

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE APOYO EXTERNO PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA.

EXPEDIENTE A/SER-048124/2025

1. OBJETO

Este contrato tiene por objeto el apoyo externo para:

1. El mantenimiento del **Sistema de Gestión de Calidad** siguiendo la norma *ISO 9001:2015*. (teniendo en cuenta que dentro de estos tres años debe hacerse una modificación ya que cambiará la versión de la misma). Ampliando el alcance a la nueva Unidad de Trastorno Severo de la Conciencia.
2. El mantenimiento del **Sistema de Gestión Medioambiental** siguiendo la norma *ISO 14001:2015*. (teniendo en cuenta que dentro de estos tres años debe hacerse una modificación ya que cambiará la versión de la misma)
3. La autoevaluación según **modelo EFQM** versión 2025, elaborando la documentación necesaria de cara a una futura certificación.
4. La elaboración de documentación referente al sistema **Servicios sanitarios. Gestión de riesgos para la seguridad del paciente** mediante la norma *ISO 179003:2013* culminando en el último año con la certificación.
5. Orientación y elaboración de la documentación referente a la **Certificación del compromiso con las personas mayores** para lograr conseguirla en 2026-2027.
6. La orientación y desarrollo de la contribución del Hospital, a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** para su verificación, dentro del marco de responsabilidad social.
7. Orientación hacia otros reconocimientos/certificaciones que por parte del hospital se requieran.

Los servicios incluidos en este contrato:

- Admisión
- Calidad
- Farmacia
- Radiología
- Trabajo Social
- Telemedicina
- Limpieza
- Mantenimiento
- Cuidados Continuados y Heridas
- Compras



- Almacenes
- Recursos Humanos
- Formación Continuada
- Cuidados Paliativos
- Área de Rehabilitación
- Unidad de Rehabilitación Traumatológica y Orto geriatria
- Unidad de Neurorehabilitación
- Unidad de Recuperación Funcional y Amputados
- Unidad Trastornos severos de la conciencia

2. ALCANCE

Los servicios a prestar serán los siguientes:

2.1 MANTENIMIENTO ANUAL DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015

Comprenderá las siguientes actuaciones:

1. Asesoramiento en elaboración y/o actualización de documentos y registros:
 - Documentación general que define el sistema integrado de gestión para cada uno de los servicios (Manuales y procedimientos generales).
 - Actualización de los mismos adaptándolos a la próxima versión de las normas.
 - Actualización de los registros correspondientes a los sistemas de gestión de calidad y medioambiental:
Actualización anual de:
 - requisitos legales aplicables
 - evaluación de aspectos ambientales
 - análisis del contexto
 - análisis de grupos de interés
 - acciones para abordar riesgos y oportunidades
2. Revisión por la Dirección.
 - Realizar el documento Revisión por la Dirección en colaboración con la persona designada por el Hospital A.U. Virgen de la Poveda, para ello se tendrá en cuenta:
 - Cuadro de Mando Integrado
 - Contrato programa
 - EFQM
 - Encuestas internas
 - Encuesta SERMAS
 - Objetivos
 - Desempeño ambiental
3. Auditoría del sistema integrado de Gestión.
 - Realizar la auditoría interna anual en las instalaciones del Hospital A.U. Virgen de la Poveda y generar el correspondiente informe, el cual recogerá



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018044659663852198982**

las acciones correctoras para solventar las no conformidades derivadas de dicha auditoría.

- Asesorar durante la auditoría externa anual mediante la presencia en la misma, ayudando a planificar posteriormente las acciones de mejora para solventar las no conformidades derivadas de dicha auditoría.

4. Formación

- Impartir formación y sensibilización en aspectos del sistema de calidad y medioambiental. Al menos, una actuación al año.

2.2 REALIZACION DE LA AUTOEVALUACION SIGUIENDO EL MODELO EFQM

- Proporcionar 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 Conserjería. La autoevaluación se realizará a lo largo del año 2028.
- Elaborar la documentación necesaria de cara a una futura acreditación.

2.3 ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN REFERENTE AL SISTEMA SERVICIOS SANITARIOS. GESTIÓN DE RIESGOS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE MEDIANTE LA NORMA ISO 179003:2013 ASI COMO SU CERTIFICACION.

- Recopilación de información, análisis de la situación actual, identificación y revisión del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, planteamiento de las áreas de mejora.
- Diseño y definición de la estructura, tratando de formar a los asistentes en los conceptos que plantea la norma de referencia y la legislación aplicable.
- Asesoramiento en la realización de registros.
- Planificación y realización de la auditoría e información a los responsables.
- Realización de la auditoría: comprobando el funcionamiento del Sistema implantado evaluando su adecuación a los requisitos de la norma de referencia y a la sistemática definida a través del análisis de las distintas actividades y de los registros generados.
- Se entregará un informe final de auditoría en el que se reflejarán las no conformidades detectadas y las conclusiones extraídas.
- Reunión con la participación de todos los responsables definidos para realizar la revisión del sistema y redacción del Acta de revisión del sistema, con las conclusiones.
- Apoyo en la auditoria de certificación y asesoramiento en la definición del plan de acciones correctivas.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018044659663852198982**

2.4 ORIENTACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REFERENTE A LA CERTIFICACIÓN DEL COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES PARA LOGRAR CONSEGUIRLA EN 2026-2027

- Recopilación de información, análisis de la situación actual, identificación y revisión del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, planteamiento de las áreas de mejora.
- Diseño y definición de la estructura, tratando de formar a los asistentes en los conceptos que plantea la norma de referencia y la legislación aplicable.
- Asesoramiento en la realización de registros.
- Planificación y realización de la auditoría e información a los responsables.
- Realización de la auditoría: comprobando el funcionamiento del Sistema implantado evaluando su adecuación a los requisitos de la norma de referencia y a la sistemática definida a través del análisis de las distintas actividades y de los registros generados.
- Se entregará un informe final de auditoría en el que se reflejarán las no conformidades detectadas y las conclusiones extraídas.
- Reunión con la participación de todos los responsables definidos para realizar la revisión del sistema y redacción del Acta de revisión del sistema, con las conclusiones.
- Apoyo en la auditoría de certificación y asesoramiento en la definición del plan de acciones correctivas.

8. 2.5 DESARROLLO DE SISTEMA DE CONTRIBUCIÓN DEL HAUVPO A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) PARA SU VERIFICACIÓN, DENTRO DEL MARCO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Analizar las actuaciones que desarrolla el Hospital en línea con los ODS y desarrollar declaración que indique su contribución a los ODS con objeto de su verificación por organismo independiente.

No obstante, a lo largo de los 3 años las actividades pueden ser subsidiarias de cambios.

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 contrato, es decir, cuestiones tales como la facturación, las incidencias del contrato, la organización del servicio, 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 A.U. Virgen de la Poveda mediante correo electrónico.

Así mismo el Hospital A.U. 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 tiempo máximo de ejecución será de 36 meses.

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 licitador deberá asignar **un único profesional** a la ejecución del contrato. Dicho profesional deberá tener una experiencia mínima de dos años en:

- Definición e implantación y auditoría de las normas ISO 9001 y 14001 en el sector sanitario.
- Implantación y evaluación del modelo EFQM en el sector sanitario.
- Definición e implantación y auditoría desempeñando funciones relacionadas con la gestión de la seguridad del paciente de acuerdo a la norma 179003.



- Definición e implantación y auditoría de normativas/modelos dentro del marco de Responsabilidad Social.

Los licitadores deberán incluir una declaración responsable en la que, como mínimo, se indicará el nombre y apellidos, la cualificación y la experiencia profesional en las tareas indicadas anteriormente del profesional único asignado a la ejecución del contrato.

Con posterioridad, al licitador propuesto como adjudicatario, se le requerirá para que acredite el contenido de dicha declaración responsable.

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 A.U. Virgen de la Poveda, incluyendo los emails y teléfonos de contacto.

El adjudicatario se compromete a no revelar ante terceros ninguna información ni documentación propiedad del hospital a la que pudiera tener acceso en el desarrollo de los trabajos. Firmará un compromiso de confidencialidad.

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

En Villa del Prado, a la fecha de la firma
EL DIRECTOR GERENTE

