

## **ANEXO XI**

### **SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA, SUMINISTRO Y REPOSICIÓN DE MATERIAL CONSUMIBLE Y LOGÍSTICA INTERNA DE GESTIÓN DE RESIDUOS**

## ÍNDICE

1	Objetivo de la instrucción .....	3
2	Ámbito de aplicación .....	3
3	Obligación de control de la Administración.....	4
4	Definiciones.....	4
5	Metodología.....	5
5.1	La Comisión de Limpieza .....	5
5.2	Procedimiento de funcionamiento de la CL .....	6
5.3	Valoración de la Calidad del Servicio.....	7
5.3.1	Valoración de la Calidad de la Limpieza en Rondas de Inspección .....	7
5.3.2	Valoración de la Calidad de la Limpieza en Unidades.....	9
5.3.3	Valoración de la Calidad Final del servicio de Limpieza .....	10
6	Indicadores de seguimiento corporativos .....	10
7	Seguimiento de obligaciones de prestación de servicios vinculados al área de limpieza.....	11
	ANEXO XI.1: Hoja de control de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección.....	12
	Bloque I.1: Verificación en Zonas de Muy Alto Riesgo/Alto Riesgo (Zonas AA y Zona A).....	12
	Bloque I.2: Verificación en Rondas de Inspección en Zonas de Riesgo (Zona B).....	13
	Bloque I.3.: Verificación en Rondas de Inspección de determinadas zonas específicas.....	14
	Bloque I.3.: Verificación en Rondas de Inspección de determinadas zonas específicas (Continuación).....	15
	Bloque I.4.: Verificación en resto de zonas no incluidas en los bloques anteriores.....	16
	ANEXO XI.2: Hojas de control de calidad del servicio de limpieza en Unidades (Zonas AA, A y B) .....	17
	ANEXO XI.3 Indicadores de seguimiento corporativos.....	18
	ANEXO XI.4: Obligaciones adquiridas en Pliego .....	19
	ANEXO XI.5: Obligaciones adquiridas que son adicionales al Pliego (incluidas en la oferta del adjudicatario).....	21
	ANEXO XI.6: Recomendaciones para la determinación de las muestras representativas en las Rondas de Inspección y en la evaluación de la Calidad de la Limpieza en Unidades .....	23
	ANEXO XI.7: Agrupaciones de inspección de calidad por Centro.....	25

## 1 Objetivo de la instrucción

La mejora de la calidad es hoy una variable estratégica de la mayoría de las organizaciones. También lo es en las organizaciones sanitarias, donde la preocupación por la calidad de los servicios públicos es algo consustancial con la práctica profesional. Recibir un servicio de calidad es actualmente un valor social y una exigencia de la ciudadanía, que espera obtener de los servicios sanitarios una asistencia que responda a sus necesidades y expectativas y esté orientada a la búsqueda de la excelencia.

El avance hacia modelos de Gestión de la Calidad en servicios no asistenciales del SAS se está desarrollando con un ritmo diferente, donde la incorporación de herramientas específicas de evaluación y mejora continua de la calidad de estos servicios es variable.

En un entorno de búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios sanitarios, se hace imprescindible que las áreas de confortabilidad y procesos de soporte gestionen y provean Servicios de Limpieza que apoyen de forma permanente a las Unidades de Gestión Clínica y al resto de Unidades de Gestión y Servicios, garantizando que estas desarrollen su actividad, facilitando de este modo el cumplimiento de los fines de la organización sanitaria, en un marco de uso eficaz, eficiente y de mejora continua.

Dando respuesta a esta necesidad se ha elaborado esta Instrucción, con el objetivo de impulsar, a través de las herramientas de evaluación y mejora, un cambio de cultura organizativa y en las características de la prestación de este servicio.

Desde hace varios años, la Dirección General de Gestión Económica y Servicios ha venido trabajando en la elaboración de un sistema de evaluación de la prestación del servicio de limpieza en los Centros que conforman el Servicio Andaluz de Salud, incluyéndose en los pliegos de prescripciones técnicas para la contratación de la prestación de este Servicios en los Centros Asistenciales del Servicio Andaluz de Salud.

En esta línea de evaluación corporativa del desempeño en el ámbito de la limpieza, el seguimiento de indicadores de calidad homogéneos a nivel regional va a permitir hacer una evaluación de la calidad del servicio prestado tanto con medios propios como contratados. Por otra parte, disponer de un registro de requisitos técnicos y mejoras ofertadas, en caso de servicio contratado, va a permitir la evaluación de incidencias y el seguimiento a la implantación de las mejoras que aporten los licitadores. Todo ello en un foro de conocimiento compartido tanto en atención hospitalaria como primaria.

## 2 Ámbito de aplicación

Esta instrucción será de aplicación a los siguientes centros hospitalarios:

- Hospital Alto Guadalquivir, sito en Avda. Blas Infante, s/n., 23740 Andújar, Jaén.
- Hospital de Alta Resolución Sierra de Segura, sito en Ctra. Puente Génave- La Puerta de Segura, Km. 0,300, 23350 La Puerta de Segura - Puente de Génave, Jaén
- Hospital de Alta Resolución de Alcaudete, sito en Camino Viejo de La Fuensanta, nº 2, C.P. 23660, Alcaudete, Jaén.
- Hospital de Alta Resolución Sierra de Cazorla, sito en Ctra. A-319 Cazorla-Peal de Becerro, 23470, Cazorla, Jaén.

### 3 Obligación de control de la Administración

Por las razones expuestas en el objetivo de esta Instrucción, es obligación de la Administración evaluar y hacer un seguimiento a la prestación del servicio de limpieza en los Centros Asistenciales del Servicio Andaluz de Salud.

En el caso de servicios prestados por empresas externas, es además obligación de la administración contratante el control y vigilancia del contrato, extremo llevado a los pliegos reguladores de la contratación del Servicio de Limpieza tanto en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP)) con la siguiente redacción:

**“Control y Vigilancia del Contrato:** *El servicio contratado estará sometido al control y vigilancia de la administración, dicho control se dirigirá a todas las obligaciones y prescripciones técnicas previstas en el contrato, así como aquellas obligaciones adquiridas por el contratista en su oferta.*

*Para verificar el cumplimiento del objeto de esta contratación se establecerá un sistema de gestión de calidad de la prestación del servicio de acuerdo a las valoraciones de los centros, dicho sistema será coordinado por una Comisión de Limpieza que será creada por el Órgano de Contratación para asumir las competencias de Control y Vigilancia de este contrato.”*

### 4 Definiciones

A los efectos de este procedimiento se entenderá por:

- **Unidades:** Conjunto de dependencias que son ocupadas por servicios o unidades asistenciales o unidades de gestión y servicios en que se pueden dividir los centros sanitarios objeto del contrato, a efectos de ejecutar el servicio de limpieza.

Para cada Centro se deberá relacionar las Unidades que lo integran, así como las dependencias que componen cada Unidad. La ordenación lógica para la planificación del servicio de limpieza es, por tanto:

Centro ⇨ Unidades ⇨ Dependencias

- **Zonificación de los Centros Sanitarios:** A efectos de alcanzar una limpieza óptima que responda a las prestaciones sanitarias que el Centro Sanitario ofrece, los centros se subdividen en Zonas. Esta división implicará, programas de limpieza diferentes, tanto diarios, como semanales y mensuales, así como distintas técnicas, procedimientos, equipos y productos a utilizar, todo ello conforme a lo establecido al PPT.

El PPT establecerá de forma clara la zonificación a la que se adscribe cada Unidad del Centro.

- **Agrupación de Inspección:** Es la unión del conjunto de Unidades y/o Dependencias, que cada Centro determine en función de proximidad, características, etc., y que pertenezcan todas ellas a uno de los BLOQUES indicados en el apartado 5.3.1. de este procedimiento.

El PPT establecerá de forma clara las Agrupaciones de Inspección que existen en cada Centro y las Unidades y/o dependencias que los conforman.

## 5 Metodología

Para la evaluación de la prestación del servicio, tanto si es con medios propios como externos, se van a utilizar los indicadores siguientes: Valoración de la Calidad del Servicio y Control y Vigilancia del contrato.

### 5.1 La Comisión de Limpieza

La Comisión de Limpieza (en adelante CL) es el órgano encargado de evaluar la calidad del servicio realizado en todos los Centros de la Provincia. En el caso de servicio contratado con empresas, la Comisión de Limpieza será la competente para llevar a cabo el procedimiento de determinación de incumplimientos o cumplimientos defectuosos por parte de la/s empresa/s contratista/s, del establecimiento de las penalizaciones y/o incentivos y de forma general liderar todos los aspectos ligados a la ejecución del/los contrato/s.

El órgano de contratación designará a los integrantes de la comisión a partir de las propuestas que se eleven desde las direcciones de los centros vinculados al expediente y desde las direcciones de centros con servicios de limpieza propios.

Asimismo, actuará como coordinador de esta Comisión el Responsable de Contrato designado por el Órgano de Contratación.

A la Comisión de Limpieza le será de aplicación lo previsto en los artículos 18 y 88 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, como lo previsto en el artículo 15 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Los integrantes de la comisión serán al menos los siguientes:

- Representante de la Central Provincial de Compras del ámbito del expediente, actuando como secretario.
- Representante de cada hospital adscrito al expediente.
- Representante del servicio de medicina preventiva.
- Representante del sistema de gestión ambiental.

De forma expresa son funciones de esta Comisión:

- Al inicio del contrato deberá:
  - Aprobar el procedimiento de funcionamiento de la CL.
  - Coordinar la adecuación del Plan de Limpieza presentado por la empresa de conformidad a su oferta técnica, para su aprobación por la Dirección de cada centro.
  - Aprobar el Plan de Inspección Anual.
  - Confirmar los elementos necesarios para el sistema de seguimiento y evaluación de la calidad en unidades, para lo que será necesario:
    - Establecer la relación de responsables de unidades que realizarán las valoraciones mensuales de calidad.
    - Desarrollar las hojas de cálculo necesarias para obtener la puntuación de cada centro.
    - Determinar las muestras representativas para obtener la puntuación en cada centro, según la norma UNE-EN 13549:2002 "Requisitos básicos y recomendaciones para los sistemas de medición de la calidad" y las recomendaciones indicadas en el **Anexo XI.6** de esta instrucción.

- Deberá registrar el número de reclamaciones de usuarios y profesionales confirmadas relativas al servicio de limpieza.
- Realizar el seguimiento del contrato con carácter **bimensual**:
  - Integrando las valoraciones de los diferentes ámbitos (responsables de unidades y rondas de inspección).
  - Calculando las penalidades que se determinen de acuerdo a los aspectos considerados.
  - Estableciendo nuevas pautas a los centros para la evaluación de aquellos aspectos que se identifiquen como significativos, tanto en número de rondas de inspección, zonas a inspeccionar, como en su caso para la realización de auditorías en los ámbitos que se determinen.
  - Constatará la recepción del contrato dentro del mes siguiente a haberse producido la realización del objeto del contrato.
  - De forma general liderar y coordinar cualquier aspecto ligado a la ejecución del contrato que pudiera ocurrir durante el desarrollo del mismo.

Para garantizar el ejercicio del Control y Vigilancia de este expediente, la empresa adjudicataria estará obligada a aceptar la inspección cuando le fuera requerido, así como a remitir toda la documentación e informes que le fueran solicitados por la Comisión de Limpieza.

  - Proponer al órgano de contratación, a través del responsable del contrato, las penalidades que pudieran resultar.

Derivadas de la presente Instrucción, son también funciones de esta Comisión:

- Remitir mensualmente a la Dirección General de Gestión Económica y Servicios (Área de Servicios y Gestión de Centros) un archivo de Excel, con la información del **Anexo III** de esta instrucción, incluyendo a todos los hospitales objeto del contrato.

Las funciones de la CL descritas anteriormente que puedan ser desarrolladas por un aplicativo informático corporativo podrán realizarse a través del mismo.

## 5.2 Procedimiento de funcionamiento de la CL

La Comisión de Limpieza debe regirse por un procedimiento de funcionamiento que debe cumplir lo indicado en la presente instrucción operativa y desarrollar los siguientes aspectos.

- Aspectos generales:
  - Datos Constitución
  - Centros vinculados
  - Expedientes afectados
  - Características de los servicios (propios, contratados)
- Organización
  - Composición
  - Nombramientos y ceses de los miembros
  - Sede

- Reglamento de funcionamiento
  - Funciones y normas de funcionamiento de la Comisión
  - Obligaciones de los miembros
  - Conflicto de intereses
  - Periodicidad de las convocatorias
  - Actas
  - Procedimiento de adopción de acuerdos
  - Seguimiento de acuerdos adoptados
- Cuadro de mandos
  - Indicadores de seguimiento corporativos

### 5.3 Valoración de la Calidad del Servicio

La evaluación de la calidad del servicio de limpieza se realizará mediante la obtención de una valoración o puntuación del servicio, como integración de los resultados obtenidos en dos dimensiones del mismo:

- **Dimensión Transversal:** Donde se valora la calidad del servicio de forma global, a partir de los resultados de rondas de inspección realizadas por los responsables de limpieza de los centros (éstos deberán ser designados de manera expresa por el órgano directivo correspondiente de cada centro y comunicados sus datos de contacto a la Comisión de Limpieza) de acuerdo a la Hoja de Control de Calidad del Servicio de Limpieza en Rondas de Inspección descrita en el **Anexo I** de esta Instrucción, en los lugares y con la periodicidad que la **Comisión de Limpieza** establezca.
- **Dimensión Unidad:** Donde se valora la calidad del servicio en el ámbito de las unidades, a partir la evaluación realizadas por los responsables de éstas (éstos deberán ser designados de manera expresa por el órgano directivo correspondiente de cada centro y comunicados sus datos de contacto a la Comisión de Limpieza) y de acuerdo a la Hoja de Control de Calidad del Servicio de Limpieza en Unidades descrita en el **Anexo II** de esta Instrucción.

La sistemática de evaluación de la calidad del servicio, en caso de servicio prestado por empresas, cumplirá con el principio de audiencia al contratista, a fin de contrastar la realidad de los incumplimientos o cumplimientos defectuosos, la cual será finalmente confirmada, si así procede, por la Comisión de Limpieza.

La sistemática de evaluación de la calidad del servicio, en caso de servicio prestado con medios propios, garantizará la presencia de los Servicios/Unidades de Medicina Preventiva en los términos que se definan por la Comisión de Limpieza. De la misma manera dichos Centros podrán ser auditados de forma externa si así lo estableciera la citada Comisión.

#### 5.3.1 Valoración de la Calidad de la Limpieza en Rondas de Inspección

Durante la ejecución del contrato los responsables de los centros realizarán evaluaciones de la calidad y del grado de ejecución del servicio de Limpieza de acuerdo a la Hoja de Control de Calidad del Servicio de Limpieza en Rondas de Inspección descritas en el **Anexo XI.1** de esta Instrucción. Dicha hoja contempla el chequeo de elementos significativos de los diferentes tipos de zonas o áreas de interés, valorando el estado de la limpieza de cada agrupación de inspección, según el muestreo que determine la Comisión de Limpieza, de acuerdo a

las especificaciones exigidas en el pliego de prescripciones técnicas regulador de la prestación del servicio de limpieza.

Cada elemento de la Hoja de Control cuenta con un peso que identifica su importancia relativa respecto al resto, que permitirá matizar los resultados de las valoraciones de acuerdo al impacto de las condiciones de limpieza de cada elemento sobre el global.

Las valoraciones de cada elemento se realizarán según:

- **ADECUADA (A):** La limpieza observada en el elemento considerado se corresponde con las obligaciones del tipo de limpieza aplicable, en todos o en una mayoría significativa de los componentes de ésta, métodos, materiales, productos y en su periodicidad, lo que queda patente de la observación del estado de orden y limpieza óptimo, sin manchas, olores u otros indicios de suciedad o residuos.
- **DEFICIENTE (D):** La limpieza observada en el elemento considerado no se corresponde con las obligaciones del tipo de limpieza aplicable, en todos o en una mayoría significativa de los componentes de ésta, métodos, materiales, productos y en su periodicidad, lo que queda patente de la observación del estado de orden y limpieza inadecuado, con manchas, olores u otros indicios de suciedad o residuos.
- **MEJORABLE (M):** La limpieza observada no permite concluir de una forma evidente el incumplimiento de las obligaciones del tipo de limpieza aplicable.

De acuerdo a la valoración anterior cada elemento recibirá una puntuación de:

- **ADECUADA:** 1 punto.
- **DEFICIENTE:** 0 puntos.
- **MEJORABLE:** 0,5 puntos

En cuanto al procedimiento a seguir para la realización de las rondas, los responsables de los centros establecerán las fechas y horarios de realización, así como las zonas a inspeccionar (con indicación expresa de la unidad/unidades que conforman cada agrupación a inspeccionar, que debe coincidir con la indicada en la zonificación del centro), conforme a los criterios establecidos por la Comisión de Limpieza. Todas las actuaciones a realizar para la gestión del expediente, referentes a actuaciones de inspección, deben quedar reguladas en el Plan de Inspección Anual (PIA) que será aprobado por la CL.

En caso de servicio prestado por empresas, para garantizar el principio de audiencia del contratista, los representantes de la empresa adjudicataria serán conocedores de la fecha y hora de realización, aunque no existirá obligación de comunicarles el recorrido, quedando su presencia en las rondas a juicio del contratista. Las inspecciones visuales deben realizarse después de la Limpieza y así se debe especificar en el Plan de Inspección Anual.

A partir de las puntuaciones y pesos de cada uno de los diferentes elementos incluidos en la Hoja de Control de Calidad del Servicio de Limpieza en Rondas de Inspección, se obtendrá como suma de productos una valoración numérica, entre 0 y 100 puntos que representa la valoración objetiva del grado de cumplimiento de las prescripciones del servicio de limpieza para el centro evaluado.

La **hoja de control de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección** se encuentra dividida en los siguientes bloques de verificación, con la ponderación que igualmente se indica:

- **Bloque I.1.:** Bloque para la verificación de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección en Zonas de Muy Alto Riesgo/ Alto. (Zonas AA y Zona A)



- **Bloque I.2.:** Bloque para la verificación de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección en Zonas de Riesgo (Zona B)
- **Bloque I.3.:** Bloque para la verificación de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección de determinadas zonas específicas (exteriores/viales, aseos públicos, vestíbulos, escaleras, ascensores y vestuarios).
- **Bloque I.4.:** Bloque para la verificación de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección del resto de zonas no incluidas en los bloques anteriores.

Los responsables de limpieza de los centros podrán realizar mensualmente cuantas rondas consideren oportunas, respetando el mínimo establecido por la Comisión de Limpieza en el PIA, obteniéndose la puntuación mensual como media aritmética de las rondas realizadas. En cualquier caso, mensualmente, se debe completar al menos una vez el contenido íntegro (todos los bloques) de la citada hoja de control de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección. En el caso de considerar necesario, por parte de los responsables del centro, de realizar más de una ronda de Inspección en alguno de los bloques indicados anteriormente, se realizará la media aritmética de dicho bloque, el cual ponderará en el % especificado en la hoja de control, para obtener el resultado de la calidad del servicio en Rondas de Inspección. Resultado de dicho cálculo se obtendrá la valoración de la calidad del servicio de limpieza en el centro en el ámbito de las rondas de inspección, cuyo valor estará comprendido entre 0 y 100 puntos.

Estos bloques se aplicarán para las zonas y elementos que disponga el centro, en caso de que no disponga de alguno de ellos obtendrá la puntuación mediante proporcionalidad teniendo en cuenta solo las zonas y elementos existentes en el centro.

### 5.3.2 Valoración de la Calidad de la Limpieza en Unidades

Durante la ejecución del contrato y con carácter mensual, los responsables de las unidades de los centros previamente definidos y comunicados sus datos de contacto a la Comisión de Limpieza y de conformidad con lo establecido en el PIA, realizarán evaluaciones de la calidad del servicio prestado de acuerdo a la Hoja de Control de Calidad del Servicio de Limpieza en Unidades descrita en el **Anexo XI.2** de esta Instrucción. Dicha hoja contempla la adecuación de la ejecución del servicio de limpieza a las obligaciones, así como el grado de satisfacción de las unidades. Estas valoraciones sólo se realizarán en las zonas con limpiezas tipificadas como de Muy Alto Riesgo, Alto Riesgo y de Riesgo (Zonas AA, A y B). Para que la valoración de la Calidad de la Limpieza en Unidades sea representativa, el número de unidades que remitan mensualmente dicha valoración, debe ser mayor o igual al número de muestras que en su caso determine la Comisión de Limpieza para éste seguimiento, para lo cual se tendrá en cuenta lo especificado en el **Anexo XI.6.2** de esta instrucción. Las evaluaciones visuales deben realizarse después de la Limpieza y así se debe especificar en el Plan de Inspección Anual.

Al igual que el apartado anterior cada elemento de la Hoja de Control cuenta con un peso que identifica su importancia relativa respecto al resto, así como contará con las valoraciones que realicen los responsables de unidad con la misma estructura y ponderación:

- ADECUADA: 1 punto.
- DEFICIENTE: 0 puntos.
- MEJORABLE: 0,5 puntos

La valoración de cada unidad se obtendrá como la suma de los productos de las valoraciones de los elementos y sus pesos, obteniéndose por tanto una puntuación de 0 a 100 puntos.

La valoración total de la calidad en las unidades será obtenida mensualmente, a partir de las medias aritméticas de las valoraciones en unidades tipificadas como zonas AA/A y B, ponderadas con los pesos 60% y 40% respectivamente. Resultado de dicho cálculo se obtendrá la valoración de la calidad en el centro del servicio de limpieza en el ámbito de las unidades, cuyo valor estará comprendido entre 0 y 100 puntos.

### 5.3.3 Valoración de la Calidad Final del servicio de Limpieza

Mensualmente, se contará con 2 valoraciones de la calidad del servicio de limpieza en los centros, una correspondiente al ámbito rondas de inspección y otra al ámbito de unidades. La media aritmética de estas 2 puntuaciones determinará la valoración de la calidad del servicio de limpieza para cada centro.

La puntuación de la calidad del servicio de limpieza, a nivel de Lote, se obtendrá como media ponderada entre las puntuaciones de los centros de ese lote y las superficies de los mismos.

De acuerdo a las puntuaciones obtenidas cuyo valor numérico se encontrará entre 0 y 100 puntos, se calificará el servicio a nivel de cada hospital, según:

- Puntuación < 50 puntos: DEFICIENTE.
- Puntuación  $\geq 50$  y < 75 puntos: MEJORABLE.
- Puntuación  $\geq 75$  y  $\leq 100$  puntos: ADECUADA.

La integración de las valoraciones de la calidad del servicio de limpieza de los centros para obtener la valoración de la calidad a nivel de Lote, así como su calificación en DEFICIENTE, ADECUADA o de MEJORABLE, será realizada por la Comisión de Limpieza.

## 6 Indicadores de seguimiento corporativos

Mensualmente el Coordinador de la Comisión de Limpieza enviará a la Dirección General de Gestión Económica y Servicios (Área de Servicios y Gestión de Centros) un archivo de Excel, con la información del **Anexo XI.3**, dependiendo de si la prestación del servicio se hace por medios propios o externos (**Anexo XI.3.1** y **Anexo XI.3.2**).

El Área de Servicios y Gestión de Centros de la Dirección General de Gestión Económica y Servicios analizará la información facilitada por CL para el seguimiento de la calidad del servicio prestado, requiriendo, en caso de ser necesario, información adicional y/o documentación relativa a algunas de las informaciones aportadas.

Los indicadores de seguimiento corporativos se definen a continuación:

- Valoración de la calidad de limpieza en Unidades.
- Valoración de la calidad de limpieza en Rondas de Inspección.
- Valoración Final de la calidad de limpieza a nivel de Lote
- Número de Reclamaciones/Quejas/Sugerencias de Usuario.
- Número de Reclamaciones/Quejas/Sugerencias de Profesionales.
- No Conformidades del Sistema de Gestión Ambiental abiertas en relación a la gestión de residuos.
- Porcentaje de cumplimiento de las presencias físicas mínimas establecidas en los pliegos, si las hubiere, o de las establecidas por la empresa en el Plan de Limpieza presentado a la Comisión en caso de ser superiores en su oferta, si las hubiere.

- Porcentaje de cumplimiento de las presencias físicas ofertadas por periodos definidos.
- Porcentaje de cumplimiento de la mecanización del servicio.
- Nº de incumplimientos detectados/comunicados respecto al PPT.
- Nº de incumplimientos detectados/comunicados respecto a la oferta.
- Propuesta de penalización por ejecución defectuosa.
- Propuesta de otras penalizaciones por incumplimiento.

## **7 Seguimiento de obligaciones de prestación de servicios vinculados al área de limpieza.**

En el marco de la valoración de la calidad de la prestación del servicio y de la obligación de control y vigilancia del contrato, se hace necesario hacer un seguimiento de la implantación de las obligaciones adquiridas por la empresa adjudicataria, tanto de las derivadas del PPT, como de las propuestas por la empresa adjudicataria en su oferta.

El Coordinador de Limpieza deberá enviar a la Dirección General de Gestión Económica y Servicios (Área de Servicios y Gestión de Centros) mensualmente la información que corresponda (a mes vencido) relativa al cumplimiento de las obligaciones del contratista, conforme a la frecuencia establecida en el PPT y/o en la oferta (**Anexo XI.4 y Anexo XI.5**).

El detalle de las obligaciones del contratista establecidas en el PPT se detalla en el **Anexo XI.4**, para cada una de ellas se debe informar de su cumplimiento o no, de la fecha prevista y de la fecha real de cumplimiento y las incidencias en relación a la misma.

El detalle de las obligaciones del contratista establecidas en su oferta se debe detallar en el **Anexo XI.5**. Se debe aportar la misma información que en caso anterior.

## ANEXO XI.1: Hoja de control de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección

### Bloque I.1: Verificación en Zonas de Muy Alto Riesgo/Alto Riesgo (Zonas AA y Zona A)

Ámbito de Verificación	Elemento	Peso	Estado
Calidad Limpieza Zonas AA y Zona A (Zonas de Muy Alto Riesgo/ Alto Riesgo)	Suelo	2,4	
	Paredes	2,4	
30%	Pasillos	2,2	
	Techos	1,9	
Espacio para definir criterios de elección de la zona u otros criterios a preestablecer	Rejillas	1,9	
	Luminarias	1,9	
	Puertas	1,9	
	Cristales interiores	1,7	
	Mobiliario	2,4	
	Aseos limpios en todos sus elementos	1,9	
	Reposición de material de higiene	1,9	
	Ausencia de residuos en todas dependencias	2,4	
	Periodicidad de limpieza según protocolo	2,2	
	Trato del personal, adecuado y correcto	1,7	
	Otros (identificar)	1,2	
Observaciones:			
<b>Instrucciones:</b>			
Cumplimentación con carácter mensual.			
Debe especificar la Zona valorada.			
Incluir nombre y firma del responsable que realiza la valoración.			
Estados posibles de valoración:			
▪ A (Adecuada): Limpieza según PPT.			
▪ D (Deficiente): Limpieza no cumple PPT.			
▪ M (Mejorable): Sin evidencia cumplimiento o incumplimiento.			
Valoración final será igual a la suma de los productos de los estados por los pesos.			

## Bloque I.2: Verificación en Rondas de Inspección en Zonas de Riesgo (Zona B)

Ámbito de Verificación	Elemento	Peso	Estado
<b>Calidad Limpieza Zona B (Zonas de Riesgo)</b>	Suelo	1,5	
	Paredes	1,3	
<b>20%</b>	Pasillos	1,3	
	Techos	1,2	
Espacio para definir criterios de elección de la zona u otros criterios a preestablecer	Rejillas	1,2	
	Luminarias	1,2	
	Puertas	1,3	
	Cristales interiores	1,2	
	Mobiliario	1,5	
	Aseos limpios en todos sus elementos	1,5	
	Reposición de material de higiene	1,3	
	Ausencia de residuos en todas dependencias	1,7	
	Periodicidad de limpieza según protocolo	1,5	
	Trato del personal, adecuado y correcto	1,5	
	Otros (identificar)	0,8	
Observaciones:			
<b>Instrucciones:</b>			
Cumplimentación con carácter mensual.			
Debe especificar la Zona valorada.			
Incluir nombre y firma del responsable que realiza la valoración.			
Estados posibles de valoración:			
▪ A (Adecuada): Limpieza según PPT.			
▪ D (Deficiente): Limpieza no cumple PPT.			
▪ M (Mejorable): Sin evidencia cumplimiento o incumplimiento.			
Valoración Final será igual a la suma de los productos de los estados por los pesos.			

### Bloque I.3.: Verificación en Rondas de Inspección de determinadas zonas específicas

Ámbito de Verificación	Elemento	Peso	Estado
<b>Calidad exteriores/viales</b>	Recogida de Papeleras	1,0	
	Entradas edificios	1,0	
	Viales	0,8	
<b>5%</b>	Escaleras exteriores	0,8	
Espacio para describir la zona inspeccionada	Zona de residuos	1,0	
	Otros (identificar)	0,5	
<b>Calidad Limpieza Aseos Públicos</b>	Dosificadores (secamanos, higiénico y jabón)	0,9	
	Papel higiénico	0,9	
	Papel secamanos	0,9	
<b>10%</b>	Jabón de manos	0,9	
Espacio para describir la zona inspeccionada	Sanitarios	0,9	
	Suelos	0,9	
	Espejo	0,7	
	Paredes	0,7	
	Papelera	0,8	
	Escobillero	0,8	
	Periodicidad según protocolo	0,9	
	Otros (identificar)	0,5	
<b>Vestíbulos</b>	Suelo	1,8	
	Paredes	1,4	
	Techos	1,4	
<b>10%</b>	Papeleras	1,6	
Espacio para describir la zona inspeccionada	Mobiliario	1,6	
	Cristales	1,4	
	Otros (identificar)	0,9	
<b>Escaleras</b>	Suelo	1,9	
<b>5%</b>	Paredes	1,5	
Espacio para describir la zona inspeccionada	Otros (identificar)	0,9	

### Bloque I.3.: Verificación en Rondas de Inspección de determinadas zonas específicas (Continuación)

Ámbito de Verificación	Elemento	Peso	Estado
<b>Ascensores</b>	Suelo	1,1	
	Paredes	0,9	
	Techos	0,9	
<b>5%</b>	Puerta	0,9	
Espacio para describir la zona inspeccionada	Guías	0,9	
	Otros (identificar)	0,5	
<b>Vestuarios</b>	Dosificadores (secamanos, higiénico y jabón)	0,5	
	Papel higiénico	0,5	
	Papel secamanos	0,5	
<b>5%</b>	Jabón de manos	0,5	
Espacio para describir la zona inspeccionada	Sanitarios	0,5	
	Espejo	0,4	
	Papeleras	0,4	
	Escobilleros	0,4	
	Suelos	0,4	
	Paredes	0,4	
	Taquillas	0,4	
	Otros (identificar)	0,2	
Observaciones:			
<b>Instrucciones:</b>			
Cumplimentación con carácter mensual.			
Debe especificar la Zona valorada.			
Incluir nombre y firma del responsable que realiza la valoración.			
Estados posibles de valoración:			
▪ A (Adecuada): Limpieza según PPT.			
▪ D (Deficiente): Limpieza no cumple PPT.			
▪ M (Mejorable): Sin evidencia cumplimiento o incumplimiento.			
Valoración Final será igual a la suma de los productos de los estados por los pesos.			

#### Bloque I.4.: Verificación en resto de zonas no incluidas en los bloques anteriores.

Ámbito de Verificación	Elemento	Peso	Estado
Calidad Limpieza Zona C, Zona D, Zona E, Zona F, Zona G (no incluidas en el Anexo I.3)	Suelo	0,8	
	Paredes	0,7	
	Pasillos	0,7	
10%	Techos	0,6	
Espacio para definir criterios de elección de la zona u otros criterios a preestablecer	Rejillas	0,6	
	Luminarias	0,6	
	Puertas	0,7	
	Cristales interiores	0,6	
	Mobiliario	0,8	
	Aseos limpios en todos sus elementos	0,8	
	Reposición de material de higiene	0,7	
	Ausencia de residuos en todas dependencias	0,8	
	Periodicidad de limpieza según protocolo	0,8	
	Trato del personal, adecuado y correcto	0,8	
	Otros (identificar)	0,4	
Observaciones:			
<b>Instrucciones:</b>			
Cumplimentación con carácter mensual.			
Debe especificar la Zona valorada.			
Incluir nombre y firma del responsable que realiza la valoración.			
Estados posibles de valoración:			
▪ A (Adecuada): Limpieza según PPT.			
▪ D (Deficiente): Limpieza no cumple PPT.			
▪ M (Mejorable): Sin evidencia cumplimiento o incumplimiento.			
Valoración Final será igual a la suma de los productos de los estados por los pesos.			

NOTA: Estos bloques se aplicarán para las zonas y elementos que disponga el centro, en caso de que no disponga de alguno de ellos obtendrá la puntuación mediante proporcionalidad teniendo en cuenta solo las zonas y elementos existentes en el centro.



## ANEXO XI.2: Hojas de control de calidad del servicio de limpieza en Unidades (Zonas AA, A y B)

Hoja de Control de Calidad de Zonas de Muy Alto o Alto Riesgo ( Zonas AA y A)			
Observaciones	Elemento	Peso	Estado
	Suelo limpio, sin manchas ni restos residuos	11,7	
	Paredes limpias, sin manchas ni salpicaduras	11,6	
	Pasillos limpios	10,5	
	Aseos limpios en todos sus elementos	9,3	
	Ausencia de residuos en todas dependencias	11,6	
	Mobiliario limpio, sin manchas ni marcas	11,6	
	Reposición de material de higiene	9,3	
	Periodicidad de limpiezas según protocolo	10,5	
	Trato del personal, adecuado o correcto	8,1	
	Otros (identificar)	5,8	
<b>Instrucciones:</b>			
Cumplimentación con carácter mensual.			
Debe especificar la Zona valorada.			
Incluir nombre y firma del Responsable que realiza la valoración.			
Estados posibles de valoración:			
▪ A (Aceptable): Limpieza según PPT.			
▪ D (Deficiente): Limpieza no cumple PPT.			
▪ M (Mejorable): Sin evidencia cumplimiento o incumplimiento.			
Valoración Final será igual a la suma de los productos de los estados por los pesos.			
Hoja de Control de Calidad de Riesgo ( Zonas B)			
Observaciones	Elemento	Peso	Estado
	Suelo limpio, sin manchas ni restos residuos	10,8	
	Paredes limpias, sin manchas ni salpicaduras	9,5	
	Pasillos limpios	9,5	
	Aseos limpios en todos sus elementos	10,7	
	Ausencia de residuos en todas dependencias	11,9	
	Mobiliario limpio, sin manchas ni marcas	10,7	
	Reposición de material de higiene	9,5	
	Periodicidad de limpiezas según protocolo	10,7	
	Trato del personal, adecuado o correcto	10,7	
	Otros (identificar)	6	
<b>Instrucciones:</b>			
Cumplimentación con carácter mensual.			
Debe especificar la Zona valorada.			
Incluir nombre y firma del Responsable que realiza la valoración.			
Estados posibles de valoración:			
▪ A (Aceptable): Limpieza según PPT.			
▪ D (Deficiente): Limpieza no cumple PPT.			
▪ M (Mejorable): Sin evidencia cumplimiento o incumplimiento.			
Valoración Final será igual a la suma de los productos de los estados por los pesos.			

## ANEXO XI.3 Indicadores de seguimiento corporativos.

CONTRATO 0000/20**						
SERVICIO DE LIMPIEZA CENTROS SANITARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD EN LA PROVINCIA DE _____						
INFORME ÁREA DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE CENTROS					FECHA:	
					PERIODO:	
Indicador					Valor del indicador	
Valoración de la calidad de limpieza en Unidades.						
Valoración de la calidad de limpieza en Rondas de Inspección.						
Valoración Final de la calidad de limpieza.						
Número de Reclamaciones/Quejas/ sugerencias de Usuario.						
Número de Reclamaciones/Quejas/Sugerencias de Profesionales.						
No Conformidades del Sistema de Gestión Ambiental abiertas en relación a la gestión de residuos.						
Porcentaje de cumplimiento de las presencias físicas mínimas establecidas en los pliegos, si las hubiere.						
Porcentaje de cumplimiento de las presencias físicas ofertadas por periodos definidos.						
Porcentaje de cumplimiento de la mecanización del servicio.						
Nº de incumplimientos detectados/comunicados respecto al PPT.						
Nº de incumplimientos detectados/comunicados respecto a la oferta.						
Porcentaje de Servicios Certificables Certificados y Autorizados/Servicios Certificables del mes.						
Propuesta de penalización por ejecución defectuosa.						
Propuesta de otras penalizaciones por incumplimiento.						

## ANEXO XI.4: Obligaciones adquiridas en Pliego

CONTRATO 00000/20**									
SERVICIO DE LIMPIEZA CENTROS SANITARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD EN LA PROVINCIA DE									
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA									
CENTRO:				FECHA:				CHECK-LIST EVALUACION OFERTA	
				PERIODO:					
EVALUACION PLIEGO	ITEM	OBLIGACIÓN ADQUIRIDA	FRECUENCIA TAREA	PERIODICIDAD CONTROL	TIPO CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES	

En el apartado evaluación oferta podemos indicar:

- Valoración de la calidad de limpieza en unidades
- Valoración de la calidad de limpieza en rondas de inspección
- Servicios certificables
- Innovaciones tecnológicas
- Formación del personal
- Servicios complementarios
- Gestión de residuos



- Documentación confidencial
- Reposición material consumible
- Obligaciones generales
- Recursos humanos
- Clausulas ambientales
- Prevención de Riesgos Laborales
- Facturación

En la columna frecuencia tarea y periodicidad control podemos indicar:

- Al inicio del contrato
- Diaria
- Quincenal
- Mensual
- Trimestral
- Cuatrimestral
- Semestral
- Anual
- Etc.

En la columna tipo control podemos indicar:

- Hoja de control
- Acto/plan
- Plan
- Acto
- Factura
- Etc.

## ANEXO XI.5: Obligaciones adquiridas que son adicionales al Pliego (incluidas en la oferta del adjudicatario)

CONTRATO 00000/20**									
SERVICIO DE LIMPIEZA CENTROS SANITARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD EN LA PROVINCIA DE									
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA									
CENTRO:				FECHA:				CHECK-LIST EVALUACION OFERTA	
				PERIODO:					
EVALUACION OFERTA	ITEM	OBLIGACIÓN ADQUIRIDA	FRECUENCIA TAREA	PERIODICIDAD CONTROL	TIPO CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES	

En el apartado evaluación oferta podemos indicar:

- Valoración de la calidad de limpieza en unidades
- Valoración de la calidad de limpieza en rondas de inspección
- Anexo Servicios certificables
- Compromisos innovaciones tecnológicas
- Compromisos de formación del personal
- Mejoras criterios



- Servicios complementarios
- Gestión de residuos
- Documentación confidencial
- Reposición material consumible
- Obligaciones generales
- Recursos humanos
- Clausulas ambientales
- Prevención de Riesgos Laborales
- Facturación

En la columna frecuencia tarea y periodicidad control podemos indicar:

- Al inicio del contrato
- Diaria
- Quincenal
- Mensual
- Trimestral
- Cuatrimestral
- Semestral
- Anual
- Etc.

En la columna tipo control podemos indicar:

- Hoja de control
- Acto/plan
- Plan
- Acto
- Factura
- Etc.

## ANEXO XI.6: Recomendaciones para la determinación de las muestras representativas en las Rondas de Inspección y en la evaluación de la Calidad de la Limpieza en Unidades

En virtud de lo establecido en el ANEXO XI SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA, SUMINISTRO Y REPOSICIÓN DE MATERIAL CONSUMIBLE Y LOGÍSTICA INTERNA DE GESTIÓN DE RESIDUOS, la Comisión de Limpieza es el órgano responsable de determinar las muestras representativas para obtener la puntuación de cada centro, de acuerdo con la siguiente metodología:

### 1. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LAS MUESTRAS PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA LIMPIEZA EN RONDAS DE INSPECCIÓN

Según se especifica en el ANEXO XI, en el PPT se establecerá de forma clara las Agrupaciones de Inspección que existen en cada Centro y las Unidades y/o dependencias que los conforman (**Anexo XI.7**).

Una vez determinadas las Agrupaciones de Inspección de cada Centro que integran cada uno de los BLOQUES, la Comisión de Limpieza determinará si las inspecciones que se realicen en cada BLOQUE comprenderán el 100% de las Agrupaciones de Inspección de cada BLOQUE o se realizarán mediante muestreo de las Agrupaciones de Inspección en alguno o en todos los BLOQUES.

En el caso de que un BLOQUE tenga menos o igual a 5 Agrupaciones de Inspección, se hará la inspección al 100% de dichas agrupaciones (analizar por tanto que número se ha de establecer).

En el caso de que un BLOQUE tenga 6 o más Agrupaciones de Inspección se podrá realizar, según lo determine la Comisión, en su totalidad o por muestreo.

En el caso que la Comisión elija que cada Ronda de Inspección se realice por muestreo en alguno o en todos los BLOQUES, y siguiendo las recomendaciones para los sistemas de medición de la calidad de los Servicios de limpieza, según la norma UNE-EN-13549:2002, se propone tomar el tamaño de la muestra del nivel de inspección con mayor discriminación (Nivel 3) en cada Ronda.

TAMAÑO DEL BLOQUE	AGRUPACIONES DE INSPECCIÓN
6-15 (Agrupaciones de Inspección)	5
16-25	8
26-50	13
51-90	20
91-150	32
151-280	50
281-500	80
501-1200	125
1201-3200	200

## 2. **DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LAS MUESTRAS PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA LIMPIEZA EN UNIDADES.**

Al valorar los responsables de las Unidades la calidad de la limpieza en su unidad se entiende que, con carácter mensual, se tiene que evaluar la calidad de este servicio en el 100% de las unidades de las ZONAS AA/A y B.

No obstante, para que la valoración de la Calidad de la Limpieza en Unidades sea representativa, el número de unidades de las ZONAS AA/A y B, que deben remitir mensualmente dicha valoración, tendría que ser mayor o igual al número de muestras para las ZONAS AA/A y ZONA B que en su caso determine la Comisión de Limpieza para este seguimiento.

Siguiendo las recomendaciones de la norma UNE-EN-13549:2002, se propone que el tamaño de la muestra en cada ZONA (AA/A y B) sea mayor o igual al número de unidades que se recoge en la siguiente tabla (el tamaño de la muestra del nivel de inspección con mayor discriminación (Nivel 3) según la Norma UNE-EN-13549:2002).

Nº de Unidades de las ZONAS (AA/A) o B	Nº de Unidades mínimo a valorar la Calidad mensualmente
6-15 (Nº de Unidades)	5
16-25	8
26-50	13
51-90	20
91-150	32
151-280	50
281-500	80
501-1200	125
1201-3200	200



## ANEXO XI.7: Agrupaciones de inspección de calidad por Centro.

### Formato anexo con bloques:

Bloques	Nº de Agrupación de Inspección	Unidades/Dependencias
Bloque I.1. (Zonas AA Y Zona A)		

Bloques	Nº de Agrupación de Inspección	Unidades/Dependencias
Bloque I.2. ( Zona B)		

Bloques	Nº de Agrupación de Inspección	Unidades/Dependencias
Bloque I.3		

Bloques	Nº de Agrupación de Inspección	Unidades/Dependencias
Bloque I.4. (Zonas C,D,E,F y G no incluidas en el Bloque I.3)		

### Formato anexo sin bloques:

<u>Nº de Agrupación de Inspección</u>	<u>Centro de Salud/ Consultorio</u>