

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE APOYO PARA LA RENOVACION DE CERTIFICACIÓN DE LA ISO 9001 Y LA CERTIFICACIÓN DE LA ISO 14001 Y SELLO DE EXCELENCIA EFQM EN EL HOSPITAL PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA.

GCASE 2017-47



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **094447723847626851447**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE APOYO PARA LA RENOVACION DE CERTIFICACIÓN DE LA ISO 9001 Y LA CERTIFICACIÓN DE LA ISO 14001 Y SELLO DE EXCELENCIA EFQM EN EL HOSPITAL PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA.

GCASE 2017-XX

1. OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto el apoyo externo para la renovación del Sello de Excelencia **EFQM** del Hospital Puerta de Hierro – en adelante HUPH - y la preparación para la transición de la ISO 9001 y 14001 a la versión 2015. Se incluyen las siguientes actividades:

- ✓ Realización de las entrevistas necesarias y recopilación de la información.
- ✓ Formación en el Modelo EFQM y en la herramienta de evaluación del Perfil.
- ✓ Formación en ISO versión 2015.
- ✓ Apoyo en los diferentes servicios pendientes de recertificar y a los nuevos servicios.
- ✓ Informes: Autoevaluación y homologación por el licenciario, informe ejecutivo e informe de resultados.
- ✓ Elaboración de la Memoria Conceptual EFQM de HUPH, conforme a la última versión del Modelo EFQM.
- ✓ Preparación y asesoramiento del personal susceptible de ser entrevistado.
- ✓ Los servicios incluidos en la transición de la ISO son:
 - Microbiología y Parasitología
 - Anatomía Patológica
 - Medicina Nuclear
 - Farmacia Hospitalaria y
 - Radiofísica Hospitalaria y Protección Radiológica
 - Unidad del Ictus
 - Unidad de Atención Paciente Institucionalizado (UAPI)
 - Atención al Paciente
 - Unidad de Calidad,
 - A nivel global del hospital la ISO 14001:2015 de Gestión medio ambiental.

El tiempo máximo de ejecución para desarrollo de ISO es de **45 días** y para el EFQM de **4 meses**. Deben realizarse simultáneamente.

En cuanto a la ejecución del servicio, el adjudicatario se compromete a cumplir las condiciones que se exponen a continuación:

1.1 ENTREVISTAS Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

1.1.1. ENTREVISTAS PREVIAS

El adjudicatario deberá realizar unas entrevistas previas con las personas designadas por HUPH con el objetivo de que el adjudicatario valore la gestión que HUPH está realizando, todo aquello que funciona y lo que debería mejorarse.

El adjudicatario fijará conjuntamente con HUPH el número de entrevistas, las fechas de su realización y la duración de las mismas.



Deberán realizarse como mínimo 20 entrevistas. La duración, como mínimo, de las entrevistas será entre 1,5 h y 2 h.

1.1.2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Deberá recogerse toda la información necesaria para evaluar el sistema de gestión que HUPH aplica, así como la organización de la entidad para poder mejorar lo que sea necesario de cara a la renovación del Sello **EFQM**.

HUPH entregará toda la documentación solicitada por el adjudicatario, siempre que esté justificado, y según sea posible en soporte papel o informático. Además, mostrará el funcionamiento de las aplicaciones informáticas corporativas necesarias para la prestación del servicio.

El adjudicatario revisará las aplicaciones informáticas necesarias para la preparación de la entrevista posterior con EFQM o la recopilación de información.

El adjudicatario estudiará la orientación que se está llevando a cabo en la gestión, de tal forma que se decida qué puntos de la misma irán a la Memoria EFQM.

Asimismo, el adjudicatario deberá conocer en detalle el funcionamiento de HUPH, así como los puntos débiles y los fuertes de la gestión que se realiza.

También se realizará Análisis documental y propuestas de los procesos vinculados a la actividad asistencial de los servicios (ISO)

1.2 FORMACIÓN EN EL MODELO EFQM, EN LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN PERFIL Y EN ISO VERSIÓN 2015.

La formación deberá darla el profesional que asigne el adjudicatario, teniendo como finalidad la obtención de los conocimientos necesarios en el Modelo EFQM, y con el propósito de lograr los siguientes objetivos:

- Se deberá dar a conocer el último Modelo EFQM y sus principios, haciendo hincapié en las novedades si las hubiera.

- Se deberá dar a conocer la herramienta de evaluación Perfil utilizada para realizar la autoevaluación respecto del Modelo EFQM, lo cual nos permitirá conocer con precisión la situación en la que se encuentra HUPH respecto a los criterios que se reflejan en el Modelo EFQM de Excelencia.

De este modo, debe haber una visión clara tanto de aquellos aspectos que se han examinado y son correctos como de aquellos que deben mejorarse, siempre realizando un examen objetivo.

- Se darán a conocer los sistemas de evaluación profundizando en la metodología REDER. Deberá explicarse el sistema de evaluación, detallando aquellos criterios que se van a valorar y las puntuaciones en relación con la organización de la Entidad.

Con anterioridad a la impartición de la formación, el adjudicatario deberá entregar un **itinerario formativo** en EFQM. Asimismo, se hará entrega de todo el material necesario para conseguir el correcto aprovechamiento de las sesiones.

La formación deberá darla el profesional que asigne el adjudicatario, teniendo como finalidad la obtención de los conocimientos necesarios en ISO 9001 y 14001 versiones 2015, y con el propósito de lograr los siguientes objetivos:

- Preparación de documentación y reuniones necesarias

- Preparación para la auditoría interna, revisión por la dirección y auditoría externa

Itinerario formativo en ISO:

- Adaptación a la nueva versión normas ISO

- Análisis de contexto: Identificación de partes interesadas. Análisis DAFO

- Análisis de Riesgo



1.3 INFORMES

1.3.1. AUTOEVALUACIÓN Y HOMOLOGACIÓN POR EL LICENCIATARIO

De forma posterior a la formación que se haya impartido, se realizará el proceso de autoevaluación.

Será necesario que el profesional encargado de la formación coordine la labor de evaluación. Deberán ponerse a disposición de HUPH los medios necesarios para realizar las acciones que comprendan la autoevaluación.

Con todos los datos que se hayan obtenido, el adjudicatario realizará un informe de autoevaluación conforme a las indicaciones del Modelo EFQM, donde deberán aparecer:

- Los puntos del enfoque en la gestión de HUPH que se lleven a cabo de forma correcta.
- Las áreas de mejora.
- Las puntuaciones que se obtendrán a la vista del sistema utilizado de gestión.

La autoevaluación se realizará mediante entrevista siguiendo el sistema REDER. Lo harán de forma individual los miembros del Comité de Evaluación de HUPH.

De este modo, se tendrá una visión clara de los puntos débiles y fuertes de la entidad. Este informe no será definitivo, sino que deberán estudiarse los resultados con el responsable que HUPH asigne y así conseguir el informe final. Una vez que HUPH apruebe la última versión del informe, deberá registrarse por el profesional asignado por el adjudicatario en la herramienta Perfil.

Dicho informe debe tener coherencia con la Memoria Conceptual EFQM que también debe realizarse.

1.3.2. INFORME EJECUTIVO

El adjudicatario deberá realizar un informe ejecutivo para el uso interno de HUPH, que tendrá formato resumen y deberá dar una clara explicación del informe de autoevaluación y situación en relación a la recertificación ISO 9001:2015 y certificación ISO 14001:2015.

1.3.3. INFORME DE RESULTADOS

Por último, el profesional asignado realizará un informe de resultados donde se dispondrán los puntos fuertes y aquellos que deben ser objeto de mejora para cumplir con el modelo EFQM. Por tanto, se establecerán unas mejoras estableciendo un plan de acción.

Se participará en la preparación de auditoría interna y revisión por la dirección en ISO

1.4 MEMORIA CONCEPTUAL EFQM

Se realizará una Memoria EFQM de HUPH siguiendo las directrices del Club de Excelencia en Gestión, relativas a la redacción de la misma en su última versión.

Para la realización de la Memoria, será necesario:

- Realizar un análisis de los resultados que se demandan en el último Modelo EFQM.
- Hacer una valoración de acuerdo con el sistema REDER.

El adjudicatario, de forma conjunta con el responsable del contrato que designe HUPH, fijará el contenido de la Memoria EFQM, teniendo en cuenta las directrices del Club de Excelencia en Gestión para la redacción de la misma, y debiendo quedar claros distintos puntos:

- Las actividades, gestiones y procesos que realiza la entidad.
- La sistemática que se sigue en relación con el sistema REDER.
- Debe obtenerse toda la información necesaria para la realización de la Memoria que deberá ser veraz.



Durante este proceso, se realizarán todos aquellos borradores necesarios por parte del adjudicatario, siendo el personal Directivo que designe HUPH quien apruebe la versión definitiva. Dicho documento será el que se envíe al Club de Excelencia para la renovación del Sello **EFQM**.

1.5 PREPARACIÓN DE LA ENTREVISTA CON LOS EVALUADORES Y ASESORAMIENTO A LOS MIEMBROS DE HUPH

Una vez haya sido entregada la Memoria EFQM se formará a todo aquel miembro de HUPH que sea susceptible de tener una entrevista durante la visita con los evaluadores. Dicha preparación se realizará mediante las sesiones necesarias cuya duración se fijará de forma conjunta por el adjudicatario y HUPH.

En esas sesiones se deberán tratar distintos aspectos:

- La última versión del Modelo EFQM.
- Criterios necesarios para afrontar la entrevista y que la evaluación sea un éxito, debiendo hacer el adjudicatario recomendaciones al respecto.

Es necesario que en cada una de las fases que han sido expuestas con anterioridad se asesore a todos aquellos los miembros de la entidad que puedan ser entrevistados durante la visita, de tal forma que puedan preparar de forma correcta la sesión, incluso teniendo soporte documental por si fuera necesario.

De este modo, debe conseguirse un proceso idóneo para conseguir la renovación del Sello de Excelencia Europea **EFQM**.

2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

2.1. RESPONSABLE DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá nombrar un responsable del contrato que será la persona de contacto en lo relativo a la correcta ejecución del contrato, es decir, cuestiones tales como la facturación, las incidencias del contrato, la organización del servicio, etc.

Además de las funciones relativas a la organización y al correcto funcionamiento del servicio prestado, el responsable que se asigne deberá estar disponible para las comunicaciones que se hagan por teléfono o correo electrónico en horario de 08:00h a 20:00h, dando respuesta con la mayor premura posible.

Cualquier cambio relativo al nombramiento del responsable del contrato deberá ser comunicado a HUPH de forma inmediata mediante correo electrónico, fax o cualquier otro canal de comunicación.

Asimismo, HUPH designará un responsable del contrato que mantendrá con el adjudicatario los contactos oportunos y convocará las reuniones que resulten necesarias a efectos de garantizar la correcta ejecución del servicio.

2.2. PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Para el correcto funcionamiento del servicio, será necesario además de la asignación de un responsable, una correcta organización desde el inicio del contrato.

En este sentido, una vez se haya formalizado el contrato, el adjudicatario realizará una **calendarización de los trabajos a realizar** (teniendo en cuenta las fases que se han mencionado en el punto 1 del presente Pliego, así como todos los requisitos que se dispongan en el último modelo EFQM y de las versiones de ISO de 2015).



El tiempo máximo para la ejecución del apartado ISO será de **45 días**, para el EFQM de **4 meses**.

En el cronograma deberán aparecer de forma detallada las actividades a realizar, las fechas previstas para llevarlas a cabo y el horario.

Dentro del mismo deberá aparecer el itinerario de la formación que impartirá el profesional asignado.

El adjudicatario se compromete a cumplir con las fechas marcadas en el cronograma (teniendo en cuenta festivos), cuyo fin es tener una organización clara y realista que incluya todos los pasos a seguir para la preparación de la Entidad de cara a la realización de la entrevista EFQM de forma satisfactoria, y para conseguir el Sello **EFQM** y certificaciones ISO correspondientes.

Este calendario deberá ser aprobado por el responsable del contrato que haya asignado HUPH.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1 MEDIOS PERSONALES Y EXIGENCIAS FORMATIVAS

Será de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria la titularidad de las relaciones laborales. Con tal fin, la empresa adjudicataria deberá contratar el personal que resulte necesario, el cual dependerá exclusivamente de aquella, quedando obligada a cumplir, respecto de su personal los derechos y obligaciones inherentes a su cualidad de empresario, aplicando en su totalidad el Convenio Colectivo del sector y el resto de disposiciones vigentes, tanto en materia laboral como la referida a la prevención y salud en el trabajo.

Según se dispone en el punto 1. Ejecución del servicio, el adjudicatario (además del responsable del contrato), pondrá a disposición de HUPH dos profesionales que deberán tener la siguiente cualificación mínima:

- EFQM:

Formación en la redacción de la Memoria Conceptual EFQM, y como mínimo, haber participado en cinco ocasiones en el proceso de consultoría para la consecución del Sello de Excelencia Europea 500+. Deberá acreditar la formación en la Memoria Conceptual EFQM mediante el Diploma Oficial Acreditativo EFQM.

Deberá ser un Licenciario oficial homologado para la realización de la autoevaluación con la herramienta Perfil y el posterior Informe de Autoevaluación. Deberá acreditarlo mediante la Licencia EFQM.

- ISO

Además pondrá a disposición de HUPH un profesional, como responsable de la ISO, que deberá tener la siguiente cualificación:

- Formación en ISO 9001:2015 y 14001:2015.
- Experiencia de 3 años en ISO

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los trabajos a facilitar a las personas asignadas por HUPH toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

El personal a cargo del adjudicatario deberá contar con la preparación, capacitación y los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio.

Si durante la ejecución del contrato surgieran exigencias de formación y de acreditación oficiales para el personal que va a prestar el servicio de asesoramiento a HUPH, el adjudicatario deberá promover y facilitar dicha formación a todo el personal adscrito al servicio.



El adjudicatario mantendrá permanentemente actualizada la relación del personal autorizado para realizar el servicio de HUPH.

3.2 MEDIOS MATERIALES

Deberán disponer de todos los medios necesarios para desempeñar correctamente el servicio objeto de esta licitación.

Por lo tanto, las personas que sean asignadas para realización del servicio, deberán contar con todos los medios necesarios para la realización de sus funciones.

Deberá poner a disposición de HUPH:

Una plataforma o aplicación en la cual HUPH pueda alojar la documentación solicitada por el adjudicatario durante la prestación del servicio. Dicha plataforma deberá ser de acceso restringido mediante clave. El fin de la misma es evitar el envío de documentación por e-mail.

Además, será necesario que entreguen en el transcurso de la realización del servicio el material que a continuación se detalla:

- El material que de soporte a la formación.
- El Informe de evaluación inicial.
- Una licencia de uso de la herramienta Perfil para la realización de la evaluación.
- El Informe de Homologación.
- El Informe del resultado de la autoevaluación.
- La Memoria Conceptual EFQM.
- Documentos e informe de ISO

La documentación se entregará en formato papel y electrónico, debiendo coincidir la información en ambos medios. En caso de que no hubiera coincidencia, prevalecerá lo dispuesto en formato papel.

En cuanto al formato, deberá ser Microsoft Word, Microsoft Excel o PDF.

4. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El precio de licitación de contrato asciende a **54.692,00 euros** (21% IVA INCLUIDO) para un período de ejecución de 4 meses.

Base Imponible	Cuota de IVA	Importe Total
(€/4 meses)	21%	(€)
45.200,00	9.492,00	54.692,00

EL DIRECTOR GERENTE



ANEXO

CARÁTULA DE SOBRES¹	
EXPEDIENTE Nº :	SOBRE Nº : <input type="text"/>
Título:	Documentación.....

LICITADOR	DESTINATARIO
Nombre o razón social: Domicilio: Código, localidad y provincia: N.I.F.: Tel. /..... Fax/..... Correo electrónico:	HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO DE MAJADAHONDA REGISTRO GENERAL DEL HOSPITAL C/ Joaquín Rodrigo, 2, (Planta 0, Recursos Humanos) Tel.: 91 191 6837, Fax: 91 316 28 48, 28222 Majadahonda / Madrid
Relación de lotes a los que licita: DOCUMENTACIÓN CONFIDENCIAL SOLO PARA USO DE LA MESA DE CONTRATACIÓN: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Contenido de este sobre: (índice de la documentación aportada) <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
(nombre y firma del apoderado firmante)	

(1).- Cada sobre deberá identificarse exteriormente con esta carátula

