

**PA SER-36/2016-AE**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE  
AUDITORIA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL  
DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA ADSCRITOS AL  
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**



## INDICE

<b>1.</b>	<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS. ....</b>	<b>5</b>
	3.1 Alcance.....	5
	3.2 Referencias .....	7
<b>4.</b>	<b>EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>7</b>
	4.1 Modelo de relación .....	7
	4.2 Interlocutores para gestionar la relación.....	8
	4.3 Recursos humanos y materiales .....	9
	4.4 Seguimiento y control .....	9
<b>5.</b>	<b>ETAPAS, FASES Y ACTIVIDADES .....</b>	<b>10</b>
	ETAPA A.- ORGANIZACIÓN DEL CONTRATO .....	10
	ETAPA B.- DESARROLLO DE LAS AUDITORÍAS .....	11
<b>6.</b>	<b>SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>12</b>
	6.1 Normativa que aplica.....	12
	6.2 Propiedad de los trabajos y productos.....	13
<b>7.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>14</b>
	7.1 Anexo 1. Protocolo de Limpieza Integral .....	14
	7.2.- Tabla de ensayos microbiológicos .....	15



## 1. ANTECEDENTES

En el Pliego de Prescripciones Técnicas -PPTe- que regula los contratos administrativos del Servicio de limpieza integral, en su art. 5.3, se fija que el control externo de Calidad será realizado por una empresa externa, que evaluará la calidad del Servicio de Limpieza Integral de los distintos Hospitales y Centros adscritos al Servicio Madrileño de Salud e incluidos en estos contratos, que se relacionan a continuación:

- 1:
  - Hospital La Paz
  - Centros de Especialidades H. La Paz
  - Hospital de Cantoblanco.
  - Hospital Carlos III
  - Hospital Central de la Cruz Roja
  - Hospital la Fuenfría
  
- 2:
  - Hospital 12 de Octubre
  - Centros de Especialidades H. 12 de Octubre
  - C. 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
  
- 3:
  - Hospital Universitario Ramón y Cajal
  - Centros de Especialidades (CEP) Hospital Universitario Ramón y Cajal
  - Centros de Salud Mental (CSM) Hospital Universitario Ramón y Cajal
  - Hospital Infantil Niño Jesús
  
- 4:
  - Hospital Universitario Clínico San Carlos
  - Centros de Especialidades Hospital Universitario Clínico San Carlos
  - Centros de Salud Mental Hospital Universitario Clínico San Carlos
  - Hospital Santa Cristina
  - Centro de Transfusión
  - Hospital Virgen de la Torre
  - Centros de Especialidades Virgen de la Torre



5:

Hospital Universitario de la Princesa  
Centro de Especialidades Hospital Universitario de la Princesa  
Centros de Salud Mental Hospital Universitario de la Princesa  
Hospital Universitario Príncipe de Asturias  
Centro Integral de Diagnóstico y Tratamiento Francisco Díaz  
Centros de Salud Mental Hospital Universitario Príncipe de Asturias  
Hospital Universitario de Getafe. CEP Los Ángeles y CSM.  
Hospital El Escorial

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

- El objeto del contrato lo constituye la prestación de un servicio de auditoría que estará encaminada a obtener una **evaluación global de la calidad del servicio realizado** por las empresas adjudicatarias de los contratos del “Servicio de Limpieza Integral de los Centros de Atención Especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud” Prórroga contrato PA SER SER-4/2013-AE (Lotes 1 y 4) y PA SER-28/2016-AE (3 Lotes), a través de:

1. Valoración de un conjunto de indicadores relativos a:
  - Calidad Percibida: grado de percepción de la prestación de los servicios por parte de los usuarios y visitas de las distintas instalaciones.
  - Calidad Técnica: grado de cumplimiento exigido de los programas y técnicas de trabajo, compromisos y obligaciones del contrato.
  - Calidad Observada: estado de las instalaciones y mobiliario objeto de limpieza en cuanto a los programas de limpieza aprobados.
2. Realización de verificaciones y controles microbiológicos “in situ”.

En general, se trata de evaluar el cumplimiento, por la entidad auditada, de un conjunto suficiente de criterios, que se deriven de:

- **Protocolo** de limpieza integral que rige en la prestación del Servicio
- Prescripciones técnicas establecidas en los **Pliegos**
- **Programa de Trabajo** vigente elaborado en base al Protocolo



Su desarrollo será a lo largo del período de ejecución del contrato y se realizará una auditoría mensual en cada hospital, que incluirá también a todos los centros adscritos.

### 3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

#### 3.1 Alcance

- **En relación a la Valoración de un conjunto de indicadores de calidad.**

La empresa auditora debe:

- Desarrollar una metodología donde se parametrizarán un conjunto de indicadores a controlar, asociados a cada una de las categorías de calidad antes referidas. Estas categorías serán ponderadas según los porcentajes indicados:

Calidad Percibida..... Ponderación : 10%  
Calidad Técnica..... Ponderación : 45%  
Calidad Observada..... Ponderación : 45%

- Este control, dará como resultado para cada una de las estas categorías, un **Índice de calidad Externo (ICe)**, cuyo valor queda reflejado en la siguiente escala:

De 100 a 75 puntos:	Calidad MUY BUENA	(MB)
De 75 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), dará un **Indicador de Calidad Global Integrado** del centro objeto de la auditoría.

Una vez verificados los criterios a evaluar, se tiene un panorama preciso de la realidad auditada y se podrá emitir un diagnóstico de la situación.

- En el **INFORME DE LA AUDITORIA** se documentarán, con la mayor precisión, las incidencias o no conformidades encontradas, indicando zona y lugar específico y, siempre que sea posible, con constancia fotográfica y la obtención de los Índices de calidad Externos (ICe) y del Indicador de Calidad Global Integrado obtenido, en función del valor de los cuales se emitirá una valoración del servicio prestado.



La empresa auditora organizará su trabajo según el modo que consideren más eficiente teniendo en cuenta su cometido y de común acuerdo con los hospitales a auditar.

El trabajo debe comprender la obtención, mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, de evidencia comprobatoria válida, pertinente y suficiente, que permita respaldar las valoraciones que realice la empresa auditora del grado de cumplimiento de los criterios valorados.

- **En relación a la realización de verificaciones y controles microbiológicos.**

En dichas auditorías se deberá utilizar un método de medición de la contaminación microbiológica residual de las superficies, en las áreas que determine cada centro hospitalario, que implicará, como mínimo, la toma de muestras en las siguientes Unidades:

- Una muestra en cada quirófano
- Una muestra en cada Unidad de Cuidados Intensivos
- Una muestra en cada zona crítica y semicrítica (establecidas en el apartado 1.2 del Protocolo).

Dependiendo del tamaño del centro, se muestreará un número mayor o menor de áreas. Así la distribución, según el tamaño del hospital, será la siguiente:

- Hospitales grandes, 3 áreas
- Hospitales medianos, 2 áreas
- Hospitales pequeños, CEP y CSM, 1 área
- 

En los CEP y CSM las muestras se tomarán cada dos meses, mientras que para el resto de centros el muestreo será mensual. En el Anexo 2 se recogen los ensayos a realizar, desglosados por centros, durante el período inicial de duración del contrato, es decir, no incluye los muestreos a realizar durante un posible período de prórroga del mismo.

En cada una de las áreas se tomarán muestras en dos zonas, por ejemplo, en las zonas de hospitalización, una zona corresponderá a la habitación propiamente dicha y otra independiente será el aseo correspondiente.

En cada zona se tomarán tres puntos de muestreo. En cada punto de muestreo se determinarán los siguientes grupos microbianos:

- 1) Recuento total de aerobios mesófilos
- 2) Recuento de coliformes
- 3) Recuento de mohos y levaduras



Además, mensualmente se realizará un muestreo de aires en las zonas críticas de un hospital, con dos puntos muestreo y que incluirá los siguientes grupos microbianos:

- 1) Recuento total de aerobios mesófilos
- 2) Recuento de mohos y levaduras

Los Servicios de Medicina Preventiva (o aquel Servicio que se decida en cada centro) definirán los puntos específicos donde se tomarán las muestras. Esta información será facilitada a la empresa auditora antes del inicio de los trabajos.

### 3.2 Referencias

La ejecución de las auditorías externas de calidad, está fundamentada en:

- **Pliegos** de los contratos de “Servicio de Limpieza Integral de los Centros de Atención Especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud”: Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares – PCAP – y Pliego de Prescripciones Técnicas - PPTe -. Prórroga contrato PA SER SER-4/2013-AE (Lotes 1 y 4) y PA SER-28/2016-AE (3 Lotes)  
Estos Pliegos se pondrán a disposición de los licitadores interesados, previa petición, al correo electrónico: [licitacionescentralcompras@salud.madrid.org](mailto:licitacionescentralcompras@salud.madrid.org).
- **Protocolo** de Limpieza Integral de los Centros de Atención Especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud. Se adjunta en el Anexo 1 de este Pliego.
- **Programa de Trabajo** de cada centro, aprobado por el Órgano de Contratación y la Gerencia del Centro: se entregará a la Empresa adjudicataria, previo al inicio de los trabajos.

Todos estos documentos tienen carácter contractual y se constituyen en las referencias para la **ejecución, desarrollo y contenido** de las actividades de auditoría.

## 4. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO

### 4.1 Modelo de relación

El equipo de prestación del servicio propuesto por la empresa auditora se encargará de la realización de todas las actividades requeridas en el alcance objeto de este contrato. Para ello, deberá proponer un modelo de relación con las distintas partes intervinientes, con las cuales se requiere la adecuada coordinación, que faciliten a la empresa auditora la prestación de los servicios contratados.



Los principales agentes que intervienen en el proceso de la auditoría son:

- **SERMAS**  
Desarrollará el proceso para la contratación y posterior seguimiento del contrato.  
Establecerá los mecanismos de interlocución oportunos entre todos los participantes.
- **CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.** Centros donde se desarrollarán las auditorías, con los que coordinarán las actuaciones.
- **EMPRESAS ADJUDICATARIAS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL**  
Objeto de las actividades de control y auditoría. Estarán sujetas a las actividades de verificación que realizará la empresa auditora previamente aprobadas en el contrato y coordinadas por cada Centro.
- **EMPRESA AUDITORA**  
Empresa independiente y externa a la Administración Sanitaria y a las empresas auditadas, que se encargará de ejecutar las labores relativas a la auditoría.

#### 4.2 Interlocutores para gestionar la relación

La Dirección General de Gestión Económico-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias será la encargada del seguimiento de la ejecución del contrato, velará por su cumplimiento y se encargará de las relaciones con la empresa auditora para todo lo referente a este contrato. Supervisará y evaluará el desempeño de servicio.

La Gerencia de cada Centro designará un **interlocutor** con la empresa auditora para la coordinación de los trabajos in situ.

Por su parte, la empresa auditora deberá designar un **Coordinador** que se responsabilizará del correcto funcionamiento de los trabajos técnicos, así como de planificar, dirigir y coordinar las visitas programadas al hospital y toda la actividad relacionada con las auditorías, estableciendo las coordinaciones necesarias con los interlocutores de cada Centro.

La empresa auditora deberá proporcionar los informes solicitados, así como cualquier otro que, a petición de la Administración, pudieran servir para la óptima consecución de los objetivos previstos.



El personal de la empresa auditora sólo recibirá instrucciones a través de su Coordinador.

El equipo de trabajo ofertado (u otro de superior nivel de formación y experiencia) se incorporará al inicio del contrato para la ejecución de las tareas señaladas.

La planificación de los trabajos de la auditoría que debe cumplirse estrictamente, será acordada con los interlocutores de cada Centro, para minimizar las interferencias con el normal funcionamiento de la instalación.

Se deberán solicitar los permisos necesarios para la instalación de aparatos de medida y para el acceso a las instalaciones.

Para la realización de medidas “in situ” debe obtenerse autorización previa de los Centros y se harán con las máximas medidas de seguridad.

En este sentido la auditora elaborará un calendario trimestral de visitas que será entregado, como mínimo, un mes antes de cada trimestre.

#### **4.3 Recursos humanos y materiales**

La empresa auditora deberá dimensionar adecuadamente los diferentes perfiles que se solicitan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, con objeto de garantizar los plazos y frecuencias de las actividades solicitadas y niveles de calidad de los servicios de auditoría exigidos.

Pondrá en disposición del contrato todos los recursos materiales necesarios para el correcto desarrollo del servicio, asumirá la provisión y mantenimiento de equipamiento de hardware y software necesario para el desempeño de las tareas encomendadas al equipo de trabajo. Asimismo, proveerán a los miembros de cada uno de los equipos del material de oficina y fungibles correspondientes.

#### **4.4 Seguimiento y control**

El seguimiento y control de la auditoría se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuado de la evolución del contrato entre la Dirección General Económico-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias y el Coordinador de la empresa auditora, con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.



Tras las revisiones técnicas, la Administración podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado o que no superen los controles de calidad.

- Reuniones periódicas con las empresas adjudicatarias del Servicio de limpieza integral.
- Visitas mensuales con personal de la Dirección General de Gestión Económico-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias a los hospitales seleccionados para presentación de los informes “in situ”.

## 5. ETAPAS, FASES Y ACTIVIDADES

### ETAPA A.- ORGANIZACIÓN DEL CONTRATO

**Fase 0. Planificación de las auditorías.** Plazo: Máximo 2 semanas

Con carácter previo al inicio de los trabajos, **quince días después de la firma del contrato**, la empresa auditora deberá presentar un **Cronograma y Plan de trabajo** detallando la metodología, actividades, programación y equipo de trabajo que prevé para la realización de las principales tareas y cuanta información considere oportuna.

Dicho plan deberá ser presentado a la Administración para su evaluación y aprobación.

En esta fase las actividades a desarrollar por la empresa auditora serán:

1. Definir elementos que componen el servicio:
  - Procesos (servicios) principales a auditar según Protocolo
  - Subprocesos derivados de los procesos principales.
  - Parámetros clave y actividades de control.
  - Condiciones de las muestras: cantidad de mediciones, periodicidad...
2. Definir el sistema de Indicadores a medir y criterios de ponderación.
3. Planificación del Plan de Visitas.
4. Metodología (Indicadores, parametrización, método de cálculo del ICe),
5. Programación de las auditorías
6. Presentación a la Administración para aprobación.

A continuación, con **carácter ilustrativo, no limitativo**, se presentan las Fases para el desarrollo de las auditorías, las que pueden ser complementadas, enriquecidas y mejoradas por los licitadores.



## ETAPA B.- DESARROLLO DE LAS AUDITORÍAS

### Fase I. Recopilación de los datos necesarios y procesamiento de los mismos.

1. Solicitud de documentación requerida.
2. Realización de las encuestas autorizadas por la Administración, entrevistas, protocolos de observación, verificación de superficies con registro de toma de datos mediante medios objetivos y contrastados.
3. Realizar plan de visitas y recopilación de información.
4. Análisis inicial de resultados. Presentación previa.

### Fase II. Análisis final de la información recopilada

1. Elaboración del Informe de cada Auditoría.

El informe final de la auditoría debe contener como mínimo lo siguiente:

- Resumen Ejecutivo.
- Objetivo de la auditoría y motivo de su realización.
- Metodología utilizada, enfatizando los procedimientos que permitieron reunir la evidencia sustentadora.
- Alcance y limitaciones del examen. Es importante señalar cuál fue el ámbito sometido a la evaluación y la muestra analizada, para que el receptor conozca el marco de referencia utilizado para los juicios que se formulan.
- Hechos o circunstancias importantes analizados o diagnóstico, con la trazabilidad de los resultados de indicadores valorados y cuadro de mando que permitan evaluar la evolución del servicio.
- Sugerencias y recomendaciones necesarias.
- Resultados del análisis con ponderación de la evaluación en base a lo dicho en el apartado 3.
- Ficha de incidencias para cálculo de deducciones (según formato que entregará por la Administración)

Presentación del Informe: En los primeros cinco días del mes siguiente al que se realiza la auditoría se presentará a la Dirección General Económico-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias, un Informe general en versión "Borrador" con los resultados de todos los centros para su revisión y corrección en caso necesario. Posteriormente, el Informe revisado, será presentado a la(s) Empresa(s) prestadora(s) del servicio. Finalmente el auditor lo desagregará por cada hospital, emitiendo las versiones finales en las que incorpore las consideraciones aprobadas en la presentación.



## 6. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

### 6.1 Normativa que aplica

Se habrá de cumplir con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en adelante LOPD 15/1999) así como con el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, Reglamento de desarrollo de la LOPD 15/1999 (en adelante RD 1720/2007) y cualquier otra disposición complementaria o regulación que resulte aplicable.

Se garantizará la adopción y el mantenimiento de las medidas de seguridad según lo dispuesto en el RD 1720/2007. En concreto, se deberá garantizar con carácter previo a la prestación de los servicios, la adopción de las medidas de seguridad de nivel alto, tanto en los ficheros y tratamientos automatizados como no automatizado y de cualesquiera otras que le fueren impuestas para garantizar la correcta protección de los datos en cada caso.

La empresa auditora y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o puedan llegar a conocer durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos ni enajenarlos, incluso después de finalizar el plazo contractual. No se revelarán, transferirán, cederán o de otra forma comunicarán, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero.

De la documentación, que se entrega a la empresa adjudicataria para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, queda prohibido, para dicha empresa y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio, así como la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

La empresa auditora se compromete a no dar información de ninguno de los datos proporcionados por el SERMAS, los centros o las adjudicatarias del Servicio de Limpieza para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego. La empresa auditora declara expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la LOPD y expresamente en lo indicado en sus artículos 10 y 12, en cuanto al deber de secreto. La empresa auditora se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar.

Igualmente serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, y aquellas normas del Reglamento de Medidas de Seguridad, aprobado por R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre.



## 6.2 Propiedad de los trabajos y productos

Todos los estudios y documentos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del SERMAS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

La empresa auditora renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SERMAS.

Madrid, 28 de noviembre de 2016

**EL DIRECTOR GENERAL DE GESTION ECONOMICO-FINANCIERA Y DE  
INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS**

Fdo.- José Ramón MENÉNDEZ AQUINO



## 7. ANEXOS

### 7.1 Anexo 1. Protocolo de Limpieza Integral

QUE HA DE REGIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LOS CENTROS SANITARIOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA ADSCRITOS AL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

- Protocolo correspondiente a la prórroga del contrato PA SER SER-4/2013-AE (Lotes 1 y 4) y Protocolo del PA SER-28/2016-AE (3 Lotes)



## 7.2. Anexo 2. Total de ensayos microbiológicos a realizar

Hospital	Áreas	Zonas	Puntos	TOTAL MES	Nº ENSAYOS
La Paz	3	2	3	18	54
Doce de Octubre	3	2	3	18	54
Ramón y Cajal	3	2	3	18	54
Clínico San Carlos	3	2	3	18	54
Severo Ochoa	2	2	3	12	36
Cantoblanco	2	2	3	12	36
Móstoles	2	2	3	12	36
Príncipe de Asturias	2	2	3	12	36
La Princesa	2	2	3	12	36
Santa Cristina	2	2	3	12	36
Niño Jesús	2	2	3	12	36
El Escorial	2	2	3	12	36
Getafe	2	2	3	12	36
Carlos III	2	2	3	12	36
Central Cruz Roja	1	2	3	6	18
I.P. José Germain	1	2	3	6	18
La Fuenfría	1	2	3	6	18
Virgen de la Torre	1	2	3	6	18
Centro Transfusiones	1	2	3	6	18
CEP Y CSM	1	2	3	81	243
Muestreo de aires		1	2	2	4
TOTAL MENSUAL					913
TOTAL 29 MESES					<b>26.477</b>

