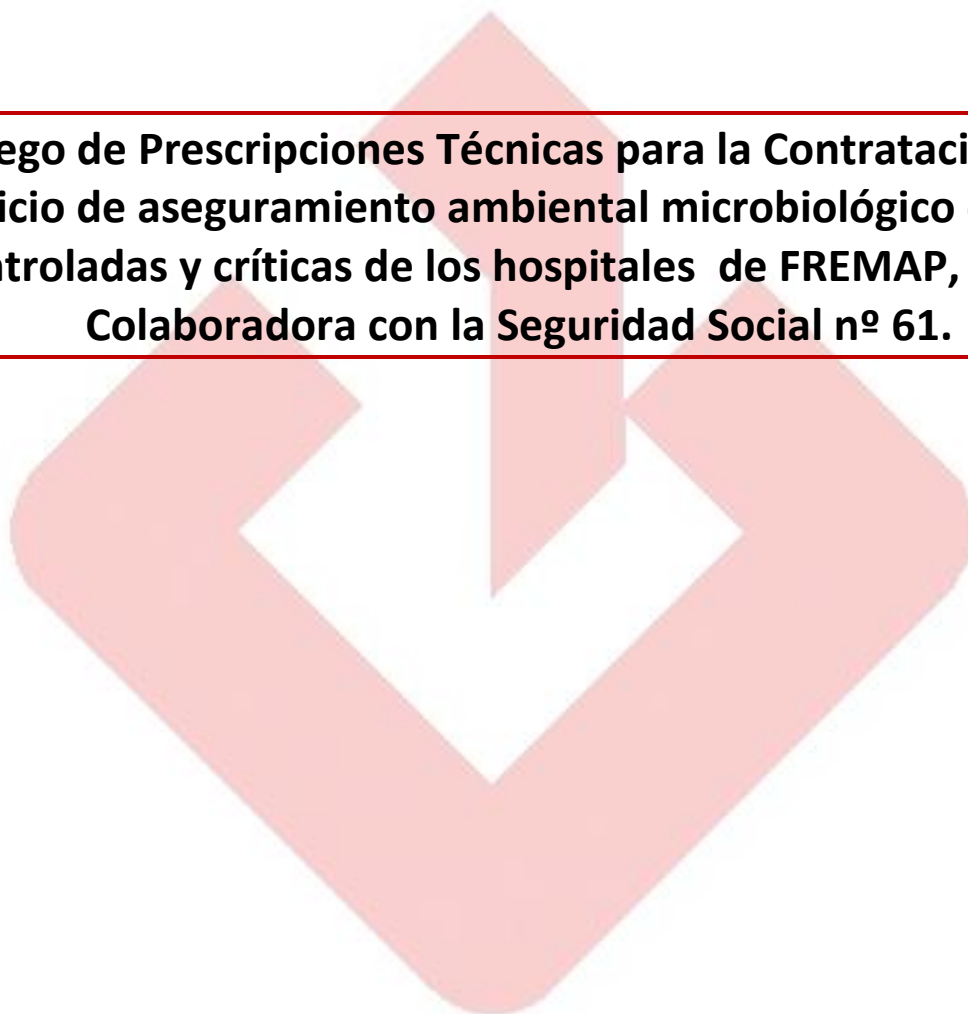


**Expediente N°. LICIT/99/114/2019/0095**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de aseguramiento ambiental microbiológico de salas controladas y críticas de los hospitales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.**



## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. OBJETO DE LAS ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 LOTES 1, 2 Y 4 .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1.1 Muestras .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1.2. Comunicación e informes de muestreo.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.3. Fuga de gases medicinales.....</b>	<b>8</b>
<b>5.1.4. Sistema de información del servicio prestado .....</b>	<b>8</b>
<b>5.2 LOTES 3.....</b>	<b>8</b>
<b>5.2.1. Controles microbiológicos de superficie y ambientales .....</b>	<b>8</b>
<b>5.2.2 Validación anual de salas de ambiente controlado.....</b>	<b>10</b>
<b>5.2.3. Verificación anual de calidad ambiental en interiores según RD 238/2013 .....</b>	<b>10</b>
<b>6. MEDIOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL.....</b>	<b>11</b>
<b>7. RELACIONES Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER LABORAL.....</b>	<b>11</b>
<b>8. MEDIOS MATERIALES .....</b>	<b>12</b>
<b>9. ÓRGANO DE CONTROL .....</b>	<b>12</b>
<b>10. CONTROL DE CALIDAD.....</b>	<b>12</b>
<b>11. OBLIGACIONES AMBIENTALES .....</b>	<b>13</b>
<b>12. RECLAMACIONES – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....</b>	<b>13</b>
<b>13. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>14</b>
<b>14. ANEXOS .....</b>	<b>16</b>

## 1. OBJETO

---

El objeto del presente Pliego es describir las características técnicas que regirán en el contrato del servicio de aseguramiento ambiental microbiológico de salas controladas y áreas críticas de los hospitales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, sito en la Carretera Pozuelo nº 61 de Majadahonda (Madrid).

Para el Lote 3 se incluirán la descripción de las características técnicas con el fin de completar su contratación de servicio con el cumplimiento del reglamento RITE de Calidad de Aire interior en edificios.

Los trabajos objeto de la presente licitación deberán llevarse a cabo en las condiciones descritas en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas por las que se rige la licitación debiendo, a su vez, observar los condicionantes y requerimientos funcionales que se acompañan como Anexos Técnicos a la presente contratación, teniendo todos los documentos carácter contractual.

El conjunto de actividades objeto de esta licitación pública van encaminadas a asegurar la correcta realización de las actividades para el aseguramiento microbiológico de las salas clasificadas en los hospitales de internamiento y de día de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, formado por los hospitales de internamiento de Majadahonda, Sevilla, Barcelona y Vigo, y los hospitales de día de Jerez de la Frontera, Málaga, Valladolid y Zaragoza.

El presente documento constituye una descripción de las condiciones establecidas para la realización de las actividades de aseguramiento de condiciones ambientales microbiológicas.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

---

El ámbito de aplicación de esta licitación se divide de la siguiente forma:

**Lote 1:**

**Hospital de FREMAP de Majadahonda, Hospital de Día de FREMAP de Zaragoza y Hospital de Día de FREMAP de Valladolid.**

**Lote 2:**

**Hospital de FREMAP de Sevilla, Hospital de Día de FREMAP de Jerez de la Frontera y Hospital de Día de FREMAP de Málaga.**

**Lote 3:**

**Hospital de FREMAP de Barcelona.**

**Lote 4:**

**Hospital de FREMAP de Vigo.**

### 3. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

---

Además de la normativa general de aplicación, el Pliego de Cláusulas Administrativas y el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la ejecución del contrato se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa y legislación de carácter técnico enumerada a continuación:

#### A.) Normas de carácter general:

- UNE 171340, Validación y cualificación de salas de ambiente controlado en hospitales.
- UNE-EN ISO/IEC 17025, Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

#### B.) R.I.T.E.:

- I.T. 3 del R.I.T.E. Real Decreto 238, de 5 de abril, por el que se modifican determinados artículos e instrucciones técnicas del Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios, aprobado por Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, en control de la situación higiénica de calidad del aire interior, derivada de las condiciones de la actividad desarrollada y la regulación y funcionamiento de sistemas de ventilación y acondicionamiento de aire.

#### C.) Acreditación de procedimientos:

- Alcance reconocido por acreditación ENAC conforme a la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, incluyendo en su alcance los muestreos in situ y las analíticas en laboratorio.

#### D.) Seguridad y salud:

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995 de 8 de Noviembre).
- Real Decreto 39/1997 de 17 de Enero, Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 485/1997 de 14 de Abril, de Señalización de Seguridad en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997 de 14 de Abril, de Seguridad y Salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de Enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

#### E.) Medio ambiente:

- Decreto 2414/1961 de 30 de Noviembre, Reglamento de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.
- Ley 22/2011 de 28 de Julio, de residuos y suelos contaminados.
- Real Decreto 180/2015, de 13 de marzo, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.
- Ley 5/2003 de 20 de Marzo de Residuos de la Comunidad de Madrid.

La normativa descrita no tiene carácter restrictivo a excepción del cumplimiento del reconocimiento conforme a UNE-EN ISO/IEC 17025, debiendo observarse en la ejecución del objeto del presente contrato cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este Pliego, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

## **4. OBJETO DE LAS ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO**

---

El servicio de aseguramiento ambiental microbiológico alcanzará al contenido siguiente:

- a) Salas de ambiente controlado.
- b) Salas de zonas críticas.

Se detalla en el *Anexo Salas y puntos de muestreo*, indicando el tipo de salas de aseguramiento y puntos de muestreo que aplica a cada uno de los lotes.

## **5. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO**

---

### **5.1 LOTES 1, 2 Y 4**

Las actuaciones a realizar por el adjudicatario se extienden desde la planificación de muestreos dentro de alcance de acreditación ENAC, medidas de temperatura y humedad, identificación de flora fúngica, evaluación de superficies, informes con clasificación ISO dentro de alcances de acreditación ENAC y formación de personal de hospital en conocimiento de aspectos relacionados con la actividad que afecta a este contrato. Asimismo realizará las labores de asesoramiento y asistencia en todo lo relacionado a la actividad del contrato, principalmente en los cumplimientos legales existentes.

#### **5.1.1 Muestreos**

El adjudicatario realizará las actividades de muestro con periodicidad mensual, acordando previamente la fecha de realización del muestreo con la persona designada/as de cada hospital, estando incluidos sábados, domingos y festivos, de cara a no interrumpir la actividad, conforme a procedimiento incluido en alcance de acreditación, debiendo facilitar a FREMAP la documentación suficiente que permita conocer la metodología utilizada, así como el alcance acreditado por el laboratorio.

Todo informe debe cumplir con los requisitos establecidos por la acreditación ENAC, identificándose la información que está amparada por la acreditación, conteniendo como mínimo la siguiente información:

- Clasificaciones y valores de concentración límites.
- Puntos de toma de muestra.
- Medidas de flora aeróbica.
- Medidas de flora fúngica.
- Clasificación de sala conforme a grado de asepsia.

- Identificación de floras.
- Floras detectadas fuera de los límites.
- Temperatura en la toma de muestra para las medidas.
- Humedad relativa en la toma de muestra para las medidas.
- Información sobre trazabilidad de equipos utilizados.

Cualquier otra información que requieran los hospitales respecto a los muestreos, se deberá incluir en el informe. Tales como:

- Descripciones de los tipos de flora, los potenciales orígenes de esta y actuaciones preventivas posibles.
- Propuesta de actuaciones frente a valores fuera de límites.
- Comparativas de datos de muestras anuales.
- Observaciones y otros, respecto a incidencias o situaciones en los trabajos de muestreo.

Las áreas de muestreos serán definidas con el centro, contemplando con carácter general (Anexo salas y puntos de muestreo):

- Lote 1:
  - Salas de quirófanos.
  - Salas de URPA.
  - Salas de Urgencias.
  - Salas de esterilización.
- Lote 2:
  - Salas de quirófanos.
  - Salas de URPA.
  - Salas de Urgencias.
  - Salas de esterilización.
  - Salas de habitaciones de infecciosos.
- Lote 4:
  - Salas de quirófanos.
  - Salas de URPA.
  - Salas de Urgencias.
  - Salas de esterilización.
  - Salas de CMA.
  - Salas de ambiente no crítico

Siempre se podrán modificar alguna de las salas bajo la consideración del hospital, como en el caso de los hospitales de día, que podrán optar por el cambio de salas de urgencias por otras salas que sean críticas de entradas de pacientes.

En el caso de informes con alguna incidencia, el centro, cumpliendo con los procesos que se han definido para hospitales, podrá solicitar la repetición del muestreo, coordinando la fecha con el laboratorio en función de las acciones que acometa para corregir la incidencia, para las cuales podrá consultar al

laboratorio para la mayor idoneidad de estas. La primera repetición del muestreo, será por cuenta del laboratorio.

Si por alguna situación no se pudiera realizar el muestro, este se considerará desplazado a la fecha más próxima, desplazando los siguientes trabajos en cumplimiento de muestreos mensuales.

### 5.1.2. Comunicación e informes de muestreo

El laboratorio deberá emitir un informe por cada grupo de salas, que se indica, con carácter mensual para cada hospital.

Siendo los grupos de salas:

- Lote 1:
  - Grupo de salas de quirófano.
  - Grupo de salas de URPA, urgencias y esterilización.
  
- Lote 2:
  - Grupo de salas de quirófano.
  - Grupo de salas de URPA, urgencias y esterilización.
  - Grupo de salas de habitaciones de aislamiento.
  
- Lote 4:
  - Grupo de salas de quirófano.
  - Grupo de salas de URPA, urgencias y esterilización.
  - Grupo de salas de CMA.
  - Grupo de salas de ambiente no crítico.

Se tendrá una comunicación permanente entre el laboratorio y el responsable de los servicios referencia de los hospitales, para comunicar cualquier medida que requiera una actuación inmediata por parte de estos últimos, como puede ser el cierre de quirófano o cualquier otra sala. En caso contrario se cumplirá el plazo máximo de 20 días para la emisión del informe mensual, para conocer los resultados del muestreo realizado.

En caso de no cumplir con el plazo establecido, se deberá emitir un informe con los motivos del retraso.

En el caso que el hospital precise la determinación de especies diferentes a las establecidas o que requiera una valoración de límites distintos a los de norma o definidos con el adjudicatario, podrá requerir que se contemplen en los muestreos a realizar a partir de esos momento, aunque estos no estén incluidos en las normas o legislación. Teniéndose la misma consideración que los previos.

Toda comunicación se realizará preferiblemente por correo electrónico a las personas que los hospitales designen y comuniquen al proveedor.

### 5.1.3. Fuga de gases medicinales

En la visita para la realización de las tomas de muestras por el laboratorio, este realizará mediciones para determinar las posibles fugas de gases medicinales en los equipos que se tengan en los quirófanos, comunicando cualquier incidencia al responsable designado por el centro. Esta actividad no supondrá ningún coste adicional a FREMAP.

En la primera visita el laboratorio junto con la persona designada del hospital, determinarán los equipos y puntos de tomas de medidas para la determinación de fugas de gases medicinales.

### 5.1.4. Sistema de información del servicio prestado

El adjudicatario deberá enviar con carácter anual y siempre dentro de los diez primeros días naturales del primer mes del año, un informe de la actividad realizada en archivo de formato Excel, que recogerá (de manera individual por cada centro de trabajo objeto del presente pliego) al menos la siguiente información:

a) Datos de la actividad:

- Números de muestreos realizados.
- Resultados obtenidos por cada mes y cada punto de muestreo de cada sala en la que se ha realizado.

b) Datos económicos:

- Importe facturado por muestreo y centro.

c) Otros datos de interés tanto para el mes en curso (cambios de rutas, frecuencias...) como incidencias del mes anterior.

Si por parte de FREMAP se precisara alguna otra información, se comunicará al adjudicatario para estudiar las posibilidades de entrega de la misma por parte de este y se acordará, si fuera necesario, la periodicidad de comunicación de la misma, así como a las personas a las que ha de remitir dicha información.

## **5.2 LOTES 3**

### 5.2.1. Controles microbiológicos de superficie y ambientales

El adjudicatario realizará la toma de muestras y ensayos necesarios para el control microbiológico de superficie y ambiental, con periodicidad según *Anexo Salas y puntos de muestreo* en lo relativo al Lote 3, en las zonas detalladas a continuación:

- Quincenales (superficie) y mensuales (ambientales) en los Quirófanos 1 y 3
- Trimestrales en los Quirófanos 2 y 4, Reanimación (URPA/REA), CMA/UCSI, Área de Esterilización, 2 habitaciones de infecciosos y 2 de inmunodeprimidos.

- Semestrales en 6 zonas de ambiente no controlado (zonas generales acordadas con la propiedad)

Y el número de toma de muestras será:

- Controles microbiológicos ambientales doble muestra por punto: Hongos y bacterias en suspensión (4 placas por sala, 2 de hongos + 2 de bacterias)
- Controles microbiológicos de superficie: hongos y bacterias en superficie: dos puntos por sala

La fecha de realización del muestreo será acordada con la persona designada/as de cada hospital, estando incluidos sábados, domingos y festivos, de cara a no interrumpir la actividad, conforme a procedimiento incluido en alcance de acreditación, debiendo facilitar a FREMAP la documentación suficiente que permita conocer la metodología utilizada, así como el alcance acreditado por el laboratorio. Asimismo el adjudicatario realizará las labores de asesoramiento y asistencia en todo lo relacionado a la actividad del contrato, principalmente en los cumplimientos legales existentes.

El adjudicatario emitirá mensualmente un informe de conformidad según normativa con las zonas controladas. Todo informe debe cumplir con los requisitos establecidos por la acreditación ENAC, identificándose la información que está amparada por la acreditación, conteniendo como mínimo la siguiente información:

- Clasificaciones y valores de concentración límites.
- Puntos de toma de muestra.
- Medidas de flora aeróbica.
- Medidas de flora fúngica.
- Identificación de floras.
- Floras detectadas fuera de los límites.
- Información sobre trazabilidad de equipos utilizados
- Conformidad normativa y observaciones.

Cualquier otra información que requieran los hospitales respecto a los muestreos, se deberá incluir en el informe. Tales como:

- Descripciones de los tipos de flora, los potenciales orígenes de esta y actuaciones preventivas posibles.
- Propuesta de actuaciones frente a valores fuera de límites.
- Comparativas de datos de muestras anuales.
- Observaciones y otros, respecto a incidencias o situaciones en los trabajos de muestreo.

En el caso de informes que exista alguna incidencia, el centro podrá solicitar la repetición del muestreo, coordinando la fecha con el laboratorio en función de las acciones que acometa para corregir la incidencia, para las cuales podrá consultar al laboratorio para la mayor idoneidad de estas. La primera repetición del muestreo, será por cuenta del laboratorio.

Si por alguna situación no se pudiera realizar el muestro, este se considerará desplazado a la fecha más próxima, desplazando los siguientes trabajos en cumplimiento de muestreos mensuales.

### 5.2.2 Validación anual de salas de ambiente controlado

La validación de las salas de ambiente controlado se hará una vez al año en las zonas indicadas en el *Anexo Salas y puntos de muestreo* en lo relativo al Lote 3, y que son las detalladas a continuación:

- Quirófanos 1, 2, 3 y 4
- Reanimación
- CMA
- Área de Esterilización
- 2 habitaciones de inmunodeprimidos
- 2 habitaciones de infecciosos

Para la validación anual de áreas de ambiente controlado se realizarán las siguientes ensayos en cada una de las zonas:

- Validación de parámetros del sistema de ventilación-climatización-
  - Temperatura y humedad relativa
  - Gradiente de presión
  - Dirección de flujo de aire
  - Caudales y renovaciones/hora
- Validación de los filtros HEPA y Clasificación de las salas
  - Validación de filtros absolutos (HEPA) incluyendo la comprobación de ausencia de fugas a través del filtro y de las juntas de estanqueidad en las zonas con filtros terminales.
  - Medición de partículas según ISO 14644-1 y Clasificación
  - Emisión del certificado de Clase ISO
- Controles microbiológicos ambientales doble muestra: Hongos y bacterias en suspensión (4 placas por sala, 2 hongos + 2 bacterias)
- Emisión de informe de conformidad según Normativa (UNE 171340)

El informe de conformidad según normativa será entregado a la propiedad junto con las certificaciones resultantes. En el caso que exista alguna incidencia, el centro podrá solicitar la repetición de la validación de la zona afectada, coordinando la fecha con el adjudicatario en función de las acciones que acometa para corregir la incidencia. La primera repetición de las mediciones será por cuenta del adjudicatario.

### 5.2.3. Verificación anual de calidad ambiental en interiores según RD 238/2013

- Revisión de la calidad ambiental según criterio de la norma UNE 171330
- Revisión de la red de conductos según criterio de la norma UNE 100012

Revisando los siguientes parámetros obligatorios:

- Temperatura y humedad relativa
- Dióxido de carbono: determinación de la tasa de ventilación del edificio
- Monóxido de carbono CO
- Recuento de partículas en suspensión 0,5 y 5  $\mu$
- Medición de aerosoles en suspensión 2,5 ppm
- Control microbiológico ambiental de hongos y bacterias
- Control microbiológico de superficie: muestreando la contaminación total de flora microbiana aerobia mesófila existente así como la flora fúngica (mohos y levaduras)
- Control de polvo en conductos por dos métodos: Gravimétrico y por aspiración

Las zonas de las actuaciones en la verificación de la calidad ambiental serán:

- 9 puntos de muestreo según norma UNE 171330-2
- 4 unidades de tratamiento de aire a evaluar según norma UNE 171330-2 y UNE 100012.

Los puntos de verificación se concretan anualmente con la propiedad de las instalaciones.

El adjudicatario emitirá un informe con los resultados de la verificación conforme a la norma UNE 171330-2. En el caso que exista alguna incidencia, el centro podrá solicitar la repetición de la verificación de la zona afectada, coordinando la fecha con el adjudicatario en función de las acciones que acometa para corregir la incidencia. La primera repetición de las mediciones será por cuenta del adjudicatario

## **6. MEDIOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL**

---

A efectos de llevar a buen término la ejecución del servicio, la empresa adjudicataria contará con los medios humanos suficientes, siendo obligatorio que junto al personal que materialmente lleve a cabo la realización de las tareas correspondientes a muestreo, ponga a disposición del contrato un responsable de servicio que será el interlocutor válido ante la propiedad y representará a la empresa adjudicataria en todos los asuntos relacionados con el objeto del contrato.

Las funciones principales del responsable serán facilitar y emitir, todo tipo de información y documentación que la propiedad le solicite, manteniendo una reunión semestral con el responsable de FREMAP en relación con el cumplimiento del contrato, que se deberá materializar en un acta en la que se recogerán los asuntos tratados y el grado de cumplimiento del contrato y compromisos adquiridos. Estará localizado permanentemente para la resolución de posibles incidencias.

## **7. RELACIONES Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER LABORAL**

---

El pago de las retribuciones del personal propio que emplee para la realización del objeto de esta licitación será única y exclusivamente a cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario queda obligado a que todo el personal propio que emplee para la ejecución de los trabajos contratados, esté afiliado y de alta en la Seguridad Social, obligándose asimismo a cumplir con dicho personal toda la legislación laboral vigente.

Todos los gastos de carácter social, y los relativos a tributos del referido personal, serán por cuenta del adjudicatario.

En el supuesto de huelga laboral, el adjudicatario vendrá obligado a requerimiento de la persona designada por FREMAP como responsable del contrato, y en el plazo y forma que la autoridad gubernativa determine, a designar las personas que han de cumplir los servicios mínimos dictados, deduciéndose del importe del contrato el coste económico de la huelga.

En ningún caso FREMAP resultará responsable de las obligaciones del adjudicatario con sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas disciplinarias que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento o interpretación del presente contrato.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del mismo como personal de FREMAP.

En definitiva, del adjudicatario es de quien depende única y exclusivamente todo el personal, tendrá todos los derechos y deberes sobre dicho personal con arreglo a la legislación vigente y aquella que en lo sucesivo pueda promulgarse.

## **8. MEDIOS MATERIALES**

---

La empresa adjudicataria dispondrá de un domicilio social o delegación, disponiendo de un local definido y provisto de teléfono y dirección de correo electrónico.

Serán por cuenta del adjudicatario las herramientas, equipos de medida, elementos elevadores, plataformas y utillaje necesario para llevar a cabo las actividades objeto del presente pliego, dotándose al personal, de aquellas herramientas, que en función de su especialidad sean necesarias para una perfecta ejecución de los trabajos. La presentación de los citados medios de trabajo podrá ser exigida en cualquier momento por el responsable del contrato de FREMAP durante el periodo de vigencia del contrato.

## **9. ÓRGANO DE CONTROL**

---

FREMAP designará para cada lote a una persona con carácter de responsable del contrato de muestreo microbiológico, el cual tendrá como atribuciones la labor de coordinación y seguimiento del trabajo a efectuar, así como el cumplimiento de los Pliegos de la presente licitación.

## **10. CONTROL DE CALIDAD**

---

FREMAP, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, podrá establecer aquellos controles que estime oportunos para la verificación de la calidad y grado de cumplimiento del contrato en aquellas situaciones en las que se adviertan malas prácticas en la ejecución del contrato, cuestión esta que será determinada por FREMAP, los cuales podrán ser realizados por entidades independientes, siendo por cuenta del adjudicatario los gastos de realización de los mismos. En todo caso, el máximo de pruebas, por ejercicio, no será superior a dos.

Si a raíz de estos controles, se confirman deficiencias, sean de carácter cuantitativo o cualitativo, FREMAP levantará un acta de disconformidad, registrándola conforme establece el Sistema de Calidad de FREMAP, que será notificada al adjudicatario, el cual deberá subsanar las citadas deficiencias con la mayor inmediatez, (no pudiendo superar las 72 horas), emitiendo a FREMAP un informe pormenorizado de las causas que las han motivado, medios puestos en práctica para corregirlas y, finalmente, tiempo de resolución. Si la resolución aportada para la disconformidad no fuera suficiente, se comunicará al adjudicatario, que en un plazo inferior a una semana, comunicará un plan de acción para corregir la situación y asegurar que no vuelva a producirse, que se confirmará por parte de FREMAP o el centro afectado, realizando una verificación de la implantación en un tiempo acordado por ambas partes e incluido en la planificación. FREMAP se reserva la opción de proceder al inicio de una acción correctiva del Sistema de Calidad de FREMAP, en la que involucrará a personal de los hospitales para acometer acciones o seguimiento de estas, de la que se informará al adjudicatario de lo que se precisa de su parte.

## **11. OBLIGACIONES AMBIENTALES**

---

El adjudicatario deberá velar por el estricto cumplimiento de la normativa ambiental vigente, así como aquella que se pudiera promulgar durante la duración del contrato, en relación al objeto de licitación, adoptando para ello las medidas necesarias para su cumplimiento.

En el supuesto de producirse cualquier incidente ambiental por él causado, el adjudicatario responderá frente a las consecuencias que pudieran derivarse del mismo, liberando a FREMAP de cualquier responsabilidad y restaurando el entorno ambiental alterado.

Para evitar cualquier incidencia de origen ambiental, el adjudicatario deberá adoptar las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las referidas a evitar, emisiones contaminantes a la atmósfera, abandono de cualquier tipo de residuo, ruidos, teniéndose éstos también en cuenta a la hora del uso de maquinaria.

Si a pesar de lo señalado en el párrafo anterior tiene lugar, durante la ejecución de los trabajos, cualquier tipo de incidente ambiental, éste se comunicará inmediatamente a FREMAP, que podrá requerir al adjudicatario, incluso por escrito, la información al respecto que considere oportuna

## **12. RECLAMACIONES – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

---

El adjudicatario deberá resolver cualquier tipo de reclamación presentada en relación a la calidad del servicio, demoras, facturas emitidas, etc. Estas reclamaciones deberán realizarse por canales unificados e integrados detallados más adelante, por el personal autorizado al efecto por FREMAP.

### **- Gestión de Reclamaciones**

El ofertante debe llevar a cabo el proceso de control de gestión de las reclamaciones presentadas, actualizando en todo momento el estado de la reclamación. Será imprescindible el acuse de recibo de cada reclamación presentada y el aviso de cierre, una vez efectuada su resolución.

- **Tiempo de resolución**

La resolución por parte del adjudicatario a de ajustarse a los siguientes Acuerdos de nivel de servicio (en adelante ANS):

Tiempo de resolución ANS (tiempo entre el reporte de la incidencia y la resolución)	TIEMPO MÁXIMO
Aspectos de mantenimiento – incumplimiento del plazo, daños ocasionados...	3 días laborables
Aspectos administrativos – facturación, albaranes...	7 días laborables

- **Procedimiento de comunicación de reclamaciones**

Una vez producida una incidencia FREMAP presentará al adjudicatario la reclamación por correo electrónico dirigido al gestor de cuenta única asignado a la Mutua.

- Una vez recibida la reclamación, el adjudicatario enviará acuse de recibo a FREMAP.
- Antes del vencimiento del plazo máximo el adjudicatario deberá responder/informar a FREMAP del estado de la reclamación indicando, expresamente, las acciones y medios puestos en marcha para la solución de la incidencia motivo de la reclamación.

Se entenderá que la incidencia motivo de la reclamación ha sido solucionada cuando exista conformidad expresa de FREMAP, sobre el restablecimiento del servicio en las condiciones normales (se incluyen en el servicio tanto los aspectos técnicos del servicio como los administrativos).

### 13. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria facilitará a sus trabajadores la totalidad de equipos de protección individuales y colectivos derivados de su evaluación de riesgos, estando los mismos obligados a su uso correcto en todas aquellas operaciones donde existan riesgos de accidentes que puedan prevenir con su utilización.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

- ✓ **Declaración de modalidad PRL (\*)**
- ✓ **Declaración PRL-trabajadores (\*)**
- ✓ **CAE Ficha Coordinación (\*)**: Informe, firmado por técnico competente, que contenga exclusivamente los riesgos específicos que su actividad pueda generar en nuestras instalaciones, tanto a sus trabajadores como a los de FREMAP, así como las medidas preventivas y de protección que establecerán para su control. El contenido debe ser el incluido en el documento **Ficha CAE**, pudiéndose utilizar este u otro similar.
- ✓ Recibí de las **Normas de prevención para empresas externas que realizan trabajos en instalaciones de FREMAP. (\*)**

**(\*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos**

Antes del comienzo de la actividad, la empresa adjudicataria debe haber impartido la formación/información específica del puesto de trabajo en prevención de riesgos laborales a todos sus trabajadores según los artículos 18 y 19 de la Ley 31/1995, así como cualquier formación específica que requieran en función de las tareas que vayan a realizar. Así mismo debe asegurarse que todos son aptos para la realización de su trabajo según los protocolos médicos indicados por su servicio de Vigilancia de la Salud, debiendo indicar a FREMAP si alguno de ellos presenta alguna limitación y si en su caso necesita una adaptación de puesto.

Antes del comienzo de la actividad, la empresa adjudicataria facilitará a sus trabajadores la totalidad de EPIs derivada de su evaluación de riesgos, estando los mismos obligados a su uso correcto en todas aquellas operaciones donde exista riesgos de accidentes que puedan prevenir con su utilización. El encargado será el responsable de vigilar por la utilización de los mismos de manera correcta.

La empresa adjudicataria debe transmitir a todos los trabajadores que realicen trabajos en nuestras instalaciones el contenido del documento **Normas de prevención para empresas externas que realizan trabajos en instalaciones de FREMAP**, documento que será de obligado cumplimiento durante toda la vigencia del contrato, así como cualquier actualización que pueda producirse de la misma.

Cualquier equipo de trabajo que la empresa adjudicataria necesite utilizar en las instalaciones de FREMAP dispondrá de la declaración de conformidad y marcado CE o se ajustará a los requisitos del Anexo 1 del RD 1215/1997, de 18 de julio, sobre condiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, siendo obligación de la adjudicataria revisarlos periódicamente de manera que durante la vigencia del contrato los mismos cumplan con la legislación vigente.

Cualquier producto químico que se utilice en las instalaciones de FREMAP deben cumplir la correspondiente normativa y se proporcionará copia de las FDS para su revisión por parte del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud de FREMAP cuando se solicite.

La empresa adjudicataria determinará los medios de coordinación que sean necesarios en función de las características del trabajo a realizar, ya sean designando recursos preventivos o personas encargadas de la coordinación de actividades empresariales.

La empresa adjudicataria está obligada a comunicar a FREMAP cualquier accidente o incidente sufrido por alguno de sus trabajadores en las instalaciones de FREMAP, así como de los posibles daños a la propiedad causados. Esta comunicación deberá efectuarse en un plazo máximo de 48 horas, excepto en los casos de especial gravedad que se hará de inmediato. Si FREMAP lo considera oportuno efectuará un informe complementario.

Si la empresa adjudicataria **subcontrata** alguna de las actividades contenidas en este contrato le será de aplicación todo lo dicho anteriormente y deberá incluir la correspondiente información, tanto de la empresa subcontratada como de sus trabajadores en los cuatro documentos entregados para la firma de contrato.

FREMAP podrá requerir en cualquier momento la documentación que estime oportuna para comprobación de contenido de la documentación entregada para la firma del contrato, así como cualquier documentación adicional que el Servicio De Prevención Y Promoción de la Salud de FREMAP considere necesaria para la seguridad tanto de los trabajadores de la contrata como de los trabajadores de FREMAP. La empresa adjudicataria está obligada a comunicar cualquier cambio que se produzca en las condiciones de trabajo con tiempo suficiente y siempre antes de la realización de los mismos.

## 14. ANEXOS

---

Se acompaña a los documentos relativos al expediente, en la carpeta de Anexos el siguiente:

- **Anexo Salas y puntos de muestreo.**

