

## Pliego de prescripciones que ha de regir para el contrato del Servicio de Impresión, manipulado y envío de Cartas de Citación a Pacientes del Hospital de Fuenlabrada

### 1. Introducción

El Hospital de Fuenlabrada tiene la necesidad de agilizar el envío de las cartas de citación a pacientes para reducir la tasa de absentismo e informar adecuadamente de la preparación previa a las citas.

### 2. Objeto

El objeto del contrato es la prestación del servicio de impresión, ensobrado, manipulado y envío de las cartas de citación y las instrucciones adicionales que se generan en el Sistema de Información Sanitaria del Hospital de Fuenlabrada.

### 3. Definiciones

Papel: Lo proporciona el adjudicatario: A4 - 80g

Impresión: Blanco y negro a dúplex.

Sobres: Los proporciona el adjudicatario. Sobre americano con ventana a la derecha (según formato en anexo), auto pegado, a color.

Tipología documentos: Citas y Reprogramaciones (pueden incluir hojas de preparación adicionales)

Ensobrado: Hasta cuatro hojas por sobre.

### 4. Alcance

El alcance de este contrato se define por:

- El hospital produce de forma mensual 44.000 cartas de citación y reprogramación.
- Los documentos a imprimir serán en formato A4, en blanco y negro y doble cara.
- El HUF proporcionará al adjudicatario el formato de carta y de sobre que se utilizará de forma general.
- El HUF generará de forma diaria un archivo comprimido en formato ZIP que contendrá tantos archivos PDF como cartas a enviar y que se deberán imprimir. Este archivo se remitirá por un medio seguro automático antes de las 09:00
- El adjudicatario deberá proporcionar un mecanismo seguro para la recepción de este archivo. El envío del archivo se deberá poder automatizar (vía SFTP, Servicio Web u otro mecanismo seguro de transmisión de información).
- Cada archivo PDF está destinado a un único paciente.
- Cada archivo PDF tendrá un máximo de 4 hojas, que podrán estar impresas por una o por las dos caras. El documento no necesitará ninguna composición para su impresión.
- Cada archivo PDF deberá ensobrarse en un sobre según el modelo que se adjunta en los anexos.



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: **092639077744535113032**

- El adjudicatario podrá solicitar la inclusión de cambios en el formato de la página impresora para facilitar su manipulado posterior. Cualquier cambio que se solicite no podrá afectar al formato de carta de citación que se adjunta en los anexos.
- El adjudicatario realizará el ensobrado y clasificado postal para su entrega en la Oficina de Correos.
- El adjudicatario realizará diariamente el transporte de las cartas a la oficina de Correos que decida.
- El adjudicatario no necesitará realizar ninguna gestión con Correos. El hospital de Fuenlabrada dispone de un acuerdo tarifario con Correos, cuyos datos se facilitarán al adjudicatario para que la facturación se realice de forma directa al hospital.

#### 5. Niveles de servicio y control de envíos

El adjudicatario deberá procesar este archivo para su envío en la fecha más próxima posible. Se establecen los siguientes acuerdos de nivel de servicio.

- Tomando como referencia el calendario laboral de Fuenlabrada, Madrid, el adjudicatario deberá garantizar que las cartas se envíen en el plazo más breve posible desde la fecha de recepción del archivo, estableciéndose un máximo admisible de 2 días laborables – contando sábado como laborable- entre recepción de los archivos y su entrega a Correos. Se valorará el menor tiempo máximo garantizado entre la recepción de los ficheros y el envío de las cartas.
- El adjudicatario deberá facilitar información sobre el estado de cada envío recibido, reflejando :
  - o Fecha de recepción del envío
  - o Estado de la recepción
  - o Fecha prevista de impresión (debe ser un intervalo fijo desde la recepción)
  - o Fecha prevista de manipulado y ensobrado (debe ser un intervalo fijo desde la recepción)
  - o Fecha prevista de entrega en Correos (debe ser un intervalo fijo desde la recepción)
  - o Fecha real de impresión
  - o Número total de cartas impresas (con identificador individualizado)
  - o Fecha real de manipulado y ensobrado
  - o Número total de sobres preparados
  - o Fecha real de entrega en Correos
  - o Número total de sobres entregados, estratificados por el peso y el destino de las cartas

EL NO CUMPLIMIENTO DE ALGUNO DE ESTOS ITEMS DARÁ LUGAR A PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO CON UN 10 % DE LA FACTURACIÓN CORRESPONDIENTE A ESE DÍA. SI SE INCUMPLE MAS DE TRES VECES DARÁ LUGAR A LA RESCISIÓN DE CONTRATO.



- Esta información estará accesible en todo momento en tiempo real y se remitirá por correo electrónico a la finalización de cada hito del proceso.

Fuenlabrada 27 de enero de 2021

POR EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE  
FUENLABRADA,

Fdo.: Gema Sarmiento Beltrán  
Directora Gerente

CONFORME:  
EL ADJUDICATARIO  
FECHA Y FIRMA



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: **092639077744535113032**