



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA EN EL CENTRO REGIONAL DE HEMODONACION Y EN LOS LOCALES DE LOS ÓRGANOS CENTRALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.**

### **1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El presente Pliego tiene por objeto definir y fijar las directrices, líneas generales y las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de limpieza del Centro Regional de Hemodonación y de los locales de los Órganos Centrales del S.M.S. sitios en C/Pinares nº 4 y Ed. "Habitamia" en C/Central nº 7 Espinardo.

Asimismo, se incluye la desinfección, desinsectación y desratización del Centro Regional de Hemodonación y del local de los órganos centrales del SMS ubicado en C/Pinares, 4.

El contrato se divide en dos lotes:

- **LOTE 1: CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN.**
- **LOTE 2: LOCALES DE LOS ÓRGANOS CENTRALES DEL S.M.S.**

### **1.1.- DESCRIPCIÓN DE LOS INMUEBLES DONDE SE VA A PRESTAR EL SERVICIO.**

#### **✓ LOTE 1: CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN**

- **DIRECCIÓN:** Ronda de Garay, s/n. Murcia

#### - **INFRAESTRUCTURA del inmueble:**

- **PLANTA BAJA + PLANTA PRIMERA**      **2.410,50 m<sup>2</sup>**  
**Planta sótano:**                              **336 m<sup>2</sup>**  
**Planta segunda**                              **1.090 m<sup>2</sup>**

**TOTAL SUPERFICIE ACTUAL DE LIMPIEZA: 3.836,50 m<sup>2</sup>**

**HORARIO DE APERTURA DEL CENTRO:** Laborables de lunes a viernes en Mañana y Tarde.

**HORARIO DE FUNCIONAMIENTO:** 24 horas diarias, los 365 días del año.

**HORARIO DE LIMPIEZA EN EL CENTRO:** En turno de Mañana y Tarde de lunes a Sábado durante todo el año, quedando excluidos los domingos y festivos.

#### **✓ LOTE 2: LOCALES DE LOS ÓRGANOS CENTRAL DEL S.M.S.**

**DIRECCIÓN: C/. Pinares nº 4- Murcia.**



- **INFRAESTRUCTURA del inmueble:**

- Sótano y Garaje = 674,50 m<sup>2</sup>
- Planta baja = 640 m<sup>2</sup>
- Planta primera = 639,70 (en la actualidad están ocupados 320 m<sup>2</sup>)
- Planta segunda = 635,15 m<sup>2</sup>
- Planta tercera = 634,20 m<sup>2</sup>

Todas las estancias se encuentran ocupadas con servicios administrativos excepto sótano y garaje.

TOTAL SUPERFICIE A LIMPIAR = 3.597,65 m<sup>2</sup>

**DIRECCIÓN: Edificio "Habitamia " C/. Central, nº7- Espinardo- Murcia**

- **INFRAESTRUCTURA del inmueble:**

TOTAL SUPERFICIE A LIMPIAR = 5.129 m<sup>2</sup>

Superficie construida sobre rasante 4472,27 m<sup>2</sup>  
Superficie en sótano 885,70 m<sup>2</sup>

**HORARIO, APERTURA Y CIERRE DEL EDIFICIO:**

Lunes de 7'30 h. a 20'30 h.  
Martes y miércoles de 7'30 h. a 20'00 h.  
Jueves y Viernes de 7'30 h. a 16'00 h

El edificio consta de Planta baja, entreplanta con office y 7 plantas con terrazas.  
La superficie en sótano se compone de varios archivos, dos dependencias y patio inglés.

Si los Servicios Centrales hubieran de ser ubicados en otras instalaciones, la prestación del servicio se efectuará en la nueva sede, procediéndose a la modificación del contrato para la adecuación de las condiciones exigibles.

**2.- DEFINICIÓN Y DETERMINACIÓN DEL OBJETO DE LA LIMPIEZA.**

**2.1.** La limpieza a realizar en el inmueble, debe ser considerada por los licitadores desde los siguientes aspectos:

- a) **Limpieza preventiva:** aquella cuyas actuaciones y controles previos que realice el adjudicatario irán encaminados a minimizar los posibles riesgos para la salud, tanto de los usuarios del centro, como de su personal de limpieza.





- b) **Limpieza correctiva:** se consideraran las actuaciones que, con carácter habitual debe realizar el adjudicatario para que todas las dependencias del local se encuentren con el grado de limpieza óptima.
- c) **Limpieza específica:** son aquellas actuaciones que tendrá que efectuar la empresa adjudicataria de manera mensual dejando registro escrito de las tareas realizadas y fecha de la misma.

## 2.2.- El contrato incluirá como mínimo los siguientes servicios:

- La limpieza integral del interior del inmueble.
- La limpieza del mobiliario, asistencial y no asistencial.
- Limpieza de archivos.
- Limpieza de cristales tanto interiores como exteriores en todos los centros.
- Limpieza garajes en el Centro Regional de Hemodonación y Edificio en C/ Pinares.
- Limpieza de las zonas exteriores, como zonas ajardinadas, viales, terrazas, patios y calles de servicio en el Centro Regional de Hemodonación.
- Limpieza de chicles y grafitis en los accesos exteriores, fachadas e interiores del edificio en su caso en el Centro Regional de Hemodonación y en Edificio C/ Pinares.
- Limpiezas complementarias durante periodos en obras.
- Suministro y reposición de productos, material y útiles de limpieza.
- Suministro y reposición de papel higiénico, toallitas y rollos de papel seca manos, reposición de jabón líquido, así como el suministro e instalación de los dispensadores que se precisen en todos los aseos.
- Suministro y reposición de contenedores higiénicos para los aseos de señoras y su mantenimiento, y papeleras o recipientes para papel utilizado.
- Suministro y reposición de pastillas desinfectantes o elementos de igual resultado en todos los urinarios.
- Suministro de las bolsas y recipientes que permitan la recogida selectiva de los residuos urbanos y/o asimilables a urbanos, según lo establecido en la normativa vigente.
- Desratización, desinfección y desinsectación en el Centro Regional de Hemodonación y en Edificio C/ Pinares, con especial incidencia en las zonas de almacén, garajes y en la zona de almacenamiento de residuos.
- Colaboración con el personal del centro en el plan de catástrofes internas y evacuación del centro.
- Entre las tareas consideradas específicas en el Centro Regional de Hemodonación se encuentran las siguientes:
  - Limpieza de maquinaria de fraccionamiento (centrífugas), de almacenamiento de sangre y derivados, frigoríficos y congeladores de forma mensual y según procedimiento existente en el centro.





- Labores de ordenamiento y limpieza en zonas de archivo y almacén en colaboración con el personal del centro.
- Limpieza de material utilizado en unidades móviles, mesitas de extracción, mesa de atención a donantes, hamacas utilizadas para la atención a los donantes, cajas de almacenamiento, neveras de refrigerio de donantes y zona interior de unidades móviles del centro.
- Retirada y reposición de contenedores de residuos biosanitarios de los distintos laboratorios del centro al lugar designado en el Centro, con control automatizado de pesadas de los mismos.

Todos los gastos generados por estos servicios serán por cuenta del adjudicatario.

### 2.3. Objeto de limpieza

En las zonas críticas, semi-críticas y generales (interiores y exteriores) serán objeto de limpieza todos los elementos que componen las superficies de infraestructura de laboratorios, despachos y demás dependencias, así como espacios comunes y mobiliario.

Será objeto de limpieza como mínimo:

- Paredes, mamparas, tabiques y techos.
- Perfiles y superficies de Aluminio
- Superficies en paredes y azulejos.
- Puertas, pomos.
- Superficies de formica, superficies metálicas, superficies de madera.
- Dorados y metales.
- Persianas, parasoles y espejos.
- Ventanales y superficies acristaladas, ya sean interiores exteriores y lucernarias.
- Alfombras y moquetas si las hubiera.
- Ascensor (puerta y cabina).
- Entradas y zonas de acceso, pasillos y escaleras, normales y de emergencia. Barandillas.
- Patios, fachadas y zonas de descarga.
- Canalizaciones e imbornales y azoteas.
- Entradas y zonas de acceso.
- Rejas, rejillas y desagües.
- Rejillas de aire acondicionado.
- Documentación administrativa archivada, tanto en los despachos, como en los depósitos de biblioteca y documentación.
- Todo tipo de pavimentos con el producto adecuado para cada uno de ellos. (terrazo, mármol, granito, baldosas, cemento pavimentado, pavimentos especiales conductivos, suelo técnico, tarima, parquet, etc.).
- Sanitarios (baños, lavabos, duchas, grifos, W.C., pilas, portarrollos de papel higiénico, secadores de manos sí los hubiere, etc.)



- Mobiliario: taquillas, papeleras, exterior de armarios de oficina, estanterías, mesas centrales de trabajos y de despacho, mesas auxiliares, sillas, sillones.
- Suelos de archivos con sistema tradicional o en su caso con maquinaria adecuada si fuera necesario.
- Electrodomésticos de uso común y vajilla de uso protocolario.
- Suelo de garaje con maquinaria adecuada para eliminar grasas y restos de aceite de vehículo (LOTE 2 Edificio en C/ Pinares).
- Equipos informáticos con la metodología y productos adecuados, (monitores, teclados, impresoras, torres), monitores de televisión, teléfonos, fax, máquinas fotocopiadoras etc.
- Elementos de iluminación (aparatos de luz, luminarias, tubos fluorescentes, lámparas, apliques, globos etc.)
- Contenedores de residuos asimilables a urbana.
- Contenedores y compactadores de residuos asimilables a urbana.

## 2.4 Programa de trabajo.

Será de obligado cumplimiento, facilitar a los Centros, en el plazo de treinta días, a contar desde la firma del contrato:

2.4.1 Programa de trabajo, acordado con el Coordinador o Responsable de los Centros.

2.4.2 Relación de personal de limpieza con indicación del número de horas de trabajo a prestar por cada uno de los mismos con indicación de las tareas a realizar según zonas.

2.4.3 Número de personas de guardia o retén, para los trabajos de urgencia o imprevistos, no sujetos a un plan predeterminado.

## **3. ZONAS. DEFINICION Y EXTENSION DE ZONAS A EFECTOS DE LIMPIEZA.**

A efectos de alcanzar una limpieza óptima que responda a las prestaciones sanitarias que el centro ofrece, éste se subdividirá en zonas.

Esta división implicará, programas distintos tanto diarios como semanales y/o mensuales, distintas técnicas y procedimientos, así como la aplicación igualmente distinta de concentraciones y utilización de detergentes y desinfectantes.

### **3.1 Zonas críticas o riesgo elevado (Lote 1).**

Aquellas zonas que por la actividad que se desarrolla se consideran, zonas calificadas como críticas o riesgo elevado tales como laboratorio de progenitores I, II, laboratorios de Genómica ,I.II.III, IV. laboratorio de investigación. Para la correcta limpieza de estas zonas críticas es necesario que la empresa adjudicataria planifique una hoja de seguimiento de la limpieza diaria donde debe constar de forma clara, fecha de realización, hora, persona que realiza la limpieza y productos utilizados de forma diaria



y mensual, por lo que se tendrá que realizar una plantilla donde quede reflejados los datos solicitados.

### **3.2. Zonas semi-críticas o de riesgo medio (Lote 1).**

Aquellas zonas asistenciales donde la concentración de placas patógenas es más alta que en las demás áreas del centro y en consecuencia es necesaria una mayor incidencia en la limpieza. Dichas zonas serían:

- Zonas generales. Consultas de reconocimiento.
- Zonas de extracciones, salas de atención a pacientes.
- Laboratorios de inmunohematología, calidad, zona de fraccionamiento de hemoderivados.
- Cámaras frigoríficas y de congelación
- Cuartos de aseo y W.C generales y pacientes/donantes.
- Vehículos de colectas de sangre.

Estas zonas exigen un tratamiento diferenciado del resto de las dependencias, que se efectuarán bajo las instrucciones y con la periodicidad que la Dirección del Centro determine.

### **3.3 Zonas de bajo riesgo (Lotes 1 y 2).**

Se consideran aquellas zonas no especificadas en los puntos anteriores y de uso general.

#### **En interior:**

- Vestíbulos.
- Escaleras.
- Pasillos.
- Despachos.
- Oficinas administrativas.
- Almacenes.
- Archivos.
- Ascensores.
- Salones de actos, biblioteca.

#### **En exterior:**

- Patios.
- Cubiertas planas y terrazas.





## **4. REQUISITOS MATERIALES PARA LA LIMPIEZA**

### **4.1.- Materiales y productos de limpieza**

El personal de limpieza tendrá a su disposición el siguiente material, que deberá colocarse sobre carritos móviles (uno por limpiador/a) que faciliten la ordenación y limpieza de los materiales.

Carro con sistema de doble cubo de fregado de distinto color con escurridor fregonas.

- Los carros serán aportados por el adjudicatario.
- Dos pares de guantes de goma tipo doméstico (dos colores).
- Bayetas de distintos colores, identificando los colores según su utilización (WC, monitores, mobiliario,..).
- Mopas desechables de un solo uso.
- Cepillo/escoba y fregona.
- Agua, Jabón, y Lejías.
- Desinfectantes de superficies.
- Limpiador abrasivo en las zonas que sea necesario, y donde las superficies no sean dañadas.
- Detergente desincrustante líquido y detergente desengrasante cuando sean necesarios.
- Bolsas para forrar cubos y papeleras, de los tipos y características establecidas en la legislación vigente.
- Dosificadores para la preparación de las disoluciones. Se utilizarán dosificadores de precisión adecuada para las cantidades estipuladas evitando sistemas de presión o similares que puedan formar aerosoles del producto.

La empresa adjudicataria podrá optar por paños de un solo uso y bayetas de un solo uso.

Al término de la jornada será desinfectado el material, durante 10 minutos con lejía en las diluciones adecuadas. El almacenaje se realizará siempre en seco y en los lugares asignados para tal fin que deberán mantener en las debidas condiciones de orden y limpieza.

### **4.2. Otros medios mecánicos para la limpieza.**

El adjudicatario está obligado a aportar con carácter exclusivo para cada uno de los centros un aspirador de residuos sólidos/líquidos con filtros HEPA manejable.

Pondrá a disposición de los centros aspiradoras con filtros bacterianos para la aspiración de conductos de aire acondicionado, aspiradoras para moquetas o alfombras (si las hubiera), máquinas abrillantadoras, enceradoras, pulidoras, máquinas para la



limpieza con agua caliente a presión, los medios mecánicos necesarios para la limpieza de superficies acristaladas de difícil acceso, etc., así como todas aquellas que sean precisas para el desarrollo de su actividad y consecución de los objetivos de limpieza.

Asimismo, aportará la maquinaria necesaria para la limpieza automática de pavimentos interiores, que eliminen la suciedad en suelos, rodapiés y lugares de difícil acceso, y sobre todo, para la limpieza de superficies acristaladas.

Igualmente aportara los contenedores necesarios y adecuados para el traslado de los residuos asimilables a urbana desde los servicios a la zona de residuos o contenedores. (Específico Lote 1. CRH)

El Servicio Murciano de Salud requerirá la sustitución de toda aquella maquinaria que por deterioro, mal funcionamiento u obsolescencia no cumpla los requisitos para un adecuado servicio.

## **5. PRODUCTOS Y MATERIALES.**

### **5.1. Desinfectantes, Detergentes y otros Productos:**

Respecto al uso, concentración y tipo de desinfectantes, habrá de seguirse las instrucciones concretas para cada caso y las especificaciones del producto. Todos los envases estarán debidamente etiquetados para facilitar su identificación y prevenir accidentes.

Las empresas licitadoras indicarán los productos a utilizar, especificando la marca, ficha técnica y ficha de seguridad, así como composición de los mismos.

Previo a la iniciación del contrato, la empresa adjudicataria deberá entregar relación de los distintos productos que proponen utilizar para cada una de los elementos a limpiar (suelos, cristales, alicatados, mobiliario, monitores y pantallas, equipos informáticos, aceros inoxidable, superficies de aluminio, pavimentos exteriores e interiores, etc.), así como las fichas técnicas y de seguridad de todos los productos relacionados.

A los efectos de utilización de los productos adecuados para la limpieza, se indica que todas las plantas del edificio Habitamia (LOTE 2) tienen suelo registrable tipo de panel de baldosa de 600 x 600 mm., de aglomerado de madera de alta densidad de 38 mm., de espesor, con lámina de aluminio en la cara inferior con acabado superior en estratificado, con canteado perimetral de PVC protegiendo el laminado y núcleo, montado sobre pedestales de acero zincado con cabeza con junta anti vibratoria fabricada en poliuretano ecológico y medio ambiental ABS con apoyos uniformes, firmemente sujetos a la plana superior de acero, con regulación del nivel del suelo mediante tuerca en el pedestal.





El contratista será el responsable de que su personal haga una correcta utilización de los distintos productos de limpieza que se utilicen para cada uno de los elementos a limpiar (suelos, cristales, alicatados, mobiliario, monitores, equipos informáticos, aceros inoxidable, aluminio, pavimentos.), tanto en composición como en adecuación a las superficies a limpiar. En caso de deterioro o inutilización de alguno de los elementos a limpiar a causa del mal uso de estos productos, el contratista deberá repararlo, o sustituirlo a su costa.

## **6.- PROCESOS DE LIMPIEZA.**

### **6.1. Técnicas y procedimientos de limpieza:**

El licitador deberá especificar, de manera clara y concisa, las técnicas y procedimientos que se van a emplear para la adecuada limpieza del local y sus elementos especificando, en su caso las diferentes zonas de riesgo.

### **6.2. Tipos de limpieza.**

Se estima que deberán existir tres tipos de limpieza: **Normal** o de rutina, **General** o a fondo, y **Concreta** o de mantenimiento.

#### **a) Limpieza Normal o de Rutina:**

Se considera aquella que se realiza habitualmente en todas las dependencias para mantener un grado de limpieza e higiene óptima. Incluye barrido y fregado de suelos, desempolvado del mobiliario: ordenadores, teclados, televisores, teléfonos, complementos, cristales, pomos de puertas, etc. Limpieza y desinfección de aseos diaria en turno de mañana o tarde según programa de trabajo aprobado. Esta limpieza se repetirá si se precisa en algún momento, a petición del responsable de la Unidad.

Se limpiarán diariamente las escaleras así como los ascensores (puertas y cabinas) y las zonas comunes interiores.

En aquellos aseos que lo estime la Dirección del Centro, la limpieza de los mismos y reposición de material será de dos veces por la mañana y dos por la tarde.

#### **b) Limpieza General o a fondo:**

Se considera aquella que se realiza periódicamente y que incluye todos los elementos de la limpieza de rutina más aquellos otros fijos o móviles, que se puedan desmontar y/o desplazar.

Por tanto incluye: paredes, techos, azulejos, cristales, persianas, rejillas y puntos de luz y aire acondicionado, lámparas, tubos fluorescentes, mobiliario (incluidos superficies internas), sillas y sillones de trabajo, monitores (ordenadores, televisión), teclados, teléfonos, repisas, cortinas, sanitarios, etc.



### **c) Limpieza concreta o de mantenimiento:**

Se considerará limpieza concreta o de mantenimiento a aquella no programada y que es causada por un hecho accidental y fortuito o generada como resultado de la realización de obras o actuaciones de mantenimiento de los locales, y se realizará por indicación del responsable del servicio y se hará cuantas veces sea preciso y necesario a fin de mantener el centro en el mayor nivel de higiene. Se considerará limpieza concreta igualmente a la que debe realizarse después de cada uso de las salas de Juntas, Salón de Actos, o dependencias para reuniones.

### **6.3 Tareas de limpieza, periodicidad y frecuencia.**

Las empresas licitadoras deberán presentar planificación de tareas y frecuencias de limpieza de:

- Diferentes dependencias y elementos, tanto interiores como exteriores.
- Zonas acristaladas, tanto interiores como exteriores.
- Salidas de aire acondicionado y luminarias.
- Limpieza de zona de parking de vehículos (Lote 1 CRH).
- Zona de almacén y archivos.
- Limpieza zona garaje (Lote 2 Edificio C/ Pinares)
- Limpieza de unidades móviles de extracción de sangre (Lote 1 CRH).

Así mismo tendrán que presentar planificación de tareas y frecuencias de retirada de residuos biosanitarios a la zona destinada para el almacenamiento en el centro (Lote 1 CRH).

#### **6.3.1 TAREAS DIARIAS.**

En el Centro Regional de Hemodonación, diariamente, en el turno que se determine, se realizará la limpieza de áreas de atención a donantes, incluyendo mesas, sillones, sillas, armarios, etc..., además de suelos, paramentos, superficies, puertas, con muy especial atención a los pomos si los hubiera. Siempre antes de cada turno de asistencia, se limpiarán todas las zonas de uso múltiples destinadas al tratamiento de donantes y pacientes, incluyendo WC generales y accesos. Se limpiarán todas aquellas zonas de uso diario utilizadas en los procesos de fraccionamiento, distribución, laboratorios de análisis de muestras que se utilizan habitualmente. Zonas comunes, generales y administrativas.

En los Centros del Lote 2, diariamente, mesas, sillones, sillas, armarios, etc..., además de suelos, paramentos, superficies, puertas, con muy especial atención a los pomos si los hubiera, todas las zonas comunes, generales y administrativas, ascensores y WC.

#### **6.3.2. OTRAS TAREAS.**



- **Mensualmente:**

Se limpiarán a fondo, cristales, ventanas, persianas, lamas parasoles, cuartos de baño, alicatado completo, puertas, mobiliario en general, desplazando los que se puedan de su lugar habitual, suelos de archivos, y siempre que por causas externas sea estrictamente necesario.

- **Trimestralmente:**

- ✓ Limpiezas de salida de aire, alicatado de baños, techos y luminarias, persianas.
- ✓ Suelo de garaje y dependencias de sótano (LOTE 1 CRH y LOTE 2 Edificio en C/Pinares)
- ✓ Limpieza de patios interiores no transitables (LOTE 2 Edificio Habitamia).

- **Semestralmente:**

Se llevará a efecto una limpieza general a fondo, en todas las demás zonas y habitáculos no mencionados.

De igual forma se limpiará las estanterías en almacenes y en los archivos administrativos. Se limpiarán las rejillas del aire acondicionado, las rejillas de las lucernarias, techos y paredes.

En la zona de terrazas se mantendrá limpia de malas hierbas y de cualquier tipo de material en desuso.

## **7.- GESTIÓN DE RESIDUOS.**

### **7.1. LOTE 1.- CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN.**

En el Lote I Centro Regional de Hemodonación, se implantará por el adjudicatario un Plan Integral de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos, que, unido al que se lleva a cabo en el ámbito de los residuos biosanitarios especiales y tóxico-peligrosos, completaría de forma ecológica y adecuada la gestión integral de todos los residuos que se generen en el Centro.

El personal de limpieza deberá efectuar una correcta clasificación de los distintos tipos de residuos sólidos urbanos o asimilables a urbanos, siendo para ello necesario segregar, en principio, el cartón y papel, del resto de residuos, segregando también plásticos, brik y vidrio común.

Una vez separados los distintos tipos de residuos, se procederá a su traslado hasta los contenedores ubicados en la vía urbana, depositando en su contenedor específico para su correcto reciclaje.





Los documentos que contengan datos de carácter confidencial, o privados estarán identificados en la correspondiente bolsa, para su destrucción previa en la máquina trituradora, antes de ser trasladados al correspondiente contenedor instalado en la vía pública o en el centro propio, en forma de confeti.

El proceso detallado a continuación conlleva desde la labor de formación de los profesionales, pasando por la segregación y almacenamiento intermedio hasta la eliminación de los residuos y, para todo ello, es necesario llevar a cabo toda una serie de actuaciones que conllevan la aportación de recursos humanos y materiales por parte de la empresa adjudicataria.

Las bolsas para los cubos y papeleras deberán adaptarse a la 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 contenedores destinados a la recogida selectiva de residuos en los Centros Sanitarios y no Sanitarios del Servicio Murciano de Salud.

En el punto cuarto de dicha instrucción, se establece el color identificativo de cada contenedor dependiendo del residuo a depositar en él.

Así pues para los residuos no peligrosos asimilables a urbanos se establece el siguiente criterio:

GRUPO	DESCRIPCIÓN	COLOR
I	Residuo asimilable a urbano	NEGRO
I	Papel y cartón	AZUL
I	Vidrio	VERDE
I	Plástico	AMARILLO
II	Residuo sanitario no peligroso	VERDE

Los contenedores deberán estar en todo momento en perfectas condiciones de uso debiendo el adjudicatario atender a su mantenimiento y limpieza. 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 medio.

Se llevará a cabo diariamente por la empresa adjudicataria, en turnos de mañana y/o tarde, la retirada de los contenedores y/o bolsas residuos biosanitarios generados, los trasladará al lugar habilitado para su almacenamiento conforme a los circuitos de limpio y sucio establecidos.

## 7.2. LOTE 2.-LOCALES DE LOS ÓRGANOS CENTRAL DEL S.M.S.





Será obligación de la empresa adjudicataria el traslado hasta los contenedores ubicados en la vía urbana de los residuos asimilable a urbano y papel-cartón, depositando en su contenedor específico para su correcto reciclaje.

### **7.3. Aspectos aplicables a los Lotes 1 y 2.**

El personal al que le corresponda manipular las basuras, usará siempre guantes, vestuario y medios de protección adecuados, que impidan el contacto directo de la piel con los envases que protejan de posibles accidentes traumáticos, acordes con la normativa vigente, que serán suministrados por el adjudicatario.

Estará prohibido el transporte de basuras por arrastre en el pavimento. La retirada interna se efectuará utilizando sacos o contenedores que eviten la formación de polvo. A fin de que el personal de limpieza no sufra sobrecarga de peso, la empresa adjudicataria deberá proporcionar carritos o similar para el traslado de las bolsas de basura o contenedores al exterior.

Los gastos que se ocasionen con motivo de la retirada de basura, incluidas tasas municipales o de cualquier otro Organismo serán por cuenta del adjudicatario.

Los licitadores deberán especificar los contenedores necesarios para el funcionamiento normalizado de los distintos centros, incluyendo modelo, características y fotografías.

No se considerará basura a las grandes masas de escombros producto de obras y demoliciones. Sí se considerará basura, los pequeños escombros por motivo de pequeñas reparaciones promovidas en el Centro.

La Dirección del Centro y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales mantendrán la facultad de inspección y control del tratamiento y gestión de los residuos, que ejercerán siempre que lo pauten o consideren oportuno.

La empresa adjudicataria deberá instalar tantos contenedores como la Dirección del Centro le vaya demandando en todas las áreas administrativas o en otras que se considere necesario.

## **8.- DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN (LOTES 1 Y 2 Edificio en C/ Pinares).**

### **8.1. Objetivo.**

El contratista realizará los servicios de desinfección, desinsectación y desratización en todas las instalaciones y áreas del edificio, incluyendo el contenido y el continente de los mismos, y en general todo lo existente dentro de la parcela del inmueble, y todo ello dentro del marco legal vigente en cada momento, llevando a cabo las operaciones



preventivas y correctivas necesarias en orden al estricto cumplimiento de la normativa en vigor.

El licitador en su oferta indicará si es su propia empresa la encargada de la prestación del servicio o contratará con empresa autorizada, aportando acreditación de encontrarse en situación de alta en el Registro Oficial de establecimientos y servicios biocidas de la Región de Murcia, 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 entenderá comprendido en el concepto de edificio e instalaciones, cualquier dependencia en general fija o móvil (vehículos) (Lote 1).***

## **8.2 Modalidades del servicio y frecuencia de las operaciones a realizar por el contratista.**

Los licitadores deberán aportar una planificación escrita para la realización de los servicios de desinfección, desratización y desinsectación que contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Zonas a tratar.
- Garantía y periodicidad de los servicios (tratamientos preventivos)
- Metodología y periodicidad mínima de los tratamientos a realizar.
- Productos a utilizar, 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)
- Personal que dedicará a la ejecución de la presente contratación.

Tratamiento preventivo: De realización trimestral y que reglamentariamente se determine, dejando constancia escrita de los mismos.

Tratamiento correctivo ó de choque: Aquel no programado y puntual que se realiza por indicación del responsable del contrato a fin de mantener el centro en perfecto estado.

## **8.3. Informes y Partes de Actuación:**

Todos los tratamientos de desinfección, desinsectación y desratización, generarán un parte cada vez que se haga una actuación. Los aplicadores u operarios extenderán el parte de trabajo o modelo que se confeccione al efecto, al que se adjuntara la ficha técnica y de seguridad de los productos empleados.

El parte deberá contener como mínimo la siguiente información:





- Lugar donde se ha realizado el tratamiento.
- Tipo de tratamiento.
- Fecha y hora.
- Plaguicidas empleados.
- Dosis aplicadas en cada tratamiento
- Plazos de seguridad correspondientes.
- Observaciones y sugerencias (se especificará cualquier incidencia, si han aparecido restos de roedores, huellas, síntomas de presencia, etc.).
- Nombre y apellidos del operario.
- Conformidad de los trabajos por parte del Jefe de Servicio de la dependencia, o responsable del lugar.

Con carácter anual, o cuando se haya tenido que realizar una actuación, la empresa adjudicataria emitirá el informe correspondiente, en el cual detallará todas aquellas incidencias relacionadas con nuestro servicio y 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 del programa. En este informe y de manera resumida se efectuará un balance de situación en el que se refleje el estado del Centro.

Se indicará todas aquellas medidas de lucha pasiva que se recomiendan adoptar 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.

El contratista dotará al personal que utilice para la ejecución del contrato de todos los medios de seguridad, uniformes, herramientas, manuales, aparatos de medida, máquinas, equipos especiales, y en general cualquier mecanismo o aparataje necesario para su desarrollo y culminación. Designará como responsable a un técnico que actuará como interlocutor válido para todas las actuaciones previstas en el Centro.

Asimismo, el personal que realice cualquier trabajo objeto de la presente contratación deberá poseer la titulación o haber superado los cursos o pruebas, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación técnico-sanitaria para la fabricación, comercialización y utilización de plaguicidas.

Antes de iniciar cualquier trabajo, los operarios encargados de realizar los mismos y dependientes del contratista, lo comunicaran a la Dirección del centro, con el fin de que ésta 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.



Será por cuenta del adjudicatario los gastos que ocasionen la obtención de todas las autorizaciones, licencias, documentos o cualquier información, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización de los trabajos objeto del presente contrato, así como la gestión de los trámites necesarios que se derivan del mismo, incluidos los fiscales. También serán a su cargo las correspondientes pruebas y ensayos de materiales y trabajos.

Asimismo serán por su cuenta todas las sanciones que pudieran recaerle por incumplimiento de normas legales o reglamentarias de cualquier tipo.

El contratista será responsable de toda reclamación relativa a la propiedad industrial y comercial de los materiales, procedimientos y equipos utilizados en el servicio y deberá indemnizar al centro por todos los daños y perjuicios que puedan derivarse de la interposición de reclamaciones.

El contratista responderá civil y, en su caso penalmente, de todos los daños y perjuicios, corporales, materiales o consecuencias causados en el centro, a su personal, a usuarios o a terceros, por acción u omisión, que se deban o deriven del funcionamiento normal o anormal de los aparatos, elementos o sus instalaciones incluidos o utilizados en la realización del presente contrato de desinsectación, desratización o desinfección, así como por la existencia de cualquier clase de vicio o defecto.

## **9.- SUPERVISIÓN DE LA LIMPIEZA Y CONTROL DE CALIDAD:**

### **9.1. Objetivo**

Medir el estado de limpieza del centro, valorando si se cumplen los criterios establecidos en el presente pliego de forma que sirva de referencia para la realización del informe de seguimiento del contrato de forma mensual.

### **9.2. Metodología**

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.

#### **Auditorías del Contratista.**

El Contratista realizará, a su cargo, con carácter anual, y en caso de requerimiento por parte del Servicio de Régimen Interior así como por parte del Director de Gestión del



CRH, controles de calidad por auditores externos autorizados, y comunicará los resultados de los mismos por escrito al Servicio de Régimen Interior.

### 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 de los Centros.

Deberá presentar en su oferta técnica modelos a implantar de encuestas, e ítems a valorar, siendo susceptible de ampliación o modificación por acuerdo con el Servicio de Régimen Interior o Director de Gestión CRH en su caso. 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

Con los resultados de este control se realizará una valoración del servicio y se informará a la empresa adjudicataria, la cual, en caso de que la evaluación de limpieza y la reposición de suministros sean considerada deficiente, deberá adoptar las medidas correctivas pertinentes. A tenor del resultado podrán aplicarse las medidas de penalización que se establecen en el PCAP.

### **9.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS. INDICADORES DE FALLOS DE CALIDAD.**

La totalidad de las prestaciones que componen el presente Servicio conforman uno de los Servicios Complementarios y está sujeto al sistema de Indicadores de Nivel de Servicios, traducido en la existencia de Avisos e Incidencias que pueden generar el cómputo e imputación de Fallos de Calidad y de Disponibilidad al Contratista.

El sistema de gestión de los Indicadores se basa en la aplicación denominada "Sistema de Gestión de Informático (SGI)" y que se desarrolla íntegramente en Anexo del Pliego de Cláusulas Administrativas.





## **10. TRANSMISION DE ÓRDENES.**

La empresa adjudicataria para supervisar la asistencia del personal al trabajo, así como la eficacia y eficiencia, tendrá que mantener un permanente contacto con la Dirección del Centro, designará uno o varios representantes de confianza, con poderes suficientes para la resolución inmediata de cuantos defectos e incidencias sean observados en la prestación del servicio, siempre que no supongan modificaciones de la misma no autorizadas. Asimismo será el que planifique, organice y controle los métodos de limpieza, dosificación de los productos, la que indique las posibles anomalías que puedan surgir en el desarrollo de la limpieza, así como garantizar el número de efectivos personales, para dar cumplimiento a la prestación básica y normal del servicio de limpieza.

El Centro designara de entre su personal, aquella que se encargará de transmitir las órdenes y necesidades a la empresa adjudicataria, a efecto de notificaciones y cuantos puntos de interés puedan aparecer en el desarrollo del contrato.

## **11.- PERSONAL DE LIMPIEZA:**

### **11.1.- De los Recursos Humanos.**

El personal de limpieza que la empresa necesite para cumplir con las obligaciones de este contrato, dependerá exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario respecto de dicho personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue, sin que en ningún caso resulte responsable el Servicio Murciano de Salud, de las obligaciones nacidas entre el adjudicatario y su personal, aún cuando los despidos y medidas que se adopten sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento o interpretación del contrato.

El licitador deberá especificar en su oferta técnica la ubicación de la Sede Central de su empresa así como si dispone de sede o de personal responsable en la Región de Murcia para control y seguimiento en la ejecución del contrato. Deberá especificar si dispone de personal de retén para emergencias y su ubicación.

El licitador deberá presentar proyecto organizativo con asignación de puestos de trabajo, turno y horario, reflejando en su descripción el personal a emplear como mínimo en cada uno de los turnos que se organicen por el contratista y franja horaria de cada uno de ellos, para garantizar la prestación del servicio.

El contratista no podrá hacer nuevas contrataciones de personal fijo sin informe favorable de la Dirección del Centro y autorización expresa de la Dirección del SMS,



debiendo comunicar asimismo, las contrataciones temporales que realice, con horario, fecha de inicio y finalización, cuando sea solicitado por esta.

También necesitará autorización expresa, para efectuar modificaciones en los contratos, en especial para incluir incentivos en nómina no establecidos en el Convenio vigente.

Tampoco se admitirá personal que venga de otros servicios con complementos ya adquiridos o cualquier otra circunstancia que suponga un incremento en los costes de personal, salvo que al citado personal le corresponda legalmente, debiendo de aportar toda la documentación y certificados que lo acredite, previo a su contratación.

El adjudicatario está obligado asimismo, 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 el convenio colectivo aplicable y velar por el cumplimiento de la legislación laboral y de prevención de riesgos laborales vigente en cada momento. Mensualmente, junto con la factura del servicio prestado, deberá presentar acreditación de que está al corriente en el pago de sus cotizaciones a la Seguridad Social.

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.

Previo al periodo vacacional, el adjudicatario presentará al responsable del contrato, relación con los turnos de vacaciones de cada trabajador, junto al personal que realice la cobertura, con indicación del tipo de contrato, duración y horas semanales.

El adjudicatario asumirá la obligación de que en caso de vacaciones, ausencias por enfermedad, sanciones de la empresa, días libres por convenio, bajas del personal u otras causas análogas, no sufra menoscabo alguno la prestación del servicio en cada uno de los Centros y se mantenga en todo momento las horas exigidas en el presente PPT.

En caso de huelga o situaciones análogas, el adjudicatario garantizará la normal prestación del servicio en los Centros, siendo exclusivamente suya las responsabilidades y respondiendo por cualquier vía judicial (penal -civil o social) haciéndose cargo de todos los perjuicios que pudieran ocasionarse al Centro derivados de estas situaciones.

El contratista vendrá obligado a cumplir las horas, horarios y tareas establecidos en este Pliego consideradas como mínimas y aquellas otras adicionales que se le hayan aceptado en su Oferta Técnica durante todo el periodo de vigencia del contrato.

El mínimo de horas exigidas anualmente para la limpieza del Lote 1 "Centro Regional de Hemodonación" son 6.084 y 2.028 de peón especialista. En el Lote 2 Edificio "Habitamia" las horas exigidas en limpieza ascienden a 8.800 horas y 520 en peón especialista; en Edificio C/. Pinares, un total de 3.068 horas en limpieza y 260 en peón especialista.





HORAS ANUALES PRESTACIÓN SERVICIO	MÍNIMAS DE DEL	LIMPIADOR/A	PEÓN ESPECIALISTA
<b>LOTE I “CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN”</b>	<b>“CENTRO DE</b>	<b>6.084</b>	<b>2.028</b>
<b>LOTE II. EDIFICIO EN C/ PINARES. MURCIA</b>		<b>3.328</b>	<b>260</b>
<b>LOTE II. EDIFICIO EN C/ CENTRAL ESPINARDO. “HABITAMIA”</b>		<b>9.828</b>	<b>520</b>

En el supuesto de que la empresa cubra las horas de trabajo del personal ausente con ampliaciones del horario del resto del personal, deberá comunicar, por escrito, a la Dirección del Centro, el número de horas asignadas a cada uno de los trabajadores y el horario que van a realizar.

La empresa adjudicataria velará para que su personal proceda con la debida corrección, amabilidad y decoro, tanto respecto del personal del centro, como de los usuarios de los servicios del Centro, y público en general. La Dirección del Centro se reserva el derecho a exigir al adjudicatario que prescinda del personal que no guarde la debida corrección con los usuarios, mantenga hábitos manifiestamente antihigiénicos o contravenga gravemente las normas del centro sanitario.

La dependencia funcional y orgánica del personal será siempre del responsable que designe la empresa que resulte adjudicataria.

El personal de limpieza, obligatoriamente comunicará, al personal responsable del centro, cualquier incidencia que considere anómala o extraordinaria, para que sea subsanada, corregida o simplemente conocida y advertida por dicho personal.

Al comenzar la prestación del servicio, la empresa adjudicataria, estará obligada a comunicar al responsable del contrato la relación nominativa completa de los trabajadores destinados a la realización del servicio, indicando su asignación por servicios y dependencias, nombre y apellidos, número del documento nacional de





identidad, número de afiliación a la Seguridad Social, categoría, así como fecha de inicio y finalización de contratos. Previamente a cualquier modificación se deberá comunicar la misma al responsable del contrato, para su aceptación si procede.

Será obligación del adjudicatario informar suficientemente a su personal de las especiales características y de la forma en que se debe efectuar la limpieza en los centros sanitarios, en especial al personal que cubra bajas o permisos.

En **ANEXO I**, se relaciona el personal adscrito al servicio y condiciones de los contratos a efectos de subrogación.

### **11.2. Uniformidad.**

Será obligación de la empresa adjudicataria uniformar, por su cuenta, a todo su personal, masculino y femenino, durante las horas en que se realice el trabajo, poniéndose de acuerdo con el responsable del contrato en colores y modelos de los mismos y exigiéndoles la máxima pulcritud y decoro.

Se dotará al personal de tarjetas identificativas con fotografía, que serán portadas en lugar visible durante la prestación del servicio. La identificación del personal de limpieza es obligatoria y se realizará por cuenta del adjudicatario, que podrá proponer al responsable del contrato el modelo de tarjeta identificativa para su aprobación.

La empresa deberá dotar a su personal de todos los equipos de protección individual homologados y certificados, tales como zapatos para evitar caídas, guantes (en caso de utilización de productos químicos), arnés de seguridad, ropa de abrigo para protección del frío en exteriores, gafas, etc.

### **11.3. Control horario**

Existirá un control horario, por parte de la empresa, bien de forma manual o, preferentemente, mediante la instalación de sistemas mecánicos de fichaje de entrada y salida a los efectos de poder comprobar la asistencia al trabajo, todo ello sin perjuicio de que el SMS pueda establecer los controles horarios que considere oportunos. Mensualmente la empresa entregará de forma obligatoria los controles horarios diarios al responsable del contrato.

### **11.4. Formación de los trabajadores.**

La empresa adjudicataria deberá acreditar el centro de formación o la cualificación de su propio personal para impartir acciones formativas que aseguren la formación de sus trabajadores, así como la planificación anual prevista para los trabajadores de este contrato. Especificaran la ubicación del centro o locales donde tendrán lugar las actividades formativas.



Esta formación versará, como mínimo, en el uso de técnicas y métodos aplicados en la limpieza en el ámbito sanitario, utilización adecuada de materiales y productos, utilización de equipos de protección individual, manipulación de residuos, gestión medioambiental, etc. de tal manera que, con una programación adecuada, los trabajadores actualicen y perfeccionen sus conocimientos en orden a una limpieza más efectiva y una minimización de los riesgos.

## **12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SALUD LABORAL.**

La empresa adjudicataria debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el R.D. 171/2004, de 30 de enero, en materia de coordinación de actividades empresariales.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral, debidamente acreditado, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores, así como las normas en materia de coordinación de actividades empresariales.

Los licitadores deberán aportar una planificación de la actividad preventiva, la información y formación de sus trabajadores, así como una planificación de la vigilancia de la salud con los correspondientes registros de incidentes y accidentes laborales. El personal de la empresa adjudicataria estará debidamente informado de su obligación de colaborar en los planes de Autoprotección del Centro (incendios, evacuación, catástrofes naturales, inundaciones, etc.).

En Murcia,  
La Jefa de Servicio de Régimen Interior,  
(fecha y firma electrónica al margen)

Fdo.: Patricia Ramírez Hortelano





## ANEXO I

### RELACIÓN DE PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO Y CONDICIONES DE LOS CONTRATOS A EFECTOS DE SUBROGACIÓN

#### CONVENIO COLECTIVO DE APLICACIÓN "LIMPIEZA DE EDIFICIOS Y LOCALES EN MURCIA"

##### LOTE I CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN

CATEGORÍA	GÉNERO	TIPO DE CONTRATO	ANTIGUEDAD	JORNADA %	VENCIMIENTO DE CONTRATO	SALARIO BRUTO ANUAL INCLUYENDO PLUSSES
LIMPIADOR-A	F	189	17/05/1988	100%	SIN VCTO	29.567,01€
LIMPIADOR-A	F	100	02/06/1989	100%	SIN VCTO	29.567,01€
LIMPIADOR-A	F	510	26/07/2010	0,487%	SIN VCTO	11.650,24€
LIMPIADOR-A	F	200	18/05/1990	0,512%	SIN VCTO	15.162,57€
PEÓN ESPECIALISTA	M	100	01/06/2006	100%	SIN VCTO	24.512,16€
<b>LOTE II SEDE ÓRGANOS CENTRALES SMS C/ PINARES MURCIA</b>						
LIMPIADOR-A	F	502	20/02/2018	35,89%	19/02/19	5.673,20€
LIMPIADOR-A	F	401	01/05/2014	100%	SIN VCTO	15.807,18€
<b>LOTE II SEDE ÓRGANOS CENTRALES EDIFICIO "HABITAMIA" ESPINARDO</b>						
LIMPIADOR-A	F	410	14/04/2015	100%	SIN VCTO	15.913,71 €
PEÓN ESPECIALISTA	M	230H	10/07/2015	12,82%	SIN VCTO	2.026,46 €
LIMPIADOR-A	F	510B	04/08/2010	50%	SIN VCTO	7.903,54 €
LIMPIADOR-A	F	510B	01/12/2009	61,54%	SIN VCTO	9.727,67 €
LIMPIADOR-A	F	200	25/01/2006	43,46%	SIN VCTO	6.869,75 €
LIMPIADOR-A	F	200	26/04/1990	53,84%	SIN VCTO	10.176,12 €
LIMPIADOR-A	F	200	06/11/2001	61,87%	SIN VCTO	10.049,23 €
LIMPIADOR-A	F	200	09/11/2011	43,46%	SIN VCTO	6.869,75 €

01/07/2019 17:02:26

RAMIREZ, HORTIELANO, PATRICIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-4344bbfc9c11-e085-c2bb-0050569b6280





## ANEXO II

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

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

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

El modelo del SGI se basa, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores en el presente anexo que, aplicados al contenido del Programa del Servicio propuesto por el Contratista, evidencian el mantenimiento del nivel de calidad exigido cuando no se presentan incidencias que suponen el incumplimiento de los mismos.

El incumplimiento de los citados indicadores denota una situación incompatible con el nivel de calidad o disponibilidad exigible y comprometido por el contratista y determina la aparición de fallos de calidad (FC) y fallos de disponibilidad (FD) en una determinada zona, área o espacio que la convierte en inapropiada o inadecuada, total o parcialmente, para que en la misma se pueda prestar el servicio sanitario habitual a cargo del sistema público de salud.

En consecuencia, el modelo está basado en el cumplimiento de determinados indicadores que conectan directamente con la aplicación práctica del Programa del Servicio y de los Manuales y Protocolos de cada uno de los procesos implantados por el Contratista.





Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen el coste económico que se recoge en este pliego. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona en la que se produce y parte de un valor económico cuya magnitud en euros se establece en el presente Anexo.

El SGI gestiona, entre otros aspectos, el conjunto de Indicadores que se relacionan en el presente anexo. Estos indicadores presentan una perspectiva en dos sentidos opuestos y diferenciados:

- En sentido positivo o de calidad, los indicadores actúan como indicadores del nivel de calidad que se exige en la prestación del Servicio. La ausencia de fallos es un signo de buena calidad en el Servicio.
- En sentido negativo o de fallos, los indicadores constituyen, cuando se incumplen, las referencias para el nacimiento y cómputo de los fallos de calidad o de disponibilidad. La presencia de fallos determina que los procesos de calidad no se están cumpliendo adecuadamente.

#### ***Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos***

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

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

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





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

- Leve. La actividad asistencial y/o administrativa aún permanece/n inalterada/s, pero puede/n ser menoscabada/s.
- Moderado. La actividad asistencial y/o administrativa se ha/n menoscabado, sin llegar a interrumpirse.
- Severo. Se ha/n interrumpido, parcial o totalmente, la actividad asistencial y/o administrativa.
- Solicitud de Trabajo. No es una pérdida de disponibilidad propiamente dicho, es una solicitud de actividad especial previamente pactada o incluida en el contrato que igualmente requiere de su control y establecimiento de acuerdo de nivel de servicio.

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

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

### ***Dependencia de la zona asistencial***

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

Los centros han sido estructurados a efectos funcionales en las siguientes **Áreas que se agrupan** en función de su nivel de criticidad para la prestación del servicio sanitario:





UNIDAD	CLASIFICACION
Areas no detalladas	Bajo riesgo
Hospital de Día Quirúrgico	Crítica
Unidad de Cuidados Intensivos	Crítica
Urgencias	Crítica
Bloque quirúrgico	Crítica
Diálisis	Crítica
Hemodinámica	Crítica
Anatomía Patológica	Intermedia
Centros de Salud y Consultorios	Intermedia
Consultas Externas - Gabinetes	Intermedia
Consultas Hospital de día Quirúrgico	Intermedia
Diagnóstico por imagen	Intermedia
Hospital de Día Médico	Intermedia
Laboratorios	Intermedia
Radioterapia	Intermedia
Rehabilitación	Intermedia
Unidades de Hospitalización y otros puestos con pacientes encamados	Intermedia

### **Tiempo de corrección**

El tiempo máximo al que, para la resolución de cualesquier incidencias, quedará sometido el contratista, será el resultado de conjugar la gravedad del indicador pertinente (leve, moderado o severo), con la importancia del área específica en la que éste se vulneró (no crítica, semi-crítica o crítica). Tiempo máximo conocido, habitualmente, como Tiempo de Corrección; o TC y por supuesto siempre dentro del horario aplicable al servicio.





El mapa de tiempos, en minutos, que de lo anterior resulta, es el siguiente:

ZONA	CATEGORÍA	INDICADOR		
		SEVERO	MODERADO	LEVE
ZONA	CRÍTICA	15	60	240
	INTERMEDIA	60	240	960
	BAJO RIESGO	240	960	3840

Tiempos aplicables a fallos de calidad y a fallos de disponibilidad, siempre contando dentro del horario establecido del servicio, si el horario es de 24 horas no hay parada, el tiempo "corre" de forma continua, en el caso de 12 horas de servicio, una incidencia moderada no crítica, deberá esperar a su resolución al día siguiente ya que supera las 12 horas del horario habitual.

Las solicitudes de trabajo se definen con periodo de tiempo muy superior, normalmente inferior a "15 días", dado que no es un fallo propiamente dicho, sino un trabajo contenido dentro de la prestación del servicio. Este tiempo puede ser configurado de forma particular a tipologías de solicitudes de trabajo partiendo inicialmente de no más de 15 días desde que se notifica.

### **Propiedad recursiva**

Por tanto, mientras una incidencia no esté materialmente resuelta en ésta se computarán, como mínimo, tantos fallos como tiempos de corrección (TC) se transgredan. Como mínimo porque no habiendo transgredido el TC correspondiente, en el instante de apertura de una incidencia se podrá registrar un primer fallo si la causa que originó la vulneración del indicador en cuestión se debió a un incumplimiento, del contratista, de lo convenido.

La asociación "indicador ↔ incidencia ↔ fallo/s" puede derivar, pues, en múltiples escenarios. A saber:





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

La resolución de incidencias es, en cualquier caso, imperativa.





### **Excepciones**

La transferencia del riesgo al contratista, en las concretas circunstancias a continuación expuestas, será inviable, no siendo posible la apertura de incidencias cuando el contratimiento provenga:

- De actividades planificadas, conjuntamente con el Área de Salud y por éste aprobadas, con la suficiente antelación (superior a siete días naturales). Actividades a instancia del contratista.
- De casos de fuerza mayor, siempre que el contratista no haya actuado imprudentemente.
- De casos de conflicto colectivo, siempre que se salvaguarden los servicios mínimos pactados.
- De actuaciones ejecutadas por el Área de Salud o por proveedores cualesquiera por éste contratados.

### **Penalidad**

El contratista, estará sujeto a penalización si la gestión de los avisos e incidencias incurre en fallos de disponibilidad y/o calidad. Esta penalización (económica) se calcula en base a estos fallos de calidad y/o de disponibilidad mensualmente, la cantidad (penalidad) que sigue:

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

En la expresión anterior:

P = Penalidad (euros).

UE = 9,756 €

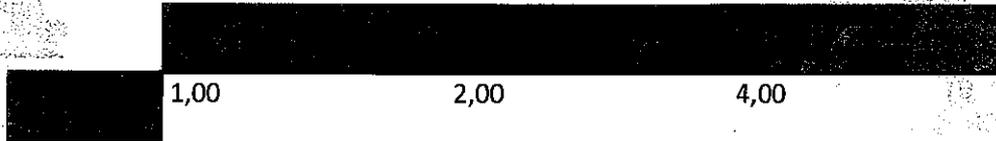
n = Incidencias de calidad abiertas y resueltas.



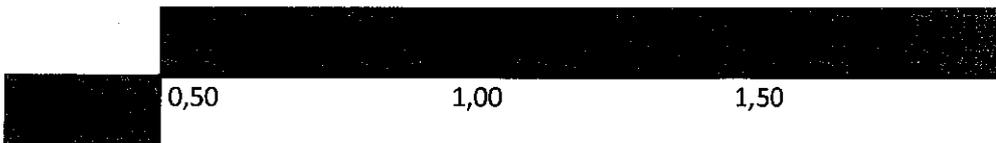


$m$  = Incidencias de disponibilidad abiertas y resueltas.

CTI = Para la incidencia  $i$ , coeficiente por Tipo de Indicador. A saber:



CTZ = Para la incidencia  $i$ , coeficiente por Tipo de Zona. A saber:



$f$  = Número de fallos que la incidencia  $i$  integra.

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

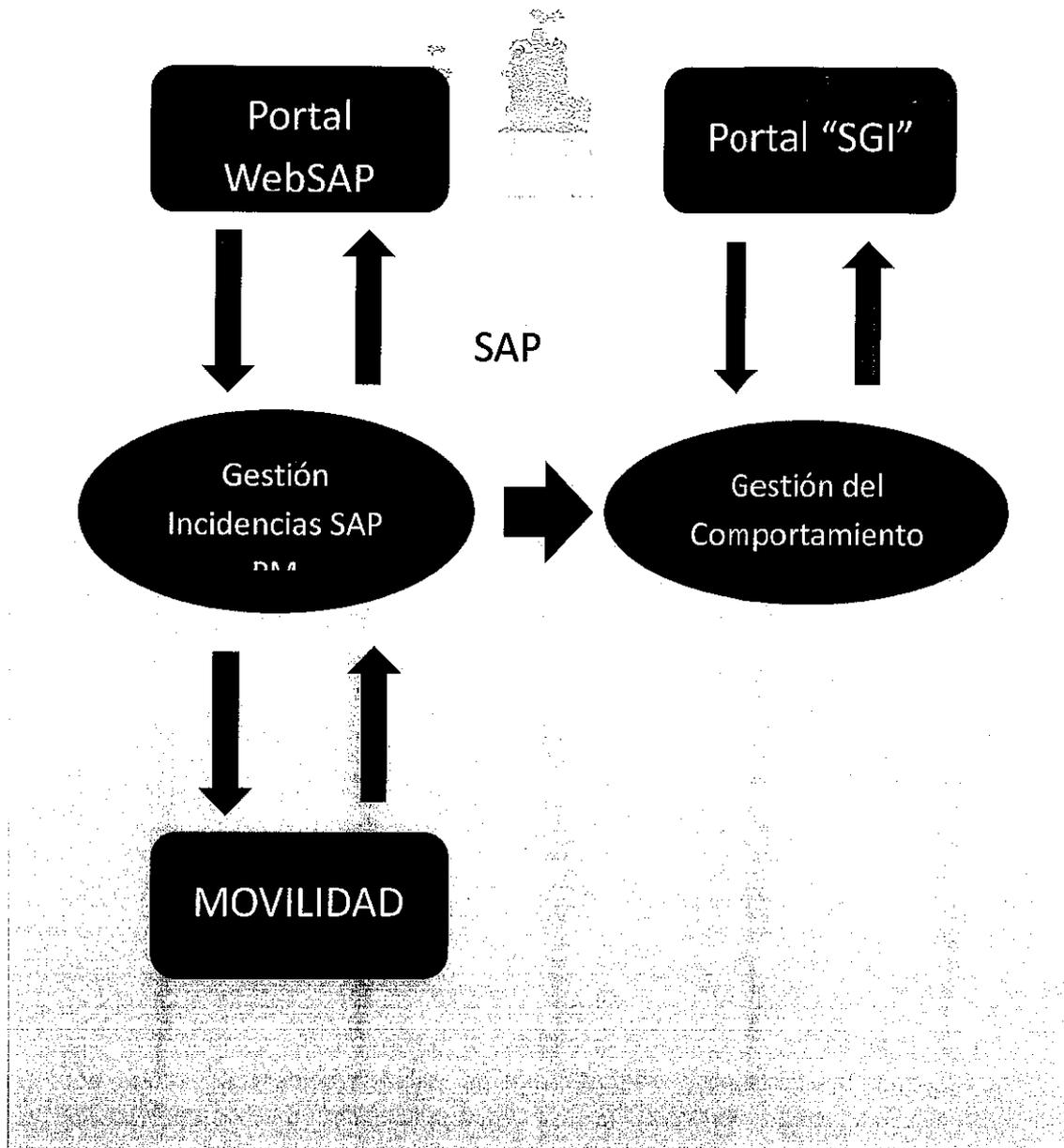
#### ***De los Portales y Sistemas Existentes***

El SMS emplea el paquete de planificación de recursos empresariales SAP, como software para la gestión asistida por ordenador. No obstante, ha desarrollado una aplicación, integrada con SAP, accesible vía web y con capacidad para el uso de herramientas de movilidad, notificación de acciones en tiempo real, SGI en adelante siendo esta válida para:

- Identificar el origen y las diferentes etapas por las que una incidencia, según el modelo que para el acuerdo de nivel de servicio se ha adoptado, transcurre.
- Calcular, automáticamente, la deducción económica que proceda.

A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se resume la interrelación entre esos portales y sistemas, gráficamente, como:







En principio, el contratista no dispondrá de acceso directo a SAP; ello, sin perjuicio de la información que deba suministrar, ordenadamente, para la confección y/u optimización de la base de datos de aquél. Sí quedará obligado al uso del SGI, cubriendo, permanentemente, la servidumbre que ello demande, y debiendo llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de su personal en el SGI. El SMS proporcionará manuales y documentación varia de interés al efecto.
- Dotación de cuantos dispositivos informáticos, tanto fijos (ordenadores de sobremesa, impresoras, etc.) como móviles (smartphones, tablets, etc.), sean necesarios para la gestión asistida por ordenador fuera de la ubicación de trabajo dado que la WEB o portal es accesible y pública desde una portal seguro.

#### ***De las Impugnaciones y de la Comisión de seguimiento***

Será la Comisión de seguimiento del contrato, con la periodicidad en la que se reúna, la que revise el acuerdo de nivel de servicio.

A la Comisión de seguimiento asistirán responsables de ambas partes que garanticen:

- De requerirse, una explicación técnica de las razones que motivaron, bien la apertura de una incidencia impugnada, bien la disconformidad con el incumplimiento asociado. Se desprende, pues, que el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.
- La resolución ejecutiva, por parte del Área de Salud/centro, acerca de la firmeza o desestimación de las impugnaciones realizadas por el contratista. La firmeza de una impugnación significará que ese servicio de salud considera la causa del incumplimiento como extrínseca a las responsabilidades del contratista, no conllevando penalidad alguna; la desestimación, lo contrario.

Resuelta una incidencia se notificará, de existir, la penalidad originada.

A partir de esa notificación, el contratista dispondrá de 72 horas naturales para, si así lo estima, impugnar, parcial o totalmente, tal incidencia. El SMS contestará en un plazo de 7 días la estimación o desestimación de la impugnación.





### **INDICADORES DE CALIDAD**

En este apartado se recogen el conjunto inicial de Indicadores de Calidad junto con su criticidad, relacionados con el Programa del Servicio del contratista. Todos estos indicadores son una propuesta inicial para medir la calidad del Programa de Servicio, sirva este listado de forma genérica para relacionar los posibles fallos que pueda incurrir el adjudicatario durante la ejecución del contrato, pudiendo esta lista aumentar, cambiar o reducir en función de los detalles del Programa del Servicio que finalmente se adjudique.

Para la elaboración de los Indicadores ha realizado en primer lugar una clasificación de los mismos por grupos y categorías con el fin de dar un carácter lo más homogéneo posible al proceso de posterior evaluación de los mismos.

Así, se han agrupado en cinco grupos de referencia:

#### **Grupo 1:** Seguimiento del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones de cada uno de los servicios.

#### **Grupo 2:** Actuaciones del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de prestación o acuerdo de servicio, determinados en la oferta final del contratista.

#### **Grupo 3:** Estado de mantenimiento de las instalaciones o equipos.

Agrupar, en el caso de que aplique los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.

#### **Grupo 4:** Gestión de Recursos Humanos.

Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal de los diferentes servicios.

#### **Grupo 5:** Registros de cumplimiento y seguimiento.

Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los, la calidad y mejora continua; dentro de los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento de los servicios.





La tabla de Indicadores y su grado de Severidad podrá ser objeto de análisis, ajuste y determinación en la Comisión del Servicio, a propuesta de alguna de las partes. En la siguiente tabla se muestra el conjunto de indicadores por cada grupo junto con una breve descripción del mismo y su severidad asociada.





Código indicador calidad	Descripción	Severidad
01.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.	LE
01.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.	MO
01.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del mismo ó pérdida de disponibilidad.	SE
02.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.	LE
02.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.	MO
02.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del Servicio o pérdida de disponibilidad.	SE
03.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.	LE

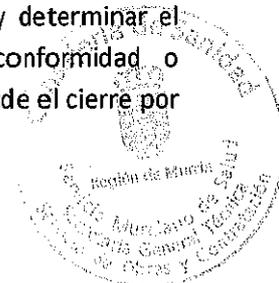




### **MODELO DE ESTADOS DE INCIDENCIA.**

A modo descriptivo el procedimiento de registro de las Incidencias e imputación de fallos de calidad en el SGI será el siguiente:

- a) **Activación.** El Personal del centro afectado, o que esté habilitado para ello, mediante Incidencias Puntuales (IP) o Incidencias de Supervisión (IS), dará de alta en el SGI o WEBSAP los avisos que procedan. El SGI registrará la activación de la Incidencia e identificará todos los elementos que permitan su localización y corrección.
  
- b) **Datos identificativos de la Incidencia.** SGI/WEBSAP registrará los datos de la persona que activa la incidencia, la fecha y hora en que se ha detectado, zona afectada, síntoma o problema detectado (enlaza con indicador) y su nivel de gravedad y producirá un aviso que llegará a los terminales del Contratista del Servicio para que proceda a su corrección inmediata y siempre dentro del plazo máximo señalado para ello en la Tabla de TRC.
  
- c) **Aceptación o Rechazo:** El contratista dispondrá de la posibilidad de rechazar el aviso en el supuesto de que por error se le haya asignado de forma incorrecta y el personal asignado por parte del centro para la revisión de estos problemas esté de acuerdo. Los Rechazos serán siempre revisados por este personal específico para verificar los mismos. La detección por parte de la comisión de seguimiento del contrato de un uso indebido de esta herramienta u opción de "rechazo" puede acarrear la retirada o eliminación de esta opción y la penalización correspondiente dentro de los indicadores/fallos de calidad correspondiente.
  
- d) **Cierre Avisos:** Subsano el aviso, el contratista cerrará el mismo siendo evaluado por el usuario que ha abierto el mismo y respondiendo de forma satisfactoria o no al cierre. En caso de no ser satisfactorio el aviso será reabierto, y computará el TC desde el comienzo del aviso original generando de nuevo fallos de calidad o disponibilidad.
  
- e) **Generación de Fallos y Conformidad o disconformidad.** Subsano el fallo y corregida la incidencia y tras evaluar la naturaleza, el origen de la incidencia y determinar el coste económico del fallo, el Contratista podrá mostrar su conformidad o disconformidad con la imputación del fallo. Transcurridas 24 horas desde el cierre por resolución del fallo, el SGI lo dará por cerrado y por conforme.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



- f) **Efectos de la conformidad.** Si el Contratista del Servicio (contratista) no manifiesta por medio del SGI su disconformidad motivada, en el plazo máximo de 72 horas desde que el fallo haya sido objeto de cierre y valoración, el fallo y su valoración económica será imputado al Servicio.
- g) **Efectos y procedimiento de disconformidad.** Si el Contratista del Servicio no está conforme con la imputación del fallo y consiguiente deducción, lo hará constar expresamente en las 72 horas siguientes al momento de cierre del mismo.



