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE MUESTRAS BIOLÓGICAS, DOCUMENTACIÓN Y PRODUCTOS FARMACEUTICOS DEL ÁREA DE SALUD VIII. MAR MENOR

14/11/2018 14:24:25

Firmante: GOMARIZ GUILERMO, JUAN ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 12659235-aa04-ddba-312060272854



1. OBJETO

El contrato que regula el presente pliego tiene por objeto la prestación del servicio para la recogida y transporte de: muestras biológicas, documentación, paquetería, talonarios de recetas y medicamentos, entre los centros correspondientes al área de salud VIII del Servicio Murciano de Salud (SMS), el Hospital Universitario Los Arcos – Mar Menor (HULAMM), el Hospital Universitario Santa Lucía de Cartagena (HUSLA), laboratorios de referencia de hospitales de Murcia y otros organismos referidos en el Anexo 3 de este pliego.

2. PRESTACIÓN

La prestación del servicio se efectuará con arreglo a los requisitos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas, así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y demás normativa legal, de aplicación a esta contratación, de la que derivan derechos y obligaciones para las partes contratantes.

El servicio objeto del contrato se refiere a:

2.1. MUESTRAS

MUESTRAS BIOLÓGICAS PARA ANÁLISIS [(MB)].- Transporte de muestras de material biológico bajo las condiciones de temperatura y/o medidas especiales de seguridad que requiera la normativa vigente, entre los centros de atención primaria (CCAP) del Área VIII y el Laboratorio de Análisis Clínicos en el HULAMM; y entre éste y los laboratorios de referencia de los hospitales de Murcia.

Consistirá en la recogida de muestras para análisis (sangre, orina, heces, esputos exudados, biopsias, citologías, ...) en los centros del área, su transporte en condiciones seguras y reglamentarias y su entrega en el Laboratorio del Servicio de Análisis Clínicos de HULAMM y/o lugar que se determine. Excepcionalmente, ante problemas técnicos puntuales, podrá acordarse por la Dirección Gerencia del área del VIII (la Gerencia) que el punto de entrega de una o de todas las rutas sea en otro hospital del SMS.

El servicio se prestará de lunes a viernes (no festivos), y al tiempo que se hacen las entregas de las muestras en el Servicio de Análisis Clínicos de HULAMM, el contratista deberá recoger en el mismo, los contenedores de muestras vacíos (con gradillas), para su transporte y devolución a los CCAP de su ruta.

El horario de recogida de muestras en los CCAP estará comprendido entre las 09:00 y las 09:30 horas de la mañana, siendo horarios indicativos y aproximados. La hora máxima de entrega en el Servicio de Análisis Clínicos de HULAMM será las 10:30 A.M.

En caso de que fuera necesario realizar algún viaje extraordinario, éste será obligatorio y con cargo al contratista y será informado en la Comisión de Seguimiento a realizar con carácter mensual.



Para atender los requerimientos de recogida y entrega, el licitador deberá organizar la o las rutas, de forma que se lleven a término dentro de los horarios establecidos.

En documento Anexo 2, se indican los días de recogida de muestras en los centros del área según la organización actual. La Comisión de Seguimiento del Servicio de Transporte podrá establecer otras franjas horarias, pero no podrá acordar el incremento del número de viajes diarios.

Si durante la vigencia del contrato se produjera, debido a la reorganización del Área VIII, la apertura de un nuevo centro o el cierre de alguno de los actuales, y siempre que aquello no comportara una variación sustancial en el recorrido a realizar, se procederá a la incorporación del nuevo centro a alguna de las rutas existentes o bien a la supresión en la ruta correspondiente, sin que ello comporte modificación contractual alguna.

La Comisión de Seguimiento del Servicio de Transporte, a propuesta de la Gerencia, podrá modificar los días de recogida señalados, debiendo el contratista asumir los cambios anticipados que sean solicitados en este campo, por razones organizativas incluso con antelación a la fecha en la que la Comisión del Servicio de Transporte lo acuerde. El servicio de transporte de muestras se adaptará a las circunstancias de apertura o cierre de los CCAP del Área VIII de Salud.

Como una extensión de una de las rutas habituales para el transporte de muestras, el contratista deberá prever el transporte de las mismas, entre los Servicios de Análisis Clínicos de HULAMM y los Servicios de Análisis Clínicos del hospital Santa Lucía de Cartagena, los hospitales Virgen de la Arrixaca, Morales Meseguer y Reina Sofía, y el Centro Regional de Hemodonación de Murcia.

El horario de recogida de las muestras con destino a Cartagena y Murcia será a partir de las 10:30 horas en HULAMM y la frecuencia diaria (lunes a viernes).

Cada centro deberá preparar las muestras para el transporte con seguridad, estando prohibido que el contratista manipule o realice operación alguna con las mismas. El contratista recibirá el contenedor de transporte cerrado y dispuesto para ser transportado (con su correspondiente documentación), no pudiendo abrirlo ni manipularlo.

Siendo por cuenta del contratista, éste facilitará los contenedores que sean necesarios según las rutas propuestas. Los contenedores deberán estar diseñados para evitar cualquier fuga y debidamente rotulados o etiquetados.

2.2. DOCUMENTACIÓN

DOCUMENTACIÓN (DC)- Transporte de documentación paquetería y portes ocasionales, entre el HULAMM y los CCAP del Área VIII, HUSLA y viceversa, así como desde ellos hasta determinados organismos (anexo 3).



Recogida y entrega de documentación/paquetería entre el HULAMM, CCAP del Área, HUSLA y determinados organismos.

La documentación que fuese necesario trasladar relacionada o no con actividad asistencial, y que no tenga consideración de correo ordinario.

La documentación será recogida/entregada (contratista) en sobres cerrados, agrupados por tipo de documentación, centros y puntos de recogida/entrega.

Los puntos de recogida/entrega a determinar en cuanto a su número se fijarán los siguientes:

- En HULAMM, hasta 4 puntos. Incluido el Registro Central del hospital situado en la planta baja como punto prioritario
- En CCAP, 1 puntos
- En HUSLA, hasta 2 puntos.
- En organismos, hasta 2 puntos en cada uno de ellos.

Portes ocasionales: recogida, transporte y entrega de utensilios, materiales o enseres, entre las distintas dependencias del Área VIII siempre que el volumen y peso de los mismos permita su transporte aprovechando la capacidad de los vehículos empleados para el transporte de talonarios, botiquines, muestras o documentación. La frecuencia estimada es de cuatro portes mensuales.

2.3. MEDICAMENTOS

MEDICAMENTOS. [FARMACIA (fm)] Recogida y transporte de medicamentos y talonarios de recetas oficiales, con origen en el Servicio de Farmacia de HULAMM y destino a cada uno de los CCAP del Área VIII Mar Menor.

Consiste en la recogida, transporte y entrega de medicamentos en la estancia, almacén o dependencia señalada por el Servicio de Farmacia del HULAMM hasta cada uno de los centros del Área.

El servicio se llevará a cabo con periodicidad mensual. Los horarios y días de entrega serán acordados en la Comisión de Seguimiento del Servicio de Transporte. No obstante, a título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se incorporan rutas establecidas en el Anexo 2 a este PPT.

Además, aprovechando los medios, rutas y frecuencias del servicio objeto de este pliego, se efectuará la recogida/entrega de medicamentos “no urgentes” (ocasionales) entre los servicios de farmacia de HULAMM y HUSLA, y los CCAP del Área VIII.



Con carácter excepcional se podrá demandar el transporte urgente de medicación fuera de la programación acordada, éste será obligatorio y con cargo al contratista y será informado en la Comisión de Seguimiento a realizar con carácter mensual.

Los medicamentos se prepararán/entregarán para su transporte en cajas o embalajes cerrados y precintados, que deberán estar intactos tanto en la recogida como en la entrega. De esta circunstancia se hará mención expresa en el albarán correspondiente. Las cajas o embalajes deberán estar perfectamente etiquetadas.

El contratista se obliga a disponer el sistema y los medios de transporte, temperatura, tiempo de traslado, etc., para asegurar la integridad de los medicamentos.

El contratista debe instruir al personal encargado de realizar el transporte acerca de las medidas, tiempo y condiciones de transporte que deben cumplirse en cada caso para garantizar la estabilidad de los medicamentos como:

- Exposición a la luz. Deben preservarse de dicha exposición.
- Temperatura. El transporte tiene que asegurar la temperatura de conservación de los medicamentos.

Además del servicio de reparto de medicamentos, el contratista se hará cargo de la recogida, transporte, custodia y entrega en destino de los talonarios de recetas desde el Servicio de Farmacia del HULAMM hasta cada uno de los CCAP que componen el Área VIII Mar Menor.

El reparto de talonarios de recetas se realizará a los CCAP del Área VIII con periodicidad mensual y en los horarios y fechas que se acuerden por la Comisión de Seguimiento del Servicio de Transporte.

Se procurará unificar en un solo envío la entrega de medicamentos y talonarios de recetas con respecto a un mismo Centro.

3. MEDIOS Y OBLIGACIONES PARA EL TRANSPORTE

3.1. Programación de la actividad.

El Servicio se prestará, sin perjuicio de situaciones extraordinarias, en la modalidad de ACTIVIDAD PROGRAMADA, conforme a los días y horarios acordados en la Comisión de Seguimiento del Servicio de Transporte o comunicados al contratista con al menos 24 horas de antelación.



3.2. Observación de medidas particulares en el transporte de muestras biológicas

3.2.1. Normativa

El contratista del Servicio deberá observar estrictamente los protocolos y las normas que la Gerencia haya implantado en materia de transporte de muestras biológicas. Dichos protocolos y normas serán presentadas en la Comisión de Seguimiento del Servicio de Transporte y por medio de ésta se le entregarán al contratista.

En defecto de tales normas propias el contratista cumplirá estrictamente la normativa aprobada por los organismos competentes en la materia, de ámbito autonómico, estatal o europeo. En particular, deberá observar el Reglamento del Acuerdo europeo sobre transporte internacional de mercancías peligrosas por carretera vigente.

En defecto de las anteriores, deberá seguir estrictamente las recomendaciones que la Organización Mundial de la Salud establezca en este campo y en particular la Reglamentación de las Naciones Unidas en lo relativo al transporte de sustancias infecciosas.

3.2.2. Objetivos para el transporte de muestras.

El contratista se obliga a adecuar el sistema y los medios de transporte, temperatura, tiempo de traslado, etc., para asegurar la integridad de la muestra y que los resultados que puedan obtenerse sobre las propiedades biológicas de dicha muestra sean iguales o tan próximos como sea posible a su valor verdadero, garantizando además la seguridad del personal implicado en el transporte y la protección del medio ambiente.

El contratista debe instruir al personal encargado de realizar el transporte acerca de las medidas, tiempo y condiciones de transporte que deben cumplirse en cada caso para garantizar la estabilidad de las muestras diagnósticas. Los factores que influyen en dicha estabilidad son:

- **Agitación de la muestra.** Debe evitarse tanto como sea posible durante el transporte. Han de fijarse en los soportes.
- **Exposición a la luz.** Deben preservarse de dicha exposición.
- **Orientación del recipiente primario.** Para evitar el derramamiento de la muestra, el recipiente primario debe estar en posición vertical.
- **Temperatura.** El transporte tiene que asegurar la temperatura de conservación de las muestras. Según su naturaleza, así como la de los constituyentes a analizar, la conservación y transporte requerirá que estén congeladas, refrigeradas a temperatura ambiente o en otro intervalo de temperatura, que deberá indicarse en el envase o en otro documento del que tenga constancia el contratista.
- **Tiempo de transporte.** Las muestras tienen que transportarse al laboratorio lo antes posible, con el fin de minimizar el tiempo transcurrido desde la obtención hasta su recepción. Este tiempo dependerá del constituyente a examinar. En cada caso deberá indicarse el tiempo máximo de transporte.



4. OTROS ASPECTOS RELATIVOS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN SU CONJUNTO

4.1. Horario programado o servicio normal

El Servicio se prestará todos los días del año (no festivos) y en los horarios programados.

4.2. Instalaciones y equipos informáticos. Comunicaciones y conectividad. Aplicaciones de uso habitual

El Servicio Murciano de Salud, pondrá a disposición del Contratista del Servicio una Red Local (LAN), en el seno de la infraestructura global de comunicaciones del Hospital, siempre que el contratista manifieste su voluntad de hacer uso de la misma. Esta Red, 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, que no figuren en la instalación inicial, 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 de los equipos instalados por el SMS. Asimismo, el contratista realizará tanto la integración de aplicaciones y software, como los ajustes necesarios para asegurar la interoperabilidad de los equipos.

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.

La Gerencia podrá obtener del contratista, en cualquier soporte, incluso mediante 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.

La Gerencia 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.

A requerimiento del Servicio Murciano de Salud, el contratista estará obligado a realizar por su cuenta, en las aplicaciones que utilice en las prestaciones del servicio, las adaptaciones



necesarias para la integración de éstas con aquellos sistemas de información del Servicio Murciano de Salud que puedan precisar el intercambio de información con el servicio.

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.

En todo caso y aunque el contratista no manifieste su voluntad de hacer uso de los sistemas de información y comunicación del Hospital, deberá contar y dotarse con los dispositivos de comunicación mínimos, para asegurar la comunicación permanente y constante entre el sistema de Avisos e Incidencias (denominado WEBSAP) y el personal del contratista. La ausencia de estos dispositivos de comunicación no eximirá al contratista de soportar las penalizaciones por fallos de calidad o disponibilidad del servicio en que pudiera incurrir.

4.3. Medios materiales y equipamiento a cargo del contratista.

El contratista deberá aportar los medios materiales necesarios para la prestación del servicio contratado. En particular, deberá aportar:

4.3.1. Medios de transporte.

Vehículos que cumplan con la capacidad de carga suficiente y que estén autorizados para efectuar el transporte de que se trate, en especial el relativo a muestras biológicas. Para la recogida de contenedores de muestras de laboratorio y documentación, el adjudicatario deberá aportar un vehículo con capacidad de carga suficiente y que disponga de sistemas de sujeción que garanticen la fijación de todos los contenedores cargados. El vehículo deberá disponer de rótulos, bien fijos o móviles que identifiquen que el contenido transportado se trata de muestras biológicas, según la normativa vigente. Para el transporte de medicamentos y talonarios de recetas el adjudicatario deberá aportar un vehículo adecuado a este cometido. Los vehículos usados en el transporte de medicamentos y talonarios de recetas contarán con cierres de seguridad en la caja de carga que aseguren una protección contra accesos no autorizados.

Los vehículos portarán los permisos, licencias y revisiones técnicas al día.

4.3.2. Contenedores y envases

Contenedores y envases adecuados, normalizados y fabricados especialmente para el transporte de muestras biológicas; con capacidad suficiente para el número de muestras que se hayan de recoger y provistos de termómetros.

De igual modo, el contratista dotará a los centros de valijas que permitan el transporte y eviten extravíos y pérdidas, para la prestación del servicio de recogida de documentos y otros que son objeto del contrato.

4.3.3. Medios de señalización de mercancías peligrosas.

En cumplimiento de la normativa vigente



4.3.4. Equipos de comunicación

Equipos, que de manera inmediata, permitan la comunicación vía telefónica, internet o por cualquier otro medio, constante y permanente entre el contratista y la Gerencia.

4.3.5. Otros medios materiales

Cualesquiera otros medios materiales, equipos, instalaciones que sean requeridos por la normativa vigente para realizar el transporte de muestras y de documentos desde el punto de recogida hasta el punto de entrega en destino.

4.4. Suministros y consumos del Servicio

La telefonía externa para uso exclusivo del contratista, así como los accesos a Internet o cualquier otro tipo de suministro diferente de los anteriores serán por cuenta del mismo.

Los consumos de material, propio de las prestaciones integrantes del servicio, tales como combustibles de los vehículos usados por el Contratista, serán por cuenta y a cargo del contratista.

5. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

El adjudicatario asume la responsabilidad de la correcta carga, estibación adecuada, transporte rápido y seguro, descarga y entrega de la carga en el lugar designado en cada caso. El contratista deberá contar con los Seguros necesarios para cubrir los riesgos de accidentes, daños a terceros, robo y hurto, rotura y deterioro de la carga y resto de perjuicios que se puedan producir.

5.1. Personal Responsable.

Por parte del contratista se designará un interlocutor responsable del contrato, con capacidad de decisión y poderes suficientes del adjudicatario para obligarse, que formará parte de la Comisión del Servicio de Transporte y estará en contacto permanente con los responsables del contrato por parte de la Gerencia.

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

La Gerencia designará un responsable que actuará como interlocutor directo con el contratista, para cada uno de los puntos donde se preste el servicio y para la resolución de las posibles incidencias durante la prestación del mismo. Así mismo actuará como presidente de la Comisión de Seguimiento del Servicio de Transporte, donde dejará constancia de las actuaciones acometidas en el periodo inmediato anterior.



5.2. Confidencialidad

Ni la empresa, ni ningún miembro del personal destinado al contrato que se establezca, podrán facilitar información a terceros referida a las actividades de las que tenga conocimiento con motivo de su participación en los servicios que se les encomienden, asumiendo las responsabilidades que se pudieran derivar de su incumplimiento. Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a cumplir la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria está obligada a adoptar e implantar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

6. RECURSOS HUMANOS

6.1. El Personal del Contratista del Servicio

El personal adscrito al Servicio será seleccionado, formado, contratado, dirigido, supervisado y retribuido por el Contratista del mismo. El personal encargado del transporte podrá estar vinculado al contratista mediante contrato laboral o mercantil.

El personal que el Contratista destine a los servicios de transporte de muestras biológicas estará formado teórica y prácticamente en dicha actividad, acreditándolo documentalmente.

Sin perjuicio de las que el contratista, el Convenio laboral o la normativa de aplicación puedan haber establecido o establecer en el futuro, que serán igualmente exigibles en ejecución de este servicio, constituyen deberes generales del contratista y del personal contratado por el mismo, en relación con el ejercicio de las actuaciones que éste les atribuya según cualificación profesional y competencias, en su caso, las siguientes:

- Incorporarse al servicio con antelación suficiente al inicio de su jornada laboral y en condiciones físicas y psíquicas aptas para la prestación del mismo, abandonándolo a su término, tras cumplir los requisitos establecidos para el relevo en su caso.
- Realizar con aprovechamiento los programas de formación continua o específicos que el Contratista del Servicio establezca, así como asistir a las sesiones informativas o formativas que la Gerencia convoque para todo el personal que presta servicios en el mismo.
- Actuar con la iniciativa inmediata, con la resolución adecuada y en el mínimo tiempo de respuesta ante posibles eventualidades y emergencias que las circunstancias requieran, evitando la inhibición o pasividad en el servicio.
- Observar la obligación de mantener el secreto y la confidencialidad de los procesos asistenciales y de todos los demás asuntos e incidencias de los que tenga conocimiento por razón del Servicio.



- Cumplir con los deberes de registro de incidencias y de partes del servicio, así como el cumplimiento de cualquier otra obligación que venga establecida en el Programa del Servicio y/o en los Manuales y Protocolos de cada actuación.
- Sustituir y suplir al personal que se encuentre en situación de baja por cualquier motivo o en los casos de vacaciones.

6.2. Competencias de la Gerencia del Área VIII en materia de personal.

En el supuesto de que la Gerencia del Área VIII considere que el personal que presta el servicio es insuficiente, inadecuado por su formación técnica o incompatible para el servicio por su modo de comportamiento, lo pondrá en conocimiento del Contratista, debiendo éste, de manera inmediata, proceder a su rectificación, sustitución o formación y a introducir los cambios que sean precisos para que se restablezca la situación de normal desempeño del servicio.

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

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

6.3. Cotizaciones sociales

El Contratista está obligado, a atenerse a lo legalmente dispuesto en materia laboral con sus trabajadores.

El adjudicatario asumirá la obligación de que en caso de vacaciones, ausencias por enfermedad, sanciones de la empresa, bajas del personal u otras causas análogas, estas plazas deberán ser cubiertas de forma que se mantenga permanentemente el número de personas de plantilla ofertadas, con las cualificaciones y aptitudes requeridas.

6.4. Uniformidad

Será obligación del contratista uniformar por su cuenta a todo el personal adscrito al servicio, durante las horas en que se realice el trabajo. El tipo de uniforme será propuesto por el contratista y aprobado en Comisión de Seguimiento del Servicio. No podrá inducir a confusión o error con el uniforme empleado por el resto de personal de la Gerencia.



6.5. Titulación profesional habilitante

Siempre que existan o se creen titulaciones oficiales (académicas, formación profesional, administrativas, etc.) que habiliten para el ejercicio de alguna de las funciones y trabajos que integran este Servicio, tras el oportuno período transitorio, para las de nueva creación, 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.

6.6. 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.

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.

El personal de la empresa adjudicataria estará debidamente informado de su obligación de colaborar en los planes de Autoprotección del Centro.

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

El personal laboral que aporte el adjudicatario para la realización del servicio, objeto el presente contrato 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.



6.8. Otras disposiciones en materia de personal

- **Relaciones con el público y con los pacientes, en general.** - El trato con relación al público en general, deberá ser de corrección y amabilidad.
- **Normas de comportamiento y decoro.**- El personal del Servicio, dependiente del contratista, que esté en ejecución de las funciones que le son propias, deberá estar en todo momento sujeto a las mismas normas de conducta, decoro y comportamiento genéricos para el resto y usuarios del personal del hospital, con independencia de las normas propias y singulares que el contratista le haya impuesto.

7. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (SGSC). INDICADORES DE CALIDAD Y/O DISPONIBILIDAD.

El sistema de gestión de los Indicadores se basa en la aplicación denominada “Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios (SGSC)”. Aplicación informática implantada en el Área VIII que permite la Gestión de los Servicios Complementarios y en particular para la Gestión del Servicio de Transporte en el Área VIII. El Anexo 1 de este PPT desarrolla EL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO, describiendo el uso de la herramienta.

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.

El modelo SGSC se basa, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores (Anexo 5) que, aplicados al contenido del Programa del Servicio propuesto por el Contratista, evidencian el mantenimiento del acuerdo de nivel de calidad de servicio exigido cuando no se presentan incidencias que suponen el incumplimiento de los mismos.

8. AUDITORIAS, ENCUESTAS Y LICENCIAS.

8.1. Auditorias

El contratista, en todo caso, se someterá a las auditorias siguientes, por medio de las cuales se verificará el estricto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones adoptadas.

Auditorías de la Gerencia del Área VIII

La Gerencia podrá efectuar, por sí o por medio de empresas o profesionales especializados, las inspecciones, auditorias y controles de funcionamiento del Servicio, con la frecuencia máxima de una actuación por año natural, cuando lo considere oportuno, sin más requisitos que la



comunicación al contratista para que fijen la hora y el día para ello, a fin de no interferir en la programación ordinaria de actividades del servicio.

Auditorías del contratista

El Contratista realizará, a su cargo y con la frecuencia mínima anual controles de calidad y comunicará los resultados de los mismos por escrito a la Gerencia del Área VIII.

En caso de producirse incidencias, el Contratista habrá de comunicarlo conforme a lo previsto en el Protocolo correspondiente, en todo caso, en la Comisión de Seguimiento del Servicio.

8.2. Encuestas a usuarios.

Con la periodicidad y extensión que se establezca en el Programa del Servicio, con un mínimo de dos al año, el Contratista llevará a cabo encuestas entre el personal del SMS relacionado con el objeto del Servicio. Podrán realizarse de forma directa en los puntos de prestación del Servicio, mediante formularios en soporte papel y mediante consultas telefónicas o telemáticas o mediante páginas web en las que los usuarios puedan valorar la calidad del servicio recibido.

Las encuestas, además de los aspectos que se sometan a la opinión de los encuestados, solicitarán 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, serán presentadas a la Comisión de Seguimiento del Servicio de Transporte, a la que el Contratista propondrá la introducción de las mejoras en todos los aspectos y que sean congruentes con dichos resultados, a fin de implantar un sistema de mejora continua del servicio.

9. MEDIO AMBIENTE

La empresa contratista responderá de cualquier incidente medioambiental por ella causado, librando a la Gerencia del Área VIII de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

Para evitar tales incidentes, el contratista adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisio-



nes contaminantes o no contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los residuos peligrosos generados por su actividad en las instalaciones del contratista.

La empresa contratada adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión de residuos no peligrosos que genere su actividad.

Será responsabilidad de la empresa contratista la correcta segregación y gestión de los residuos derivados de su actividad.

El contratista adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado, servicio prestado y materiales entregados.

La empresa contratista deberá suministrar información inmediata al contratante o a la autoridad competente sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de la ejecución del contrato que se le adjudique.

En particular, el contratista se compromete debiendo acreditarlo en caso de que así sea solicitado por el responsable del contrato designado por el órgano de contratación, para la consecución de una buena gestión medioambiental a la limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras, chatarra y todo tipo de residuos generados por su actividad.

10. 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, así como inscribirse en los Registros obligatorios.

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.

11. COMISIONES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Con el comienzo de la gestión del Contrato se creará una Comisión de Seguimiento del Servicio de Transporte y Mensajería del Área VIII.

La función de la Comisión será plantear, estudiar, analizar y decidir sobre las cuestiones técnicas de funcionamiento del servicio, en el marco de los pliegos y del contrato con el Contratista y validar el servicio prestado para su facturación.

La Comisión se reunirá de ordinario mensualmente y con carácter extraordinario siempre que una de las partes la convoque.

Excepcionalmente podrá alterarse la periodicidad de las comisiones por motivos estacionales sin que suponga perjuicio en la validación mensual del servicio prestado.



Con carácter trimestral se reunirá la Comisión de forma simultánea dando lugar al **Comité de Conflictos**, generando el Acta de deducciones con los importes que SGSC y SAP emiten tras el análisis y resolución de las impugnaciones puestas por la empresa ante las incidencias registradas en el trimestre anterior.

Con carácter previo al inicio de la prestación y una vez formalizado el contrato, se constituirá la Comisión con las características expuestas a continuación, y se concretarán los aspectos susceptibles para su acuerdo en La Comisión Inicial de Seguimiento.

La Comisión estará constituida por dos miembros titulares y dos suplentes, uno de ellos representando al Área y otro al adjudicatario; todos ellos estarán dotados con facultades de decisión, en nombre de las partes a las que representan, en el seno de la Comisión. Cada miembro de la Comisión podrá ser asistido y acompañado a las sesiones por invitados con formación técnica en la materia y que podrán participar en las reuniones con voz pero sin voto.

La presidencia de la Comisión corresponde a la Gerencia. Las funciones de secretaría estarán a cargo del representante del contratista, que convocará a petición de responsable del Departamento de Servicios Generales, la comunicación del orden del día, la confección de las Actas, la organización práctica de la reunión y el archivo en el lugar designado en el propio HULAMM. Los suplentes asistirán en caso de ausencia de los titulares.

La secretaría de la Comisión llevará un registro de todos los acuerdos adoptados desde su constitución, de forma correlativa y en soporte informático.

Los informes periódicos y el suministro de información

Según el Programa de Servicio propuesto por el contratista, se emitirán los informes y datos periódicos y relevantes acerca del servicio, incluidos las encuestas y auditorias, sin perjuicio del derecho de la Gerencia de recabarlos con la frecuencia y extensión que estime conveniente. Todos los informes periódicos podrán ser complementados con accesos o comunicaciones entre las aplicaciones informáticas del contratista y la Gerencia.

Toda la información, registros, partes de incidencias y cualquier actuación que requiera su constancia serán tratados y registrados en un programa informático del Contratista.



12. PROPUESTA TÉCNICA. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Los licitadores deberán aportar un programa del servicio, con el siguiente contenido:

- **Organización del Servicio:**
 - Memoria. Descripción técnica y prestaciones del servicio.
 - Ruta o rutas propuestas.
- **Medios humanos:**
 - Personal vinculado al contrato, formación, cualificación, uniformidad, e identificación.
- **Medios materiales:**
 - Contenedores, gavetas, portadocumentos: número, descripción (foto o descripción del modelo) y rotulación exterior prevista.
 - Vehículos propuestos e identificados (foto y matrícula) y rotulación exterior prevista;
 - Sistema de trazabilidad para control de temperaturas, transporte, etc.
 - Plan de mantenimiento en vehículos y contenedores de transporte.
- **Medidas medioambientales vinculadas al contrato.**
 - Vehículos
 - Contenedores, gavetas, portadocumentos
 - Productos de limpieza y mantenimiento
 - Otros
- **Auditorias y encuestas:** propuesta de auditoria interna, externa y encuestas a usuarios.

EL JEFE DE SERVICIO DE RR.HH. Y HOSTELERIA

Documento firmado electrónicamente

Fdo.: Juan Antonio Gomaríz Guillermo



ANEXOS

ANEXO 1 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. SGSC.

ANEXO 2 HORARIO PROGRAMADO. RUTAS

ANEXO 3 ORGANISMOS

ANEXO 4 DATOS DE INTERÉS

ANEXO 5 SGSC. INDICADORES

ANEXO 6 ZONAS DE CRITICIDAD

14/11/2018 14:24:25

Firmante: GOMARIZ GUILLERMO, JUAN ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 12659235-aa04-ddba-317060272854

