



**PA SER-04/2020**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO  
DE LIMPIEZA INTEGRAL DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA  
ADSCRITOS AL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD – 7 LOTES.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944330041126804056917**

## 1. OBJETO:

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones técnicas que han de regir para la contratación del servicio de limpieza integral de los distintos Hospitales y Centros Sanitarios que se relacionan a continuación:

### Lote 1:

- HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMON Y CAJAL
  - o Hospital
  - o Centro de Especialidades Periféricas San Blas
  - o Centro de Especialidades Periféricas Emigrantes
  - o Centro de Salud Mental San Blas
  - o Centro de Salud Mental Ciudad Lineal
  - o Centro de Salud Mental Hortaleza
  - o Centro de Salud Mental Barajas

### Lote 2:

- HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTIL NIÑO JESUS

### Lote 3:

- HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PRINCESA
  - o Hospital
  - o Centro de Especialidades Hermanos García Noblejas
  - o Centro de Salud Mental Chamartín

### Lote 4:

- HOSPITAL UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS
  - o Hospital y edificio Urgencias
  - o Centro de Salud Mental Puerta de Madrid
  - o Centro Integral de Diagnóstico y Tratamiento Francisco Díaz

### Lote 5:

- HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE
  - o Hospital
  - o Centro de Especialidades Los Ángeles
  - o Centro de Salud Mental

### Lote 6:

- HOSPITAL EL ESCORIAL
  - o Hospital
  - o Centro de Especialidades San Carlos

### Lote 7:

- HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN
  - o Determinadas instalaciones del Hospital



Este Pliego, junto con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el Protocolo de Limpieza regularán la prestación del Servicio en los Centros Sanitarios de Atención Hospitalaria. Los documentos citados, los Procedimientos Normalizados de Trabajo de los distintos Hospitales y la oferta del adjudicatario revestirán carácter contractual, implicando manifestación expresa de aceptación de los mismos la sola presentación de ofertas, debiendo ser firmados por el adjudicatario en el acto de formalización del contrato.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El alcance de los servicios a prestar incluye la totalidad del conjunto de los edificios y espacios de los Hospitales y Centros Sanitarios relacionados integrado tanto por el continente como por el contenido y cuya relación se facilita en el ANEXO I del presente pliego.

## 3. RECURSOS HUMANOS

### 3.1 PLANTILLA

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 130.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, **y a efectos exclusivamente informativos**, en los Anexos II y III, se incluyen respectivamente los Convenios colectivos de los trabajadores de limpieza de los distintos hospitales y centros, y las plantillas y las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación, que resulte necesaria para permitir a los licitadores una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida. Esta información incluye el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores.

El adjudicatario del contrato estará obligado a cumplir la normativa vigente en cuanto al personal que vaya a prestar su servicio en el marco de este contrato.

Cualquier baja o cambio de situación o contrato deberá ser comunicada de inmediato a la Dirección del Centro.

El Centro Sanitario quedará exonerado de todas las obligaciones salariales, sociales y demás inherentes a la condición de patrono, tanto del personal adscrito a la prestación del servicio de limpieza, como del posible personal que la empresa prestadora de los servicios pueda subcontratar.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de cubrir la presencia diaria del 100% de los puestos de trabajo que se determine en el programa de trabajo, en cualquiera de las zonas y horarios.

En el Anexo IV se adjunta copia del Convenio Colectivo de Sector de Limpieza de Edificios y Locales, suscrito por la Asociación Profesional de Empresas de Limpieza (ASPEL), la Asociación de Empresarios de Limpieza de Madrid (AELMA), la Federación de CC OO de Construcción y Servicios de Madrid y la Federación Regional de Servicios, Movilidad y Consumo de Madrid de la Unión General de Trabajadores (código número 28002585011981), publicado en el BOCM el 23 de marzo de 2019, que



será de aplicación y obligado cumplimiento para todos los trabajadores que vayan a prestar sus servicios en el marco de este contrato.

En el Anexo V se recogen el número de trabajadores que la empresa adjudicataria deberá destinar cómo mínimo para prestar el servicio en cada centro de cada lote, discriminando este en función de los turnos (diurnas de mañana y tarde, y nocturnas), del tipo de jornada (de lunes a viernes, o en sábados, domingos y festivos), en función de la criticidad de cada zona (crítica, semicrítica, general o exterior), y en base al tipo de trabajador (limpiador/a, especialista, encargado o encargado general).

### **3.2 PERSONAL RESPONSABLE**

La empresa habrá de nombrar un representante o coordinador del servicio que ejercerá de interlocutor único con la Dirección de los Centros adjudicados, con experiencia acreditada en la gestión de limpieza de centros públicos sanitarios, con poderes suficientes para la toma de decisiones necesarias y para impartir al personal las oportunas órdenes, el cual estará dotado de un medio de localización permanente.

Dicho representante no tendrá derecho de subrogación a la finalización del contrato y deberá tener dedicación exclusiva en los Centros adjudicados por el presente procedimiento.

El representante designado por el adjudicatario deberá coordinar el servicio y controlar el buen funcionamiento del mismo, asignando tareas y encargándose de que el personal de limpieza siga las directrices marcadas. Además, será quien organice el equipo de trabajo a su cargo, así como las monitorizaciones para el control de la calidad de servicio y quien apoye y resuelva las dudas que puedan generar los empleados. La empresa prestadora del servicio será la encargada de organizar el trabajo del personal a su cargo, así como las vacaciones, libranzas, etc...

El órgano de contratación y/o la Dirección del Centro se reservan el derecho de rechazar, por razones justificadas, al representante del adjudicatario, obligándose éste a sustituirle en un plazo máximo de quince días.

### **3.3 RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA CON RESPECTO A SU PERSONAL**

#### **3.3.1 FORMACIÓN**

La empresa prestadora del servicio será la responsable de impartir la formación al personal a su cargo en dos campos:

- Básico: con el objeto de adquirir conocimientos del mundo hospitalario, relaciones con pacientes, comportamientos, imagen, derechos y obligaciones, prevención de riesgos laborales, etc.
- Técnico: con el objeto de adquirir conocimientos específicos del servicio que van a desarrollar, sus técnicas, maquinaria, herramientas y productos a emplear, así como en gestión de residuos, tratamiento de la ropa hospitalaria, tipos de residuos, contenedores y bolsas que se utilizan, legislación básica de gestión de residuos, etc. También deberá formar convenientemente a su personal en todos aquellos aspectos que incidan en la prevención de riesgos laborales.



La empresa deberá entregar a la Dirección del Centro, en el plazo máximo de un mes desde el inicio del contrato, el plan de formación a realizar durante la ejecución del mismo así como el manual de acogida que haya desarrollado para sus trabajadores.

Es obligación también de la empresa la edición de un Manual Básico de Limpieza, que será un compendio del contenido de los correspondientes cursos, de fácil comprensión y de utilidad manifiesta para el personal que ha de prestar el servicio. Dicho Manual será entregado a la Dirección del Centro en el plazo máximo de un mes desde la formalización del contrato. Al finalizar la formación, deberán presentar al Centro Sanitario una relación certificada de las personas que han prestado dicha formación, acreditando de forma específica el temario y las horas impartidas.

En el Plan de Formación se establecerán el número de horas impartidas a cada trabajador y el programa formativo; este Plan de Formación tendrá en consideración la complejidad de cada centro sanitario adaptándose en cada caso a las características del mismo.

### **3.3.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

La empresa deberá cumplir todas las disposiciones legales y administrativas de aplicación en materia de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo que estén en vigor durante la ejecución de los trabajos, siendo responsable exclusiva de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo concerniente al mismo como a sus posibles subcontratistas.

También estará obligada a presentar a la Dirección del Centro, si se le requiere, prueba documental que acredite los reconocimientos médicos e inmunización que, como empresa, le obligue la legislación vigente, así como las Fichas de P.R.L. que esté aplicando.

### **3.3.3 RESPECTO AL NÚMERO Y COSTE DE PLANTILLA**

La empresa estará obligada a comunicar al Centro el nombre y apellidos, número del Documento Nacional de Identidad y número de afiliación a la Seguridad Social, del personal que utilice para la ejecución del servicio. Asimismo, mensualmente remitirán copia de los Boletines de Cotización a la Seguridad Social que acrediten la afiliación y cotización de los trabajadores.

La empresa adquiere la obligación ineludible de abonar al personal contratado el importe de todos los conceptos retributivos de los salarios de su personal, así como efectuar las cotizaciones a la Seguridad Social y Seguros de Accidentes de Trabajo, tal y como dispongan los convenios y la normativa que resulte de aplicación.

En el caso de originarse algún conflicto colectivo que pudiera afectar al servicio, dicha circunstancia deberá ponerse en conocimiento del Órgano de Contratación por parte del adjudicatario, por escrito, lo antes posible. El adjudicatario se compromete a cubrir los servicios mínimos conforme fija la legislación vigente para estos casos, teniendo en cuenta las necesidades del centro y la actividad sanitaria que presta.

Durante el periodo de huelga, se suspenderá la contraprestación por parte del Centro, en tanto que el adjudicatario acuerde con éste los niveles de servicio que se van a prestar y las formas de retribuciones correspondientes que, en todo caso, deberían ser proporcionales a la cantidad y calidad del trabajo desarrollado durante la duración del conflicto colectivo.



### **3.3.4 PRODUCTIVIDAD Y SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL**

La empresa prestadora del servicio de limpieza se compromete a establecer las medidas, métodos y acciones correctoras que tiendan a incrementar la productividad en los servicios y a la aplicación de criterios de racionalidad y modernidad para mantener todas las instalaciones en perfecto estado de limpieza, en todos los turnos los 365 días del año. La empresa adjudicataria asegurará la cobertura diaria (presencias) de los puestos de trabajo que hayan quedado establecidos en el programa de trabajo: en zonas críticas de manera inmediata, demora máxima de 24 horas en zonas semicríticas y en el resto de zonas demora máxima de 48 horas. La sustitución con personal de otras zonas, siempre y cuando se encuentre con la capacitación profesional correspondiente, se realizará garantizando la prestación del servicio y el programa de trabajo preestablecido.

Asimismo, no se admitirá la práctica de que en una zona se cubra la presencia de un puesto con el tiempo que se obtiene de la demora máxima de otro, de forma secuencial; por ello será obligación del adjudicatario evitar en todo momento dejar al descubierto las coberturas producidas.

## **4 OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

### **4.1 NORMAS Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER GENERAL**

**Además de las obligaciones inherentes a la ejecución del servicio de limpieza**, la empresa y el personal de ella dependiente vendrán obligados a lo siguiente:

- Cumplimiento de las normas internas establecidas por el Órgano de Contratación.
- Cumplimiento de las normas de seguridad y de régimen interior establecidas en el Centro, de cara a prestar la mejor calidad en la atención al usuario y a alcanzar el mejor nivel de seguridad de los ocupantes del Centro, tanto usuarios y/o pacientes como trabajadores.
- En el ejercicio de sus relaciones comerciales, laborales, o de cualquier otro tipo no podrá hacer uso del nombre del Centro, ni del Servicio Madrileño de Salud, sin autorización. Asimismo, se abstendrá de hacer cualquier tipo de publicidad dentro del Centro.
- Se comprometerá a aportar el material de oficina y consumibles necesarios para el funcionamiento del servicio. También asumirá el riesgo de cualquier emergencia mediante la elaboración de un plan de contingencia y el derivado de los desperfectos que cause su personal.
- La empresa proporcionará a su personal las prendas necesarias para el uniforme, asumiendo los costes de las mismas, garantizando y vigilando que se mantenga en las debidas condiciones; dicho uniforme deberá contar con la aprobación previa del Órgano de Contratación.
- La empresa dotará a su personal, sin coste alguno para el hospital, de tarjetas de identificación conforme al diseño y la normativa que tiene el Hospital o Centro Sanitario para las contratas externas, siendo por ello imprescindible que cuente con la autorización previa del Órgano de contratación el sistema de identificación que quieran implantar.

### **4.2 RESPECTO A LA ADAPTACIÓN DE SERVICIOS**

La empresa se compromete a adaptar sus servicios a las posibles ampliaciones, reducciones o modificaciones de los inmuebles y construcciones existentes en el ámbito objeto de la prestación o por la construcción de nuevas edificaciones que, según el alcance del contrato, sean necesarios.



#### 4.3 RESPECTO A LA ACTUACIÓN DEL PERSONAL A SU CARGO

Sin perjuicio de la responsabilidad penal en que pudiera incurrirse, la empresa es responsable, y como tal responde, por los daños que puedan causar los trabajadores de él dependientes a los bienes de titularidad del Centro, ya sea por negligencia o conducta dolosa y, por lo tanto, correrán a su cargo las correspondientes indemnizaciones, ocasionados tanto por la ejecución del objeto del contrato, como por causa distinta y no contenida en el mismo.

A efectos de exigencia de la responsabilidad, se pondrán en su conocimiento las faltas en que hubiera incurrido el personal a su cargo para que adopte las medidas oportunas.

#### 4.4 RESPECTO AL CONTROL DEL PERSONAL Y LIMPIEZAS

La empresa deberá implantar una aplicación informática a la que **tendrá acceso** el Órgano de Contratación y la Dirección del Centro, con el fin de tener información “on line” de:

- Control de presencias diarias del personal y de los puestos de trabajo, por turnos, centros y servicios.
- Cronograma de programación de las limpiezas.
- Deberá permitir la explotación de datos por el Centro, de forma que se puedan, bien directamente o a través de su traslado a otro programa informático, realizar presentaciones y estudios de dicha información.

La implantación, puesta en marcha y mantenimiento de la aplicación será por cuenta de la empresa y deberá ser compatible con los programas de seguimiento de plantillas de limpieza previamente instalados en los Centros, si los hubiera, o con cualquier otro sistema informático o ERP que tuviera el Centro Sanitario.

Será condición indispensable que el sistema propuesto esté implantado y probado anteriormente en la gestión de personas en Centros Sanitarios.

El sistema de control de presencias deberá de adaptarse a cada centro, de forma que los responsables que determine cada centro sanitario todos los días, y en todos los turnos, puedan controlar cuantos trabajadores están presentes.

El centro se reserva el derecho a realizar cuantas auditorías/inspecciones considere oportuno para la comprobación de la presencia física de los trabajadores de la contrata de limpieza.

Si, a requerimiento del centro, se solicitase información e identificación de las presencias por áreas de trabajo, en un momento puntual, se le suministrará inmediatamente.

#### 4.5 OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES

La empresa adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado. A este respecto, responderá de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando al Centro de cualquier responsabilidad sobre el mismo.



Igualmente relacionado con la gestión integral de higiene, la empresa deberá realizar o subcontratar los tratamientos básicos y periódicos de desinfección, desratización y desinsectación, que se indican más adelante.

#### **4.6 DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO**

El Adjudicatario deberá mantener toda la documentación relacionada con el contrato durante el periodo del mismo, entregando toda la correspondiente a los Hospitales y Centros Sanitarios a la finalización del contrato.

Esta documentación (planes, protocolos, registros de limpieza, etc.) estará actualizada y deberá ser entregada en soporte informático, en formato compatible para ser utilizada en cualquier sistema informático.

Toda la información facilitada por el Centro cuya limpieza tenga adjudicada o la contenida en los informes y documentación elaborada por el Adjudicatario a solicitud del primero será tratada confidencialmente y no será utilizada para fines distintos a la ejecución del trabajo.

El Adjudicatario se abstendrá de copiar los documentos a los que se hace referencia en los párrafos anteriores si no cuenta con el consentimiento previo y por escrito del Órgano de Contratación.

Igualmente, si no media el consentimiento previo y por escrito del Órgano de Contratación, el Adjudicatario se abstendrá de revelar a terceros, o de usar para su propio beneficio, datos e información de los que tenga conocimiento con ocasión de la ejecución del servicio.

#### **4.7 OTRAS PRESTACIONES**

En este apartado se definen las características mínimas que deberán cumplir los servicios ofertados como criterios evaluables; entendiendo las mismas como obligación esencial del contrato y, por tanto, su incumplimiento pudiera ser considerado como causa de resolución del mismo.

##### **4.7.1 SERVICIO DE DESINFECCIÓN, DESINSECTACION Y DESRATIZACION (D.D.D.).**

Las empresas que realicen esta actividad deben estar en posesión del Registro de Establecimientos Biocidas (ROESB).

Se realizará un diagnóstico previo al inicio del servicio, en un plazo no superior a un mes, desde el comienzo del contrato con el propósito de establecer un mapa de riesgos donde se definan las zonas de conflicto.

El objeto de este servicio es prevenir y combatir la presencia de roedores, insectos o cualquier otra plaga en la totalidad del centro sanitario y de combatir y/o prevenir la aparición de poblaciones de todo tipo de plagas que puedan afectar a la salud pública en los Centros, mediante el uso de los tratamientos que consideren oportunos. La periodicidad del servicio será mensual.





## 5 GESTIÓN DE CALIDAD

### 5.1 CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

La empresa prestadora del servicio se acogerá a los Sistemas de Información, Control de la Calidad y Seguimiento de la Actividad del Centro, debiendo cumplir los protocolos y estándares marcados por el Centro en sus Certificaciones de Calidad como ISO 9001:2015 o ISO 14001:2015, así como colaborar en la realización de las auditorías de revisión y/o renovación según norma ISO 19011 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión) en los Centros Certificados con dichas Normas de Calidad.

#### • INFORMES Y REGISTROS

Informe Mensual: La información de toda la actividad desarrollada **deberá enviarse a cada uno de los Hospitales y centros sanitarios**, en formato electrónico, **al final de cada mes** durante la ejecución del servicio.

El citado informe deberá recoger como mínimo lo siguiente:

- Servicios realizados, agrupados por lote e individuales, por Centro.
- Medios empleados.
- Horario de ejecución.
- Índice de ocupación por tareas.
- Grado de cumplimiento del programa de trabajo establecido.
- Variaciones de calendario o de la programación.
- Motivos que hayan originado los trabajos (programados o extraordinarios).
- Indicador de eficiencia y productividad por metro cuadrado y empleado (ratios de producción).
- Plan de trabajo para el mes siguiente
- Cuadros de mando (actividad, tiempo y productividad)

Informe anual: La empresa estará obligada también a remitir un informe resumen con carácter anual, que recogerá la actividad durante el año y un análisis de las necesidades observadas para el siguiente. Este informe contendrá como mínimo un estudio comparativo de coste/actividad entre los diferentes Centros Sanitarios.

Además de los informes anteriores, la empresa dispondrá de los registros que se detallan a continuación, que deberán estar en todo momento a disposición del Centro en formato electrónico:

- Registros y listados de limpiezas diarias.
- Registros y listados específicos para la limpieza de cristales y rejillas del aire acondicionado.
- Registros, listados y cuadros de control de limpieza de aseos públicos, así como de la reposición del material de aseo
- Registros, listados y cuadros de control de limpieza de zonas críticas: su diseño tendrá vista al menos semanalmente incluirá día/hora programadas y realizada de limpieza en formato de acuerdo con el hospital.
- Registro de incidencias de ropa sucia.
- Registro y listado de incidencias producidas en la realización del servicio y su resolución.



- Registro de revisiones de mantenimiento de máquinas y de actuaciones en las mismas. El Órgano de Contratación mantendrá, cuando lo estime oportuno, reuniones de seguimiento con la empresa adjudicataria (al menos una al mes) para velar por la calidad del servicio.

## **5.2 CONTROL DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN DE LA LIMPIEZA.**

Se considera una obligación del adjudicatario la obtención dentro de los dos primeros años del concurso de la acreditación en la norma ISO 9001:2015 para el Servicio de Limpieza del hospital, que deberá estar certificado a nombre de los Hospitales o Centros cuya limpieza se adjudique en este concurso.

Por otra parte, la empresa adjudicataria dentro de su oferta deberá presentar protocolos de limpieza según zonas críticas, semicríticas, generales y exteriores, que complementarán a los ya realizados por el Hospital, debiendo aportar documentos de verificación de trabajos realizados, con el fin de hacer auditorías internas de calidad del trabajo realizado.

### **Prestaciones complementarias a las especificaciones técnicas que figuran en el Protocolo de limpieza integral:**

El Adjudicatario deberá presentar a la firma del contrato la ficha técnica y de seguridad de los productos y maquinarias que aporte, todo ello de conformidad con la legislación vigente y como parte integrante del Plan de Trabajo.

En esta línea de mejora de la calidad percibida por usuarios y personal, el Adjudicatario se comprometerá con su personal, y de forma continua, a la retirada de carteles, papeles o documentos que aparezcan pegados o colgados, eliminación de pintadas de cualquier clase, en las paredes, columnas o cualquier ubicación no autorizada por la Dirección del Centro.

Comunicará a sus responsables cualquier anomalía que detecte, tipo de averías o deterioros. El personal responsable trasladará dicha información a los Servicios de Mantenimiento y periódicamente realizará un estadillo de control de dicha información, indicando si dichas incidencias están resueltas o continúan pendientes.

Igualmente, comunicará a sus responsables si detecta cualquier tipo de insectos, roedores o cualquier animal o plaga. Dicha información se remitirá a la Dirección de Gestión y Servicios Generales del Centro.

El control de calidad interno correrá a cargo de:

- La Comisión de Higiene y Limpieza, encargada del seguimiento del servicio de limpieza.
- El Servicio de Medicina Preventiva.
- La Dirección de Gestión y Servicios Generales.

En cualquier caso, podrán delegar a efectos de supervisión en el personal que estimen pertinente.

A la vista de los informes recibidos por los encargados de la supervisión y/o de las encuestas realizadas entre los usuarios (personal, pacientes y visitantes), así como de los informes de la empresa seleccionada por el Órgano de contratación para realizar el control externo de calidad, según lo expuesto en el punto 5.3, podrán elaborar mensualmente un informe del nivel de limpieza del Centro, estableciendo los siguientes baremos de calificación:



Calificación conceptual

Puntuación

DEFICIENTE

Inferior a 60 puntos

ACEPTABLE

Entre 60 y 75 puntos

BUENA

Entre 76 y 100 puntos

## 5.2.1 VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

Mensualmente, los representantes de los Servicios Generales u Hostelería y el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital realizarán una evaluación de la calidad del servicio prestado, a la que podrá asistir un representante de la Empresa, sobre un máximo de 100 puntos, valorándose los parámetros que se enumeran a continuación, conforme a los criterios de medición que se indican.

El sistema de deducciones por puntos, se aplicará por cada centro individualmente. El resultado de esta evaluación se notificará al adjudicatario por parte del hospital.

El Hospital se reserva la facultad de encargar a una empresa externa la realización de esta valoración, en caso de discrepancias sobre los resultados obtenidos, siendo en este caso a cargo del Adjudicatario los costes que se deriven.

### PARÁMETROS Y SU PUNTUACIÓN:

#### **A) CALIDAD DEL SERVICIO**

##### A.1. Calidad del servicio prestado en zonas de riesgo:

1.1. **Riesgo para la salud:** Las que por su funcionalidad puedan implicar, respecto de las incidencias de limpieza observadas, un riesgo para la salud del paciente o del trabajador del Hospital. A este parámetro se le asignarán 55 puntos.

Se diferenciará, a efectos de valoración, entre zonas críticas y zonas semicríticas, según el siguiente desglose:

1.1.1 **Zonas Críticas.** Las mencionadas en el apartado 1.2.1 del protocolo. A este bloque de zona se le asignan 40 puntos, de los que se detraerán 2 puntos por incidencia comprobada.

1.1.2. **Zonas Semicríticas.** Las mencionadas en el apartado 1.2.2 del protocolo. A este bloque de zonas se asignan 15 puntos, de los que detraerán 1 punto por incidencia detectada (en el caso de aquellos centros que no cuenten en sus instalaciones con zonas críticas, la ponderación del apartado de zonas semicríticas será de 55 puntos).

##### A.2. Calidad Percibida:

Valoración del servicio prestado en zonas en las que las incidencias detectadas repercuten directamente en la calidad percibida, diferenciando, entre zonas de acceso al público y zonas de uso restringido. Se valora este parámetro de 28 puntos, correspondiendo 18 a las zonas de acceso al público y 10 puntos a las de uso restringido.

a) Se diferencian dentro de las zonas de acceso al público:



- **Zonas interiores:** Hospital de Día de Geriatría, Unidad de Radiología, mortuorio, consultas externas, salas de espera y hall, aseos públicos, servicio de Rehabilitación, pasillos, escaleras, ascensores, etc. A la limpieza realizada en estas zonas se le asignan un máximo de 12 puntos, de los que se detraerá 1 punto por incidencia detectada y 0,5 si la limpieza no es correcta, aunque no llegue a ser deficiente.
- **Zonas exteriores:** como patios, entradas y accesos, calles, aparcamiento y recogida de residuos, rampas de urgencias y accesos laterales. Se le asigna un máximo de 6 puntos, de los que detraerá 1 punto por la zona valorada como deficiente en limpieza.

b) Se incluyen en las zonas de uso restringido:

- Área administrativa, aseos reservados al personal del Centro, Unidad Docente, Biblioteca, Archivo, los Almacenes, Talleres, Centralita, Terrazas, Cuartos de sucio, y dependencias y contenedores relacionados con la retirada de residuos. A esta zona se le asigna un máximo de 10 puntos de los que se detraerán 0,5 por incidencia detectada. En todas estas zonas, cuando sea posible, se valorará la limpieza de los cristales, suelos, paredes, rodapiés, puertas, marcos de ventanas, puntos de luz, mobiliario, WC y aspecto general, practicándose deducción económica por las incidencias que se consideren relevantes con la puntuación descrita anteriormente. Cuando no sea posible el desglose anterior, se evaluará por zonas la calidad de la limpieza, llevándose a cabo deducción económica en el supuesto de no ser considerada adecuada y suficiente.

### A.3. Valoración disponibilidad e interrelación con la empresa adjudicataria:

Se valorarán igualmente las relaciones con la empresa adjudicataria, con un máximo de 17 puntos, desglosándose este parámetro en cuatro aspectos:

- a) Se valorará la fluidez en la comunicación con la empresa, su capacidad, efectividad y prontitud en la resolución de problemas planteados, su colaboración y el cumplimiento puntual de las obligaciones contenidas en el presente pliego.
- b) Cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa en relación con la calidad de los productos utilizados y maquinaria aportada.
- c) La disponibilidad en el centro del equipamiento ofertado.
- d) Limpiezas especiales: rapidez en la respuesta y grado de ejecución de las mismas.

La puntuación asignada a este parámetro, en aquellos meses en las cuales no se encomienden limpiezas especiales, será de 8 puntos en el apartado a), de los que se detraerá 1 punto por incidencia, 5 puntos en el apartado b), de los que detraerá 1 punto por incidencia y 4 puntos en el apartado c), de los que se detraerá 1 punto por incidencia.

En los meses en que se realicen "limpiezas especiales", la puntuación se repartirá de la siguiente forma: 8 puntos por apartado a) descontándose 1 punto por incidencia y tres puntos por cada uno de los siguientes apartados, detrayéndose 1 punto por incidencia.

Los parámetros A1. A2 y A3 descritos serán evaluados mensualmente por Servicios Generales u Hostelería y el Servicio de Medicina Preventiva del Centro mediante inspecciones, sin previo aviso, de las que se levantará "el correspondiente acta". En estos parámetros, también, se valorarán por la información que aporten las encuestas realizadas a los pacientes y usuarios, de cuyos resultados se imputarán, en el mes que se conozcan, con independencia de mes en que se haya producido la incidencia; así, como las observaciones manifestadas, bien, por las supervisoras de las unidades de hospitalización y/o por las quejas, reclamaciones de los pacientes, así como la valoración realizada por la Empresa Externa según apartado 5.3. De todas estas incidencias se notificará a la empresa adjudicataria para su conocimiento y efecto.



Interpretación de los resultados:

Resultados globales de la puntuación total obtenida en el conjunto de los parámetros valorados:

**CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

De 72 a 100 puntos..... BUENA  
De 45 a 71 puntos.....ACEPTABLE  
Inferior a 45 puntos.....DEFICIENTE

Resultados por parámetro.

Las deficiencias en los parámetros A1, A2 y A3 podrán comportar deducción cuando su valoración resulte deficiente, independientemente del resultado global alcanzado.

Parámetro A1:

**CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO, ZONAS DE RIESGO.**

De 48 a 55 puntos.....BUENA  
De 40 a 47 puntos.....ACEPTABLE  
Inferior a 40 puntos..... DEFICIENTE

Parámetro A2:

**REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD PERCIBIDA**

De 20 a 28 puntos..... BUENA  
De 14 a 19 puntos..... ACEPTABLE  
Inferior a 14 puntos..... DEFICIENTE

Parámetro A3:

**DISPONIBILIDAD E INTERRELACION CON LA EMPRESA ADJUDICATARIA.**

De 12 a 17 puntos..... BUENA  
De 6 a 11 puntos..... ACEPTABLE  
Inferior a 6 puntos..... DEFICIENTE

**B) COBERTURA DE PUESTOS**

Se comprobará mensualmente el cumplimiento de la obligación por parte del adjudicatario de cubrir al 100% los puestos adjudicados, en los plazos establecidos en este Pliego.

**C) PLAN DE FORMACION**

Se comprobará trimestralmente el cumplimiento de la obligación del adjudicatario de desarrollar el 100% del plan de formación presentado anualmente a cada centro.

**DEDUCCIONES ECONÓMICAS**

El sistema de deducciones, por incumplimiento de los indicadores y niveles de calidad indicados anteriormente, funcionará de la manera siguiente:

Se aplicarán al servicio valorado como deficiente, siempre que la puntuación global sea inferior a 45 PUNTOS o cuando cualquiera de los 3 parámetros obtenga una puntuación considerada de forma independiente, como "Deficiente", de conformidad con los criterios establecidos en el citado apartado del PPT.



La deducción económica resultante se detraerá, según el importe que resulte, sobre la facturación mensual sin IVA, una vez realizados los cálculos que se especifican a continuación.

El límite para llevar a cabo el sistema de deducciones derivado de las incidencias ocurridas en la prestación del servicio, se establece en un 30% de la facturación mensual correspondiente a cada hospital.

El grado de incumplimiento, cuando este resultado sea puntual y resulte de la valoración global del servicio, se calculará sobre una puntuación máxima de 72 puntos (valoración aceptable) deduciendo del importe de facturación el porcentaje resultante de la diferencia entre 72 puntos (valoración aceptable) y la puntuación obtenida. Solo en el supuesto de reiteración continuada (mínimo dos meses seguidos) y, en la obtención de resultados negativos o sancionadores (inferior a 45 puntos, DEFICIENTE), el valor de referencia para el cálculo del porcentaje de incumplimiento será el máximo de 100 puntos.

La puntuación considerada de referencia en el supuesto de incumplimiento puntual de alguno de los tres parámetros, será la máxima de la valoración de "Aceptable" o la máxima de la valorada como "Buena calidad del Servicio", en caso de reiteración en el incumplimiento.

Una vez obtenido el porcentaje de incumplimiento, se aplicará el mismo sobre el importe de facturación a estos efectos, detrayéndose en concepto de deducción económica, la cantidad que resulte.

Ejemplo:

Facturación mensual, sin IVA: 140.000 euros

% sobre oferta: 70%

70 % de 140.000= 98.000 euros

140.000 – 98.000= 42.000 euros que será el importe de facturación sobre el que se aplicará la deducción.

**Cálculo del porcentaje de incumplimiento y de la consiguiente deducción con descuento sobre facturación para una puntuación total obtenida en la evaluación global en calidad de 40 puntos cuando se trate de un resultado deficiente aislado:**

$72 - 40 = 32$  % que aplicado a 42.000 euros, resultaría la deducción de 13.440 euros de la factura.

Se entenderá que existe reiteración en el incumplimiento del nivel de calidad exigible, y, por tanto, implicará deducción en la facturación mensual, siempre que la valoración resultante sea deficiente dos o más meses consecutivos. Si el incumplimiento fuese reiterado con una reiteración de 42 puntos dos meses consecutivos con igual facturación, por ejemplo, el segundo mes, el porcentaje de incumplimiento sería de:

$100 - 42 = 58$ % que aplicado a 42.000 euros, representaría la deducción de 24.360 euros de la factura del segundo de los meses.

**Cálculo del porcentaje de incumplimiento y de la consiguiente deducción con descuento sobre facturación para una puntuación total obtenida en un parámetro independiente por ejemplo, 8 puntos en el parámetro A2, cuando se trate de un resultado deficiente puntual:**

$19 - 8 = 11$ % que aplicado a 42.000 euros, resultaría la deducción de 4.620 euros de la factura.

Si el incumplimiento fuese reiterado con una puntuación de 8 puntos dos meses consecutivos, en el mismo parámetro A2, el porcentaje de incumplimiento sería:

$28 - 8 = 20$ % que aplicado a 42.000 euros, resultaría la deducción de 8.400 euros de la factura.



Por último, la deducción realizada por un Centro Hospitalario durante 3 meses seguidos, implicará directamente una deducción adicional de 50.000 euros IVA excluido en la siguiente factura.

Las incidencias reflejadas en las auditorías externas, relativas tanto a los análisis microbiológicos establecidos para el control de las zonas críticas y semicríticas, como a las detectadas por dichas auditorías correspondientes a la calidad técnica y observada en los parámetros A1, A2 y A3 del punto 5.2.1. A) del Pliego de Prescripciones Técnicas, se añadirán a las incidencias señaladas por los controles realizados por los hospitales, incorporándose también a la hoja mensual de deducciones de cada uno de los centros.

### 5.3 AUDITORÍAS EXTERNAS

El control externo de Calidad será realizado por una empresa externa, con periodicidad mensual, que evaluará la calidad del Servicio de Limpieza del Hospital y centros dependientes (CEPs y CSM). En este sentido, el órgano de contratación licitará el correspondiente contrato de servicios, conforme al procedimiento establecido en la normativa vigente y con cargo al presupuesto del Servicio Madrileño de Salud.

En cada informe, la empresa auditora, evaluará como mínimo:

- **Calidad Percibida:** grado de percepción de la prestación de los servicios en las distintas instalaciones, por parte de los profesionales del centro. Ponderación del **10%**.
- **Calidad Técnica:** grado de cumplimiento exigido de los programas y técnicas de trabajo, compromisos y obligaciones del contrato. Ponderación del **45%**.
- **Calidad Observada:** estado de las instalaciones y mobiliario objeto de limpieza en cuanto a los programas de limpieza se refiere. Ponderación del **45%**.

Este control, nos dará como resultado, un índice de Calidad Externo (ICe), resultado de la agregación de los valores obtenidos para cada una de las calidades (Percibida, Técnica, Observada), cuyo valor queda reflejado en la siguiente escala:

- De 75 a 100 puntos: calidad muy buena (MB)
- De 65 a 74 puntos: calidad buena (B)
- De 55 a 64 puntos: calidad regular (R)
- Inferior a 55 puntos: calidad mala (M)

Cuando el informe mensual de auditoría dé como resultado un Índice de calidad Externo inferior a 55 puntos, se impondrá una deducción de un 3% del total del importe de la facturación mensual (IVA no incluido). Esta cantidad se detraerá de la factura del mes siguiente a la emisión del informe de auditoría.



**Se adjuntan como ANEXOS a este Pliego:**

---

- ANEXO I: Datos de las Zonas a limpiar en cada Centro Sanitario objeto de licitación.
- ANEXO II: Convenios colectivos de los trabajadores de limpieza de los distintos hospitales y centros
- ANEXO III: Relación de Personal por cada Hospital y Centro
- ANEXO IV: Convenio Colectivo de Sector de Limpieza de Edificios y Locales, suscrito por la Asociación Profesional de Empresas de Limpieza (ASPEL), la Asociación de Empresarios de Limpieza de Madrid (AELMA), la Federación de CC OO de Construcción y Servicios de Madrid y la Federación Regional de Servicios, Movilidad y Consumo de Madrid de la Unión General de Trabajadores (código número 28002585011981), publicado en el BOCM el 23 de marzo de 2019
- ANEXO V: plantilla de trabajadores que la empresa adjudicataria deberá destinar cómo mínimo para prestar el servicio en cada centro de cada lote
- ANEXO VI: Protocolo de limpieza

**EL DIRECTOR GENERAL DE GESTION  
ECONÓMICO-FINANCIERA Y FARMACIA**

Fdo.- Rafael Antonio BARBERÁ DE LA TORRE

