

**PA SER-41/2017-AE**

**PLIEGO TÉCNICO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE ALMACENES Y DISTRIBUCIÓN LOGÍSTICA, RESIDUOS URBANOS Y SANITARIOS, CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES Y DD - Desinsectación y Desratización- DE LOS HOSPITALES INFANTA ELENA (VALDEMORO), REY JUAN CARLOS (MÓSTOLES), GENERAL DE VILLALBA Y DE TORREJÓN.**

## 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>6</b>
3.1	Alcance .....	6
3.2	Desarrollo y duración.....	12
3.3	Referencias .....	13
<b>4.</b>	<b>EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>13</b>
4.1	Modelo de relación.....	13
4.2	Interlocutores para gestionar la relación .....	14
4.3	Recursos humanos y materiales.....	14
4.4	Seguimiento y control.....	15
<b>5.</b>	<b>FASES Y ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>16</b>
<b>6.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....</b>	<b>18</b>
<b>7.</b>	<b>SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....</b>	<b>20</b>
7.1	Normativa que aplica.....	20
7.2	Propiedad de los trabajos y productos.....	21

## 1. ANTECEDENTES

La Dirección General de Gestión Económica-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias, adscrita a la Viceconsejería de Sanidad, ejerce la función de supervisión y control de la prestación de los servicios no sanitarios en los hospitales gestionados en régimen de concesión.

En la actualidad los hospitales Infanta Elena (Valdemoro), Rey Juan Carlos (Móstoles), General de Villalba y de Torrejón se encuentran en fase de operación prestando servicios a la población protegida de los municipios correspondientes. En estos hospitales la fórmula contractual que se ha determinado para la prestación de la asistencia sanitaria es la gestión de servicios públicos, en la modalidad de concesión y en el objeto de estos contratos está establecido que las entidades adjudicatarias deberán llevar a cabo, entre otras, las siguientes prestaciones accesorias no sanitarias:

- La redacción del Proyecto de Construcción del nuevo hospital, de acuerdo con las especificaciones técnicas contenidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares -PCAP-, en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares -PPT-, y en la restante documentación contractual.
- La ejecución de las obras del nuevo hospital, de conformidad con el Proyecto de Construcción aprobado por la Administración, en los términos previstos en el PPT, en el PCAP y en la restante documentación contractual.
- La dotación del mobiliario, equipamiento e instalaciones, tanto sanitarias como no sanitarias, del nuevo hospital, en los términos previstos en el PPT, en el PCAP y en la restante documentación contractual.
- El adecuado mantenimiento, conservación y reposición de los edificios, mobiliario, equipamiento e instalaciones, tanto sanitarias como no sanitarias, del nuevo hospital.
- Llevar a cabo a su costa las actuaciones de reposición y gran reparación que sean exigibles en relación con los elementos, instalaciones y equipamientos que ha de reunir el nuevo hospital, con la finalidad de que la citada infraestructura pueda mantenerse apta para que los servicios y actividades sanitarias a los que sirve de soporte material sean desarrolladas de acuerdo con las exigencias sanitarias y las demandas sociales, durante todo el periodo de vida útil de la concesión.
- La prestación de los servicios complementarios no sanitarios propios del nuevo hospital, en los términos previstos en el PPT, en el PCAP y en la restante documentación contractual, así como, en su caso, la explotación de las zonas comerciales autorizadas por la Administración.
- El suministro, gestión y mantenimiento de las aplicaciones informáticas, las infraestructuras tecnológicas de comunicaciones (voz y datos), y las instalaciones



físicas y equipamiento informático que dé soporte o complemento a los sistemas de información que sean necesarios para la adecuada ejecución del objeto del contrato.

Por otra parte, en los pliegos que regulan los contratos, se establece que las entidades adjudicatarias tienen, entre otras, las siguientes obligaciones esenciales en relación con la prestación de los servicios complementarios no sanitarios y la vigilancia, seguimiento, control e inspección de la ejecución de los contratos:

- Prestar los servicios complementarios no sanitarios correspondientes a las infraestructuras incluidas en el ámbito de la concesión, observando los estándares de calidad y disponibilidad establecida en el PPT, en el PCAP y en el resto de la documentación contractual, siguiendo las instrucciones que al efecto le dirija la Administración.
- Suministrar toda la información de carácter económico, técnico y asistencial que le sea requerida en la forma y plazos que la Administración determine en cada momento.
- Colaborar con la Administración Sanitaria, así como con las personas, empresas u organismos por ella designados, facilitando y poniendo a su disposición cuanta información le sea solicitada, referida a las prestaciones objeto del contrato.

En ese marco de competencias, para el ejercicio 2017, la Administración ha decidido auditar los servicios de GESTIÓN DE ALMACENES, RESIDUOS URBANOS Y SANITARIOS, CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES y DD -Desinsectación y Desratización-.

Estas auditorías comprenden un trabajo de revisión y control del nivel de cumplimiento de las obligaciones contractuales, por parte de las concesionarias, en relación con los servicios no asistenciales.

## **2. OBJETO DEL CONTRATO**

Con carácter general, el objeto del contrato es evaluar los resultados integrales de todo el alcance de los SERVICIOS DE GESTIÓN DE ALMACENES, RESIDUOS URBANOS Y SANITARIOS, CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES y DD - Desinsectación y Desratización-, de acuerdo con lo recogido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas, referidos en los H. Rey Juan Carlos (Móstoles), General de Villalba y de Torrejón en los Anexos de especificaciones técnicas que deberá cumplir la Sociedad Concesionaria

respecto a las prestaciones de estos servicios, y técnicamente aplicables también al H. Infanta Elena (Valdemoro); específicamente en relación a todo lo que afecte o pueda afectar a:

- El uso y satisfacción de los usuarios (pacientes y personal) (seguridad, funcionalidad, confort, etc.)
- Cumplimiento de normativas.
- Cumplimiento de obligaciones medioambientales.

La finalidad de las Auditorías es la de evaluar los servicios de Gestión de Almacenes, Residuos Urbanos y Sanitarios, Conservación de Viales y Jardines y DD -Desinsectación y Desratización-, durante su desarrollo, por lo cual se deberá establecer un calendario de actuaciones de control sistemáticas, para poder recoger una cantidad de información que permita hacer evaluaciones debidamente fundamentadas.

Se trata de evaluar técnicamente el resultado de estos servicios de acuerdo con todos los aspectos que deben cumplir según:

- Lo establecido en los Pliegos de los contratos de concesión (PCAP y PPTE) y otros documentos contractuales.
- La normativa vigente.
- Lo que aconsejan las Buenas Prácticas.

Se deberá realizar la revisión y análisis de procesos, subprocesos y parámetros que conforman estos servicios, con el fin de detectar la causa de los problemas que impactan en la entrega de los mismos. En particular los que pueden tener influencia en la prestación del servicio sanitario y un efecto directo en los usuarios, así como revisar la situación de aquellas incidencias que han sido detectadas en auditorías anteriores.

En resumen, los objetivos generales de la Auditoría serán:

- Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PPTE para los Servicios de GESTIÓN DE ALMACENES, RESIDUOS URBANOS Y SANITARIOS, CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES y DD -Desinsectación y Desratización- .
- Comprobación del cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales establecidas en los PCAP y PPTE que afectan a estos servicios.
- Verificar el cumplimiento de las especificaciones de la normativa vigente en relación a los servicios auditados.



- Evaluación específica del cumplimiento de requisitos de accesibilidad en las áreas exteriores.

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

#### 3.1 ALCANCE

En los PPTE de los contratos de concesión se establece el alcance para cada uno de estos servicios. Las Auditorías comprenderán la revisión y análisis de estos aspectos.

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 el auditor del grado de cumplimiento de los criterios valorados.

A modo de ejemplo se indican en las tablas siguientes, los procesos de los servicios a auditar, para analizar inicialmente como punto de partida para la propuesta personalizada de cada licitador, a partir de los que se determinarán aquellos subprocesos y actividades críticas que deben ser objeto de su inclusión en el Programa de Trabajo de la Auditoría, en función del riesgo de originar problemas por incumplimiento de normativa o de especificaciones técnicas del PPT de la concesión o por su impacto en el usuario.

#### SERVICIO DE GESTIÓN DE ALMACENES Y DISTRIBUCIÓN LOGÍSTICA

PROCESOS	SUBPROCESOS	PARÁMETROS
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicación e Interfase Servicio de Compras(SAP) u otros</li> <li>▪ Programación</li> <li>▪ Comprobación</li> <li>▪ Clasificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicación con Dpto. Compras</li> <li>▪ Planificación de entrada de mercancías (horarios...)</li> <li>▪ Seguimiento de mercancía de entrada</li> <li>▪ Protocolo de comprobación de la mercancía</li> <li>▪ Sistema de clasificación de la mercancía</li> <li>▪ Gestión de rechazos y devoluciones. Procedimientos de trabajo</li> </ul>
Almacenaje (Almacén General)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materiales en Tránsito</li> <li>▪ Materiales Almacenables</li> <li>▪ Rotura Stock</li> <li>▪ Comunicación e Interfase Servicio de Compras(SAP) u otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control del nivel de rotura</li> <li>▪ Nivel de stock de seguridad</li> <li>▪ Provisión y reposición</li> <li>▪ Comunicación con compras</li> <li>▪ Realización de Inventarios</li> <li>▪ Control caducidades y control de Temperatura</li> <li>▪ Conservación de instalaciones</li> </ul>

PROCESOS	SUBPROCESOS	PARÁMETROS
Almacenaje (Almacenes Periféricos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materiales Almacenables</li> <li>▪ Rotura Stock</li> <li>▪ Comunicación e Interfase Servicio de Compras (SAP) u otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pactos de consumo</li> <li>▪ Control del nivel de rotura</li> <li>▪ Nivel de stock de seguridad</li> <li>▪ Provisión y reposición</li> <li>▪ Realización de Inventarios</li> <li>▪ Control caducidades y control de Temperatura</li> <li>▪ Conservación de instalaciones</li> </ul>
Distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stock unidades</li> <li>▪ Plan de reparto</li> <li>▪ Transporte</li> <li>▪ Circuitos y canales de entrega</li> <li>▪ Comunicación e Interfase Servicio de Compras(SAP) u otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de circuitos verticales y horizontales</li> <li>▪ Programa y calendario de reparto</li> <li>▪ Horarios reposición almacenes periféricos</li> <li>▪ Aprobación de la Gerencia de los circuitos de reparto</li> </ul>
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación</li> <li>▪ Control del Proceso.</li> <li>▪ Comunicación e Interfase Servicio de Compras(SAP) u otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de formación</li> <li>▪ Certificado de formación</li> <li>▪ Plan de gestión</li> <li>▪ Identificación de procedimientos</li> <li>▪ Revisión y actualización catálogo de productos</li> </ul>
Medios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Configuración arquitectónica</li> <li>▪ Instalaciones</li> <li>▪ Equipamiento/ dispositivos</li> <li>▪ Mobiliario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muelle de entrada de mercancías y accesos</li> <li>▪ Dimensiones y características espaciales</li> <li>▪ Medios de control de temperaturas de almacenaje</li> <li>▪ Estanterías</li> <li>▪ Sistema de organización, almacenaje, selección, recogida y distribución de la mercancía (picking....)</li> <li>▪ Estación automatizada de trabajo</li> <li>▪ Medios de transporte y distribución intracentro</li> <li>▪ Herramienta informatizada de gestión (SAP)</li> </ul>
Sistemas de Información y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registros de control y seguimiento. Trazabilidad</li> <li>▪ Sistema informático de gestión y control del almacén (SAP)</li> <li>▪ Informes y reportes de situación y desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integración software compras-almacén</li> <li>▪ Registros de entrada y salida</li> <li>▪ Registro de movimientos</li> <li>▪ Registro de tránsitos/ material crítico y no almacenable</li> <li>▪ Informes de actividad</li> <li>▪ Definición Puntos de Pedido y /o Stock de Reserva por cada Producto</li> </ul>
Incidencias del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias/ Fallos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de registros</li> <li>▪ % deducción. Nivel de calidad y disponibilidad</li> </ul>



## SERVICIO DE RESIDUOS URBANOS Y SANITARIOS

PROCESOS	SUBPROCESOS	PARÁMETROS
Medios Auxiliares	<b>RBAU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puntos de Recogida</li> <li>▪ Contenedores</li> <li>▪ Recipientes</li> <li>▪ Transporte</li> <li>▪ Equipos de protección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mapa de ubicaciones y puntos de recolección</li> <li>▪ Identificación/ relación de medios utilizados                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Protección</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Vehículos</li> <li>▪ Procesadora</li> <li>▪ Maquinaria</li> <li>▪ Otros</li> </ul> </li> <li>▪ Identificación de envases</li> <li>▪ Características                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Forma</li> <li>▪ Color</li> <li>▪ Dimensiones</li> <li>▪ Otros</li> </ul> </li> </ul>
	<b>RBE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puntos de Recogida</li> <li>▪ Contenedores</li> <li>▪ Recipientes</li> <li>▪ Transporte</li> <li>▪ Equipos de protección</li> </ul>	
	<b>RC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puntos de Recogida</li> <li>▪ Contenedores</li> <li>▪ Recipientes</li> <li>▪ Transporte</li> <li>▪ Equipos de protección</li> </ul>	
	<b>RQ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puntos de Recogida</li> <li>▪ Contenedores</li> <li>▪ Recipientes</li> <li>▪ Transporte</li> <li>▪ Equipos de protección</li> </ul>	
Identificación	<b>RBAU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Señalización</li> <li>▪ Etiquetado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprobación y tipo de identificación s/ tipología del residuo</li> <li>▪ Pictogramas/ Logos.....</li> </ul>
	<b>RBE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Señalización</li> <li>▪ Etiquetado</li> </ul>	
	<b>RC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Señalización</li> <li>▪ Etiquetado</li> </ul>	
	<b>RQ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Señalización</li> <li>▪ Etiquetado</li> </ul>	



PROCESOS	SUBPROCESOS	PARÁMETROS
Manipulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios de protección</li> <li>Medidas de seguridad</li> <li>Personal autorizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación medidas</li> <li>Autorizaciones de manipulación de residuos específicos</li> </ul>
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intra Centro</li> <li>Extra Centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secuencia Circuito Sucio</li> <li>Secuencia Circuito Limpio</li> </ul>
Almacenaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuarto Almacén/ intra centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intermedio <ul style="list-style-type: none"> <li>Configuración arquitectónica</li> <li>Condiciones</li> <li>Compartimentación / diferenciación</li> </ul> </li> <li>General /Final <ul style="list-style-type: none"> <li>Configuración arquitectónica</li> <li>Condiciones</li> <li>Compartimentación / diferenciación</li> </ul> </li> </ul>
Sistemas de Información y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de control y seguimiento. Trazabilidad</li> <li>Gestión documental/ reportes</li> <li>Registros de actividad/ residuos</li> <li>Informes de actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de acciones. p/ fase</li> <li>Informe de actividad por tipología residuo</li> <li>Indicadores/ ratios producción residuos</li> </ul>
Normativa Reglamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de referencia</li> <li>Permisos/ Autorizaciones</li> <li>Directivas</li> <li>Homologaciones</li> <li>Certificaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permisos de centro gestor autorizado de residuos</li> <li>Permisos de centro productor autorizado residuos</li> <li>Permisos de manejo y transporte de residuos</li> <li>Permisos de vertederos autorizados</li> <li>Permisos de puntos limpios autorizados</li> <li>Homologaciones gestión residuos</li> <li>Certificaciones...otros</li> </ul>
Incidencias del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidencias/ Fallos</li> <li>Reclamaciones de pacientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de registros</li> <li>% deducción. Nivel de calidad y disponibilidad</li> </ul>

En particular se verificará:

- Cumplimiento respecto a normativa vigente relativa a depósitos intermedios y finales.
- Grado de cumplimiento del protocolo de residuos urbanos y sanitarios.
- Grado de segregación de los residuos generados en el Hospital.
- Grado de envasado y cierre de contenedores.
- Disponibilidad de stock de envases.
- Registro y control de los residuos biosanitarios especiales y residuos citotóxicos generados en el Hospital. Frecuencia de retirada.
- Circuitos de transporte de residuos en las instalaciones.

- Estado y limpieza de los medios utilizados para el almacenamiento y traslado de residuos.
- Conocimiento del personal hospitalario sobre la clasificación de residuos.

### SERVICIO DE DD DESINSECTACIÓN/ DESRATIZACIÓN

PROCESOS	SUBPROCESOS	PARÁMETROS
Programación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de tratamientos <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipología</li> <li>Área</li> </ul> </li> <li>Áreas y Zonas de actuación</li> <li>Frecuencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planos de situación de cebos</li> <li>Zonificación s/ índices de riesgo</li> <li>Calendario de actividad –s/ técnica y tratamiento-</li> </ul>
Medios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de productos s/ técnica aplicada y tratamiento.</li> <li>Autorización Medicina Preventiva</li> </ul>
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desinsectación</li> <li>Desratización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de Proceso de trabajo</li> <li>Secuencia del proceso</li> </ul>
Sistemas y Técnicas -s/ tipología-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de Fumigación</li> <li>Técnica de Saneamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enunciado de sistemas y técnicas</li> <li>Desinsectación <ul style="list-style-type: none"> <li>Pincelación</li> <li>Espolvoreo</li> <li>Pulverización</li> <li>Nebulización</li> <li>Termonebulización</li> <li>Cebos</li> <li>Otros</li> </ul> </li> <li>Desratización <ul style="list-style-type: none"> <li>Métodos Químicos: Repelentes, Fumigantes, Químioesterilizantes....</li> <li>Métodos Físicos: Trampas, Ultrasonidos....</li> <li>Métodos Biológicos: Bacterias, depredadores....</li> <li>Otros</li> </ul> </li> </ul>
Sistemas de Información y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión documental/ reportes</li> <li>Informes de actividad</li> <li>Registros de peticiones/ incidencias</li> <li>Diarios de actividad</li> <li>Medios de comunicación</li> <li>Control de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de Control</li> <li>Libros de registro. Control y Registros de la actividad y tratamientos</li> <li>Informes de actividad por procedimiento/ tipología/ área de actuación</li> </ul>



PROCESOS	SUBPROCESOS	PARÁMETROS
Normativas y Reglamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación de referencia</li> <li>Homologaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresa Autorizada</li> <li>Técnico aplicador autorizado</li> <li>Certificado de tratamientos realizados</li> </ul>
Incidencias del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidencias/ Fallos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de registros</li> <li>% deducción. Nivel de calidad y disponibilidad</li> </ul>

## SERVICIO DE CONSERVACIÓN VIALES Y JARDINES

PROCESOS	SUBPROCESOS	PARÁMETROS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jardinería               <ul style="list-style-type: none"> <li>Programación/ Plan</li> <li>Recursos y Medios</li> <li>Control Proceso</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de trabajo s/ estación/ período del año</li> <li>Identificación de actividades</li> <li>Identificación de medios de trabajo</li> <li>Distribución de tareas y cargas de trabajo</li> <li>Programa de inspección de la actividad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viales               <ul style="list-style-type: none"> <li>Programación/ Plan</li> <li>Recursos y Medios</li> <li>Equipamiento y mobiliario</li> <li>Control Proceso</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de actuaciones</li> <li>Plan de trabajo</li> <li>Inventario de mobiliario urbano</li> <li>Identificación de medios de trabajo</li> <li>Distribución de tareas y cargas de trabajo</li> <li>Programa de inspección de la actividad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones               <ul style="list-style-type: none"> <li>Programación/ Plan</li> <li>Recursos y Medios</li> <li>Plan de Contingencia</li> <li>Control Proceso</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de actuaciones</li> <li>Plan de trabajo</li> <li>Plan de actuación avería</li> <li>Programa de verificación</li> </ul>
Sistemas de Información y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión documental/ reportes</li> <li>Registros de actividad</li> <li>Partes de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de Control</li> <li>Órdenes de trabajo</li> <li>Partes de trabajo</li> <li>Informes de actividad por área de actuación</li> </ul>
Normativa y Reglamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de referencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformidad del Nº Parking ordinario/ discapacitado</li> <li>Conformidad configuración viales y equipamiento urbano</li> <li>Cumplimiento normativa vial aplicable</li> </ul>
Incidencias del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidencias/ Fallos</li> <li>Reclamaciones de pacientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de registros</li> <li>% deducción. Nivel de calidad y disponibilidad</li> </ul>

El diagnóstico debe incluir causas que ocasionaron el problema, su influencia en el funcionamiento del hospital y los juicios del auditor.

Con esta base se indicarán recomendaciones que permitan solucionar los problemas y sus consecuencias.



Los auditores deberán realizar todas las visitas que consideren necesarias para hacer “in situ” los controles y las pruebas correspondientes, incluyendo las que sean requeridas por la Administración, en caso necesario, para comprobar/rectificar/profundizar determinados resultados presentados. Igualmente se debe desarrollar un trabajo de gabinete de control documental para confirmar el cumplimiento de las obligaciones contractuales asociadas a cada servicio.

Se deberá incluir, tanto en el Programa de Trabajo de la auditoria como en el Informe Final, un **Plan de Mediciones** en el que se recoja el alcance y los medios de las verificaciones que se realicen: Métodos de control y muestreo, lugares y frecuencia de muestreo, número de muestras en cada punto, criterios de valoración, equipamiento empleado.

Se deberán solicitar con tiempo suficiente los permisos necesarios para el acceso a las instalaciones.

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

En los “Check-list”, o similares, empleados para las inspecciones debe quedar registrado, de cada uno de los elementos revisados, el momento de revisión, la persona que acompañaba al auditor, así como el de la comunicación del estado de los puntos chequeados.

Así mismo, se identificarán aquellas incidencias que en el momento de la auditoría hayan sido detectadas por el hospital y se documentará la evidencia que acredite que se encuentran gestionando la subsanación.

**Las visitas y controles se deben apoyar con un reportaje fotográfico.**

Las incidencias detectadas se deben clasificar en 3 niveles de criticidad:

- **Crítica:** Incumplimientos de la normativa o requisitos contractuales que suponen un riesgo inminente y claro para las personas o el medio ambiente.
- **Media:** Incumplimientos de normativa o requisitos contractuales que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente.
- **Leves:** Incidencias que derivan en una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.

### 3.2 DESARROLLO Y DURACIÓN

Se pretende que el contrato de auditoría de los servicios, tenga una duración de 2 meses.

La auditoría comprenderá trabajos de inspección documental, física y de procesos. La planificación de las visitas a los hospitales, quedará reflejada en el **Programa de Trabajo de la Auditoría** que debe presentar la empresa auditora según se establece en el presente Pliego.

### 3.3 REFERENCIAS

La ejecución anual del plan de auditorías de calidad y funcionamiento, está fundamentado en los Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares – PCAP – y Pliego de Prescripciones Técnicas - PPTE - de los contratos de concesión. Dichos documentos tienen carácter contractual y se constituyen en las referencias para la contratación, ejecución, desarrollo y contenido de las actividades de auditoría.

La revisión previa de estos documentos es necesaria a efectos de establecer las premisas de partida para el desarrollo de las auditorías.

En la documentación contractual referida en el Contrato, se establecen todas las obligaciones que debe cumplir el concesionario durante el desarrollo de la concesión.

Los Pliegos de las concesiones se pondrán a disposición de los licitadores en el portal de contratistas.

Por otra parte se tendrá como referencia toda la normativa vigente relativa a instalaciones, equipamiento, seguridad, confort, etc., incluyendo las Ordenanzas Municipales.

## 4. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO

### 4.1 MODELO DE RELACIÓN

El equipo de prestación del servicio propuesto por el auditor, se encargará de la realización de todas las actividades requeridas en el alcance de los servicios objeto del contrato. Para ello, deberá establecer un modelo de relación con las distintas partes intervinientes, con las cuales se requiere la adecuada coordinación en la posible recogida de información, que le facilite la prestación de los servicios de auditoría solicitados.

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

- **SERMAS:** Desarrollará el proceso para la contratación y posterior seguimiento del contrato a través de la Unidad Técnica de Control y de la Subdirección General de Contratación y Compras de Medicamentos y Productos Sanitarios. Establecerá los mecanismos de interlocución oportunos entre todos los participantes.
- **HOSPITALES (SOCIEDADES CONCESIONARIAS):** Centros donde se desarrollarán las auditorías, con los que coordinarán las actuaciones. Objeto de las actividades de control y auditoría. Estarán sujetos 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 del servicio.

Toda la interlocución tanto por parte de la empresa auditora, como de los hospitales, debe canalizarse a través de la Unidad Técnica de Control.

La dirección de cada Hospital designará un interlocutor para la coordinación de los trabajos in situ.

La empresa auditora deberá nombrar 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 responsables que designe la Administración, pudiendo recaer esa función en el Jefe de Proyecto.

La empresa auditora deberá proporcionar los informes recogidos en este Pliego, así como cualquier otro que, a petición de la Unidad Técnica de Control, pudieran servir para la óptima consecución de los objetivos previstos.

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



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.

#### **4.3 RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES**

El auditor deberá dimensionar adecuadamente el esfuerzo de los diferentes perfiles que se solicitan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del presente concurso, con objeto de garantizar los plazos, actividades solicitadas y niveles de calidad de los servicios de auditoría exigidos.

La composición del equipo mínimo como se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares será la siguiente:

<b>NºRECURSOS</b>	<b>PERFILES</b>
1	JEFE DE PROYECTO
2	CONSULTORES TÉCNICOS
3	TÉCNICOS AYUDANTES

El equipo de trabajo ofertado se incorporará al inicio del contrato para la ejecución de las tareas señaladas.

La empresa auditora pondrá a disposición del contrato todos los recursos materiales necesarios para el correcto desarrollo del servicio, asumirá la provisión y mantenimiento de equipamiento de medición y control, hardware y software necesario para el desempeño de las tareas encomendadas al equipo de trabajo.

Asimismo, proveerán a los miembros del equipo del material de oficina y fungibles correspondientes.

#### **4.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL**

El seguimiento y control de la evolución del contrato se realizará por la Dirección General Económico-Financiera y de Infraestructuras Sanitarias a través de una continua comunicación con el Coordinador de la empresa auditora, y con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Con carácter previo al inicio de los trabajos, quince días después de la firma del contrato, la empresa auditora deberá presentar para su aprobación por el órgano de contratación, un **Programa de Trabajo de la Auditoría** que incluya:

- **Metodología** general detallando las técnicas y métodos de control a emplear.
- **Plan de Mediciones** con el alcance y los medios de las mediciones que se realicen: Métodos de control y muestreo, lugares y frecuencia de muestreo, número de muestras en cada punto, criterios de valoración, equipamiento a emplear.
- **Cronograma** con los plazos en los que se prevé la realización de las principales tareas, especificando, entre otros, la solicitud de documentación y la planificación de visitas a los Hospitales para inspecciones físicas e inspecciones documentales.
- **Parámetros estándar de desempeño:** Proponer un conjunto de parámetros (5–10) que permitan el establecimiento de un patrón de comparación para que se pueda controlar sistemáticamente los resultados de los servicios.

Para cada parámetro se indicará:

- Definición
- Nivel de cumplimiento exigible (estándar)
- Frecuencia con la que debe realizarse la medición o toma de datos
- Método de cálculo

Se diseñará un “CUADRO DE MANDO” para el seguimiento de estos parámetros.

- **Propuesta de Índices de los Informes** requeridos en el punto 6 del presente Pliego.
- **Equipo de trabajo** que prevé para la realización de las principales tareas.
- Cuanta información considere oportuna.

El seguimiento y control de la auditoría se efectuará sobre la base de una monitorización continua del Programa de Trabajo.

Tras la monitorización de las actividades y/o las revisiones técnicas de los informes emitidos, la Unidad Técnica de Control podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado o que no superasen los controles de calidad.

## 5. FASES Y ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA

Con carácter **ilustrativo, no limitativo**, se presentan las Fases para el desarrollo del servicio de auditoría, las que pueden ser complementadas, enriquecidas y mejoradas por los licitadores.

### **Fase I. Planificación del servicio de auditoría**

- Definir:
  - Procesos y subprocesos principales a auditar
  - Parámetros clave y actividades de control
  - Condiciones de las mediciones: técnicas, muestras, periodicidad, ...
  - Documentación inicial requerida
- Elaborar el Programa de Trabajo y presentar para su aprobación por el SERMAS.

### **Fase II. Recopilación de los datos necesarios, análisis y procesado de los mismos.**

- Realizar plan de visitas y recopilación de información.

A partir de información obtenida:

- Procesar los datos obtenidos con el fin de realizar un análisis funcional exhaustivo de los servicios.
- Determinar los subprocesos y actividades críticas que pueden originar los problemas que afecten la calidad y disponibilidad de los servicios.
- Revisar los resultados de Auditorías anteriores y los Planes de Acción correspondientes.

### **Fase III. . Propuesta de cambios y mejoras.**

- Clasificar las incidencias según criterios establecidos.
- Definir medidas para la mejora de las ya existentes o desarrollo de nuevas actuaciones.
- Elaborar una propuesta de PLAN DE ACCIÓN, en el que se asociarán las incidencias detectadas, con las propuestas de mejora para solucionarlas.

### **Fase IV. Análisis de parámetros estándar de desempeño.**

- Análisis de los resultados de los parámetros definidos, elaboración del “CUADRO DE MANDO” y propuesta de PLAN DE SEGUIMIENTO de los mismos.



### **Fase V. Cierre de la Auditoría**

1. Redacción y entrega del borrador de Informe Final y Resumen Ejecutivo por hospital y del Informe comparativo para su revisión. Presentación a la Unidad Técnica de Control. Correcciones al Informe y la presentación.
2. Presentación ante cada Hospital, en una reunión conjunta de todos los agentes que intervienen en el proceso de la auditoría. Los auditores realizarán la presentación de los resultados y las aclaraciones y precisiones requeridas en base a los resultados obtenidos.
3. Correcciones y aclaraciones en base a las consideraciones acordadas en las reuniones de presentación.
4. Edición y entrega del Informe Final y el Resumen Ejecutivo.
5. Elaboración de respuestas a alegaciones de las Sociedades Concesionarias, cuando proceda.

## **6. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

La empresa auditora realizará:

- Un **Informe final de Auditoría por cada hospital y servicio auditado**
- Un **Informe Comparativo** de los cuatro hospitales

En el **Informe final de Auditoría de cada hospital y servicio** se expondrá una memoria con el análisis de la situación del servicio, así como los parámetros que se proponen para realizar el futuro seguimiento.

Igualmente se incluirá una breve descripción de las actividades realizadas y un descriptivo de las incidencias detectadas, relativas por una parte a los servicios auditados, y por otra parte a las incidencias en relación al trabajo de la auditoría, con las recomendaciones que se considere oportuno. Adicionalmente, se presentará una proyección del trabajo a desarrollar en el próximo período.

Se debe detallar la situación en que se encuentra cada uno de los aspectos analizados, en aquellos puntos en los que se detectan divergencias con lo establecido en la documentación contractual (pliegos, manuales, etc.) y/o la normativa se referirán específicamente qué cláusula o documento se incumple. Cuando las incidencias son relativas a buenas prácticas se argumentarán las mismas. Se incluirán las propuestas de mejora debidamente fundamentadas.

Se incluirán tablas donde se resuman los resultados, las incidencias detectadas según su clasificación y asociadas a las mejoras propuestas.

Se incluirá un **Resumen Ejecutivo** que brevemente muestre el contenido de la Auditoría y sus principales conclusiones.

El **Informe Comparativo** incluirá los resultados de los parámetros estándar de desempeño, así como otros indicadores que permitan una valoración de los resultados globales de cada servicio auditado.

Estos informes se entregarán en formato papel y digital al SERMAS quien programará la presentación de los mismos ante los agentes involucrados.

Con carácter ilustrativo se presentan los siguientes Índices para el Informe Final y la presentación:

#### ÍNDICE DEL INFORME FINAL

- Objeto y Alcance de la Auditoría
- Documentación revisada.
- Normativa que aplica.
- Metodología desarrollada
- Datos generales del hospital
- Datos generales del servicio
- Resultados de la auditoría
  - Valoración global del servicio. Resumen de resultados.
  - Análisis del cumplimiento requisitos contractuales y la normativa aplicable.
  - Descriptivo de de las incidencias detectadas.
  - Tablas Resumen incidencias
- Parámetros estándar de desempeño del servicio
  - Cuadro de mando
  - Plan de Seguimiento
- Propuestas de mejora. Plan de Acción.
- Anexos
  - Check List cumplimentados durante la auditoría
  - Reportaje Fotográfico
  - CD con documentación revisada

## ÍNDICE DE LA PRESENTACIÓN

- Objetivo de la auditoría.
- Metodología de la auditoría
- Periodos de auditoría.
- Resultados de la auditoría.
- Resumen de incidencias
- Propuestas de mejora.

## **7. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.**

### **7.1      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 automatizados, 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 el auditor 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.

El auditor se compromete a no dar información de ninguno de los datos proporcionados por el SERMAS o las CONCESIONARIAS 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.

## **7.2 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS**

Todos los estudios y documentos elaborados por el auditor 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 auditor autor material de los trabajos.

El auditor 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 al presente pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SERMAS.

Madrid, a 29 de agosto de 2017

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA  
Y DE INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Fdo.: José Ramón Menéndez Aquino