

Exp.: P.A. SER-4/2015

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS “APOYO TÉCNICO A LA UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL ENCARGADA DE MONITORIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS EN LOS HOSPITALES GESTIONADOS EN RÉGIMEN DE CONCESIÓN Y DE LOS GESTIONADOS DE FORMA CENTRALIZADA EN LOS HOSPITALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD”.

CLÁUSULA 1.- OBJETO

El objeto del servicio que se pretende contratar, denominado “Servicio de apoyo técnico a la Unidad Técnica de Control encargada de monitorizar la prestación de los servicios no sanitarios en los hospitales gestionados en régimen de concesión y de los gestionados de forma centralizada en los hospitales del Servicio Madrileño de Salud”, consiste en la prestación de servicios de apoyo técnico a la Unidad Técnica de Control (U.T.C.) que tiene entre otras, la responsabilidad de monitorizar, controlar y evaluar los servicios externalizados de explotación de obra, aplicando las deducciones y penalizaciones a que hubiere lugar, por incumplimiento de los indicadores exigidos en los contratos de los hospitales gestionados en régimen de concesión y de los servicios gestionados de forma centralizada en los hospitales del Servicio Madrileño de Salud.

La empresa adjudicataria desarrollará labores auxiliares de apoyo a la Administración en el ejercicio de sus competencias, sin que, en caso alguno, pueda sustituirse la actuación de ésta.

La empresa adjudicataria del presente contrato deberá realizar una asistencia técnica de apoyo, en la supervisión de índole técnica-administrativa, económica-financiera, y legal, de todas las actividades que deben prestar las sociedades concesionarias de los once hospitales concesionados y las empresas prestatarias de los tres servicios centralizados, en cuanto al correcto y continuo funcionamiento de los servicios de su responsabilidad conforme a sus correspondientes contratos, así como en lo relativo al cumplimiento de los indicadores de desempeño y calidad de los mismos. (Anexos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII y XIII). Esta asistencia técnica estará basada en el desarrollo de funciones de asesoramiento, monitorización y formación.

CLÁUSULA 2.- ALCANCE

La asistencia técnica abarcará:

- Los siguientes hospitales con contratos de concesión de obra pública:

- Hospital Puerta de Hierro-Majadahonda
- Hospital Infanta Cristina
- Hospital del Henares
- Hospital Infanta Leonor
- Hospital Infanta Sofía
- Hospital del Sureste
- Hospital del Tajo

Y en cada uno de ellos a los servicios de:

- Servicio de Limpieza
 - Servicio Integral de Seguridad
 - Servicio de Gestión de Restauración.
 - Servicio de Residuos Urbanos y Sanitarios
 - Servicio de gestión de Mantenimiento.
 - Conservación de Viales y Jardines.
 - Servicio Integral de Lavandería.
 - Servicio Integral de Esterilización
 - Servicio de Desinsectación y Desratización
 - Servicio de Transporte Interno-Externo y Gestión Auxiliar.
 - Servicio de Gestión de Almacenes y Distribución
 - Servicio de gestión de personal Administrativo de Recepción/Información y Centralita Telefónica.
 - Archivo (sólo en el Hospital Puerta de Hierro-Majadahonda)
 - Explotaciones comerciales:
 - Locales comerciales y tiendas
 - Máquinas expendedoras
 - Servicio de cafetería – bar y comedor
 - Servicio de aparcamiento
 - Servicio de telefonía y televisión
- Los siguientes hospitales con gestión de servicios públicos en la modalidad de concesión:
- Hospital Infanta Elena (Valdemoro).
 - Hospital Rey Juan Carlos (Móstoles).
 - Hospital de Torrejón.
 - Hospital de Villalba

Y en cada uno de ellos a los servicios de:

- Restauración
- Mantenimiento
- Limpieza
- Lencería y Lavandería

- Seguridad y Vigilancia
 - Residuos urbanos y sanitarios
 - Conservación de Viales y jardines
 - Esterilización
 - Desinsectación y Desratización
 - Gestión de Almacenes y distribución logística
 - Apoyo Administrativo: Servicio de atención al paciente, recepción y centralita telefónica.
 - Traslado de pacientes y materiales. Otros.
 - Explotaciones comerciales:
 - Servicio de cafetería – bar y comedor
 - Servicio de aparcamiento
 - Servicio de telefonía y televisiones en habitaciones y zonas comunes.
- Y los siguientes Contratos centralizados de servicios:
- Limpieza integral de los centros de Atención Especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud
 - Lavandería de ropa hospitalaria para centros dependientes del Servicio Madrileño de Salud
 - Vigilancia y Seguridad de los centros de atención especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud

CLÁUSULA 3.- FUNCIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Para cumplir con el objeto del contrato, el adjudicatario, tendrá que realizar, al menos, las siguientes funciones generales como apoyo técnico a la Unidad Técnica de Control:

- En relación a los once hospitales concesionados:
 1. Realización de los Informes Mensuales que recojan los cuadros de mando necesarios para llevar un seguimiento de los servicios objeto de la concesión.
 2. Elaboración de informes individuales y agrupados sobre la actividad y funcionamiento de los servicios y hospitales con carácter mensual. Estos informes que servirán de base para la aplicación de deducciones, deberán realizarse como máximo en el plazo de tres días naturales desde la finalización del mes.
 3. Informar sobre cumplimiento e implementación de todos los Planes por parte de las sociedades concesionarias: Plan de Calidad, Gestión

Medioambiental, sostenibilidad y Eficiencia Energética, Prevención de Riesgos Laborales y Emergencia/Contingencia y finalmente el Plan de Formación Continuada.

4. Verificación de los informes que de acuerdo con los pliegos de la Concesión debe emitir la Sociedad Concesionaria con carácter mensual, trimestral y anual. Verificación de los Cuadros de Mandos.
5. Asesoramiento a las Empresas Públicas sobre las Auditorías Operativas, de Calidad y Funcionamiento y Financieras.
6. Establecer el procedimiento para que las Empresas Públicas y el Hospital Universitario Puerta de Hierro (HUPH) puedan llevar a cabo la verificación del cumplimiento por parte de los concesionarios de todas sus obligaciones en material laboral, de Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales (PRL), Medio Ambiente y cualesquiera otras que resulten legalmente exigibles, así como la verificación del cumplimiento por parte de los concesionarios del programa de Seguros exigidos correspondientes a la fase de explotación.
7. Procesamiento y análisis de toda la información recogida en el Sistema de Información de Gestión de Incidencias (SIGI), que se adjunta como Anexo III al presente Pliego. **(Anexo XII)**
8. Seguimiento de las incidencias y los fallos de servicio, fallos de calidad, fallos en el tiempo de respuesta y en el de corrección.
9. Actuaciones necesarias en el funcionamiento diario de los servicios objeto de la concesión que requieran la resolución de las incidencias registradas.
10. Análisis priorizado de las incidencias y especialmente de aquellas que tengan un componente reiterativo y/o de criticidad (Fallos de servicio, nivel 1, Fallos de servicio, nivel 2).
11. Formación continuada del Sistema Informático de Gestión de Incidencias (SIGI).
12. Informar sobre las deducciones establecidas en los pliegos por fallos de disponibilidad y de calidad en los servicios externalizados, así como informar sobre las penalizaciones establecidas en los pliegos por fallos de las explotaciones comerciales.
13. Procesamiento y análisis de toda la información recogida en el Sistema de Petición de Servicios (SPS) del SERMAS relativa al Sistema Informático de Gestión de Incidencias (SIGI). **(Anexo XIII)**
14. Promoción del desarrollo y modificación, por parte de las partes interesadas, de los Manuales de Procedimiento para la prestación de cada uno de los servicios en concesión.

15. Asesoramiento técnico-administrativo y jurídico al SERMAS en materia de concesiones.
 16. Propuestas de asesoramiento a los órganos de contratación sobre el desarrollo de los pliegos desde un punto de vista jurídico – económico – técnico.
 17. Estudio de los Estados Financieros de cada una de las Sociedades Concesionarias (Balance de Situación, Balance de Sumas y Saldos y Cuenta de Pérdidas y Ganancias) con una periodicidad semestral.
 18. Análisis de las situaciones económico-administrativas y jurídico-legales de las sociedades concesionarias, para verificar el pleno cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.(ratios económicos financieros)
 19. Seguimiento y análisis del modelo económico financiero, estudio de costes de explotación y valoración de impactos sobre el modelo de modificación planteado sobre la explotación y sobre la infraestructura.
 20. Supervisión y apoyo técnico a las propuestas de modificación de los contratos de concesión planteadas por las Empresas Públicas y el HUPH. Modificación y reelaboración de los MEF (Modelos Económicos Financieros).
 21. Apoyo a las Empresas públicas en los estudios de ampliación de los Centros en función de las necesidades asistenciales de los mismos y actuaciones a acometer en los espacios disponibles en cada centro, objeto de ampliación
- En relación a los contratos centralizados de servicios:
 - Desarrollo de protocolos para la retribución del servicio y la aplicación de deducciones y sus correspondientes modelos estándares.
 - Gestión de la facturación mensual de los servicios prestados por las empresas prestadoras de los servicios centralizados.
 - Gestión de los procesos de penalizaciones a las empresas prestadoras de los servicios centralizados.
 - Gestión y desarrollo del proceso de auditorías externas de calidad en los servicios de Limpieza en los Centros de Atención Especializada y Lavandería de ropa hospitalaria.

CLÁUSULA 4.- INTERLOCUCIÓN

La adjudicataria establecerá, de acuerdo con la Administración, un sistema de comunicación con los agentes intervinientes, en al menos a tres niveles. Cada uno de los niveles se definirá en función del, rango de interlocución, disciplina del tema y nivel de criticidad de los temas.

La adjudicataria garantizará el soporte a la Administración en cuantas reuniones se precisen para el desarrollo de la supervisión de los contratos de concesión, cubriendo todos los niveles de interlocución que se establezcan, entre el SERMAS, los órganos de contratación y las sociedades concesionarias.

CLÁUSULA 5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La Asistencia Técnica deberá desarrollarse con una estructura que recoja al menos, las siguientes áreas:

- **Área Gerencial.**

- 1. Dirección del Proyecto.-** La empresa adjudicataria deberá designar:

- **Director del Contrato-** Que será el interlocutor al máximo nivel con la Administración y responsable de la prestación del servicio así como la organización de los recursos humanos y facilitar los medios materiales que sean necesarios para cumplir con el contrato.
- **Director del Proyecto** que realizará, entre otras, las siguientes tareas:
 - a) La coordinación operativa de todos los trabajos y del equipo humano encargado de su realización
 - b) Informar periódicamente al responsable de la Unidad de Control del desarrollo y estado de ejecución de los trabajos.

- **Área Técnico-Operacional** que desarrolle las actuaciones de:

- **Monitorización y seguimiento de la prestación de los servicios** en los distintos hospitales, de forma homogénea y eficaz supervisando el cumplimiento de los requisitos técnicos de cada servicio, así como los compromisos y obligaciones asumidos por las empresas concesionarias y prestadoras de los servicios

centralizados en los Pliegos y en sus ofertas de licitación y, en cualquier caso, a requerimiento de la Unidad de Control.

- **Apoyo Técnico, Económico-Financiero y Jurídico a la U.T.C**

- Asesoría en derecho laboral, administrativo, financiero, así como en materia de concesiones y proyectos de financiación privada.
- Asesoría en la respuesta de reclamaciones y en la ejecución de resoluciones relacionadas con los contratos de concesión.
- Asesoría general al SERMAS y a los órganos de contratación en la gestión del contrato.
- Reequilibrios económicos financieros. Modificación, recalcule y ajuste de los MEF (modelos económicos financieros) concesionales, para las modificaciones contractuales que se lleven a cabo.
- Valoración del impacto sobre los MEF (modelos económicos financieros) de las propuestas de cambio y modificaciones de contrato, y asesorar sobre las diferentes opciones de reequilibrio económico financiero.
- Analizar la aplicación de las deducciones a partir del Proceso de monitorización de las incidencias/fallos, a partir del incumplimiento de los indicadores, tanto de los servicios externalizados como de las Explotaciones Comerciales.
- Realizar los cálculos para dar cumplimiento a los "Ajustes por Volumen" de los Servicios de Esterilización y Restauración establecidos en el Anexo V del PCAP de concesiones.
- Otras situaciones contempladas en los PCAP y en los PPT del contrato de cada una de las empresas concesionarias.
- Con carácter semestral al objeto de conocer el estado financiero de las Sociedades Concesionarias, deberá informar , como mínimo sobre:
 - Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
 - Balance.
 - Balance de Sumas y Saldos.
 - Ingresos y gastos de las explotaciones comerciales.
- Asesoría en derecho laboral, administrativo, financiero, así como en materia de concesiones y proyectos de financiación privada.

- Asesoría en la respuesta de reclamaciones y en la ejecución de resoluciones relacionadas con los contratos de concesión.
- Asesoría general al SERMAS y a los órganos de contratación en la gestión del contrato.

En ningún caso, las funciones desarrolladas por la empresa adjudicataria sustituyen a las funciones de asesoramiento jurídico de la Comunidad de Madrid, de sus organismos autónomos y de cualesquiera otras entidades de Derecho Público de ella dependientes, que corresponden a los Letrados de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid (artículo 1 de la Ley 3/199, de 30 de marzo, de Ordenación de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid).

- Área de Apoyo Administrativo.
 - Gestión de la Información y las Comunicaciones y Apoyo actividades administrativas de la unidad, con el resto de unidades del SERMAS (hospitales, direcciones generales, etc...).

CLÁUSULA 6.- MEMORIA DESCRIPTIVA

El licitador presentará una Memoria Descriptiva sobre el planteamiento y ejecución del apoyo técnico a la Unidad de Control Administrativa, explicando el enfoque y la forma de llevar a cabo todos los trabajos definidos bajo su responsabilidad.

Esta Memoria desarrollará la Metodología que se empleará en la realización de los trabajos y funciones, de conformidad con lo previsto en los Pliegos del presente contrato y los compromisos asumidos por el adjudicatario en su oferta, sin perjuicio de las instrucciones que en su caso emanen del Servicio Madrileño de Salud.

Se describirá con el mayor detalle posible el contenido de la propuesta, exponiendo los aspectos y elementos a estudiar, contenidos teóricos en los que se basarán los trabajos y todo aquello que pudiera ser considerado de interés a efectos de la consecución de los objetivos.

Se expondrá el Sistema de Procedimientos previsto, tratando de lograr una homogenización en los mismos y desarrollando entre otros los siguientes:

- Procedimientos generales relativos a la gestión de los servicios de la Asistencia Técnica.

- Procedimientos vinculados a la aplicación SIGI (Sistema de Información de Gestión de Incidencias).
- Procedimientos relativos a la vigilancia y monitorización de los servicios.
- Procedimientos para el control económico - financiero de las concesiones y los servicios centralizados.
- Procedimientos relativos al soporte técnico-administrativo a la U.T.C.

Se dará especial importancia a la gestión de la información generada por el SIGI (Servicio de Gestión de Incidencias), constituyendo una parte destacada el diseño de los Cuadros de Mando sobre los que se presentará la información relativa a la ejecución y evolución de los servicios y cuyo contenido será aprobado por la Administración sanitaria.

Esta memoria deberá abarcar dos ámbitos: el individual de cada servicio y hospital y el del conjunto de todos los hospitales, de tal forma que permita la comparación entre diferentes Hospitales y servicios, pudiendo además ser combinada con información de otro tipo, ej. Económica, de recursos humanos, asistencial, etc.

CLÁUSULA 7.- PROGRAMA DE TRABAJO

Cada licitador presentará un Programa de trabajo provisional, donde se detallará todos los procesos vinculados al objeto del contrato. La entidad adjudicataria, en el plazo de quince (15) días contados desde la formalización del contrato, habrá de someter a la aprobación del Órgano de contratación correspondiente, un Programa de Trabajo Definitivo para su realización, en el que consten las tareas que considere necesario realizar para atender el contenido del trabajo, definiéndose y concretándose todos y cada uno de los trabajos a desarrollar.

CLÁUSULA 8.- RECURSOS HUMANOS

8.1. La dirección y supervisión corresponden al responsable de la Unidad Técnica de Control de la Dirección de Gestión Económica y Compras de Productos Sanitarios y Farmacéuticos del Servicio Madrileño de Salud.

8.2.- La Administración tendrá autoridad para rechazar o exigir la retirada inmediata de todo o parte del personal de la entidad adjudicataria que a su juicio tenga un comportamiento defectuoso o negligente, o realice imprudencias temerarias, o sea incompetente para la realización de los trabajos del objeto del presente contrato.

8.3.- El personal que la adjudicataria ponga a disposición de la ejecución del contrato, dependerá exclusivamente del mismo, por cuanto éste tendrá los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes referidas al propio personal a su cargo.

8.4. La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Administración el número de personas, perfiles y conocimientos que resulten necesario para dar respuesta a las obligaciones que se establecen en el siguiente pliego.

8.5. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio [cuando existan razones que justifiquen esta exigencia], informando en todo momento a la "entidad contratante".

8.6 La empresa licitadora deberá presentar un Organigrama con la relación jerárquica y funcional del equipo propuesto así como las funciones que desempeñará cada miembro del equipo.

8.7. Igualmente, y si así lo considera adecuado, les dotará de las prendas necesarias para el uniforme, asumiendo el coste de las mismas, a fin de que se les identifique como personal de dicha empresa, circunstancia ésta última que deberá cumplirse en otros aspectos como correo electrónico, listines telefónicos, etc. Lo mismo se debe decir de otra necesidad de material y recursos tecnológicos.

8.8 La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

8.9 El adjudicatario será el encargado de organizar el trabajo de su personal, en lo relativo a vacaciones, calendario, formación, etc., si bien con la aprobación del responsable de la Unidad Técnica de Control de la Dirección de Gestión Económica y Compras de Productos Sanitarios y Farmacéuticos del Servicio Madrileño de Salud si estas labores suponen pérdida del nivel de servicio.

8.10 El personal adscrito al servicio no recibirá ninguna instrucción directa del personal de la Unidad Técnica de Control, salvo a través del responsable del servicio y de la propia organización de niveles de coordinación que el empresario proponga.

8.11 En cualquier caso se deberá poder distinguir con claridad a los empleados públicos que pudieran ocupar la sede que debe destinar a este servicio, del personal de la contrata.

8.12. En ningún caso se puede entender que el personal que el empresario adscriba para la correcta ejecución de este servicio realice ninguna labor de autoridad, ya que estarán limitados por los procedimientos del Servicio Madrileño de Salud y por los niveles de coordinación propuestos por el empresario.

8.13. La empresa contratista a través del Director del contrato y Director de Proyecto tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la “entidad contratante”, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la “entidad contratante”, del otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la

empresa contratista con la “entidad contratante” a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

- Informar a la “entidad contratante” acerca de las variaciones ocasionales o permanentes en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

CLÁUSULA 9.- MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS

9.1.- En relación con los medios técnicos precisos para el desarrollo de las tareas a realizar el Adjudicatario deberá contar con el equipamiento y los medios materiales y técnicos necesarios para la consecución del objeto del presente PPT, así como con los medios que aseguren la correcta estructuración y tratamiento informático de la documentación. El adjudicatario deberá aportar el material de oficina y consumible necesarios para el funcionamiento del servicio, asumiendo el riesgo ante cualquier emergencia (mediante la elaboración de un plan de contingencia) y el derivado de los desperfectos que cause su personal.

9.2.- El adjudicatario deberá contar con los medios de transporte necesarios para que el personal de la empresa pueda realizar inspecciones físicas a los hospitales para comprobar el funcionamiento de los diferentes servicios. Deberá incluir los gastos de dichos medios de transporte y los derivados de la utilización del mismo en su oferta.

9.3.- Cada licitador deberá definir una relación y organización de los medios técnicos que se pondrán a disposición del servicio de apoyo técnico, con una descripción de sus principales características y aplicaciones. Se pondrá especial detalle en la explicación de las aplicaciones informáticas empleadas para la realización de los distintos trabajos.

CLÁUSULA 10.- UBICACIÓN FÍSICA

El equipo para la asistencia técnica estará ubicado en las dependencias de la Administración Sanitaria que se determine.

CLÁUSULA 11.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

11.1.- Los trabajos realizados, en cualquiera de sus fases, serán propiedad del Servicio Madrileño de Salud y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento las entregas de parte del trabajo realizado, siempre que sea compatible con el programa definitivo de elaboración y no afecte al correcto desarrollo de los trabajos.

11.2.- Los trabajos realizados para el buen fin del presente contrato tendrán carácter confidencial, no pudiendo el adjudicatario utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita de la Consejería de Sanidad, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservados, tanto de la información y documentación recibida del Servicio Madrileño de Salud, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

11.3.- Todos los derechos de propiedad intelectual y de “copyright” que se pueden derivar de dichos trabajos serán de la propiedad de la Consejería de Sanidad, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno, cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o registro tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración del Estado. En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

12.- RELACIÓN DE ANEXOS AL PPT:

- ANEXO I: PCAP de uno de los contratos de concesión de obra pública (Hospital del Sureste).
- ANEXO II: PPT de uno de los contratos de concesión de obra pública (Hospital del Sureste).
- ANEXO III: PCAP de uno de los contratos de gestión de servicio público (Nuevo Hospital de Móstoles).
- ANEXO IV: PPT de uno de los contratos de gestión de servicio público (Nuevo Hospital de Móstoles).
- ANEXO V: PCAP del contrato de limpieza integral de los Centros de Atención Especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud.
- ANEXO VI: PPT del contrato de limpieza integral de los Centros de Atención Especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud.
- ANEXO VII: PROTOCOLO del contrato de limpieza integral de los Centros de Atención Especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud.
- ANEXO VIII: PCAP del contrato de servicios de vigilancia y seguridad de los centros de Atención Especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud.
- ANEXO IX: PPT del contrato de servicios de vigilancia y seguridad de los centros de Atención Especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud.
- ANEXO X: PCAP del contrato de servicios de lavandería de ropa hospitalaria para Centros dependientes del Servicio Madrileño de Salud.
- ANEXO XI: PPT del contrato de servicios de lavandería de ropa hospitalaria para Centros dependientes del Servicio Madrileño de Salud.

- ANEXO XII: Modelo de medición del sistema informático de incidencias (SIGI).
- ANEXO XIII: Modelo de medición del sistema informático de gestión de peticiones de servicio (SPS).

Madrid, 2 de junio de 2015

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

Fdo.: Jesús Vidart Anchia

