PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE COMIDA Y LIMPIEZA DE VAJILLA EN EL SERVICIO DE COCINA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO CRUCES, PERTENECIENTE A LA OSI EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES

EXPEDIENTE Nº 2025/01862

1. OBJETO DEL CONTRATO 3
2. ALCANCE DEL SERVICIO 4
3. SERVICIOS A PRESTAR 5
3.1. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS LOCALES DEL SERVICIO DE COCINA 5
3.2. LIMPIEZA DE VAJILLA Y ÚTILES DE COCINA 8
3.3. TAREAS DURANTE EMPLATADO DE COMIDA EN CINTA 9
3.4. DISTRIBUCIÓN DE CARROS DE COMIDA 10
3.5. DISTRIBUCIÓN DE VÍVERES 10
3.6. DISTRIBUCIÓN DE VAJILLA Y CUBERTERÍA AL OFFICE 11
4. PLAN DE TRABAJO 11
4.1. PROGRAMA DE TRABAJO 11
4.2. MAQUINARIA Y EQUIPAMIENTO 12
4.3. MATERIALES Y PRODUCTOS 13
5. REQUISITOS DE GESTION MEDIOAMBIENTAL 14
5.1. BUENAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES 14
6. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO 15
6.1. PROYECTO DE GESTIÓN 15
6.2. ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL DE COCINA 15
6.3. COORDINACIÓN EN LA TRANSMISIÓN DE ÓRDENES DEL PERSONAL 17
6.4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE LIMPIEZA EN COCINA 17
6.5. FORMACIÓN 20
6.6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 21
7. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DE CALIDAD 22
7.1. CERTIFICACIÓN DE CALIDAD 22
7.2. INFORMES Y REGISTROS 22
7.3. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DE CALIDAD 23
8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN 25
9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR 26
9.1. OFERTA TÉCNICA 26
9.2. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD 26
9.3. FORMACIÓN 27
9.4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 27
9.5. LIMITACIÓN DOCUMENTAL 27
10. PENALIZACIONES 28
10.1. MOTIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO 28
10.2. CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS: 28
10.3. IMPORTE PENALIZACIONES (SANCIONES) 29
11. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO 30
12. PERSONAL A SUBROGAR 31

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato tiene por finalidad regular y definir el alcance y condiciones de la prestación, procesos, recursos y metodología que habrán de regir para la contratación del **servicio de limpieza y distribución de comida** en el Servicio de Cocina del Hospital universitario Cruces, en adelante HUC, perteneciente a la Organización Sanitaria Integrada Ezkerraldea Enkarterri Cruces, en adelante OSI EEC.

Este **Pliego de Prescripciones Técnicas** tiene por objeto concretar los aspectos mínimos del servicio de Limpieza que las Empresas concursantes debe tener en cuenta, sin perjuicio de su obligada supeditación a la normativa vigente en cada momento. La prestación del servicio se realizará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en este documento, así como en el **Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**, relativo a esta contratación, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Con el fin de ajustar su oferta a las necesidades del servicio, las empresas licitadoras, previa cita, quedan autorizadas a visitar y realizar las mediciones oportunas en los locales y dependencias del Servicio de Cocina u otras instalaciones del HUC incluidas en el ámbito del presente Expediente, a fin de que puedan efectuar el cálculo de recursos humanos y materiales necesarios para realizar el servicio de manera satisfactoria.

Los licitadores desarrollarán estas directrices en un PLAN DE TRABAJO, que elaborarán y aportarán en su oferta técnica. El Plan de Trabajo, junto con las indicaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, será el referente para la organización del trabajo y contendrá como mínimo:

- Metodología de limpieza.
- Especificaciones de limpieza por elementos: zonas, locales, equipos, paramentos verticales y horizontales, etc.
- Frecuencia de limpieza, productos, procedimientos, horarios.
- Productos utilizados: ficha técnica y de seguridad de los mismos.
- Maquinaria y equipamiento dedicados a la limpieza en los locales del Servicio

El Plan de trabajo se actualizará a lo largo de la vida del contrato tantas veces como sea necesario, previa consulta con la Dirección de la OSI EEC.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El ámbito de aplicación del presente expediente de Contratación incluye:

- Las dependencias e instalaciones del Servicio de Cocina del HUC.
- Las dependencias e instalaciones de los "office" de Cocina en cada uno de las Unidades del HUC.

Las prestaciones incluidas en el alcance del servicio son, a grandes rasgos, las que se detallan a continuación:

1. Limpieza y desinfección de superficies en la zona de emplatado y lavado de menaje en los locales del Servicio de Cocina.
2. Limpieza de vajilla, menaje, bandejas, carros de distribución, carros portaplatos, luminarias, cristales, cartuchos, cestas, empaquetado de cubiertos y similares.
3. Tareas diversas a realizar durante los procesos de emplatado de comida.
4. Distribución de carros de comida a las Unidades del Hospital.
5. Distribución de Víveres a las Unidades del Hospital.
6. Reparto de vajilla y cubertería a los office de cada Unidad.

- El adjudicatario se compromete a adaptar sus servicios a las posibles ampliaciones, reducciones o modificaciones de los locales y dependencias existentes en el ámbito objeto de contrato y según el alcance del contrato, sin incremento de coste respecto al adjudicado.
- Igualmente, el adjudicatario asumirá, sin coste adicional alguno, cuantas modificaciones sean introducidas en el servicio por parte de la Dirección de la OSI EEC, durante la vigencia del Contrato, ya sean estas modificaciones como consecuencia de la aparición de nuevas necesidades o como consecuencia del cambio de los procedimientos de gestión de las prestaciones incluidas en el alcance del servicio
- La empresa adjudicataria ajustará sus programas de trabajo a los procedimientos descritos en los protocolos de trabajo de la OSI EEC y a las indicaciones, procedimientos y recomendaciones que, al respecto, se establezcan desde el Servicio de Medicina Preventiva y/o desde la Dirección de la OSI EEC.

3. SERVICIOS A PRESTAR

La organización del trabajo en el Servicio de Cocina, es responsabilidad exclusiva del Jefe de Cocina, que transmitirá sus instrucciones a la Encargada de la empresa adjudicataria de la prestación del servicio objeto de este Expediente.

Las prestaciones incluidas en el alcance del servicio son, las que se detallan a continuación:

- ***Limpieza y desinfección de los locales del Servicio de Cocina***
- ***Limpieza de vajilla y útiles de cocina***
- ***Tareas específicas durante el proceso de emplatado de comida en cinta***
- ***Distribución de carros de comida***
- ***Distribución de Víveres***
- ***Reparto de vajilla y cubertería al Office de cada Unidad***

Además de las tareas descritas explícitamente, son obligatorias para la empresa adjudicataria todos aquellas que se consideren necesarias para la correcta prestación del servicio, incluyendo tanto las medidas preventivas como correctivas que le sean de aplicación.

3.1. Limpieza y desinfección de los locales del Servicio de Cocina

La empresa adjudicataria se hará cargo de la limpieza y desinfección de los locales y zonas del Servicio de Cocina tanto en la zona destinada al emplatado de comida como a la zona destinada al lavado de vajilla y bandejas. Se hará cargo, así mismo, de la limpieza de los baños del Servicio, zonas Administrativas de Cocina y zona de pasillo del sótano 2 que le sea asignada.

La limpieza de estas zonas se realizará, atendiendo a las indicaciones descritas en los procedimientos de trabajo establecidos al efecto, siendo algunas de sus características las que, a continuación, se detallan:

3.1.1 Limpieza de las zonas de emplatado y de lavado de vajilla (máquinas de lavado de vajilla y fregadero): Incluye la limpieza de suelos, paredes y cinta de emplatado.

Se realizará de acuerdo a los procedimientos internos cuyas frecuencias actuales son las siguientes:

- ✓ **Paredes**: limpieza semanal
- ✓ **Suelos**: 4 veces al día, una vez se finalice el emplatado de cada ingesta.
- ✓ **Cinta de emplatado**: 4 veces al día, una finalice el emplatado de cada ingesta.

3.1.2 Limpieza de placas, rejillas y techos de cocina.

Se realizará una limpieza periódica de los techos, al objeto de lograr y mantener una limpieza óptima de techos, placas y rejillas. La limpieza de techos se realizará en horario que no dificulte las tareas del Servicio, principalmente, en turno de noche.

Zona de elaboración: se quitan las placas del techo filtrante, se limpian y se vuelven a colocar.

Zona de emplatado: se realiza una limpieza de techos y rejillas con mopa húmeda.

La limpieza de estos elementos se realizará con las frecuencias siguientes:

- ✓ **Techos de la zona de elaboración**: mensual.
- ✓ **Techos de la zona de emplatado**: semanal

3.1.3 Limpieza de locales de office en las Unidades.

El adjudicatario se hará cargo de la limpieza del "office" de cada Unidad. Se procederá a limpieza de suelos, paredes, encimeras, fregaderos, así como el exterior de los armarios utilizados para enseres de cocina existentes en el local. Esta limpieza se realizará diariamente, en turno de mañana y tarde, y según necesidades.

La limpieza del interior del armario, con carácter general, se realizará con periodicidad mensual y, para ello, el personal de la Unidad debe previamente dejarlos vacíos.

También se realizará la limpieza de los electrodomésticos ubicados en el office: frigoríficos, microondas, etc. En el caso del frigorífico, se realiza a demanda de la supervisora del Servicio y una vez haya sido vaciado por el personal de la Unidad.

3.1.4 Limpieza de ascensores/montecargas de reparto y pasillo

La empresa adjudicataria se responsabiliza de la limpieza de los ascensores por los que se distribuye la comida a las diferentes Unidades. Los ascensores se limpiarán y desinfectarán, siempre, antes de trasladar el carro de comida desde la cocina a la planta y después de haber recogido la bandeja de sobrante de comida para su retorno a la Cocina.

Además, la empresa llevará un registro en el que se refleje cada una de las limpiezas efectuadas. Este registro de limpieza quedará expuesto en el ascensor y en él figurará, la hora y el operario que ha realizado tal limpieza.

Así mismo, corresponde al adjudicatario la limpieza de la zona de pasillo de la planta donde se ubica la Cocina hasta los límites establecido por la Dirección de la OSI EEC.

3.1.5 Limpieza de locales administrativos

La empresa adjudicataria se hará cargo, diariamente, al comenzar el turno de tarde, de realizar la limpieza de la zona administrativa del Servicio de Cocina, que consiste, básicamente, en:

- Fregado de suelo de pasillos.
- Limpieza de despachos: mobiliario, pantallas de ordenador, superficies, teléfonos, etc.
- Retirada de papeleras.
- Etc.

Otras tareas a realizar en esta zona son:

TAREAS	**FRECUENCIA**
Limpieza de puerta de acceso desde Víveres a la calle	Mensual
Limpieza de la cortina de lamas en la entrada	Mensual
Limpieza de cartuchos y sus cestas	Mensual
Limpieza de cestas de víveres	Mensual

3.1.6 Limpieza de baños del Servicio

Diariamente, al menos una vez en cada turno, se realizará la limpieza de los baños de Cocina, ubicados en la zona central del sótano 2.

La limpieza incluye la reposición de papel secamanos, jabón y papel higiénico en los dispensadores correspondientes, etc.

La limpieza rutinaria diaria consiste en: Fregado de suelos, limpieza de lavabos, inodoros, reposición de materiales, etc.

La limpieza semanal consiste en una limpieza en profundidad en que se realiza la limpieza de paredes, aparatos dispensadores, papeleras y puertas, etc.

3.1.7 Otras Limpiezas

En caso de situaciones imprevistas o excepcionales en los locales de Cocina o en los locales destinados a Office en las Unidades, se procederá a la limpieza de la zona atendiendo a las indicaciones que, al respecto, le sean comunicadas por el Jefe del Servicio de la Unidad o por la Dirección de la OSI EEC.

3.2. Limpieza de vajilla y útiles de Cocina

La empresa adjudicataria del servicio se hará cargo de la limpieza de la totalidad del menaje, vajilla, carros de transporte, bandejas y otros útiles de cocina que se utilicen en el Hospital. Se hará, así mismo, cargo de la limpieza de otros elementos como cristales, luminarias, cartuchos, etc. La realización de estas tareas esta detallada en el procedimiento **"PT_ALM_11 Procedimiento de Limpieza y Desinfección en Servicio de Cocina".**

https://osabox.osakidetza.net/index.php/s/solBhs1tqUIEZic

Durante este proceso de limpieza se realizan, al menos, las siguientes tareas:

1. Desbrozado de bandejas: Segregación y eliminación de los restos alimentarios de la vajilla y bandejas a su retorno desde las Unidades.
2. Limpieza en el área de lavado del menaje, vajilla, carros portaplatos, carros portabandejas y, en general, de todos aquellos útiles que son habitualmente utilizados en cocina.
3. Limpieza de carros de transporte de comida: después de cada ingesta se procederá a la limpieza de los carros. Una vez limpios, se estacionarán en las áreas asignadas.
4. Limpieza de la cinta de emplatado: Una vez finalizado el proceso de emplatado los operarios llevan a cabo la limpieza de las mismas.
5. Empaquetado de cubiertos y servilleta en bolsa individual.
6. Retirada de residuos, procedentes del desbrozado de las comidas y transporte al punto de almacenamiento. La retirada de bolsas será con la frecuencia necesaria para evitar que se produzca una acumulación de las mismas.
7. Limpieza de cristales interiores y exteriores del Servicio.
8. Limpieza de luminarias, puntos de luz, interruptores, cartuchos, cestas y similares.

3.3. Tareas durante emplatado de comida en cinta

Para el desarrollo de las funciones que se indican, la adjudicataria deberá proporcionar el personal suficiente para la correcta atención de las dos cintas de emplatado de lunes a domingo los 365 días del año.

Las tareas en la cinta de emplatado se realizan, diariamente, en los servicios de desayuno, comida merienda y cena.

El personal de la contrata realizará las tareas de emplatado de los diferentes servicios ajustándose a las indicaciones, tal como se describen en el **"PT_ALM_10 Procedimiento de Emplatado y Suministro de comida a paciente**" del Proceso de Alimentación y que, a grandes rasgos, se describen a continuación.

https://osabox.osakidetza.net/index.php/s/BmPZY7nTcyqMVHy

3.3.1 Servicio de desayuno y merienda:

Previamente al inicio del proceso de emplatado, el personal de la contrata acercará los carros de distribución a la cabecera de la cinta, junto al cuarto de postres, con todos los recipientes (termos, jarras, etc.) en perfectas condiciones de uso.

El personal de cocina rellenará los recipientes (termos, jarras, etc.) y, una vez rellenados, el personal de la contrata colocará los carros al final de la cinta para introducir en ellos las bandejas.

Así mismo, el personal de la contrata deberá acercar y colocar al inicio de la cinta todos los elementos necesarios para la dispensa del servicio (desayuno o merienda): Tazas, platos, cubiertos, bandejas llanas, en las que colocarán los cubiertos, pan, galletas, biscottes, bollería, etc., así como la tarjeta de menú.

Al final de la cinta, el personal de la contrata colocará las bandejas en el carro de reparto y una vez lleno, lo retirará y colocará otro para continuar el proceso.

Para la realización de las tareas asignadas durante el emplatado de desayuno y merienda, el adjudicatario asignara un total de 4 operarios en cada cinta para la realización de las mismas, distribuidos según las directrices del Jefe de Cocina.

3.3.2 Servicio de comida y cena:

Previamente al inicio del proceso de emplatado, el personal acercará los carros con bases de bandeja a la cabecera de la cinta y con tapas de bandeja al final de la misma y, durante el proceso, los repondrán cuantas veces sea necesario.

El personal de la adjudicataria se colocará al inicio y al final de la cinta para la realización de las tareas asignadas durante el emplatado de comida y cena. La contrata asignará un

total de 4 operarios en cada cinta para la realización de las mismas, distribuidos según las directrices del Jefe de Cocina.

3.4. Distribución de carros de comida

El personal de la contrata realizará las tareas de reparto de carros de comida a las Unidades del Hospital atendiendo a las indicaciones que, al respecto, se recogen en el **"PT_ALM_10 Procedimiento de Emplatado y Suministro de comida a paciente"** del Proceso de Alimentación. En todo caso, la distribución de carros de comida se ajustará a los horarios, circuitos y procedimientos establecidos por la Dirección del Hospital.

https://osabox.osakidetza.net/index.php/s/BmPZY7nTcyqMVHy

La distribución de comida desde la Cocina a las diferentes Unidades del Hospital se realizará en carros específicos para cada tipo de servicio.

El reparto de las peticiones de comida (desayuno, comida, merienda o cena) solicitadas fuera de los horarios establecidos, se efectuarán, tras la preparación por el personal de cocina y de forma inmediata a su solicitud.

Las funciones descritas en estos apartados pueden sufrir modificaciones tanto en los horarios como en los procedimientos establecidos, si tal modificación supone una mejora en la eficacia del sistema de distribución de comida y, siempre, bajo la autorización de la Dirección de la OSI EEC.

3.5. Distribución de víveres

El personal de la contrata realizará las tareas de reparto de Víveres a las Unidades del Hospital atendiendo a las indicaciones que, al respecto, se recogen en el **"PT_ALM_08 Procedimiento para la Gestión de Víveres a las Unidades"** del Proceso de Alimentación. En todo caso, la distribución de carros de Víveres a las Unidades se ajustará a los horarios, circuitos y procedimientos establecidos por la Dirección del Hospital.

https://osabox.osakidetza.net/index.php/s/k1HcwECEHMJECJc

La distribución de víveres desde la Cocina a las Unidades del Hospital se realizará en carros específicos para este tipo de servicio.

El reparto de las peticiones de víveres solicitadas fuera de los horarios establecidos, se efectuarán, tras la preparación por el personal de víveres y de forma inmediata a su solicitud.

Las funciones descritas en estos apartados pueden sufrir modificaciones tanto en los horarios como en los procedimientos establecidos, si tal modificación supone una mejora en la eficacia del sistema de distribución de comida y, siempre, bajo la autorización de la dirección de la OSI EEC.

3.6. Distribución de vajilla y cubertería al Office

El personal de la contrata realizará las tareas correspondientes al reparto de vajilla y cubertería a los office de las Unidades, tal como se especifica en el **"PT_ALM_10 Procedimiento de Emplatado y Suministro de comida"** al objeto de que en cada Servicio se disponga de un pequeño stock de vajilla con el que atender posibles necesidades de los pacientes fuera del horario habitual de Cocina.

4. PLAN DE TRABAJO

4.1. Programa de Trabajo

Atendiendo a las características particulares del Servicio de Cocina, las empresas licitadoras habrán de tener en cuenta que, además de mantener **los máximos niveles de higiene,** se ha de tomar como uno de los objetivos principales en el Servicio reducir al **mínimo el riesgo de contaminaciones cruzadas.**

Todas las labores que desarrollen, se realizarán de acuerdo a los principios desarrollados en el sistema de autocontrol basado en el **Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos, en adelante APPCC,** implantado por el Hospital para las funciones que se realizan en esta área.

4.1.1 Las empresas licitadoras presentarán un plan de trabajo completo, indicando los programas a seguir para el cumplimiento del presente pliego y especificando los medios técnicos y humanos necesarios en cada uno de ellos.
4.1.2 Los programas de limpieza y desinfección estarán redactados atendiendo a los procedimientos descritos en el presente pliego y respetando los procedimientos y periodicidades básicos establecidos en los Procesos de Limpieza y en el Proceso de Alimentación de las OSI EEC.
4.1.3 En cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales, los procedimientos de limpieza serán ergonómicos y funcionales, reduciendo al mínimo indispensable los esfuerzos físicos a realizar por los operarios.
4.1.4 Se utilizarán procedimientos y técnicas de limpieza **respetuosos con el medio ambiente** (mínima generación de aguas residuales, ajustado consumo de detergentes y/o desinfectantes, empleo de materiales y utensilios reciclables, etc.)

Por lo anteriormente expuesto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta, de forma detallada:

- Descripción de sistemas, técnicas y/o métodos de limpieza a utilizar.
- Maquinaria, utensilios y herramientas.
- Productos de limpieza a utilizar (ficha técnica y ficha de seguridad)

4.1.5 En cuanto a los horarios, la empresa adjudicataria se ajustará a los establecidos por la Dirección de las OSI EEC en todos los puntos incluidos dentro del alcance del presente pliego. Estos horarios podrán ser modificados atendiendo a las indicaciones de la Dirección de la OSI EEC cuando nuevas necesidades así lo aconsejen.
4.1.6 Las propuestas y programas, presentadas por las empresas licitadoras estarán encaminadas a conseguir un aprovechamiento óptimo de los recursos tanto materiales como humanos a medio y largo plazo.

4.2. Maquinaria y Equipamiento

Las empresas licitadoras presentarán en su oferta técnica la relación de maquinaria y equipamiento a utilizar para el correcto desempeño de sus tareas (carros de fregado, escaleras, etc.), diferenciando los que se han de ubicar de una forma permanente en el HUC de aquellos otros que sólo estarán en el Centro de forma ocasional y detallando sus características técnicas.

En la relación de maquinaria (fregadoras-abrillantadoras, aspiradoras, etc.) presentada por las empresas licitadoras, se indicarán los siguientes datos:

- Marca
- Modelo
- Número de unidades

El mantenimiento de la maquinaria y equipamientos aportados por el adjudicatario, lo será a su cargo.

Los carros de limpieza deberán ser anticorrosivos.

Todos los aspiradores de polvo, en el caso que tengan que ser utilizados, deberán ir provistos de filtros HEPA.

Es competencia de la Dirección de la OSI EEC la facultad de rechazar aquellos aparatos, máquinas o dispositivos que considere ruidosos o que, por cualquier otra causa, puedan producir molestias a los usuarios, al personal o a la actividad de la Institución.

En lo que se refiere al equipamiento, propiedad de la OSI EEC, entregado al adjudicatario para la realización de las tareas relacionadas con el presente Expediente, deberá hacer un uso adecuado del mismo (con la responsabilidad de comunicar al Responsable del Servicio de Cocina cualquier deterioro o anomalía en el funcionamiento de los mismos). Todo gasto que se origine al Hospital por un uso inadecuado o negligente de los equipos será facturado a la empresa adjudicataria.

4.3. Materiales y Productos

Los productos y materiales que se empleen en las operaciones de limpieza en su totalidad (detergentes, productos clorados, desinfectantes, bayetas de micro-fibras, mopas, etc.) así como las bolsas de residuos y cualquier otro producto de consumo y uso habitual no citado, serán por cuenta de la empresa adjudicataria y deberá estar aprobada su utilización y procedimientos por el Servicio de Medicina Preventiva de la OSI EEC.

El adjudicatario estará obligado a suministrar la totalidad de las bolsas de residuos que se utilicen en el Servicio de Cocina durante los diferentes procesos.

Los materiales y productos a emplear en la limpieza, incluida dentro del alcance del presente pliego, lo serán por cuenta del adjudicatario, así como la gestión de compra y stock.

El adjudicatario identificará con todo detalle los productos de limpieza y desinfección que se vayan a utilizar, acompañado de las fichas de seguridad de cada producto, con indicación del formato y nombre del fabricante.

Asimismo, las empresas licitadoras deberán presentar copia de la ficha técnica y de la ficha de seguridad de los productos que se pretenden utilizar en el servicio de limpieza.

Respecto a la forma de uso, concentración y tipo de desinfectantes a utilizar se habrá de seguir las instrucciones concretas que, para cada caso, determine el Servicio de Medicina Preventiva de la OSI EEC o, en su defecto, las instrucciones de uso marcadas por el fabricante.

Las firmas concursantes deberán incluir en su oferta técnica las referencias de los productos de limpieza y desinfección a utilizar, concentraciones de uso y contraindicaciones, mecanismo de acción y persistencia. En definitiva, deberá facilitar a la OSI EEC las denominadas “fichas de seguridad”.

El adjudicatario será el responsable de colocar la ficha de seguridad de los productos en el lugar de almacenamiento, siempre de forma visible para el personal. Una vez colocadas en el lugar correspondiente, se debe comunicar y enviar una copia al responsable del proceso de Gestión Medioambiental de la OSI EEC.

Cuando el adjudicatario deba o tenga necesidad de variar las características de los productos en uso, lo comunicará, previamente, al responsable del proceso de Gestión Medioambiental y al Servicio de Medicina Preventiva de la OSI EEC, facilitando las referencias y características más amplias posibles del nuevo producto a utilizar. Una vez tenga el visto bueno de estos departamentos, cambiará las fichas de seguridad en los lugares de almacenamiento.

Los productos de desinfección a utilizar por el adjudicatario, además de reunir las condiciones recogidas en el presente Pliego, junto a una acción antiséptica eficaz contra los gérmenes predominantes en cada momento, deberán ser inocuos para el personal.

5. REQUISITOS DE GESTION MEDIOAMBIENTAL

Las empresas licitadoras deberán tener en cuenta la distinta naturaleza de los residuos a recoger y retirar, ajustándose en todo momento, a las directrices que la normativa vigente regula en lo referido a **las condiciones para la gestión de residuos en la C.A.P.V.** En cualquier caso, el adjudicatario habrá de estar sujeto a las directrices que a tal efecto dicte el Servicio de Medicina Preventiva.

Las ofertas técnicas deberán incluir toda la información que consideren oportuna en relación a procedimientos internos de manipulación de residuos o de la gestión de los residuos y otros aspectos ambientales asociados directamente a la prestación del servicio.

Se deberá prestar especial atención a la generación de envases derivada de la propia actividad (envases de productos de limpieza). Las ofertas técnicas deberán presentar una planificación al respecto, debiendo incluir la recogida selectiva de los mismos, considerando como residuos peligrosos todos aquellos que presenten alguna indicación o pictograma de riesgo en su etiquetado. El resto de envases deberán gestionarse como envases ligeros. Todo este proceso correrá por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario responderá de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando al Hospital Universitario de Cruces de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

El adjudicatario se compromete a suministrar información inmediata al Centro sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso del trabajo que se le confía.

5.1. Buenas prácticas medioambientales

En el ámbito medioambiental, el adjudicatario se compromete a:

- ✓ Minimizar los aspectos ambientales derivados de su propia actividad, prestando especial atención a la generación de envases utilizados durante la prestación del servicio en la Cocina de la OSI EEC.
- ✓ Retirada y adecuada gestión de los residuos generados durante el desarrollo de la propia actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos que pudieran generarse, como: envases de los productos químicos (productos de limpieza).

- ✓ No malgastar el agua.
- ✓ Apagar las luces en aquellas instalaciones que no van a ser utilizadas y en aquellas en las que se haya finalizado la tarea a realizar.
- ✓ Utilización de materiales y productos respetuosos con el medio ambiente, obtenidos o fabricados por medio de procesos que supongan un mínimo empleo de agua y energía y, en lo posible, materiales y productos elaborados con elementos reciclados.
- ✓ Utilizará equipos y maquinarias que tengan los efectos menos negativos para el medio ambiente y la salud de las personas.
- ✓ En general, el adjudicatario del servicio cumplirá la normativa ambiental vigente para la actividad a desarrollar.

6. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

6.1. Proyecto de Gestión

Las empresas licitadoras presentarán un estudio completo en el que figuren los programas a seguir para el cumplimiento del presente pliego y los medios técnicos y humanos necesarios en cada uno de ellos.

Las empresas licitadoras vendrán obligadas a presentar en su oferta, el organigrama de mandos, encargados y supervisores que estimen oportunos en cada una de las secciones con el fin de conseguir el cumplimiento óptimo del presente pliego.

Las propuestas y programas estarán encaminadas a conseguir un aprovechamiento óptimo de los recursos tanto materiales como humanos a medio y largo plazo.

A tal fin, las propuestas presentadas habrán de enfocar la prestación del servicio con el objetivo de:

- ➢ Atender las obligaciones diarias descritas en el presente pliego y en los procedimientos de trabajo de Cocina.
- ➢ Ejecutar las tareas planificadas con la frecuencia establecida.
- ➢ Dar respuesta eficaz y eficiente a las necesidades sobrevenidas.

6.2. Organización del personal de Cocina

6.2.1 Para el correcto cumplimiento del servicio y de las tareas incluidas dentro del alcance del presente pliego, el adjudicatario destinará el número de operarios suficientes en horarios de Lunes a Domingo los 365 días del año.
Las empresas licitadoras presentarán, en su oferta, una propuesta de **Equipo de trabajo** en la que se describirán las tareas asignadas, turnos de trabajo, número de trabajadores en cada equipo y por turnos, el número de horas destinadas a

la tarea, número de operarios asignados a la misma, procedimientos de trabajo, frecuencias de limpieza en los casos en los que proceda, etc.

En lo que a limpieza y desinfección se refiere, el equipo de trabajo deberá realizar las tareas asignadas ajustándose a las indicaciones de la Dirección de la OSI EEC y del Servicio de Medicina Preventiva.

6.2.2 El personal de la empresa adjudicataria dispondrá, obligatoriamente, de la certificación que le acredite con formación en higiene alimentaria (antiguo Carnet de manipulador de Alimentos). Dicha certificación será renovada, como mínimo, cada cinco años.

6.2.3 El personal de la empresa adjudicataria estará organizado de tal forma que se garantice, en todo momento, la cobertura de las prestaciones incluidas dentro del alcance de este Expediente. El adjudicatario se compromete a cubrir, de forma permanente, el número de puestos de trabajo indicados en la oferta por lo que deberá suplir en su totalidad las ausencias por enfermedad o accidente, los permisos, las vacaciones, las bajas por sanciones o los ceses en los trabajos con personal de idéntica categoría al que se ha sustituido.

6.2.4 Las empresas licitadoras presentarán dentro de la propuesta organizativa de trabajo el número de presencias mínimas por cada turno a lo largo de todo el año, incluyendo verano, para la realización de las funciones descritas en el presente pliego indicando tareas y tiempos a lo largo de todos los días de la semana.

6.2.5 A criterio de la persona responsable del Servicio de Cocina del Hospital, en cualquier momento del día se podrá demandar a la empresa adjudicataria el listado de las presencias físicas presente en el Centro, quedando el adjudicatario obligado a facilitarlo.

Cualquier cambio de personal entre diferentes secciones o de turnos deberá ser informado a la OSI EEC, indicando los motivos que originan el mismo para su aprobación o no al citado cambio.

6.2.6 La empresa que resultase adjudicataria deberá hacerse cargo, de forma reglamentaria, del personal procedente de la contrata anterior, de acuerdo con lo estipulado en la legislación vigente **del sector de limpiezas para las contratas de Osakidetza y**, en su defecto, por la legislación vigente que le sea de aplicación.

La relación de personal se detalla en el Título 12 del presente Pliego de Bases técnicas.

6.2.7 El personal que aporte la empresa adjudicataria para la realización del servicio objeto del presente contrato no generará ningún tipo de derecho frente a Osakidetza ni frente a la OSI EEC. Será la empresa adjudicataria la que poseerá y mantendrá los derechos y obligaciones frente a su personal inherentes a su calidad de empresario, de acuerdo con lo previsto por la vigente Legislación Laboral, sin que, en ningún caso, Osakidetza resulte responsable de las obligaciones surgidas entre la empresa adjudicataria y su personal.

6.3. Coordinación en la transmisión de órdenes del personal

6.3.1 Las empresas licitadoras deberán presentar un responsable máximo ante la OSI EEC, perteneciente a la empresa, para que, a través del mismo, puedan canalizarse las órdenes e instrucciones que procedan de la Dirección de la OSI EEC y **deberá estar localizado** la totalidad del día (**24 horas**).

6.3.2 La OSI EEC designará, por su parte, la persona que le represente ante la empresa adjudicataria, el cual se relacionará fundamentalmente con el máximo responsable referido en el apartado 6.3.1, para todo lo referido al objeto del presente Expediente de contratación a efectos de control de la calidad y transmisión de órdenes.

6.3.3 A criterio de la persona responsable por parte de la OSI EEC, ésta podrá demandar al adjudicatario, en cualquier momento del día, el listado de presencias físicas presentes en Cocina, estando la contrata obligada a facilitarlo.

6.3.4 La empresa adjudicataria dispondrá de un mando intermedio en las instalaciones de Cocina durante toda la jornada laboral.

6.3.5 En el caso de la existencia de huelga en el sector de limpieza o exclusivamente del personal de su plantilla en el Hospital, la empresa adjudicataria vendrá obligada a garantizar el contacto permanente con la Dirección de la OSI EEC mediante un representante de su empresa, por el tiempo que dure el conflicto. Igualmente, el adjudicatario dará conocimiento previo de los servicios mínimos que pretenda establecer durante la huelga a la Dirección de la OSI EEC.

6.4. Obligaciones de la empresa de limpieza en cocina

6.4.1 Al objeto de su aprobación y autorización, la empresa adjudicataria comunicará a la Dirección de la OSI cualquier intención en la modificación del número de empleados a ocupar en la prestación del servicio, remitiendo, en todo caso, un informe que justifique la necesidad de la medida. En este sentido no se admitirá ningún tipo de contratación que suponga un incremento de la plantilla sin la previa autorización de la Dirección de la OSI

6.4.2 El personal de la empresa adjudicataria, deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta y comportamiento genérico que el resto del personal de la OSI EEC, independientemente de las normas que a este respecto deba cumplir por su pertenencia a la empresa adjudicataria.

6.4.3 El encargado responsable de la empresa adjudicataria en el Servicio de Cocina comunicará, obligatoriamente, al Responsable de Cocina cualquier situación que considere anómala o extraordinaria, para que sea subsanada, corregida o simplemente conocida y advertida por dicho Responsable.

6.4.4 La empresa que resultase adjudicataria estará obligada a comunicar a la Dirección Económica, los siguientes datos de cada trabajador subrogado para la realización del servicio objeto del presente contrato:

- ✓ Nombre y apellidos
- ✓ Número del Documento Nacional de Identidad
- ✓ Número de afiliación a la Seguridad Social
- ✓ Fecha de Nacimiento

6.4.5 El adjudicatario, con carácter diario, y a efectos del control de presencias en el Centro, comunicará a la Dirección Económico- Financiera el nombre y apellidos de la persona que cause cualquier tipo de baja o no acuda al trabajo por cualquier derecho amparado en el Convenio Colectivo del Sector para las empresas concesionarias del Servicio de Limpieza de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, comunicando, así mismo, los datos de la persona que le sustituye.

6.4.6 La empresa que resultase adjudicataria comunicará a la Dirección Económica, con un mínimo de cinco días naturales, a efecto del control de las presencias en el Centro, el nombre y apellidos de las personas que vayan a ser contratadas mediante el contrato relevo o mediante contrato que suponga la sustitución de otras que puedan tener derecho de excedencia por un periodo superior a seis meses y de la persona que va a ser sustituida. Esta comunicación deberá ser tramitada a través del Registro de la OSI EEC y dirigida a la Dirección Económica. La falta de comunicación supondrá motivo de falta que será **sancionada**, en el momento que se detecte, con un **importe de 25.000 €.**

6.4.7 El adjudicatario deberá comunicar, previamente a que la medida sea efectiva, cualquier modificación en los efectivos asignados al Centro, altas, bajas o modificaciones, indicando la fecha de inicio y fin, el motivo y persona o personas involucradas, así como copia de los TC correspondientes a la Administración de la OSI EEC.

6.4.8 El personal de la contrata estará correctamente identificado y uniformado durante la jornada laboral incluyendo el equipamiento necesario para la realización de sus tareas en el área de cocina. Cuando los operarios realicen tareas en la cinta de emplatado vestirán guantes gorro y mascarilla, que les serán suministrados el Hospital.

6.4.9 Será obligación de la empresa adjudicataria uniformar por su cuenta a todo el personal durante las horas en que realice el servicio, garantizar su limpieza (lavado y planchado), siempre por su cuenta, de acuerdo con las normas de uniformidad que para el personal tenga establecido la OSI EEC, vigilando que se mantenga en las debidas condiciones. Así mismo, queda absolutamente prohibido que el personal de la empresa adjudicataria vista el uniforme reglamentario fuera de las instalaciones de la OSI EEC.

6.4.10 Si por necesidades específicas, los operarios de la empresa adjudicataria debieran realizar tareas en un Servicio en el que se deban vestir prendas específicas facilitadas por la OSI EEC, caso de las áreas quirúrgicas, una vez que finalicen las tareas en dichas áreas, volverán obligatoriamente a vestir el uniforme de su empresa.

6.4.11 Si por necesidades específicas, los operarios de la empresa adjudicataria debieran realizar tareas en Servicios especiales/críticos, el personal de la Contrata deberá llevar calzas, mascarillas, guantes, bata o cualquier otra prenda que se le indique por el responsable del Servicio. Una vez que finalicen sus funciones en estas áreas o se ausenten de las mismas, portarán su uniforme habitual.

6.4.12 Todo el personal de la empresa adjudicataria deberá disponer de la tarjeta identificativa y estar correctamente identificado para poder circular por las instalaciones y dependencias del HUC.

6.4.13 Uso de servicios comunes: La empresa adjudicataria dará las instrucciones pertinentes a su personal para que utilice debidamente el agua, alumbrado y la energía eléctrica, que le serán facilitados por la OSI EEC para poder desempeñar debidamente su misión, procurando que no se ocasionen abusos en los consumos.

6.4.14 Normas higiénico-sanitarias a observar por la contrata de Limpieza.

6.4.14.1 La primera norma de limpieza del personal deberá ser la limpieza cuidadosa de manos, al comenzar y terminar la jornada, durante tres minutos con jabón germicida. Para el secado se usarán toallas desechables. También se tendrá en cuenta las condiciones personales de pelo, barba, etc.

6.4.14.2 El personal de la contrata (fijo, con contrato relevo o con contrato de sustitución con una antigüedad superior a los tres meses o cualquier otro trabajador sea cual sea su situación contractual con el adjudicatario del servicio) estará obligado a realizar durante los dos primeros meses de la contrata un reconocimiento médico, cuyo resultado serán presentados ante los servicios de prevención de riesgos laborales de la OSI EEC. Si el trabajador hubiese realizado este reconocimiento en los últimos nueve meses la presentación de su resultado será suficiente para acreditar su cumplimiento. Así mismo, el personal de nueva incorporación quedará obligado a la realización del pertinente reconocimiento médico al alta y de forma periódica tal y como la empresa lo tenga establecido.

Asimismo, los trabajadores han de realizar las vacunaciones que se determinen, de cara tanto a su protección personal como a la protección de los enfermos y al resto de colectivos profesionales.

6.4.14.3 La empresa adjudicataria dará cuenta por escrito al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y a la Dirección Económico de la OSI EEC de las fechas en las que sus empleados han realizado los reconocimientos médicos o las vacunaciones correspondientes.

6.4.14.4 La OSI EEC se reserva el derecho de someter a reconocimiento a cualquier trabajador aportado por la empresa adjudicataria, así como el de exigir la prueba documental de los reconocimientos a que le obligue, como empresa, la legislación vigente.

6.4.15 Desperfectos y sustracciones.

6.4.15.1 Los daños que cause el personal de la empresa adjudicataria en los enseres de la OSI EEC, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizados por la empresa adjudicataria.

6.4.15.2 Los daños ocasionados en carros de transporte, ascensores y otros elementos como consecuencia de conductas negligentes o desidiosas serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

6.4.15.3 También será responsabilidad de la empresa adjudicataria la sustracción de cualquier material que quede probado que haya sido efectuada por sus trabajadores. La violación por parte de cualquier empleado de la contrata del presente punto será sancionada en la liquidación del contratista del mes correspondiente con un **importe de 10.000 €.**

6.4.15.4 El transporte de carros de comida a las Unidades se realizará con cuidado de no deteriorar ningún elemento de protección, decorativo o de cualquier otra naturaleza existente en las zonas de paso. Todo deterioro que se produzca tanto en los elementos como en las paredes será facturado a la empresa adjudicataria.

6.4.16 Protección del personal: Los empleados de la contrata dispondrán de las necesarias medidas de seguridad, provistas por el adjudicatario, durante el desarrollo de sus funciones habituales y durante el ejercicio de cualquier otro tipo de actividad que desarrollen en las dependencias del Centro.

6.4.17 Sigilo y discreción

6.4.17.1 Los empleados de la empresa adjudicataria evitarán toda conversación con los pacientes relativa a enfermedades y nunca ofrecerán consejo respecto a la dolencia, ni efectuará comentarios sobre otros enfermos.

6.4.17.2 En aquellas áreas con pacientes, los operarios de la contrata realizarán sus labores de forma tan silenciosa y eficaz como sea posible al objeto de no perturbar el descanso de los pacientes ni entorpecer el ejercicio de las funciones del personal sanitario.

6.5. 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, técnicas y procedimientos de trabajo, maquinaria, herramientas y productos a emplear, así como en gestión de residuos. También deberá formar convenientemente a su personal en todos aquellos aspectos que incidan en la prevención de riesgos laborales.

La empresa deberá garantizar la supervisión y formación del personal a su cargo. El personal deberá acatar la normativa Higiénico-Sanitaria que afecta a este tipo de establecimientos, de acuerdo a la normativa vigente y que incluye, entre otras, la obligación de acreditar que los manipuladores de alimentos han recibido formación específica para el desempeño de las funciones que van a realizar en cuestiones de higiene alimentaria.

La empresa adjudicataria estará obligada a ofrecer a los trabajadores la oportuna formación en Higiene Alimentaria (antiguo Carnet de manipulador de Alimentos) y a renovar dicha formación con una periodicidad, como máximo, de 5 años.

Las empresas licitadoras presentarán en la oferta **un plan de formación** continuada que debe incluir:

- Formación inicial en el puesto de trabajo a trabajadores de reciente incorporación
- Tipo de formación y cursos: programa formativo y el número de horas impartidas a cada trabajador.

- Curso OSI EEC autoprotección (obligatorio)

- Formación curso deshabituación tabáquica.

6.6. Prevención de Riesgos laborales

Las empresas licitadoras deberán justificar documentalmente el estricto cumplimiento de la legislación y normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

A todos los efectos, el adjudicatario tendrá en cuenta la normativa vigente en materia de Prevención de Riesgos laborales que establece las bases para realizar la coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos laborales, siempre que en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades, trabajadores de dos o más empresas (incluyendo trabajadores autónomos).

En virtud de lo expuesto Osakidetza, con el fin de facilitar el cumplimiento de la legislación citada, ha elaborado un dossier informativo en dicha materia destinado a empresas contratadas/subcontratadas que realicen trabajos en sus instalaciones, siendo el

cumplimiento de lo especificado en dicho dossier requisito obligatorio que la empresa adjudicataria deberá aportar con carácter previo al comienzo de las tareas.

Entre los diferentes aspectos, se considerarán los siguientes:

- Justificación documental del modelo de Prevención de Riesgos Laborales implantado. Organización de recursos para las actividades preventivas.
- Copia de las Evaluaciones de Riesgos sobre los puestos de trabajo de la empresa asimilables a los que en su caso existirían en el Hospital.
- Planificación de la actividad Preventiva.
- Formación a los trabajadores en materia preventiva.
- Sistema de coordinación de actividades preventivas adoptado respecto de las empresas subcontratadas por la empresa licitadora.
- Auditoria legal del sistema de Prevención de Riesgos Laborales con una entidad autorizada, a acreditar mediante certificado.

7. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DE CALIDAD

7.1. Certificación de calidad

La empresa prestadora del servicio se acogerá a los sistemas de Información, Control de la Calidad y Seguimiento de la Actividad implantados en la OSI EEC, debiendo cumplir los protocolos y estándares marcados por la Organización.

El adjudicatario colaborará en la realización de las auditorias de revisión y/o renovación de los certificados de Calidad en el Servicio de referencia de la OSI EEC.

Se valorará el hecho de que las empresas licitadoras dispongan de un plan de calidad específico para la OSI EEC (Sistema de Control, Seguimiento y Evaluación del servicio prestado, etc.)

7.2. Informes y Registros

El adjudicatario remitirá los informes y registros oportunos a la Dirección de la OSI EEC.

Se valorará que el licitador aporte un software de Control y Gestión de tareas que posibilite a la Dirección del Centro, el control y seguimiento de informes, presencias del personal, actividad, tiempos, productividad, indicadores y cuanta información se considere oportuna para el control de la calidad del servicio a prestar.

En caso de resultar adjudicatario, la empresa se compromete a desplegar la herramienta informática para el control de la calidad durante el primer año de vigencia del contrato.

Estos informes se remitirán con carácter mensual, anual o a demanda de la Dirección del Hospital.

Informe Mensual: La información de toda la actividad desarrollada deberá presentarse a la Dirección de la OSI EEC y al responsable del Proceso de Limpieza/Alimentación al final de cada mes durante la ejecución del servicio.

Los informes deberán recoger, como mínimo, la siguiente información:

- Absentismos y presencias del personal.
- Grado de cumplimiento del programa de trabajo planificado.
- Variaciones de la programación de tareas y motivos que lo hayan originado (programado o extraordinario).
- Incidencias en el servicio.
- Evaluación del grado de cumplimiento de tareas.
- Indicadores operativos.

Informe anual: La empresa estará obligada a remitir un informe-resumen, con carácter anual, que recogerá:

- la actividad planificada y ejecutada durante el año.
- Incidencias, análisis de las mismas y necesidades observadas para el siguiente año.

Además de los informes anteriores, la empresa dispondrá de los registros que se detallan a continuación:

- Registros específicos para la limpieza de rejillas del aire acondicionado.
- Registro de incidencias producidas en la realización del servicio y su resolución.
- Registro de formación impartida.

La Dirección de la OSI EEC mantendrá, cuando lo estime oportuno, las correspondientes reuniones de seguimiento con la empresa adjudicataria para velar por la calidad del servicio.

7.3. Supervisión del Servicio y Control de calidad

7.3.1 En todos los servicios de limpieza que se realicen en el Hospital se acatarán cuantas normas y disposiciones determinen el Servicio de Medicina Preventiva y la Dirección de la OSI EEC.

7.3.2 La Dirección Económica del Centro se reservará el derecho de inspeccionar, a través de los profesionales designados al efecto, al personal y su

trabajo, en todo a lo que la contrata se refiere, pudiendo comprobar el trabajo realizado cuando lo considere oportuno, suscribiendo el Acta correspondiente.

7.3.3 La Dirección de la OSI mantendrá, cuando lo estime oportuno, reuniones de seguimiento con la empresa adjudicataria para velar por el cumplimiento tanto de las cláusulas del presente pliego como las que presente la empresa en su plan de viabilidad.

7.3.4 El control de calidad interno correrá a cargo de:

- Responsable del Proceso de Alimentación.
- Dirección Económica Financiera y Dirección de la OSI EEC.
- El Servicio de Medicina Preventiva.

En cualquier caso, los responsables podrán delegar las funciones de supervisión en el personal que estimen pertinente.

7.3.5 La Dirección de la OSI EEC de la OSI EEC realizará periódicamente evaluaciones de la ejecución de las tareas incluidas en el alcance del presente Expediente.

A la vista de los resultados de estas evaluaciones y de las encuestas entre los usuarios (personal, pacientes), podrán derivarse modificaciones en los planes de actuación y en los procedimientos de trabajo establecidos.

7.3.6 Cuando sean observadas quejas o deficiencias sobre la calidad de las prestaciones, éstas se comunicarán a la empresa adjudicataria, pudiendo ser levantada por escrito un acta negativa caso de no ser resueltas satisfactoriamente las mismas.

7.3.7 Podrá ser causa de rescisión del contrato el hecho de que se lleven levantadas cinco actas negativas, en cuyo caso se concederá un plazo de quince días para que cese en la ejecución de los servicios, sin que la OSI EEC venga obligado a satisfacer cantidad alguna en concepto de indemnización y, en todo caso, con pérdida de la fianza por parte de la empresa adjudicataria.

7.3.8 La Dirección Económico trasladará al adjudicatario cuantos informes sean realizados por la Dirección de Salud sobre las condiciones higiénico-sanitarias que se detecten en cuanto pudieran afectar a la prestación del servicio concertado. La adjudicataria vendrá obligada a subsanar las deficiencias que en las citadas actas se reflejen.

7.3.9 Las empresas licitadoras, por su parte, deberán presentar para la realización del servicio un sistema de control de calidad de la prestación del servicio, con el objetivo de valorar los resultados de limpieza de cocina, vajilla y distribución de comida y de forma general para el correcto cumplimiento de las obligaciones contempladas en este pliego.

8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

- **CRITERIOS BASADOS EN JUICIO DE VALOR : 60 PUNTOS**

Se establece un umbral mínimo de 30 puntos. Las ofertas que obtengan una puntuación inferior a 30 puntos en los criterios basados en juicios de valor serán excluidas.

OFERTA TÉCNICA	**PROGRAMA LIMPIEZA Y DISTRIBUCIÓN DE COMIDA:**	
	• **Procedimientos de Limpieza**: técnicas, materiales y productos, maquinaria, controles adicionales, etc.	15
	• **Gestión de recursos humanos**: organización del personal por servicios, absentismos, cobertura, confort ambiental, horarios.	20
	• **Distribución de comida**: propuestas adicionales a lo indicado en el procedimiento. • **Segregación de residuos**: (orgánicos, plásticos, resto) propuestas adicionales	20
	PLAN DE FORMACIÓN	3
	GESTION MEDIOAMBIENTAL: • Productos de limpieza habituales con ecoetiqueta Tipo I. • Especificaciones medioambientales de maquinaria. • Certificaciones medioambientales de la empresa (ISO 14001/EMAS o equivalente) • Huella de carbono	2

- **CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS: 40 PUNTOS.**

OFERTA ECONÓMICA (40 puntos): La valoración máxima será de 40 puntos. Para efectuar la valoración del criterio económico se utilizará la fórmula Ob/Oi x 40, donde Ob es la oferta más económica entre las que haya superado el umbral mínimo, y Oi la oferta del licitante a valorar y 40 el coeficiente para la valoración de la ponderación estipulada. Las ofertas coincidentes con el importe máximo de licitación obtendrán 0 puntos, las que lo superen quedarán excluidas.

9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR

Las empresas licitadoras deberán presentar oferta acorde al servicio a desarrollar y expuesta de forma detallada para la ejecución del Plan propuesto.

9.1. Oferta Técnica

Las empresas licitadoras deberán presentar en su Oferta Técnica la documentación referida a los extremos siguientes:

9.1.1 Proyecto de Gestión

- Programa de limpieza del servicio de cocina indicándolas técnicas, procedimientos y materiales a emplear.
- Productos y desinfectantes propuestos a utilizar en la prestación del servicio con sus correspondientes Fichas técnicas y Fichas de Seguridad
- Maquinaria y equipamiento que habrá de emplearse en la prestación del servicio.
- Programa de distribución de comida: propuestas adicionales sobre nuestro procedimiento. Aseguramiento de trazabilidad ingesta/paciente, temperatura en el punto de destino, etc.)

9.1.2 Programa de trabajo / organización del servicio (documentado):

- Estudio de programas a seguir para el cumplimiento del presente pliego, así como los medios técnicos y humanos necesarios en cada uno
- Propuesta de Organigrama de mandos.
- Las empresas licitadoras deberán presentar un responsable máximo ante el centro.
- Organización del personal:
  - ✓ Cobertura del personal que se propone para la realización de los planes previstos, así como la jornada de trabajo y distribución por turnos y zonas.
  - ✓ Se expresará detalladamente la distribución de puestos de trabajo referida a lunes-viernes, así como los referidos a fin de semana y festivos.

9.2. Supervisión y Control de Calidad

- Sistemas de Supervisión y de Control de Calidad que establecerá el adjudicatario al objeto de comprobar la perfecta ejecución de las tareas encomendadas en materia de limpieza y tareas asignadas en el Servicio de Cocina, así como los informes que se desprendan de ellos.

- Documentación Técnica del software/Aplicación web del seguimiento de la actividad y control de calidad en el que se describan las características, compatibilidad con los estándares de Osakidetza, etc.

  Durante el proceso de valoración de la oferta técnica, aquellos licitadores que en su oferta presenten un software de gestión del Servicio y gestión de la calidad, podrán ser requeridos por la Dirección de la OSI para realizar una demostración de su funcionamiento y compatibilidad con los estándares de Osakidetza.

- Cronograma del despliegue de la herramienta informática para el control de la calidad durante el primer año de vigencia del contrato si dicha herramienta se ofrece como mejora.

9.3. Formación

Relación de cursos de formación, a impartir al conjunto de profesionales que haya de prestar servicios en el Hospital Universitario Cruces como consecuencia de la adjudicación del presente Expediente de Contratación, tanto en lo que atañe a las nuevas incorporaciones de personal, cuando las haya, como de formación continuada.

9.4. Prevención de Riesgos Laborales

Las empresas licitadoras deberán justificar documentalmente el estricto cumplimiento de la legislación y normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

9.5. Limitación documental

Toda la documentación requerida no podrá ser superior a 50 folios. El tamaño de impresión será A4, a una cara, con letra tipo Arial o Calibri, a tamaño no inferior a 11 puntos, con párrafo en interlineado sencillo.

Las limitaciones de número de páginas indicadas anteriormente se aplican únicamente a la redacción de las ofertas.

Se podrán incorporar anexos sin limitación de extensión en los cuales se adjunte información adicional, copias de certificados, cualificaciones, documentos gráficos, fichas técnicas y de seguridad de productos, especificaciones técnicas de maquinaria, envases y contenedores de residuos, autorizaciones de gestores y transportistas.

10. PENALIZACIONES

El proyecto de gestión aportado, junto con las indicaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, será el referente vinculante para empresa adjudicataria y para la organización.

La Dirección de la OSI EEC realizará seguimiento de ejecución de contrato, e inspeccionará la calidad del servicio, tanto en áreas determinadas, como de forma global, levantando **acta de inspección**. El adjudicatario podrá ser objeto de penalización por incumplimiento de las obligaciones y plazos del presente pliego, de los compromisos adquiridos mediante su oferta.

Los incumplimientos están catalogados en tres niveles, dependiendo de la gravedad: **leves, graves o muy graves**, y en función de ello se aplicarán distintas sanciones a aplicar al adjudicatario en la liquidación del mes, y que, de no ser reparado el incumplimiento, se seguirán imputando con sanciones mensualmente hasta su reparación y supondrá una acumulación de faltas.

10.1. MOTIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO

Podrá ser motivo de resolución del contrato el incumplimiento del adjudicatario en las labores esenciales del contrato que dificulte o impida la continuidad asistencial del Hospital.

Así mismo, la acumulación de **3 faltas muy graves** en un mes podrá suponer motivo de resolución del contrato.

10.2. CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS:

10.2.1. Faltas Leves

- Trato desconsiderado del personal del adjudicatario hacia los usuarios o profesionales.
- No utilización del vestuario adecuado, medios de protección y de todo aquel material que necesite para la correcta limpieza y desinfección de las instalaciones.
- Mal estado de los útiles de limpieza, carros, contenedores y demás materiales y equipamiento aportado por el adjudicatario.
- Si los profesionales de la contrata no dispusieran del material necesario para dar servicio, y se estuviera trabajando con material deteriorado, o reutilizándolo por su falta de reposición.
- No disponer de la información actualizada en el software de gestión.

- Teniendo en cuenta que el compromiso de cobertura de personal es el 100%, se considera falta leve que durante un mes se acumulen 4 días con un déficit de personal de entre un 2% y un 4%.

10.2.2. Faltas Graves

- Acumular tres incumplimientos leves en un mes.
- Si una vez advertida una falta leve, no se corrige y esta se mantiene lo largo del mes siguiente.
- Incumplir las directrices medioambientales respecto a la de gestión de residuos
- No utilizar las técnicas de limpieza adecuadas para cada zona: incumplimiento de los protocolos de limpieza, dosificaciones y catálogo de productos.
- Modificar los horarios del servicio sin aprobación previa de la Dirección del Hospital.
- Incumplimiento de las medidas de seguridad del personal a su cargo.
- No realizar las tareas programadas.
- Incumplimiento del plan de formación de su personal.
- Falta de información y comunicación sobre cobertura de vacantes, actualización de la plantilla, nuevas contrataciones por incremento de necesidades, y cualquier otra información que suponga una modificación del listado de subrogación.
- Teniendo en cuenta que el compromiso de cobertura es el 100%, se considera falta grave que un solo día el déficit de personal de sea de un 5% hasta un 9%.
- Causar daños en los enseres y equipos no clínicos de la OSI EEC, ya sea por negligencia o dolo de su personal (además de la sanción los daños deberán ser indemnizados por la empresa adjudicataria)

10.2.3. Faltas Muy Graves

- Acumulación de tres incumplimientos graves en un periodo de 3 meses.
- Si una vez advertida una falta grave, no se corrige y esta se mantiene lo largo del mes siguiente.
- El incumplimiento del adjudicatario en las labores esenciales del contrato que dificulte o impida la continuidad asistencial de un centro.
- Falsedad de informes o de datos.

- Teniendo en cuenta que el compromiso de cobertura es el 100%, se considera falta muy grave que un solo día el déficit de personal sea de un 10% o superior.
- Incumplimiento de plazos de ejecución en la puesta en marcha de acciones desde la firma del contrato:
    - Renovación equipos y útiles en el plazo establecido
- Incorporación de maquinaria descrita en la oferta en el plazo establecido
- Causar daños en los enseres y equipos médicos de la OSI EEC, ya sea por negligencia o dolo de su personal (además de la sanción los daños deberán ser indemnizados por la empresa adjudicataria)
- Sustracción de cualquier material que quede probado que haya sido efectuado por su personal (además de la sanción los daños deberán ser indemnizados por la empresa adjudicataria)

10.3. IMPORTE PENALIZACIONES (SANCIONES)

El importe de las penalizaciones será el siguiente:

- **LEVE:** 0,5 % del importe mensual de la adjudicación
- **GRAVE**: 1 % del importe mensual de la adjudicación
- **MUY GRAVE**: 3 % del importe mensual de la adjudicación

Las faltas son acumulables, y por tantos el importe de las sanciones también, es decir, si en un mes se acumularán 2 faltas leves, la sanción será acumulable, resultando un 1% del importe mensual. La misma proporcionalidad se guardará con las faltas graves y muy graves. Si no se subsana una falta muy grave en el plazo de 1 mes ésta tendrá la misma consideración en el siguiente mes y/o posteriores.

Previo a la facturación de cada mes se procederá a calcular la puntuación total acumulada durante ese mes con el fin de aplicar la penalización correspondiente.

11. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Con carácter semestral se mantendrá una reunión con los responsables de la OSI EEC para tratar el devenir del contrato. Si la Dirección de la OSI EEC así lo considerara oportuno, aumentará la frecuencia de las reuniones con la empresa adjudicataria para velar por la calidad del servicio.

12. PERSONAL A SUBROGAR

La empresa que resultare adjudicataria se subroga en las obligaciones y derechos acerca del personal que viene desempeñando los servicios objeto del contrato procedente de la contrata anterior, de acuerdo con lo estipulado en el Convenio Colectivo de sector para las empresas concesionarias del Servicio de Limpieza de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.

La relación y condiciones del personal actual que desempeña sus funciones en el Hospital se encuentra disponible en el ANEXO I.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Documento firmado por: IRATXE BENGOA ALONSO
En la fecha 21.10.2025 07:58:23 CEST