

P.A. SER-4/2013-AE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
DE LIMPIEZA INTEGRAL DE LOS CENTROS
DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA ADSCRITOS
AL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD – 4
LOTES.

1. OBJETO:

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones técnicas que han de regir para la contratación del servicio de limpieza integral de los distintos Hospitales y Centros Sanitarios que se relacionan a continuación:

Lote 1:

Hospital La Paz
Centros de Especialidades H. La Paz y Hospital de Cantoblanco.
Hospital Carlos III
Hospital Central de la Cruz Roja
Hospital La Fuenfría

Lote 2:

Hospital Ramón y Cajal
Centros de Especialidades H. Ramón y Cajal
Hospital La Princesa
Centros de Especialidades H. La Princesa
Centros de Salud Mental H. La Princesa.

Lote 3:

Hospital Clínico San Carlos
Centros de Especialidades H. Clínico San Carlos
Centros de Salud Mental H. Clínico San Carlos
Hospital Santa Cristina
Hospital Virgen de la Torre
Centros de Especialidades H. Virgen de la Torre
Centro de Transfusión
Hospital Príncipe de Asturias
Hospital infantil Niño Jesús
Hospital El Escorial

Lote 4:

Hospital 12 de Octubre
Centros de Especialidades H. 12 de Octubre
Centros de Actividades Ambulatorias H. 12 de Octubre
Hospital de Móstoles
Centros de Especialidades H. Móstoles
Hospital Severo Ochoa
Centros de Especialidades H. Severo Ochoa
I. P. José Germain I
I. P. José Germain II

Este Pliego, junto con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el Protocolo de Limpieza regularán la prestación del Servicio en los Centros Sanitarios de Atención Especializada. Los documentos citados, los Procedimientos Normalizados de Trabajo de los distintos Hospitales y la oferta del adjudicatario revestirán carácter contractual, implicando manifestación expresa de aceptación de los mismos la sola presentación de ofertas, debiendo ser firmados por el adjudicatario en el acto de formalización del contrato.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El alcance de los servicios a prestar incluye la totalidad del conjunto de los edificios y espacios de los Hospitales y Centros Sanitarios relacionados integrado tanto por el continente como por el contenido y cuya relación se facilita en el ANEXO I, del presente pliego.

3. RECURSOS HUMANOS

3.1 PLANTILLA

El adjudicatario del contrato estará obligado a cumplir la normativa vigente en cuanto al personal cuya relación se adjunta en el Anexo III del presente Pliego.

Como consecuencia de lo indicado en el párrafo anterior, la relación a que el mismo se refiere constituirá el número máximo de personas adscritas para la prestación del servicio de limpieza. Cualquier baja o cambio de situación o contrato deberá ser comunicada de inmediato a la Dirección del Centro.

El Centro Sanitario quedará exonerado de todas las obligaciones salariales, sociales y demás inherentes a la condición de patrono, tanto del personal adscrito a la prestación del servicio de limpieza, como del posible personal que la empresa prestadora de los servicios pueda subcontratar.

En el Anexo II se adjunta copia del Convenio Colectivo vigente en cada Hospital y Centro Sanitario incluidos en este procedimiento.

3.2 PERSONAL RESPONSABLE

La empresa habrá de nombrar un representante o coordinador del servicio que ejercerá de interlocutor único con la Dirección de los Centros adjudicados, con experiencia acreditada en la gestión de limpieza de centros públicos sanitarios,

con poderes suficientes para la toma de decisiones necesarias y para impartir al personal las oportunas órdenes, el cual estará dotado de un medio de localización permanente.

Dicho representante no tendrá derecho de subrogación a la finalización del contrato y deberá tener dedicación exclusiva en los Centros adjudicados por el presente procedimiento.

El representante designado por el adjudicatario deberá coordinar el servicio, y controlar el buen funcionamiento del mismo, asignando tareas y encargándose de que el personal de limpieza siga las directrices marcadas. Además, será quien organice el equipo de trabajo a su cargo, así como las monitorizaciones para el control de la calidad de servicio y quien apoye y resuelva las dudas que puedan generar los empleados. La empresa prestadora del servicio será la encargada de organizar el trabajo del personal a su cargo, así como las vacaciones, libranzas, etc...

El órgano de contratación y /o la Dirección del Centro se reservan el derecho de rechazar, por razones justificadas, al representante del adjudicatario, obligándose éste a sustituirle en un plazo máximo de quince días.

3.3 RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA CON RESPECTO A SU PERSONAL

3.3.1 FORMACIÓN

La empresa prestadora del servicio será la responsable de impartir la formación al personal a su cargo en dos campos:

- Básico: con el objeto de adquirir conocimientos del mundo hospitalario, relaciones con pacientes, comportamientos, imagen, derechos y obligaciones, prevención de riesgos laborales, etc.
- Técnico: con el objeto de adquirir conocimientos específicos del servicio que van a desarrollar, sus técnicas, maquinaria, herramientas y productos a emplear, así como en gestión de residuos, tipos de residuos, contenedores y bolsas que se utilizan, legislación básica de gestión de residuos, etc. También deberá formar convenientemente a su personal en todos aquellos aspectos que incidan en la prevención de riesgos laborales.

La empresa deberá entregar a la Dirección del Centro, en el plazo que se determine desde la formalización del contrato, el plan de formación a realizar durante la ejecución del mismo así como el manual de acogida que haya desarrollado para sus trabajadores.

Es obligación también de la empresa la edición de un Manual Básico de Limpieza, que será un compendio del contenido de los correspondientes cursos, de fácil comprensión y de utilidad manifiesta para el personal que ha de

prestar el servicio. Dicho Manual será entregado a la Dirección del Centro en el plazo máximo de 1 mes desde la formalización del contrato.

3.3.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa deberá cumplir todas las disposiciones legales y administrativas de aplicación en materia de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo que estén en vigor durante la ejecución de los trabajos, siendo responsable exclusiva de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo concerniente al mismo como a sus posibles subcontratistas.

También estará obligada a presentar a la Dirección del Centro, si se le requiere, prueba documental que acredite los reconocimientos médicos e inmunización que como empresa le obligue la legislación vigente, así como las Fichas de P.R.L. que esté aplicando.

3.3.3 RESPECTO AL NÚMERO Y COSTE DE PLANTILLA

La empresa estará obligada a comunicar al Centro el nombre y apellidos, número del Documento Nacional de Identidad y número de afiliación a la Seguridad Social, del personal que utilice para la ejecución del servicio. Asimismo, mensualmente remitirán copia de los Boletines de Cotización a la Seguridad Social que acrediten la afiliación y cotización de los trabajadores.

La empresa se compromete a no establecer ningún tipo de acuerdo, referido a los trabajadores comprendidos en el ámbito del presente contrato, bien de tipo salarial o de beneficios sociales o de cualquier otro tipo, que pueda representar incremento de costes, y que no sean los directamente derivados del Convenio Colectivo en vigor a la firma del contrato sin el visto bueno del Órgano de Contratación.

La empresa adquiere la obligación ineludible de abonar al personal contratado el importe de todos los conceptos retributivos de los salarios de su personal, así como efectuar las cotizaciones a la Seguridad Social y Seguros de Accidentes de Trabajo, tal y como dispongan convenios y la normativa que resulte de aplicación.

En el caso de originarse algún conflicto colectivo que pudiera afectar al servicio, dicha circunstancia deberá ponerse en conocimiento del Órgano de Contratación lo antes posible. El adjudicatario se compromete a cubrir los servicios mínimos conforme fija la legislación vigente para estos casos, teniendo en cuenta las necesidades del centro y la actividad sanitaria que presta.

Durante el periodo de huelga, se suspenderá la contraprestación por parte del Centro, en tanto que el adjudicatario acuerde con este los niveles de servicio que se van a prestar y las formas de retribuciones correspondientes, que, en todo caso, debería ser proporcional a la cantidad y calidad del trabajo desarrollado durante la duración del conflicto colectivo.

3.3.4 PRODUCTIVIDAD Y SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL

La empresa prestadora del servicio de limpieza se compromete a establecer las medidas, métodos y acciones correctoras que tiendan a incrementar la productividad en los servicios y a la aplicación de criterios de racionalidad y modernidad para mantener todas las instalaciones en perfecto estado de limpieza, en todos los turnos los 365 días del año.

La sustitución del personal, en el caso de producirse, se realizará con una demora máxima de 24 horas, sin que pueda alegarse el absentismo laboral de sus trabajadores como causa justificativa del incumplimiento de la debida prestación del servicio.

4 OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

4.1 NORMAS Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER GENERAL

Además de las obligaciones inherentes a la ejecución del servicio de limpieza, la empresa y el personal de ella dependiente vendrán obligados a lo siguiente:

- Cumplimiento de las normas internas establecidas por el Órgano de Contratación.
- Cumplimiento de las normas de seguridad y de régimen interior establecidas en el Centro, en orden a prestar la mejor calidad en la atención al usuario y a alcanzar el mejor nivel de seguridad de los ocupantes del Centro, tanto usuarios y/o pacientes como trabajadores.
- En el ejercicio de sus relaciones comerciales, laborales, o de cualquier otro tipo no podrá hacer uso del nombre del Centro, ni del Servicio Madrileño de Salud, sin autorización. Asimismo, se abstendrá de hacer cualquier tipo de publicidad dentro del Centro.
- Se comprometerá a aportar el material de oficina y consumibles necesarios para el funcionamiento del servicio. También asumirá el riesgo de cualquier emergencia mediante la elaboración de un plan de contingencia y el derivado de los desperfectos que cause su personal.
- La empresa proporcionará a su personal las prendas necesarias para el uniforme, asumiendo los costes de las mismas, garantizando y vigilando que se mantenga en las debidas condiciones, dicho uniforme deberá contar con la aprobación previa del Órgano de Contratación.

- La empresa dotará a su personal, sin coste alguno para el hospital, de tarjetas de identificación conforme al diseño y normativa que tiene el Hospital o Centro Sanitario para las contratadas externas.

4.2 RESPECTO A LA ADAPTACIÓN DE SERVICIOS

La empresa se compromete a adaptar sus servicios a las posibles ampliaciones, reducciones o modificaciones de los inmuebles y construcciones existentes en el ámbito objeto de la prestación o por la construcción de nuevas edificaciones .que, según el alcance del contrato, sean necesarios,

A tal efecto, incluirá, en el sobre de oferta económica, de forma separada, un desglose económico de los costes que, a continuación se indican, y que se tomarán como precios unitarios si así fuera necesario, para las circunstancias previstas en el párrafo anterior, así como para contingencias no previstas y que realice la empresa adjudicataria:

- Precio m² de zonas críticas, semicríticas, generales y exteriores.
- Precio m² por limpieza de obras.
- Tanto por ciento (%) de incremento por realizar los trabajos antes mencionados en horario nocturno (22,00 h a 8,00h).
- Tanto por ciento (%) de incremento por realizar los trabajos antes mencionados en fin de semana (sábado - domingo) o día festivo.

Todos los precios anteriores deberán presentarse utilizando el ANEXO II – B del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.3 RESPECTO A LA ACTUACIÓN DEL PERSONAL A SU CARGO

Sin perjuicio de la responsabilidad penal en que pudiera incurrirse, la empresa es responsable, y como tal responde, por los daños que puedan causar los trabajadores de él dependientes a los bienes de titularidad del Centro, ya sea por negligencia o conducta dolosa, y por lo tanto, correrán a su cargo las correspondientes indemnizaciones, ocasionados tanto por la ejecución del objeto del contrato, como por causa distinta y no contenida en el mismo.

A efectos de exigencia de la responsabilidad, se pondrá en su conocimiento las faltas en que hubiera incurrido el personal a su cargo para que adopte las medidas oportunas.

4.4 RESPECTO AL CONTROL DEL PERSONAL Y LIMPIEZAS

La empresa deberá implantar una aplicación informática a la que tendrá acceso el Órgano de Contratación y la Dirección del Centro, con el fin de tener información "on line" de:

- Control de presencias diarias del personal y de los puestos de trabajo, por turnos, centros y servicios.
- Cronograma de programación de las limpiezas.
- Deberá permitir la explotación de datos por el Centro, de forma que se puedan, bien directamente o a través de su traslado a otro programa informático, realizar presentaciones y estudios de dicha información.

La implantación, puesta en marcha y mantenimiento de la aplicación será por cuenta de la empresa y deberá ser compatible con los programas de seguimiento de plantillas de limpieza previamente instalado en los Centros, si los hubiera.

4.5 OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES

La empresa adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado. A este respecto, responderá de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando al Centro de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

4.6 DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO

El Adjudicatario deberá mantener toda la documentación relacionada con el contrato durante el periodo del mismo, entregando toda la correspondiente a los Hospitales y Centros Sanitarios a la finalización del contrato.

Esta documentación (planes, protocolos, registros de limpieza, etc.) estará actualizada y deberá ser entregada en soporte informático, en formato compatible para ser utilizada en cualquier sistema informático.

Toda la información facilitada por los Centros cuya limpieza tenga adjudicada o la contenida en los informes y documentación elaborada por el Adjudicatario a solicitud del primero será tratada confidencialmente, y no será utilizada para fines distintos a la ejecución del trabajo.

El Adjudicatario se abstendrá de copiar los documentos a los que se hace referencia en los párrafos anteriores si no cuenta con el previo consentimiento escrito del Órgano de Contratación.

Igualmente, si no media el previo consentimiento escrito del Órgano de Contratación, el Adjudicatario se abstendrá de revelar a terceros, o de usar para su propio beneficio, datos e información de los que tenga conocimiento con ocasión de la ejecución del servicio.

5 GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

La empresa prestadora del servicio se acogerá a los sistemas de Información, Control de la Calidad y Seguimiento de la Actividad del Centro. Debiendo cumplir los protocolos y estándares marcados por el Centro en sus Certificaciones de Calidad como ISO 9001 o UNE 14001, así como colaborar en la realización de las auditorías de revisión y/o renovación ISO 9011 (Sistemas de Calidad y Medioambiental) en los Centros Certificados con dicha Norma de Calidad.

• INFORMES Y REGISTROS

Informe Mensual: La información de toda la actividad desarrollada deberá estar a disposición del Órgano de Contratación, en formato papel y electrónico al final de cada mes durante la ejecución del servicio.

El citado informe deberá recoger como mínimo lo siguiente:

- Servicios realizados agrupados por lote e individuales por Centro.
- Medios empleados.
- Horario de ejecución.
- Índice de ocupación por tareas.
- Grado de cumplimiento del programa de trabajo establecido.
- Variaciones de calendario o de la programación.
- Motivos que hayan originado el trabajo (programados o extraordinarios).
- Indicador de eficiencia y productividad por metro cuadrado y empleado
- Plan de trabajo para el mes siguiente.

Informe anual: La empresa estará obligada también a un informe resumen con carácter anual, que recogerá la actividad durante el año y un análisis de las necesidades observadas para el siguiente.

Además de los informes anteriores, la empresa dispondrá de los registros que se detallan a continuación, que deberán estar en todo momento a disposición del Centro en formato electrónico:

- Registros y listados de limpiezas diarias.
- Registros y listados específicos para la limpieza de cristales y rejillas del aire acondicionado.

- Registros, listados y cuadros de control de limpieza de aseos públicos, así como de la reposición del material de aseo
- Registros, listados y cuadros de control de limpieza de zonas críticas: su diseño tendrá vista al menos semanalmente incluirá día/hora programadas y realizada de limpieza en formato de acuerdo con el hospital.
- Registro de incidencias de ropa sucia.
- Registro y listado de incidencias producidas en la realización del servicio y su resolución.
- Registro de revisiones de mantenimiento de máquinas y de actuaciones en las mismas.

El Órgano de Contratación mantendrá, cuando lo estime oportuno reuniones de seguimiento con la empresa adjudicataria (al menos una al mes) para velar por la calidad del servicio.

5.2 CONTROL DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN DE LA LIMPIEZA.

Se considera una obligación del adjudicatario la obtención dentro de los dos primeros años del concurso de la acreditación en la ISO 9001 para el Servicio de Limpieza del hospital, que deberá estar certificado a nombre de los Hospitales o Centros cuya limpieza se adjudique en este concurso.

Por otra parte, la empresa adjudicataria dentro de su oferta deberá presentar protocolos de limpieza según zonas críticas, semicríticas, generales y exteriores, que complementarán a los ya realizados por el Hospital, debiendo aportar documentos de verificación de trabajos realizados, con el fin de hacer auditorías internas de calidad del trabajo realizado.

Prestaciones complementarias a las especificaciones técnicas que figuran en el Protocolo de limpieza integral:

El adjudicatario deberá presentar a la firma del contrato la ficha técnica y de seguridad de los productos y maquinarias que aporte, todo ello de conformidad con la legislación vigente.

En esta línea de mejora de la calidad percibida por usuarios y personal, el adjudicatario se comprometerá con su personal y de forma continua a la retirada de carteles, papeles o documentos de cualquier clase que aparezcan pegados o colgados, en las paredes columnas o cualquier ubicación no autorizada por la Dirección del Centro.

Comunicará a sus responsables cualquier anomalía que detecte, tipo de averías, o deterioros. El personal responsable trasladará dicha información a los Servicios de Mantenimiento y periódicamente realizará un estadillo control de dicha información y indicando si dichas incidencias están resueltas o continúan pendientes.

Igualmente, comunicará a sus responsables si detecta cualquier tipo de insectos, roedores o cualquier animal o parásito. Dicha información se remitirá a Servicios Generales.

El control de calidad correrá a cargo de:

- La Comisión de Higiene y Limpieza, encargada del seguimiento del servicio de limpieza.
- El Servicio de Medicina Preventiva.
- La Dirección de Gestión y Servicios Generales.

En cualquier caso podrán delegar a efectos de supervisión en el personal que estimen pertinente.

Ambos órganos, a la vista de los informes recibidos por los encargados de la supervisión, y/o de las encuestas realizadas entre los usuarios (personal, pacientes y visitantes) así como de los informes de la empresa externa seleccionada por el Centro para realizar el control externo de calidad según lo expuesto en el punto 5.3, podrán evacuar mensualmente un informe del nivel de limpieza del Centro, estableciendo los siguientes baremos de calificación:

<u>Calificación conceptual</u>	<u>Puntuación</u>
DEFICIENTE	Menor de 60 puntos
ACEPTABLE	Entre 60 y 75 puntos
BUENA CALIDAD	Entre 75 y 100 puntos

5.2.1 Valoración del servicio prestado

Mensualmente, los representantes de Servicios Generales u Hostelería y Medicina Preventiva del Hospital realizarán una evaluación de la calidad del servicio prestado a la que podrá asistir un representante de la Empresa, sobre un máximo de 100 puntos, valorándose los parámetros que se enumeran a continuación, conforme a los criterios de medición que se indican.

El resultado de esta evaluación se notificará al adjudicatario.

El Hospital se reserva la facultad de encargar a una empresa externa la realización de esta valoración, en caso de discrepancias sobre los resultados obtenidos, siendo en este caso a cargo del adjudicatario los costes que se deriven

5.2.2 Parámetros y su puntuación:

1. **Calidad del servicio prestado en zonas de riesgo:**

1.1. **Riesgo para la salud:** Las que por su funcionalidad puedan implicar, respecto de las incidencias de limpieza observadas, un riesgo para la salud del paciente o del trabajador del Hospital.

A este parámetro se le asignarán 30 puntos.

Se diferenciará, a efectos de valoración, entre zonas Críticas y zonas Semicríticas.

1.2. **Zonas Críticas.** Las mencionadas en el 1.2.1 del protocolo.

A este bloque de zona se le asignan 20 puntos, de los que se detraerán 2 puntos por incidencia comprobada.

1.3. **Zonas de Semicríticas.** Las mencionadas en el 1.2.2 del protocolo

A este bloque de zonas se asignan 10 puntos, de los que detraerán 1 punto por incidencia detectada

2. **Calidad Percibida:** Valoración del servicio prestado en zonas en las que las incidencias detectadas repercuten directamente en la calidad percibida, diferenciando, entre zonas de acceso al público y zonas de uso restringido.

Se valora este parámetro de 28 puntos, correspondiendo 23 a las zonas de acceso al público y 5 puntos a las de uso restringido.

a) Se diferencian dentro de las **zonas de acceso al público:**

Zonas interiores: Hospital de Día de Geriatria, Unidad de Radiología, mortuorio, consultas externas, salas de espera y hall, aseos públicos, servicio de Rehabilitación, pasillos, escaleras, ascensores, etc.

A la limpieza realizada en esta zona se le asignan un máximo de 18 puntos, de los que se detraerán 1 punto por incidencia detectada y 0,5 si la limpieza no es correcta, aunque no llegue a ser deficiente.

Zonas exteriores: como patios, entradas y accesos, calles, aparcamiento y recogida de residuos, rampas de urgencias y accesos laterales. Se le asigna un máximo de 5 puntos, de los que detraerán 1 punto por la zona valorada como deficiente en limpieza.

b) Se incluyen en las **zonas de uso restringido:**

Área administrativa, aseos reservados al personal del Centro, Unidad

Docente, Biblioteca, Archivo, los Almacenes, Talleres, Centralita, Terrazas, Cuartos de sucio, y, dependencias y contenedores relacionados con la retirada de residuos.

A esta zona se le asigna un máximo de 5 puntos de los que se detraerán 0,5 por incidencia detectada.

En todas estas zonas, cuando sea posible, se valorará la limpieza de los cristales, suelos, paredes, rodapiés, puertas, marcos de ventanas, puntos de luz, mobiliario, WC y aspecto general, penalizándose las incidencias que se consideren relevantes con la puntuación descrita anteriormente. Cuando no sea posible el desglose anterior, se evaluará por zonas la calidad de la limpieza, penalizándose en el supuesto de no ser considerada adecuada y suficiente.

3. **Valoración cobertura de puestos:** Se comprobará mensualmente el cumplimiento de la obligación por parte del adjudicatario de cubrir al 100% los puestos adjudicados.

Concediéndose 30 puntos a este indicador de los que se detraerán 5 puntos por cada incidencia.

4. **Valoración disponibilidad e interrelación con la empresa adjudicataria:** Se valorarán igualmente las relaciones con la empresa adjudicataria, con un máximo de 12 puntos, desglosándose este parámetro en cuatro aspectos:

- a) Se valorará la fluidez en la comunicación con la empresa, su capacidad, efectividad y prontitud en la resolución de problemas planteados, su colaboración y el cumplimiento puntual de las obligaciones contenidas en el presente pliego.
- b) Cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa en relación con la calidad de los productos utilizados y maquinaria aportada.
- c) La disponibilidad en el centro del equipamiento ofertado
- d) Limpiezas especiales: rapidez en la respuesta y grado de ejecución de las mismas.

La puntuación asignada a este parámetro, en aquellos meses en las cuales no se encomienden limpiezas especiales, será de 8 puntos en el apartado a), de los que se detraerán 1 punto por incidencia 2 puntos en el apartado b), de los que detraerán 1 punto por incidencia y 2 puntos en el apartado c), de los que se detraerán 1 punto por incidencia.

En los meses en que se realicen "limpiezas especiales", la puntuación se repartirá de la siguiente forma: 6 puntos por apartado a) descontándose 2

puntos por incidencia y dos puntos por cada uno de los siguientes apartados, mas detrayéndose 1 punto por incidencia.

Instrumentos de medición:

Los dos primeros parámetros descritos serán evaluados mensualmente por Servicios Generales ó Hostelería y el Servicio de Medicina Preventiva del Centro mediante inspecciones, sin previo aviso, de las que se levantará "el correspondiente acta".

En estos parámetros, también, se valorarán por la información que aporten las encuestas realizadas a los pacientes y usuarios, de cuyos resultados se imputarán, en el mes que se conozcan, con independencia de mes en que se haya producido la incidencia; así, cómo las observaciones manifestadas, bien, por las supervisoras de las unidades de hospitalización y/o por las quejas, reclamaciones de los pacientes, así como la valoración realizada por la Empresa Externa según apartado 5.3. De todas estas incidencias se notificará a la empresa adjudicataria para su conocimiento y efecto.

Interpretación de los resultados:

Resultados globales de la puntuación total obtenida en el conjunto de los parámetros valorados:

CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

De 75 a 100 puntos.....	BUENA
De 60 a 75 puntos.....	ACEPTABLE
Inferior a 60 puntos.....	DEFICIENTE

Resultados por parámetro.

Las deficiencias en los parámetros 1, 2 y 3 podrán comportar penalización cuando su valoración resulte deficiente, independientemente del resultado global alcanzado.

Parámetro 1:

CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO, ZONAS DE RIESGO.

De 24 a 30 puntos.....	BUENA
De 19 a 23 puntos.....	ACEPTABLE
Inferior a 19 puntos.....	DEFICIENTE

Parámetro 2:

REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD PERCIBIDA

De 20 a 28 puntos.....	BUENA
De 14 a 19 puntos.....	ACEPTABLE
Inferior a 14 puntos.....	DEFICIENTE

Parámetro 3:

COBERTURA DE PUESTOS DE TRABAJO.

30 puntos.....	BUENA
20 puntos.....	ACEPTABLE
Inferior a 20 puntos.....	DEFICIENTE

PENALIZACIÓN:

- Se penalizará el servicio valorado como deficiente, siempre que la puntuación global SEA INFERIOR A 60 PUNTOS o cuando cualquiera de los 3 primeros parámetros obtengan una puntuación considerada de forma independiente, como "Deficiente", de conformidad con los criterios establecidos en el punto anterior.
- La penalización resultante se concretará en la deducción del importe que resulte, sobre la facturación mensual sin IVA, una vez realizados los cálculos que se especifican a continuación.
- Con objeto de no gravar, por el incumplimiento de la empresa, los gastos de personal, se respetarán los importes que en dichos conceptos correspondan mediante la aplicación de los porcentajes de penalización al montante de la facturación, una vez deducido el valor de las retribuciones del personal, sin IVA, del mes de la facturación, correspondientes a los conceptos de gastos estructurales y beneficio industrial, es decir sobre el porcentaje ofertado por tales conceptos, por la empresa adjudicataria.
- El grado de incumplimiento, cuando este resultado sea puntual y resulte de la valoración global del servicio, se calculará sobre una puntuación máxima de 75 puntos (valoración aceptable) deduciendo del importe de facturación el porcentaje resultante de la diferencia entre 75 puntos (valoración aceptable) y la puntuación obtenida. Solo en el supuesto de reiteración continuada (mínimo dos meses seguidos) y, en la obtención de resultados negativos o sancionadores (inferior a 60 puntos, DEFICIENTE), el valor de referencia para el cálculo del porcentaje de incumplimiento será el máximo de 100 puntos.

La puntuación considerada de referencia en el supuesto de incumplimiento puntual de alguno de los tres primeros parámetros, será la máxima de la valoración de "Aceptable" o la máxima de la valorada como "Buena calidad del Servicio", en caso de reiteración en el incumplimiento.

- Una vez obtenido el porcentaje de incumplimiento, se aplicará el mismo sobre el importe de facturación a estos efectos (cantidad resultante por aplicación del porcentaje ofertado por el adjudicatario al margen de los gastos de personal y que completa el valor del puesto de trabajo) deduciéndose en concepto de penalización, la cantidad que resulte.

Ejemplo:

Facturación mensual, sin IVA: 140.000 euros

% gastos personal: 85%

85 % de 140.000= 119.000 euros

140.000 - 119.000= 21.000 euros que será el importe de facturación sobre el que se aplicará la penalización.

Cálculo del porcentaje de incumplimiento y de la consiguiente penalización con descuento sobre facturación para una puntuación total obtenida en la evaluación global en calidad de 55 puntos cuando se trate de un resultado deficiente aislado:

75 – 55: 20 % que aplicado a 21.000 euros, resultaría la deducción de 4.200 euros de la factura.

Se entenderá que existe reiteración en el incumplimiento del nivel de calidad exigible, y, por tanto, penalización siempre que la valoración resultante sea deficiente dos o más meses consecutivos.

Si el incumplimiento fuese reiterado con una reiteración de 55 puntos dos meses consecutivos con igual facturación, por ejemplo, el segundo mes, el porcentaje de incumplimiento sería de:

100-55=45% que aplicado a 21.000 euros, representaría la deducción de 9.450 euros de la factura del segundo de los meses.

Cálculo del porcentaje de incumplimiento y de la consiguiente penalización en descuento sobre facturación para una puntuación total obtenida en un parámetro independiente por ejemplo, 19 puntos en el parámetro 3, cuando se trate de un resultado deficiente puntual:

20 – 19 = 1 % que aplicado a 21.000 euros, resultaría la deducción de 210 euros de la factura.

Si el incumplimiento fuese reiterado con una puntuación de 19 puntos dos meses consecutivos, en el mismo parámetro 3, el porcentaje de incumplimiento sería:

$30 - 19 = 11 \%$ que aplicado a 21.000 euros, resultaría la deducción de 2.310 euros de la factura.

5.3 AUDITORÍAS EXTERNAS

El control externo de Calidad será realizado por una empresa externa de control de calidad, que evaluará la calidad del Servicio de Limpieza del Hospital. En este sentido, el órgano de contratación licitará el correspondiente contrato de servicios que será valorado técnicamente por los Servicios de Medicina Preventiva, conforme al procedimiento establecido en la normativa vigente y con cargo al presupuesto del Servicio Madrileño de Salud.

El adjudicatario del contrato de limpieza deberá reservar un 0,30 % anual del presupuesto base de licitación del lote o lotes para hacer frente al coste de los servicios contratados por la Administración para la evaluación de la calidad.

El importe económico de este servicio de auditoría será descontado de la factura mensual del servicio de limpieza del mes posterior a la presentación del mismo.

En cada informe se evaluará como mínimo:

- Calidad Percibida: grado de percepción de la prestación de los servicios por parte de los usuarios y visitas de las distintas instalaciones. Ponderación del 30%.
- Calidad Técnica: grado de cumplimiento exigido de los programas y técnicas de trabajo, compromisos y obligaciones del contrato. Ponderación del 30%
- Calidad Observada: estado de las instalaciones y mobiliario objeto de limpieza en cuanto a los programas de limpieza se refiere. Ponderación del 40%:

Este control, nos dará como resultado para cada una de las calidades anteriormente descritas, un Índice de Calidad Externo (ICe), cuyo valor queda reflejado en la siguiente escala:

- De 100 a 75 puntos: calidad muy buena (MB)
- De 74 a 65 puntos: calidad buena (B)
- De 64 a 55 puntos: calidad regular (R)
- Inferior a 55 puntos: calidad mala (M)

La agregación de los Índices de Calidad Externos, para cada una de las calidades (Percibida, Técnica, Observada), nos dará un Indicador de Calidad Global Integrado del Centro objeto de la auditoría.

Además, de manera rutinaria, se establecerá una planificación de las verificaciones y controles microbiológicos para la limpieza y desinfección de las zonas críticas y semicríticas, siendo por cuenta del adjudicatario los gastos que se deriven de tal comprobación. El Órgano de Contratación será el que determine los medios de verificación y control a emplear.

Se adjuntan como ANEXOS a este Pliego:

- ANEXO I: Datos de las Zonas a limpiar en cada Centro Sanitario objeto de licitación.
- ANEXO II: Convenios colectivos de los trabajadores de limpieza de los distintos Hospital y Centros que los tuvieran.
- ANEXO III: Relación de Personal por cada Hospital y Centro
- ANEXO IV: Relación de Personal Estatutario Interino y Laboral no fijo.

Madrid, 22 de abril de 2013

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICA Y DE
COMPRAS DE PRODUCTOS SANITARIOS Y FARMACÉUTICOS



Fdo: Jesús Vidart Anchía