

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE APOYO PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD SEGUN NORMA ISO 9001:2015, LA ACTUALIZACION DE LA DOCUMENTACION REFERENTE AL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL SEGÚN NORMA ISO 14001 ASI COMO SU CERTIFICACION Y LA AUTOEVALUACION SEGÚN EL MODELO EFQM, PARA EL HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA.

1. OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del contrato consiste en la prestación del servicio de apoyo externo para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad siguiendo la norma ISO 9001:2015, la autoevaluación según el modelo EFQM y la actualización de la documentación referente al sistema de gestión ambiental siguiendo la norma ISO 14001:2015 en el Hospital Virgen de la Poveda durante un periodo de tiempo de 30 meses, desde el 1 de junio de 2019 hasta el 30 de noviembre de 2021

Los servicios incluidos en este contrato serán los siguientes:

- Admisión
- Calidad
- Farmacia
- Radiología
- Trabajo Social
- Telemedicina
- Lavandería
- Limpieza
- Mantenimiento
- Cuidados Continuos
- Recuperación Funcional
- Compras
- Almacenes
- Recursos Humanos
- Formación Continuada
- Demencias
- Paliativos

La dirección del Hospital Virgen de la Poveda es:

Carretera del Hospital S/N

28630 – Villa del Prado

Madrid



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **10365668456253563065**

2. ALCANCE

Los servicios a prestar serán los siguientes:

2.1 MANTENIMIENTO ANUAL DE LA NORMA ISO 9001:2015

Comprenderá las siguientes actuaciones.

2.1.1. Asesoramiento en elaboración y/o actualización de los manuales y procedimientos generales correspondientes a cada uno de los servicios:

- Prestará asesoramiento en la elaboración del manual/procedimientos de nuevos servicios a incorporar.
- Prestará asesoramiento en la actualización de la documentación general que define el sistema de gestión de la calidad para cada uno de los servicios (Manuales y procedimientos generales).

2.1.2. Revisión por la Dirección.

Realizará el documento Revisión por la Dirección en colaboración con la persona designada por el Hospital Virgen de la Poveda, para ello se tendrá en cuenta:

- Cuadro de Mando Integrado
- Contrato programa
- EFQM
- Encuestas internas
- Encuesta SERMAS
- Objetivos

Para el cumplimiento de los servicios descritos en los puntos 2.1.1 y 2.1.2, se realizará como mínimo 1 jornada mensual de 4 horas de duración en las instalaciones del Hospital Virgen de la Poveda.

2.1.3 Auditoría del sistema de Gestión.

- Realizará la auditoría interna anual en las instalaciones del Hospital Virgen de la Poveda y generará el correspondiente informe, el cual recogerá las acciones correctoras para solventar las no conformidades derivadas de dicha auditoría. La realización de dicho informe podrá realizarse en las instalaciones de la empresa adjudicataria del contrato.
- Asesorará durante la auditoría externa anual mediante la presencia del consultor asignado, planificando posteriormente las acciones de mejora para solventar las no conformidades derivadas de dicha auditoría.

Para el cumplimiento de los servicios descritos en este punto, se realizarán como mínimo 2 jornadas al año de 4 horas de duración cada una.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **103656684562535653065**

Además la empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio de consultoría a través de correo electrónico y telefónicamente, para la resolución de consultas o dudas puntuales que puedan surgir a lo largo de la duración del contrato.

El mantenimiento anual de la Norma ISO 9001:2015 comprenderá los años 2019, 2020 y 2021.

2.2 ACTUALIZACION DE LA DOCUMENTACION REFERENTE AL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO 14001:2015, ASI COMO SU CERTIFICACION.

Comprenderá la revisión, actualización, diseño e implantación del Sistema de Gestión según la norma ISO 14001:2015.

2.2.1 Primera fase: Revisión de la documentación existente:

Incluye todos los trabajos necesarios para el diseño del Sistema de Gestión en Conformidad a la norma ISO 14001:2015:

- Toma de datos en el Hospital Virgen de la Poveda, en Villa del Prado (Madrid).
- Identificación de requisitos legales aplicables.
- Elaboración del Sistema de Gestión Medioambiental.
- Elaboración de Procedimientos Específicos de Medio Ambiente.
- Revisión y aprobación de toda la documentación.

Para ello, la empresa adjudicataria realizará como mínimo 1 jornada de 4 horas de duración.

2.2.2 Segunda fase: Implantación del sistema:

Incluye los siguientes trabajos necesarios para la implantación del Sistema de Gestión en Conformidad a la norma ISO 14001:2015:

- Jornadas de implantación y formación de los procedimientos de medio ambiente a realizar en el Hospital Virgen de la Poveda, en Villa del Prado, (Madrid). Para ello, la empresa adjudicataria realizará como mínimo 5 jornadas de 4 horas de duración cada una.
- Realización de una auditoría interna por parte de los auditores de la empresa adjudicataria a realizar en el Hospital Virgen de la Poveda, en Villa del Prado, (Madrid), de al menos 4 horas de duración, con los siguientes objetivos:
 - a) Comprobar que se han incorporado los procedimientos según el Plan de Trabajo proyectado.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **103656684562535653065**

- b) Detectar posibles desviaciones para su posterior resolución.

Estas dos primeras fases deberán estar concluidas a fecha 31 de diciembre de 2019.

2.2.3 Certificación:

A lo largo del año 2020, se realizará la auditoría externa para la obtención de la correspondiente certificación, por lo que los servicios a realizar serán las siguientes:

- Realización de la correspondiente auditoría interna anual por parte de los auditores de la empresa adjudicataria a realizar en el Hospital Virgen de la Poveda, en Villa del Prado, (Madrid), con los siguientes objetivos:
 - c) Comprobar que se han incorporado los procedimientos según el Plan de Trabajo proyectado.
 - d) Detectar posibles desviaciones para su posterior resolución.
- Asesorará durante la auditoría externa para la obtención de la certificación, mediante la presencia en el Hospital Virgen de la Poveda del consultor asignado, planificando posteriormente las acciones de mejora para solventar las no conformidades derivadas de dicha auditoría.

Para el cumplimiento de los servicios descritos en este punto, se realizará como mínimo 2 jornadas al año de 4 horas de duración cada una.

El proceso de certificación deberá realizarse a lo largo del año 2020, en la fecha a señalar por el Hospital Virgen de la Poveda.

2.2.4 Mantenimiento durante el año 2021:

Comprenderá las siguientes actuaciones:

- Asesoramiento en la elaboración y/o actualización de los manuales y procedimientos generales correspondientes a cada uno de los servicios así como en la actualización de la documentación general del sistema. Para ello, la empresa adjudicataria realizará como mínimo 2 jornadas de 4 horas de duración cada una.
- Realización de la correspondiente auditoría interna anual por parte de los auditores de la empresa adjudicataria a realizar en el Hospital Virgen de la Poveda, en Villa del Prado, (Madrid). Para ello, la empresa adjudicataria realizará como mínimo 1 jornada de 4 horas de duración.



- Asesorará durante la auditoría externa para la obtención de la certificación, mediante la presencia en el Hospital Virgen de la Poveda del consultor asignado, planificando posteriormente las acciones de mejora para solventar las no conformidades derivadas de dicha auditoría. Para ello, la empresa adjudicataria realizará como mínimo 1 jornada de 4 horas de duración.

Además la empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio de consultoría a través de correo electrónico y telefónicamente, para la resolución de consultas o dudas puntuales que puedan surgir a lo largo de la duración del contrato.

2.3 REALIZACION DE LA AUTOEVALUACION SIGUIENDO EL MODELO EFQM

Comprenderá las siguientes actuaciones:

- Proporcionará apoyo metodológico. Se realizará un grupo designado por el hospital, que se reunirá con la periodicidad que se estime oportuna. El modelo a seguir será el que se designe por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

Para el cumplimiento de los servicios descritos en este punto, se realizarán como mínimo 2 jornadas al año de 4 horas de duración cada una.

La realización de la autoevaluación, se realizará a lo largo del año 2020, en la fecha a señalar por el Hospital Virgen de la Poveda.

Además la empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio de consultoría a través de correo electrónico y telefónicamente, para la resolución de consultas o dudas puntuales que puedan surgir a lo largo de la duración del contrato.

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Responsable del contrato

La empresa adjudicataria deberá nombrar un responsable del contrato que será la persona de contacto en lo relativo a la correcta ejecución del mismo (organización del servicio, incidencias, facturación, etc.).

Además de las funciones relativas a la organización y al correcto funcionamiento del servicio prestado, el responsable que se asigne deberá estar disponible para las comunicaciones que se le hagan por teléfono o correo electrónico en horario de 08:00 a 15:00, dando respuesta con la mayor premura posible.

Cualquier cambio relativo al nombramiento del responsable del contrato deberá ser comunicado al Hospital Virgen de la Poveda mediante correo electrónico.



Así mismo el Hospital Virgen de la Poveda designará un responsable del contrato que mantendrá con el adjudicatario los contactos oportunos y convocará las reuniones que resulten necesarias a efectos de garantizar la correcta ejecución del servicio.

3.2. Planificación del servicio

Una vez que se haya formalizado el contrato, el adjudicatario realizará la planificación de los trabajos a realizar de acuerdo con los servicios requeridos en este Pliego. El cuadro-resumen con los requerimientos figuran en el Anexo I del mismo.

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

El adjudicatario someterá esta planificación a la aprobación del responsable del contrato designado por el Hospital, comprometiéndose al cumplimiento de las fechas acordadas.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Equipo de trabajo

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

El profesional designado por la empresa adjudicataria para prestar sus servicios en el Hospital, deberá tener la siguiente cualificación mínima:

- Experiencia en la definición e implantación y/o auditoría de la/s norma/s ISO 9001:2015 (experiencia mínima de 2 años).
- Experiencia profesional de más de 5 años, habiendo participado en la implantación de sistemas de gestión y auditoría en entidades del sector sociosanitario

Se incluirá el currículum y la documentación acreditativa de la experiencia indicada.

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los trabajos a facilitar a las personas asignadas por el Hospital toda la información y documentación que estos soliciten con relación al alcance de este contrato, así como a la colaboración en la resolución de los diferentes problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.



El personal del equipo de trabajo asignado por el adjudicatario deberá contar con la preparación, capacitación y los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio.

El adjudicatario mantendrá permanentemente actualizada la relación del personal autorizado para realizar el servicio del Hospital Virgen de la Poveda, incluyendo los emails y teléfonos de contacto.

4.2. Medios materiales

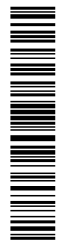
Las personas que el adjudicatario asigne a la prestación de los servicios objeto de este contrato deberán disponer de todos los medios necesarios para desempeñar correctamente el servicio objeto de esta licitación. Entre los medios disponibles deberán estar:

- Material informático y de comunicación necesario para la realización de los servicios.

La documentación se entregará en formato electrónico, Microsoft Word o Microsoft Excel. Los documentos del sistema de gestión que se elaboren o modifiquen se entregarán en formato Word o Excel editable.

EL DIRECTOR GERENTE

CONFORME EL ADJUDICATARIO:



ANEXO I: CUADRO-RESUMEN DE REQUERIMIENTOS

AÑO	NORMA	PROCESO	JORNADAS	HORAS JORNADA	TOTAL HORAS
2019	9001	ASISTENCIA	7	4	28
		AUDITORIA INTERNA	1	4	4
		AUDITORIA EXTERNA	1	4	4
		TOTAL horas			36
	14001	TOMA DE DATOS -ELABORACION	1	4	4
		IMPLANT-FORMAC	5	4	20
		AUDITORIA INTERNA	1	4	4
		TOTAL horas			28
2020	9001	ASISTENCIA	12	4	48
		AUDITORIA INTERNA	1	4	4
		AUDITORIA EXTERNA	1	4	4
		TOTAL horas			56
	14001	AUDITORIA INTERNA	1	4	4
		AUDITORIA EXTERNA	1	4	4
		TOTAL horas			8
	EFQM	AUTOEVALUACION	2	4	8
		TOTAL horas			8
2021	9001	ASISTENCIA	11	4	44
		AUDITORIA INTERNA	1	4	4
		AUDITORIA EXTERNA	1	4	4
		TOTAL horas			52
	14001	ASISTENCIA	2	4	8
		AUDITORIA INTERNA	1	4	4
		AUDITORIA EXTERNA	1	4	4
		TOTAL horas			16
			TOTAL HORAS		204



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **103656684562535653065**