PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

1. INTRODUCCION

Reducir la variabilidad de la práctica clínica y mejorar la seguridad del paciente mediante la implantación de la gestión por procesos, constituye uno de los Objetivos Estratégicos de nuestra organización.

Las organizaciones sanitarias se caracterizan por su complejidad, donde intervienen múltiples profesionales y procesos, lo que hace más importante la prevención y planificación de medidas que minimicen la variabilidad, así como los riesgos inherentes a la práctica asistencial.

Del mismo modo no somos ajenos del impacto que generamos en todos nuestros grupos de interés, avanzar significativa en la mejora de la seguridad y salud de nuestras personas trabajadoras, y gestionar adecuadamente el impacto medioambiental, son a su vez proyectos estratégicos clave en nuestra organización.

Entendemos la innovación como una palanca para la transformación del sistema que nos ayude a afrontar los retos del mismo, así como a generar conocimiento y riqueza en nuestro entorno.

Así la OSIEEC ha apostado por la implantación de estándares de calidad y certificaciones en el ámbito de la gestión que ayuden a la mejora de la asistencia, así como a la sostenibilidad del sistema de salud.

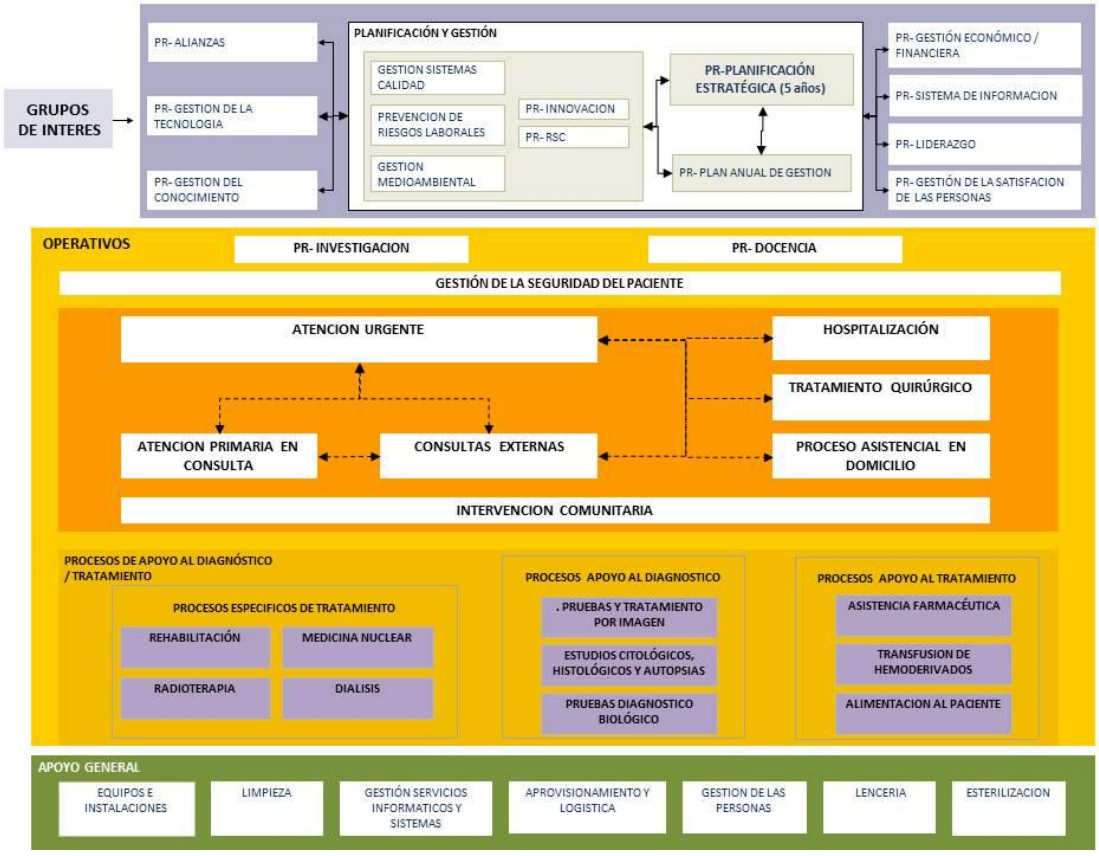
2. SITUACION ACTUAL

Los primeros procesos certificados externamente en la organización datan del año 2002. En 2004 se certificaron los primeros procesos asistenciales que cuentan en la actualidad con varios ciclos de mejora y se consideran procesos con una gestión madura. Desde aquellos años, los procesos se han ido modificando, mejorando y ajustando a la realidad cambiante. El aprendizaje y conocimiento adquirido tanto de nuestra propia gestión a lo largo del tiempo como de otras organizaciones ha ido aumentando y el número de profesionales y equipos directamente relacionados con la gestión de los procesos es significativo.

Desde enero de 2015 nos constituimos como una Organización Sanitaria Integrada, donde nuestro ámbito geográfico de referencia son los 17 municipios de Ezkerraldea-Enkarterri, a los que presta servicios sanitarios de Atención Primaria (AP) y Hospitalaria (AH), así como a los habitantes de los municipios de la OSI Uribe, a los que prestamos determinados servicios sanitarios Hospitalarios hasta la puesta en funcionamiento paulatina del Hospital de Urduliz.

Previamente, en enero 2014, las Unidades de Atención Primaria (UAP) que daban cobertura a las poblaciones de Barakaldo y Sestao se desgajan de la CEE y se incorporan a la OSI Barakaldo Sestao. No obstante, dada la amplitud y complejidad de su cartera de Servicios y la alta cualificación de sus profesionales, el área de influencia de la OSI EEC se extiende geográficamente más allá de este límite, atendiendo a numerosas personas que precisan de una asistencia sanitaria compleja, en la que el HUC actúa como centro de referencia para la Comunidad Autónoma Vasca y para el Sistema Nacional de Salud de manera que más del 50% de los pacientes ingresados en el HUC provienen de áreas externas a nuestra cobertura.

Este nuevo modelo organizativo, OSI, nos permite trabajar integradamente entre la atención primaria y hospitalaria y pasar de actuar solo cuando las personas enferman y necesitan cuidados de asistencia médica, a asumir el compromiso de trabajar, también, en los ámbitos de prevención de la enfermedad, ofertando servicios para promocionar la salud y prevenir o retrasar la aparición de enfermedades, y coordinarnos con el ámbito sociosanitario. El mapa de procesos de la OSI refleja la integración e interacción entre todos los procesos.



En la actualidad tenemos los siguientes alcances de certificación, habiendo realizado en 2025 la auditoria de Renovación de los sistemas.

ÁREA	NORMA	
Gestión de la Calidad	UNE-EN ISO 9001	1. ALIMENTACIÓN AL PACIENTE. 2. ANALISIS ANATOMOPATOLOGICOS 3. ATENCIÓN A PACIENTES DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE ANESTESIA 4. ATENCIÓN EN CONSULTAS DE ATENCIÓN PRIMARIA 5. ATENCIÓN EN EL AREA CONSULTAS EXTERNAS 6. ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL AREA DE URGENCIAS DE PEDIATRIA; 7. ATENCIÓN AL PACIENTE EN HOSPITALIZACIÓN; 8. ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL AREA DE TRATAMIENTO QUIRURGICO; 9. PROCESO ASISTENCIA FARMACÉUTICA 10. LABORATORIOS, PRUEBAS DE DIAGNÓSTICO BIOLÓGICO 11. ATENCIÓN AL PACIENTE EN MEDICINA NUCLEAR; 12. PRUEBAS Y TRATAMIENTO POR IMAGEN 13. PRUEBAS COMPLEMENTARIAS 14. GESTIÓN DEL PROCESO DE LIMPIEZA, DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN (en bloque quirúrgico y atención primaria) 15. GESTIÓN DEL PROCESO DE LENCERÍA. 16. GESTIÓN DEL PROCESO DE LIMPIEZA. 17. APROVISIONAMIENTO Y LOGÍSTICA. 18. GESTIÓN DEL PROCESO DE EQUIPOS E INSTALACIONES
Gestión ambiental	UNE-EN ISO 14001 REGLAMENTO EMAS	19. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL OSI EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES
I+D+i	UNE 56001:2024	20. PROYECTOS DE INNOVACIÓN EN GESTIÓN, PRODUCTOS, SERVICIOS Y PROCESO OSI EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES / IIS BIOCRUCES
	NORMA EIAV	21. Equipo Terapia Intravenosa

3. REQUISITOS TECNICOS

Descripción y objeto del contrato

El objeto del presente Expediente es la contratación de una empresa para auditar el Sistema de Gestión de la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces. El objeto de este expediente lo constituirían las auditorías externas para la Atención sanitaria integral al paciente, incorporando en su alcance a toda la Organización.

Las **Normas a certificar con alcance total de la Organización**, son las que se especifican a continuación

ÁREA	**NORMA**
Gestión de la Calidad	**UNE-EN ISO 9001**
Gestión ambiental	**UNE-EN ISO 14001**
Verificación ambiental	**Reglamento EMAS**
I+D+i	**UNE 56001:2024**
Norma de Equipos de Infusión y Acceso Vascular	**Norma EIAV**

En el periodo de 3 años cabe la posibilidad de que se amplié el alcance de procesos certificados bajo norma **UNE-EN ISO 9001,** por lo que es importante que las organizaciones que vayan a presentarse dispongan de los recursos necesarios para poder certificarlos.

En el caso de la ISO 45001 tendrían que tener la capacidad de realizar la certificación integrada con la ISO 9001 e ISO 14001.

Plazo de ejecución, duración total del proyecto calendarios

El plazo de ejecución del presente expediente es de **3 años (2026, 2027 y 2028),** sin posibilidad de prórroga.

2026 – Auditoria Periódica 1º

2027 – Auditoria Periódica 2º

2028– Auditoria de Renovación

La entidad deberá presentar una valoración de la duración de las auditorias para los 3 años. La realización de las auditorias se programará para el último trimestre del año 2026, 2027 y 2028.

Condiciones económicas y presupuesto estimado

El importe máximo del presente expediente asciende a **72.000** € para los tres años Dicho importe incluye todo tipo de gastos, tasas o impuestos, excluido el Impuesto de Valor Añadido.

Este importe máximo es para alcance completo, para toda la Organización, de las normas a certificar y, cada año, se presentará el presupuesto en función del alcance y normas a certificar.

Solvencia equipo profesional

En la fase de admisión a la presente licitación solo serán admitidas las ofertas presentadas por aquéllas empresas que acrediten el cumplimiento de los siguientes requerimientos mínimos de solvencia profesional:

- Disponer de un equipo de auditores con experiencia previa en la auditoria de los referenciales propuestos y en el sector salud, concretamente en organizaciones sanitarias integradas y en hospitales terciarios de gran tamaño.
- Respecto al perfil del equipo, se requiere que al menos el auditor jefe disponga de una titulación en ciencias de la salud.
- La empresa certificadora debe acreditar experiencia previa en la certificación de sistemas de gestión en organizaciones que hayan sufrido procesos de integración. En este sentido, la empresa certificadora debe ser capaz de elaborar un cronograma concreto, con hitos y objetivos específicos, que permita elaborar un plan de trabajo que permita lograr el objetivo en el periodo al que se refiere este Pliego.
- Estar en disposición de emitir Certificación ENAC en los estándares ISO que correspondan.

Las ofertas presentadas por las empresas que no cumplan con estos requerimientos mínimos no serán admitidas a la licitación.

Para la acreditación de la solvencia se solicita la presentación de la relación de Organizaciones sanitarias, con el perfil arriba indicado, donde la entidad solicitante ha llevado a cabo auditorías de certificación.

Las empresas interesadas en la adjudicación del contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de auditores, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales, experiencia, y las dedicaciones por cada una de sus categorías.

Asimismo, se indicarán los precios unitarios/jornada por cada categoría profesional ofertada.

Existirá un Auditor Jefe por parte de la empresa adjudicataria, representante de la misma e interlocutor y responsable de los trabajos ante la Dirección de la OSI EEC.

La OSI EEC aportará también la figura de un *Director/a del Plan de Auditorias*, con la función de coordinar internamente el Plan de Auditorias y agendas de auditoria, así como las necesidades que surjan en cada momento.

La OSI EEC controlará, mediante la figura del *Director/a del Plan de Auditorias*, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este contrato, quedando ambos sujetos a lo que marca la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (texto refundido), en cuanto hace referencia a completar los términos y calidad de los productos desarrollados.

La OSI EEC, por su parte, deberá asegurar la colaboración de Técnicos de Calidad, responsables de procesos, gestores de proyectos de innovación, e informantes clave para el desarrollo adecuado del plan de auditorías de la OSIEEC de la aplicación en las distintas fases del proyecto.

Resultado esperado (entregables)

El resultado final consistirá en la realización de las auditorías externas con estos requerimientos:

- Realización en el último trimestre del año 2026, 2027 y 2028
- Confección de la agenda y entrega con una antelación de 1 mes
- Entrega del informe de auditoría en un plazo máximo de 15 días tras la realización de auditoria
- Emisión y entrega de los certificados en Euskera y Castellano, según las normas auditadas, en un plazo máximo de 2 meses desde la fecha de certificación autorizada. Se podrá emitir certificados para cada uno de los procesos certificados.

4. CONFIDENCIALIDAD

En consideración al tipo de información procesada, el adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos aquellos datos y documentos a que tengan acceso con motivo de esta adjudicación. A ellos accederán, exclusivamente, las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la misma. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Bajo ningún caso ni circunstancia, el adjudicatario podrá suministrar a terceros, ni utilizar para sí ni para otros, datos facilitados por la OSI EEC, para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento de la OSI EEC, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de eventuales errores que se puedan producir en el sistema de seguridad de la información.

El adjudicatario faculta a la OSI EEC para que, al terminar el proyecto, pueda responsabilizarlo y/o repercutirle los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia y/o falta de confidencialidad del mismo.

Adicionalmente y como condición general, todos los servicios prestados deberán contar con las medidas de seguridad y de confidencialidad adecuadas al grado de sensibilidad de la información suministrada, de acuerdo con lo descrito en la LOPD.

5. CRITERIOS DE VALORACIÓN

A- Criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas (50 puntos):

- **Criterio económico / Precio: 50 puntos.** El precio de licitación para tres años es de un total de **72.000,00** € IVA excluido. **Fórmula para el cálculo:**

  Se asignarán 50 puntos a la oferta más económica. El resto de ofertas proporcionalmente según la siguiente fórmula: Puntuación oferta = (B / C) * A

SI C = Precio máximo licitación se asignarán 0 puntos.

A Puntos máximos
B Oferta más económica
C Oferta de la empresa a valorar.

B- Criterios de adjudicación evaluables mediante un juicio de valor (50 puntos)

1.- Plan o programa de trabajo.		**25 Ptos**
Plan de proyecto/ Auditorias	22. Modelo de gestión y dirección de proyecto para la colaboración con OSIEEC. 23. Descripción del plan de proyecto: fases del proyecto descritas, resultados y cronograma de proyecto indicando la secuencia de actividades a desarrollar en cada fase. 24. Asimismo, para cada una de las fases descritas, se deberá incluir la descripción del equipo de trabajo: relación de perfiles, responsabilidades, funciones y dedicación. 25. Plan de comunicación. Descripción del plan de despliegue de las auditorias donde se expondrán los objetivos del mismo, el modelo de gestión, el plan de proyecto y el equipo que participará en su ejecución. Asimismo, se deberán indicar los aspectos más relevantes, los recursos que serán necesarios y/o la necesidad de contar con la presencia de los trabajadores de la OSIEEC en el desarrollo del plan de auditorias 26. Se presentará una relación de los entregables previstos y el calendario en el que se harán las entregas	
2.- Equipo de trabajo		**10 Ptos**
Organización, cualificación y experiencia, adicional a la exigida como solvencia mínima, del personal adscrito a la ejecución del contrato.		
3.- Propuestas adicionales		**15 Ptos**
Desde la OSIEEC esperamos que las auditorias no tengan un enfoque exclusivamente de cumplimiento de normas, sino que supongan una herramienta que favorezca el avance y la mejora de nuestro modelo de gestión. Por ello se valorarán las actividades que complementen la realización de auditoria y nos ayude en el avance de nuestro modelo de gestión, (ej: actualización de conocimiento en la adaptación a las técnicas de auditoria o actualización de normas mediante formaciones u otros instrumentos. Etc.		