

# **INFORME DE AUDITORIA OPERATIVA 2020.**

**HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFÍA  
SS DE LOS REYES**

## ÍNDICE

1	ANTECEDENTES .....	9
2	INTRODUCCIÓN .....	10
3	METODOLOGÍA.....	12
4	DEFINICIÓN DE LOS CRITERIOS.....	16
4.1	CRITERIOS APLICADOS A LA EMPRESA CONCESIONARIA .....	16
4.2	CUESTIONES REMITIDAS A LA ADMINISTRACIÓN .....	18
5	REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN .....	20
6	RESUMEN EJECUTIVO .....	21
6.1	RESULTADOS GLOBALES .....	21
6.2	VALORACIÓN .....	21
7	RESULTADOS DE LA AUDITORIA .....	22
7.1	CRITERIOS GENERALES DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN.....	23
7.1.1	ANTECEDENTES.....	23
7.1.2	AUDITORIA DOCUMENTAL .....	23
7.1.3	AUDITORIA PRESENCIAL .....	23
7.1.4	EMPRESA CONCESIONARIA .....	24
7.1.5	CRITERIOS GENERALES Y DE GESTIÓN: HOSPITAL .....	27
7.1.6	RESULTADOS DE LA EMPRESA CONCESIONARIA.....	27
7.1.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE LA CONCESIONARIA .....	27
7.1.8	OBSERVACIONES.....	28
7.2	SERVICIO DE LIMPIEZA.....	29
7.2.1	ANTECEDENTES.....	29
7.2.2	AUDITORIA DOCUMENTAL .....	29
7.2.3	AUDITORIA PRESENCIAL .....	29
7.2.4	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA.....	30
7.2.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA: EMPRESA CONCESIONARIA .....	30
7.2.6	CRITERIOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA: HOSPITAL .....	31
7.2.7	RESULTADOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA .....	31
7.2.8	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE LIMPIEZA .....	32

7.2.9	OBSERVACIONES.....	32
7.3	SERVICIO DE SEGURIDAD.....	33
7.3.1	ANTECEDENTES.....	33
7.3.2	AUDITORIA DOCUMENTAL.....	33
7.3.3	AUDITORIA PRESENCIAL.....	33
7.3.4	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD.....	33
7.3.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD: EMPRESA CONCESIONARIA.....	33
7.3.6	CRITERIOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD: ADMINSTRACIÓN.....	35
7.3.7	RESULTADOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD.....	35
7.3.8	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE SEGURIDAD.....	35
7.3.9	OBSERVACIONES.....	36
7.4	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....	37
7.4.1	ANTECEDENTES.....	37
7.4.2	AUDITORIA DOCUMENTAL.....	37
7.4.3	AUDITORIA PRESENCIAL.....	37
7.4.4	EMPRESA CONCESIONARIA.....	38
7.4.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO: HOSPITAL.....	40
7.4.6	RESULTADOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....	40
7.4.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE MANTENIMINETO.....	41
7.4.8	OBSERVACIONES.....	41
7.5	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE RESIDUOS.....	44
7.5.1	ANTECEDENTES.....	44
7.5.2	AUDITORIA DOCUMENTAL.....	44
7.5.3	AUDITORIA PRESENCIAL.....	44
7.5.4	CRITERIOS DEL SERVICIO DE RESIDUOS: EMPRESA CONCESIONARIA.....	44
7.5.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE RESIDUOS: HOSPITAL.....	46
7.5.6	RESULTADOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS.....	46
7.5.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS.....	46
7.5.8	OBSERVACIONES.....	46
7.6	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.....	50
7.6.1	ANTECEDENTES.....	50
7.6.2	AUDITORIA DOCUMENTAL.....	50

7.6.3	AUDITORIA PRESENCIAL .....	50
7.6.4	CRITERIOS DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN: EMPRESA CONCESIONARIA .....	51
7.6.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN: HOSPITAL.....	53
7.6.6	RESULTADOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS.....	53
7.6.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN .....	53
7.6.8	OBSERVACIONES.....	53
7.7	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN .....	56
7.7.1	ANTECEDENTES.....	56
7.7.2	AUDITORIA DOCUMENTAL .....	56
7.7.3	AUDITORIA PRESENCIAL .....	56
7.7.4	CRITERIOS DEL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN: EMPRESA CONCESIONARIA .....	57
7.7.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN: HOSPITAL .....	58
7.7.6	RESULTADOS DEL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN.....	58
7.7.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN .....	59
7.7.8	OBSERVACIONES.....	59
7.8	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES .....	61
7.8.1	ANTECEDENTES.....	61
7.8.2	AUDITORIA DOCUMENTAL .....	61
7.8.3	AUDITORIA PRESENCIAL .....	61
7.8.4	CRITERIOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES: EMPRESA CONCESIONARIA.....	61
7.8.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES: HOSPITAL .....	62
7.8.6	RESULTADOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES .....	63
7.8.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES.....	63
7.8.8	OBSERVACIONES.....	63
7.9	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE JARDINERÍA.....	64
7.9.1	ANTECEDENTES.....	64
7.9.2	AUDITORIA DOCUMENTAL .....	64
7.9.3	AUDITORIA PRESENCIAL .....	64
7.9.4	EMPRESA CONCESIONARIA .....	64
7.9.5	EMPRESA CONCESIONARIA .....	65
7.9.6	RESULTADOS DEL SERVICIO DE JARDINERÍA .....	66
7.9.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE JARDINERÍA .....	66

7.9.8	OBSERVACIONES.....	66
7.10	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE Y GESTIÓN AUXILIAR (TIGAS) .....	67
7.10.1	ANTECEDENTES.....	67
7.10.2	AUDITORIA DOCUMENTAL .....	67
7.10.3	AUDITORIA PRESENCIAL .....	67
7.10.4	EMPRESA CONCESIONARIA .....	67
7.10.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE TIGAS: HOSPITAL.....	68
7.10.6	RESULTADOS DEL SERVICIO DE TIGAS .....	69
7.10.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE TIGAS.....	69
7.10.8	OBSERVACIONES.....	69
7.11	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA.....	72
7.11.1	ANTECEDENTES.....	72
7.11.2	AUDITORIA DOCUMENTAL .....	72
7.11.3	AUDITORIA PRESENCIAL .....	72
7.11.4	CRITERIOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA: EMPRESA CONCESIONARIA .....	72
7.11.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA: HOSPITAL .....	73
7.11.6	RESULTADOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA.....	74
7.11.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA .....	74
7.11.8	OBSERVACIONES.....	74
7.12	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE ALMACÉN.....	75
7.12.1	ANTECEDENTES.....	75
7.12.2	AUDITORIA DOCUMENTAL .....	75
7.12.3	AUDITORIA PRESENCIAL .....	75
7.12.4	EMPRESA CONCESIONARIA .....	75
7.12.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE ALMACÉN: HOSPITAL.....	76
7.12.6	RESULTADOS DEL SERVICIO DE ALMACÉN .....	77
7.12.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA .....	77
7.12.8	OBSERVACIONES.....	77
7.13	CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO .....	78
7.13.1	ANTECEDENTES.....	78
7.13.2	AUDITORIA DOCUMENTAL .....	78
7.13.3	AUDITORIA PRESENCIAL .....	78

7.13.4	EMPRESA CONCESIONARIA .....	78
7.13.5	CRITERIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA: HOSPITAL .....	80
7.13.6	RESULTADOS DEL SERVICIO DE GESTION ADMINSTRATIVA.....	80
7.13.7	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA .....	80
7.13.8	OBSERVACIONES.....	81
8	RESUMEN DE RESULTADOS .....	82
8.1	RESUMEN GLOBAL DE RESULTADOS .....	82
8.1.1	RESULTADOS GLOBALES: CUESTIONES RESPONDIDAS POR LA EMPRESA CONCESIONARIA .....	82
8.1.2	RESULTADOS GLOBALES: CUESTIONES RESPONDIDAS POR LA ADMINISTRACIÓN.....	83
8.1.3	RESULTADOS GLOBALES: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO.....	83
9	CONCLUSIONES .....	84

**AUDITORÍA OPERATIVA REALIZADA EN 2020 POR WORLD HEALTH MANAGEMENT SL**

**Auditor:**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gonzalo Otero Llende', with a horizontal line drawn through the middle of the signature.

**Gonzalo Otero Llende**



## 1 ANTECEDENTES

La Comunidad de Madrid ha experimentado en los últimos años un desarrollo muy importante en el ámbito de las infraestructuras sanitarias. Este vertiginoso desarrollo comenzó con el Plan de Infraestructuras Sanitarias 2004-2007, por el que se construyeron 56 nuevos centros de salud, y 8 nuevos hospitales.

Estos ocho hospitales fueron licitados de manera novedosa como contratos de concesión de obra pública para su construcción y explotación durante 30 años. Mediante este contrato se establece una relación estable y a largo plazo entre la Administración Pública y la Sociedad Concesionaria. Entre estos ocho hospitales se encuentra el Hospital Universitario Infanta Sofía (HUIS), en San Sebastián de los Reyes, que fue inaugurado en febrero de 2008.

La fórmula de colaboración público privada que se instrumentalizó mediante el contrato de concesión de obra pública aportaba en aquel momento todos elementos necesarios en el desarrollo de nuevas infraestructuras como la estabilidad y eficiencia presupuestaria, la mejora en el rendimiento de los recursos públicos, mediante la eficiencia que supone el aprovechamiento de la experiencia del sector privado en el desarrollo de infraestructuras y servicios, la transmisión de riesgos al sector privado, la aceleración en la dotación y puesta en servicios de las nuevas infraestructuras hospitalarias, el incremento de la relación calidad-precio de los servicios, y el diferimiento del coste de la infraestructura a lo largo del periodo de utilización de la misma y pago por uso del activo.

En la actualidad se cumplen 10 años de la puesta en marcha de estos Hospitales, cuya eficiencia y calidad son apreciadas y valoradas muy positivamente por los usuarios como se recoge en las encuestas de satisfacción.

## 2 INTRODUCCIÓN

Aunque las ventajas de la fórmula elegida eran claras, las relaciones a través de estos contratos son muy complejas y requieren de instrumentos sólidos de control y seguimiento. Estos instrumentos que fueron establecidos en los pliegos de contratación, instrumento básico de regulación del contrato, facilitando un seguimiento continuado del contrato. Dentro estos mecanismos se encuentran las auditorías, como uno de los elementos de control más efectivos.

Desde la puesta en marcha de los nuevos hospitales, con frecuencia bianual, se debe realizar una auditoría operativa que establezca el nivel de cumplimiento de las sociedades concesionarias sobre el pliego, según se recoge en el pliego de cláusulas administrativas:

***“Con carácter obligatorio, cada dos ejercicios, a partir de la puesta en explotación de la obra pública, la Sociedad Concesionaria estará obligada a presentar a la Administración una auditoria operativa del funcionamiento de los servicios en las cuales se evalúe el cumplimiento de las obligaciones asumidas en relación con el objeto de este contrato, sin perjuicio de las auditorías específicas de cada servicio previstas en el PPTE.”***

En estas auditorías operativas se evalúa el cumplimiento de las obligaciones asumidas, tanto en la propia operación de la infraestructura, como en el desempeño de los servicios prestados.

Los criterios mediante los que se analizará el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los servicios, que se explican en detalle a continuación, han sido elaborados teniendo en cuenta la principal fuente de obligaciones contractuales, esto es, los pliegos, tanto de cláusulas administrativas, como de prescripciones técnicas.

La autoría contempla varios apartados:

- Un apartado inicial que recoge las obligaciones generales comunes a todos los servicios
- 12 apartados específicos, uno por cada servicio no asistencial prestado y su valoración particular
- Valoración general

Los servicios sobre los que se realiza la presente auditoría operativa son:

<b>1. Limpieza</b>	<b>7. Lavandería</b>
<b>2. Seguridad</b>	<b>8. Esterilización</b>
<b>3. Restauración</b>	<b>9. Desinsectación y desratización</b>
<b>4. Gestión de residuos</b>	<b>10. Transporte y gestión auxiliar</b>
<b>5. Mantenimiento</b>	<b>11. Gestión de almacenes y distribución de materiales</b>
<b>6. Viales y jardines</b>	<b>12. Gestión de personal administrativo y recepción e información</b>

Se trata de comprobar en qué medida se realizan las funciones y los procedimientos tal como están establecidos e identificar posibles áreas de mejora. *“La finalidad de las auditorías operativas es la medición, evaluación y, en su caso, detección de mecanismos para mejorar el grado de cumplimiento y la efectividad en el desarrollo de las obligaciones establecidas para la Sociedad Concesionaria en la documentación contractual”.*

El objeto de esta auditoría no es evaluar la calidad de los servicios prestados ni los parámetros de cumplimiento de indicadores de servicio ni disponibilidad, ya que para ello se han establecido auditorías específicas.

### 3 METODOLOGÍA

DOCUMENTACIÓN DE PARTIDA. Se solicitará a la Empresa Concesionaria de los hospitales la documentación que recoge los requisitos contractuales para la prestación de los distintos servicios. Esta documentación es el PPT (Pliego de prescripciones técnicas) y PCAP (Pliego de Cláusulas Administrativas) y cualquier otra que recoja requisitos contractuales (como protocolos de servicios, etc.).

Como premisa de trabajo, aquella documentación de carácter contractual, que no haya sufrido cambios por causas de modificación del contrato se asumirá como invariable desde la realización de la última auditoría. Se solicitará para su revisión documentación contractual que sea susceptible de modificación: Organigrama, certificaciones, planes de calidad, formación, etc.

**ESTABLECIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.** Se establecerán unos indicadores que medirán objetivamente el grado de cumplimiento a partir de la documentación contractual para cada servicio.

**MEDICIÓN.** La medición del cumplimiento se realizará, salvo indicación contraria, mediante un rango de respuestas de 1 a 5.

Se utilizará el **1 para NO** y el **5 para SI**. En preguntas de tipo binario.

Para preguntas cuya respuesta no pueda ser respondida mediante SI/NO, se aplicará el siguiente baremo:

RESPUESTAS			
N	BINARIA	FRECUENCIA	%
1	NO	NUNCA	0%
2		EN OCASIONES	25%
3		FRECUENTEMENTE	50%
4		CASI SIEMPRE	75%
5	SI	SIEMPRE	100%

**CUESTIONARIO.** Se elaborará un cuestionario conteniendo, de forma agrupada, los indicadores seleccionados para cada servicio, donde se reflejará el cumplimiento de los indicadores.

**VALORACIÓN.** El Hospital tendrá un indicador de cumplimiento por cada servicio auditado y un indicador general de cumplimiento de la totalidad de la Concesión.

En base a las necesidades planteadas por las partes interesadas, se diseña la siguiente metodología en aras de obtener los resultados con el menor impacto en la actividad diaria del hospital.

Se establecen los siguientes hitos:

- 1. Reunión previa:** Reunión de lanzamiento con los responsables del hospital tanto de la concesionaria como de la empresa pública, así como el equipo de auditores. Esta reunión inicia el proyecto, el procedimiento a seguir y se aclaran diversas cuestiones.  
Se realiza la solicitud de documentación e información requerida por los auditores.
- 2. Diseño del Cuestionario de la Auditoría Operativa:** Se elabora un borrador inicial de cuestionario para someterlo a la aprobación de las partes. El cuestionario es remitido por correo electrónico. Elaboración de un cuestionario en base al texto de los pliegos de prescripciones técnicas. El cuestionario se dividía en 13 secciones, una por cada servicio y una más para el ámbito de gestión y dirección de la concesionaria.  
Basándonos en el cuestionario anterior se elabora uno, específico, para la empresa pública, para cotejar las respuestas en las que se la citaba expresamente.  
  
Así, las preguntas realizadas a la concesionaria del tipo:  
*“La empresa concesionaria informa al Hospital/Administración sobre...”* Tendrán su reflejo en el cuestionario de la empresa pública como *“El hospital es informado por la Concesionaria sobre...”*  
El número de preguntas trató de hacerse lo más homogéneo posible, aunque, debido a la diferencia sustancial de extensión en los pliegos de los diferentes servicios, hay variaciones entre el número de preguntas por cada servicio.
- 3. Aprobación del cuestionario:** Una vez confeccionado y validado el cuestionario se remite la copia específica de la versión final a cada una de las partes (empresa concesionaria y hospital).
- 4. Recogida de información:** Transcurrido el tiempo necesario para la cumplimentación del cuestionario se procedió a recoger la información y mantener una entrevista con los responsables para la aclaración de las cuestiones que pudieran haberse planteado durante esta fase.
- 5. Valoración del cuestionario:** El cuestionario cumplimentado se recibe vía correo electrónico y se procede a su valoración.

- 6. Auditoría presencial:** Se procede a evaluar la documentación que acredita las evidencias en que se basó la puntuación otorgada a las cuestiones planteadas. Se procede a verificar los registros documentales.  
Los auditores realizan una visita por el Hospital verificando algunas de las cuestiones planteadas en el cuestionario que se apartaban del ámbito estrictamente documental.
- 7. Elaboración del borrador de Informe de Auditoría Operativa:** Se redacta una versión inicial del informe de auditoría para proceder a su validación por las partes. Tras un periodo en el que se presentaran las alegaciones o modificaciones que se consideren pertinentes se elaborará un informe final.
- 8. Informe final:** Una vez resueltas las alegaciones, los auditores elaborarán el informe final que será entregado a las partes.
- 9. Reunión de Cierre y presentación de resultados:** Se establecerá una reunión para establecer el final del proyecto con los informes validados por las partes y presentación de los resultados.

## 4 CONSIDERACIONES ESPECIALES EN LA AUDITORÍA 2020

Desde los inicios del año 2020 el sistema sanitario, los hospitales y la población en general se han visto sometidos a una situación excepcional debido a la situación generada por la COVID-19. Esta situación de pandemia implicó la adopción de diferentes medidas sanitarias, administrativas, operativas y organizacionales cuyo objetivo era y es proteger la salud de los ciudadanos, y garantiza la atención sanitaria que estos pudieran requerir.

Esta situación ha generado que durante este año muchas de las actuaciones en los hospitales fueran ejecutadas basándose en su efectividad, dejando de lado otras consideraciones debido a la situación de emergencia.

Como es evidente esto ha podido generar numerosos desajustes organizativos, que desde un punto de vista operativo no son fáciles de valorar.

No obstante lo anterior, esta auditoría ha sido realizada siguiendo los mismos procedimientos metodológicos que las anteriores y simplemente se quiere puntualizar que debido a todo lo expuesto este periodo auditado debería ser considerado como un hecho singular.

## 5 DEFINICIÓN DE LOS CRITERIOS

Se definieron diferentes tipos de criterios:

### 1) Criterios generales de Gestión

Son aquellos criterios que no afectan a ninguno de los servicios citados inicialmente, y se refieren a cuestiones generales de gobierno y gestión de la empresa concesionaria, se incluyen aquí las cuestiones relativas a recursos humanos, calidad, eficiencia energética políticas de comunicación, etc.

### 2) Criterios específicos de cada servicio

Son los criterios que emanan de los pliegos técnicos relativos a cada servicio concreto. Como se ha explicado anteriormente, con estas cuestiones se ha querido valorar el grado de cumplimiento contractual del Pliego de prescripciones técnicas, más allá del desempeño del servicio, que se mide con las auditorías específicas.

## 5.1 CRITERIOS APLICADOS A LA EMPRESA CONCESIONARIA

### Criterios Generales y de Gestión

Se establecieron un total de **53** cuestiones con los criterios anteriormente referidos.

### Criterios específicos de Servicio

Se establecieron 12 grupos de criterios, uno por cada servicio, cada uno de ellos con el siguiente número de cuestiones:

1. Servicio de Limpieza: **25** cuestiones
2. Servicio de Seguridad y Vigilancia: **28** cuestiones
3. Servicio de Mantenimiento: **32** cuestiones
4. Servicio de Gestión de residuos: **24** cuestiones
5. Servicio de Restauración: **33** cuestiones
6. Servicio de Esterilización: **16** cuestiones
7. Servicio de Desinsectación y Desratización: **17** cuestiones
8. Servicio de Viales y jardines: **18** cuestiones
9. Servicio de Transporte y Gestión Auxiliar: **18** cuestiones
10. Servicio de Lavandería: **21** cuestiones
11. Gestión de Almacenes y Distribución de Materiales: **17** cuestiones
12. Gestión de Personal Administrativo y Recepción e Información: **21** cuestiones

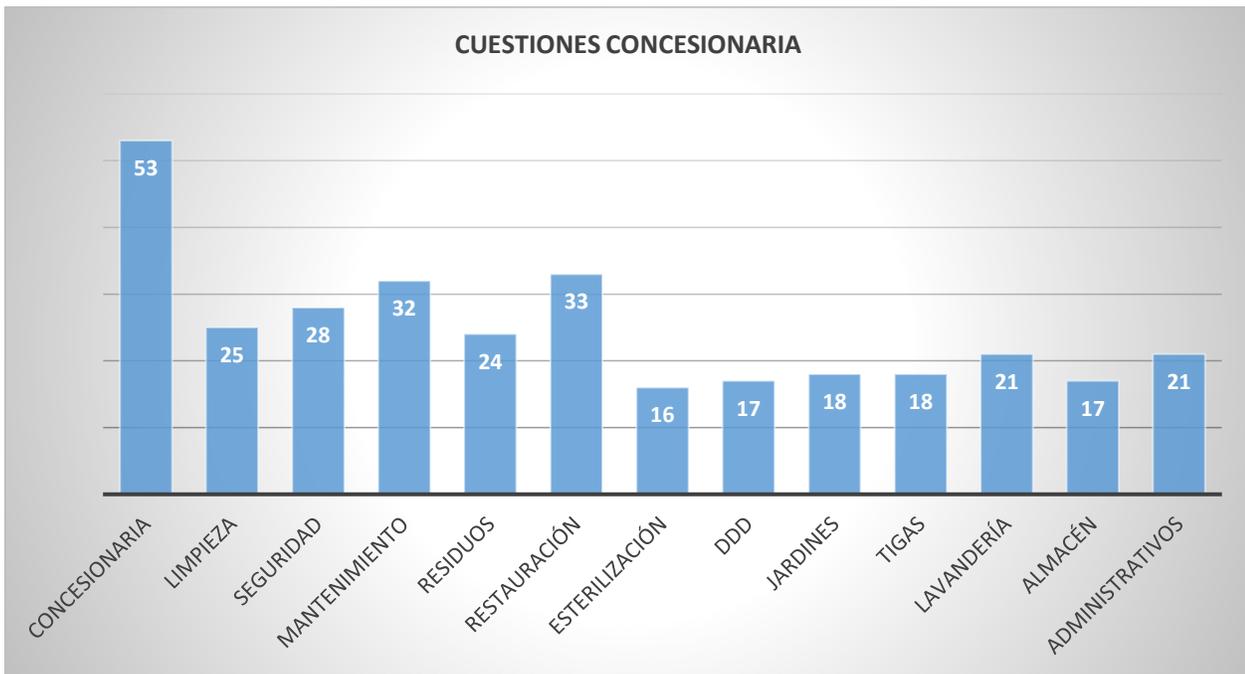
**Tabla resumen:**

Concesionaria	53
Limpieza	25
Seguridad	28
Mantenimiento	32
Residuos	24
Restauración	33
Esterilización	16
DDD	17
Jardines	18
TIGAS	18
Lavandería	21
Almacén	17
Administrativos	21
<b>Total servicios</b>	<b>323</b>

**Total de cuestiones relativas a los servicios específicos: 270 cuestiones**

**Total cuestiones relativas a la gestión de la concesionaria: 53 cuestiones**

**TOTAL preguntas: 323**



## 5.2 CUESTIONES REMITIDAS A LA ADMINISTRACIÓN

Para garantizar la validez de la mayor cantidad de cuestiones, al margen de la auditoría presencial, se elabora un cuestionario independiente que se remite a los órganos de dirección de éste para cotejar las respuestas a las cuestiones.

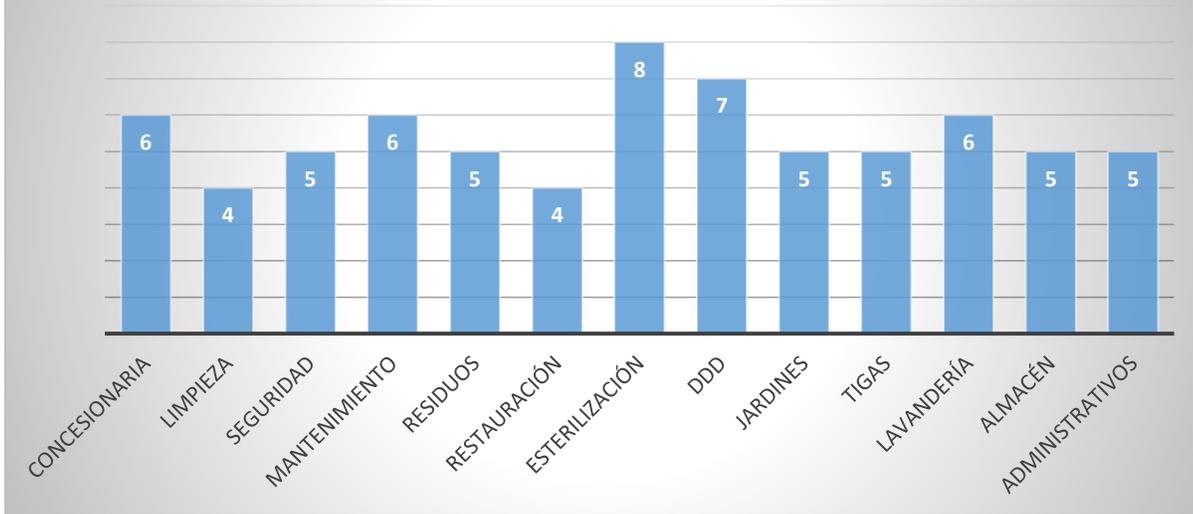
Este cuestionario se valida en una entrevista con los responsables designados por el Hospital.

Se ha estimado en un 20% aproximadamente el número de cuestiones para, por una parte, garantizar la fiabilidad de los resultados, en base a las auditorías previas, y por otra que no supongan una carga adicional al personal de la Administración.

1. Empresa concesionaria: **6** cuestiones
2. Servicio de Limpieza: **4** cuestiones
3. Servicio de Seguridad y Vigilancia: **5** cuestiones
4. Servicio de Mantenimiento: **6** cuestiones
5. Servicio de Gestión de residuos: **5** cuestiones
6. Servicio de Restauración: **4** cuestiones
7. Servicio de Esterilización: **8** cuestiones
8. Servicio de Desinsectación y Desratización: **7** cuestiones
9. Servicio de Viales y jardines: **5** cuestiones
10. Servicio de Transporte y Gestión Auxiliar: **5** cuestiones
11. Servicio de Lavandería: **6** cuestiones
12. Gestión de Almacenes y Distribución de Materiales: **5** cuestiones
13. Gestión de Personal Administrativo y Recepción e Información: **5** cuestiones

**TOTAL de preguntas a la Administración: 71 (21,98% del total)**

### CUESTIONES HOSPITAL



## 6 REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Se solicitó a la Empresa Concesionaria la siguiente documentación para su auditoría:

### DOCUMENTOS REVISADOS

1. Documento Política De Empresa
2. Organigrama
3. Plan De Formación Continuada
4. Mapa De Riesgos
5. Plan De Emergencia-Contingencia
6. Plan De Calidad
7. Manuales De Procedimiento
8. Plan Gestión Medio Ambiental
9. Protocolos De Funcionamiento De Los Diferentes Servicios
10. Protocolos De Dietas Para Pacientes (Servicio De Restauración De Pacientes)
11. Manuales De Procedimiento De Los Diferentes Servicios
12. Manual De APPCC
13. Planes Preventivos Y Correctivos (Servicio Integral De Seguridad)
14. Inventario De Físicos
15. Programa De Mantenimiento Preventivo (PMP)

### CERTIFICACIONES SOLICITADAS

1. PRL OSHA
2. CERTIFICACIONES ISO 9001
3. CERTIFICACIÓN 14001
4. ESTUDIO DE DETERMINACIÓN MICROBIOLÓGICA BIMENSUAL (Restauración)

## 7 RESUMEN EJECUTIVO

### 7.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Los resultados globales se muestran en la siguiente tabla.

	CONC	ADM
CONCESIONARIA	5,000	2,667
LIMPIEZA	5,000	3,000
SEGURIDAD	4,929	2,833
MANTENIMIENTO	5,000	3,000
RESIDUOS	5,000	3,333
RESTAURACIÓN	5,000	2,750
ESTERILIZACIÓN	5,000	3,143
DDD	4,765	3,000
JARDINES	4,778	3,000
TIGAS	5,000	2,500
LAVANDERÍA	4,952	3,000
ALMACÉN	5,000	3,000
ADMINISTRATIVOS	5,000	2,667
PROMEDIO	4,956	2,915

### 7.2 VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Se aprecia un descenso significativo en la valoración global por parte del Hospital, sin querer entrar a valorar la complejidad del escenario actual, durante este periodo se han producido situaciones que han hecho complicado la operativa normal de hospital.

Las cuestiones que no obtienen los resultados esperados responden mayoritariamente a desajustes que podrían deberse a las excepcionales circunstancias que hemos vivido durante el inicio y desarrollo de la COVID.-19 y que ha puesto en situaciones difíciles a todo el sistema sanitario.

Se observa un mayor descenso en los servicios vinculados a una mayor demanda de recursos humanos TIGAS, Administrativos.

No obstante, la Administración no refiere que ninguna de ellas suponga un incumplimiento de los pliegos.

### 7.3 RESULTADOS DE LA AUDITORIA

SERVICIO	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE
CONCESIONARIA		98,00%
LIMPIEZA		89,44%
SEGURIDAD		84,38%
MANTENIMIENTO		92,00%
RESIDUOS		94,67%
RESTAURACIÓN		92,50%
ESTERILIZACIÓN		95,50%
DDD		95,10%
JARDINES		92,94%
TIGAS		93,71%
LAVANDERÍA		94,58%
ALMACÉN		96,00%
ADMINISTRATIVOS		89,68%
<b>PROMEDIO</b>		<b>92,96%</b>

### 7.4 VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados ofrecidos por la empresa concesionaria y los derivados de la auditoria documental, presencial y de las entrevistas, no ofrecen una desviación significativa con los resultados de años anteriores. Una vez más, tomando los datos actuales dentro del escenario de trabajo que se ha producido durante el 2020.

## 8 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

### 8.1 CRITERIOS GENERALES DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

#### 8.1.1 ANTECEDENTES

La empresa que gestiona la parte concesionada del hospital es ACCIONA.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2019 (06/02)

#### 8.1.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Organigrama
- Plan de formación continuada
- Plan de emergencias/contingencias
- Simulacros
- Manual de seguridad y salud laboral
- Manual de calidad Norma ISO9001
- Manual de gestión medio ambiental Norma ISO14001
- Manual de ahorro y eficiencia energética UNE-EN 16001-2010
- Servicios prestados y sus subcontratas (listado)
- Informes de seguimiento de servicios
- Formularios de quejas y reclamaciones
- Registro de acciones basadas en el anterior
- Encuestas de satisfacción

#### 8.1.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencia se aprecia una correcta gestión, así como un elevado grado de compromiso y colaboración con la Administración. No obstante, se deben tomar en consideración las especiales circunstancias derivadas de la situación de pandemia vivida en el año 2020

### 8.1.4 EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>1</b>	<b>CONCESIONARIA: GESTIÓN Y ADMINSTRACIÓN</b>						
1.1	La concesionaria tiene un organigrama detallado y completo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.2	La concesionaria cuenta con un director gerente como responsable final de todos los servicios (subcontratados o no)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.3	La concesionaria cuenta con personal responsable para el mando y la coordinación de los diferentes servicios.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.4	La concesionaria comunica a la administración sanitaria cualquier cambio en su estructura, manteniendo esta información actualizada.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.5	La concesionaria tiene un documento de "Política de Empresa", en la que se hace referencia a resultados propuestos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.6	El documento "Política de Empresa" responde a su objetivo (hace referencia a objetivos, medios para alcanzarlos, tiempo de consecución)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.7	La concesionaria emite todos los informes que la Administración Sanitaria le solicita, cumpliendo los plazos y las especificaciones que se le indican.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.8	La concesionaria emite todos los informes específicos de cada servicio recogidos en las correspondientes especificaciones técnicas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.9	La concesionaria tiene establecidos los mecanismos de coordinación y comunicación adecuados con las empresas contratadas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.10	La concesionaria ha propuesto cauces de comunicación con la Dirección del Hospital		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.11	La concesionaria mantiene actualizadas las técnicas de trabajo, gestión de los servicios y material para la prestación de los diferentes servicios, optimizando los resultados.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.12	La concesionaria proporciona información en tiempo y forma a la Administración Sanitaria sobre acontecimientos que puedan afectar a la prestación de los servicios sanitarios, y establece las acciones correctoras que permiten corregir las desviaciones.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.13	La concesionaria tiene establecidos los cauces para la adecuada difusión sobre acontecimientos que puedan afectar a la prestación de los servicios, a los empleados del hospital y prestadores de servicios		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.14	La concesionaria asegura que se adoptan las medidas correctoras oportunas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.15	La concesionaria cuenta con el personal necesario para cumplir con las obligaciones estipuladas para cada uno de los servicios		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.16	La concesionaria tiene establecido el número de personas que prestan los servicios, clasificadas por servicio, nivel de formación, categoría profesional, jornada anual y semanal, turno de trabajo, puesto de trabajo y distribución de las cargas de cada puesto por categoría.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.17	La concesionaria garantiza que el personal contratado para la prestación de los servicios reúne los requisitos de titulación, conocimientos suficientes y requerimientos legales para el desempeño del puesto de trabajo que ocupa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.18	La concesionaria cuenta con un Plan de Formación Continuada (PFC) para el personal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.19	La concesionaria ha presentado al Hospital el Plan de Formación Continuada (PFC)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1.20	El PFC contempla la formación en la realización de acciones de aprovechamiento de los recursos energéticos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.21	El PFC contempla la formación del personal en atención a usuarios, visitantes y trabajadores		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.22	El PFC incluye los cursos que la administración sanitaria ha determinado para una mejor asistencia al usuario.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.23	El PFC incluye cursos sobre los procedimientos de prevención contra incendios, y el entrenamiento en los Planes de Emergencia, para las posibles evacuaciones.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.24	El PFC incluye cursos de prevención de riesgos laborales.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.25	La concesionaria y las empresas contratadas facilitan al personal la asistencia a estos cursos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.26	El personal de la concesionaria va correctamente uniformado y mantiene un alto nivel de higiene personal.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.27	El personal de la concesionaria lleva en todo momento la identificación proporcionada por el Hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.28	La concesionaria realiza periódicamente encuestas de satisfacción al personal y traslada el resultado de Éstas a la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.29	La concesionaria, en caso de huelga que afecte a la prestación de los servicios, ofrece soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la autorización gubernativa.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.30	La concesionaria cuenta con Técnicos responsables de la Prevención de Riesgos Laborales		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.31	La concesionaria instaure políticas de prevención de riesgos laborales		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.32	La concesionaria realiza las revisiones médicas exigibles por la normativa vigente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.33	La concesionaria ha realizado un Mapa de Riesgos en el que se ha basado la política de prevención de riesgos laborales.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.34	La concesionaria tiene establecidos “protocolos de funcionamiento para la prevención de riesgos laborales”.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.35	La concesionaria proporciona a todo el personal los Equipos de Protección Individual con instrucciones para su utilización adecuados a la actividad que realizan.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.36	La concesionaria ha establecido e implantado un Plan de Emergencia-Contingencia que incluye al Hospital en su totalidad, con las actuaciones a seguir referidas a cada servicio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.37	El Plan de Emergencia-Contingencia incluye la coordinación con las autoridades del Ayuntamiento, Policía, Bomberos y Protección Civil.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.38	El Plan de Emergencia-Contingencia incluye el Plan de Evacuación de Incendios y la concesionaria ha programado y desarrollado simulacros de evacuación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.39	El Plan de Emergencia-Contingencia se mantiene actualizado anualmente adecuado a las obligaciones legales y directrices de la Administración sanitaria, así como a las nuevas tecnologías.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.40	La concesionaria ha evaluado el grado de entrenamiento y conocimiento de las medidas a tomar por el personal en el Plan de Evacuación de Incendios como parte del plan de autoprotección.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.41	La concesionaria está acreditada por la Norma UNE-81900 PRL o equivalente		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.42	La concesionaria tiene desarrollado un Plan de calidad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.43	La concesionaria dispone de un responsable de calidad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.44	La concesionaria acredita la calidad de todos los servicios que presta en el hospital mediante certificados en las normas ISO: 9001, EFQM o cualquier otro método, según la determinación de la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.45	La concesionaria ha establecido “métodos y manuales de procedimiento” y “protocolos de actuación” de cada uno de los servicios que presta, teniendo documentados todos los métodos de producción y realización de actividades.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.46	La concesionaria ha entregado para su validación los métodos, manuales de procedimiento y protocolos de actuación, a la Administración Sanitaria		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.47	La concesionaria se ajusta en la utilización de código de barras a los requerimientos del código EAN (EAN13, EAN128, ITF14, ...)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1.48	La concesionaria ha realizado un Plan de Gestión Medioambiental (PGMA).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.49	El PGMA establece objetivos para mejorar el impacto medioambiental, que son revisados regularmente, estableciendo acciones correctivas de las desviaciones.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.50	La concesionaria tiene establecidos modelos de producción de los servicios que incluyen: reciclaje del material susceptible, medidas para evitar la contaminación, utilización en lo posible de energía limpia (energía solar) y una política restrictiva en la utilización de materiales y energía.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.51	La sociedad concesionaria está acreditada por la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental, o en su caso, por la norma que la sustituya, actualice o complemente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.52	La concesionaria ha documentado los recursos materiales y técnicos que aporta para la prestación de los servicios.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.53	La concesionaria ha documentado la relación de mobiliario y equipamiento informando de su ubicación, cantidad y descripción cuando aplica con el que ha dotado al hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**La empresa concesionaria aporta evidencia documental de todas las cuestiones planteadas.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de calidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan y política de empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de cada uno de los servicios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de formación continuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de gestión Medio ambiental</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros</li> </ul>

### 8.1.5 CRITERIOS GENERALES Y DE GESTIÓN: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>1</b>	<b>CONCESIONARIA: GESTIÓN Y ADMINSTRACIÓN</b>						
1.1	La concesionaria comunica a la administración sanitaria cualquier cambio en su estructura, manteniendo esta información actualizada.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	La concesionaria emite todos los informes que la Administración Sanitaria le solicita, cumpliendo los plazos que se le indican.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	La concesionaria emite todos los informes que la Administración Sanitaria le solicita, cumpliendo las especificaciones que se le indican.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.4	La concesionaria ha propuesto cauces de comunicación con la Dirección del Hospital		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5	La concesionaria proporciona información en tiempo y forma a la Administración Sanitaria sobre acontecimientos que puedan afectar a la prestación de los servicios sanitarios. en tiempo y forma adecuados, y establece las acciones correctoras que permiten corregir las desviaciones.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6	La concesionaria ha entregado para su validación los métodos, manuales de procedimiento y protocolos de actuación, a la Administración Sanitaria		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.6 RESULTADOS DE LA EMPRESA CONCESIONARIA

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	53
1	2	3	4	5
0	0	0	0	53
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Puntuación: 5,000</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	16
1	2	3	4	5
1	2	2	0	1
16,7%	33,3%	33,3%	0,0%	16,7%
<b>Puntuación: 2,667</b>				

### 8.1.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE LA CONCESIONARIA

Puntuación total: **4,900**

El índice de cumplimiento se establece en un: **98,00%**

### 8.1.8 OBSERVACIONES

El Hospital refiere un incremento en el número de SIGIS. El análisis de la evolución de los SIGIS (2018-2020) indica que este incremento se ha producido fundamentalmente en las áreas de Administrativos y TIGAS

El Hospital refiere que los informes deberían ajustarse más a las especificaciones, aunque no hay un marco de consenso para definir dichas especificaciones.

## 8.2 SERVICIO DE LIMPIEZA

### 8.2.1 ANTECEDENTES

El servicio de limpieza es prestado en el Hospital por la empresa ACCIONA FACILITY SERVICES.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2019 (06/02)

Los indicadores obtenidos en la “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la comunidad de Madrid 2019<sup>1</sup>” no indican ninguna desviación relevante. Obteniendo mayoritariamente resultados en la media o superiores.

### 8.2.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de limpieza: con actualización a 25/05/2020
- Documentación relativa a productos de limpieza a emplear en cada una de las zonas, indicando su composición, compatibilidad y adaptación al uso y medio referido.
- Otra documentación (Organización de turnos, RRHH, etc.)

### 8.2.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencial se aprecia un nivel adecuado de limpieza.

Algunas observaciones menores relacionadas con un uso habitual en este tipo de infraestructuras, con frecuentación de usuarios elevada. (Papeles en el suelo, etc.). Estas incidencias menores se observaron mayoritariamente en áreas de baja criticidad: almacenes, pasillo sótanos, etc.

Debido a las circunstancias sanitarias relacionadas con la COVID-19, durante la realización de la auditoría no pudo recogerse como en anteriores ocasiones la opinión de los usuarios.

---

<sup>1</sup> [www.madrid.org/bvirtual/BVCM050141.pdf](http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM050141.pdf)

## 8.2.4 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

## 8.2.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA: EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>2</b>	<b>SERVICIO DE LIMPIEZA</b>						
2.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio de limpieza		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.2	La concesionaria proporciona un alto nivel de limpieza ambiental en todas las instalaciones, centros y espacios del hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.3	La concesionaria tiene definidos los MUL (Módulos Unitarios de Limpieza) acordes con la ubicación geográfica, dimensión, pertenencia a Unidad, Servicio o Grupos Funcionales Homogéneos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.4	La concesionaria mantiene actualizados los MUL, teniendo en cuenta las ampliaciones, reducciones o modificaciones en el hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.5	La concesionaria tiene establecidos los elementos que quedan incluidos y excluidos del servicio de limpieza, de acuerdo con las indicaciones de la administración sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.6	La concesionaria tiene establecidos los planes de actuación de limpieza (PAL) para cada módulo unitario de limpieza (MUL) incluyendo las actividades principales, y las complementarias, así como sus frecuencias.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.7	El servicio dispone de un Manual de Procedimientos en el que establece las actuaciones necesarias para llevar a cabo un servicio de limpieza de acuerdo con los requerimientos y especificaciones acordados con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.8	La concesionaria sigue, para el servicio de limpieza, con la política marcada por Medicina Preventiva, en lo relativo al control de infecciones		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.9	La concesionaria proporciona el servicio de limpieza programada: básica o de rutina y específica, acorde con las necesidades del hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.10	La concesionaria proporciona el servicio de limpieza correctiva o de urgencia acorde con las necesidades del hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.11	La concesionaria proporciona el servicio de limpieza planificada acorde con las necesidades del hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.12	La concesionaria proporciona el servicio de limpieza de protección acorde con las indicaciones del servicio de medicina preventiva.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.13	Se registran al menos las actuaciones realizadas en áreas muy críticas y críticas.	personal permanente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.14	Existe una relación detallada y codificada de los materiales, útiles, y maquinaria necesaria y utilizada para la prestación del servicio de limpieza.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.15	Existe una relación detallada y codificada de los productos con clara indicación de su composición compatibilidad, adaptación al uso y porcentajes de mezcla o dilución		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.16	La concesionaria sigue las instrucciones de Medicina Preventiva, para los relativo al uso, concentración y tipo de desinfectantes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.17	La concesionaria informa a la Administración sanitaria de todas las evidencias que indiquen la presencia de bichos o plagas, identificados mientras se realiza el servicio de limpieza.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.18	La concesionaria realiza mensualmente encuestas de satisfacción a los usuarios en las diferentes áreas del hospital referidas al servicio de limpieza		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.19	Se lleva a cabo la señalización y las precauciones apropiadas respecto a los viandantes en los suelos que estén recién limpiados o húmedos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.20	El material general y de aseo se reponen con la frecuencia suficiente para evitar que se acaben.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

2.21	Las papeleras se mantienen por debajo del 75% de su capacidad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.22	Se mantienen en perfecto estado de limpieza los contenedores, así como la zona circundante donde estos se encuentren ubicados.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.23	Se cumplen los procedimientos y protocolos de actuación para las limpiezas, según el objeto de limpieza y la zona a limpiar.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.24	No se perciben olores desagradables		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.25	La concesionaria mantiene las salidas de incendios y emergencia claras y ordenadas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 8.2.6 CRITERIOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>2</b>	<b>SERVICIO DE LIMPIEZA</b>						
2.1	La concesionaria entrega los informes mensuales relativos al servicio en tiempo y forma		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	El contenido de los informes se adecua a las necesidades de la Administración		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	La concesionaria sigue, para el servicio de limpieza, con la política marcada por Medicina Preventiva, en lo relativo al control de infecciones		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4	La concesionaria sigue las instrucciones de Medicina Preventiva, para los relativo al uso, concentración y tipo de desinfectantes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 8.2.7 RESULTADOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	25
1	2	3	4	5
1	0	0	0	24
4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	96,0%
<b>Puntuación: 4,840</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	13
1	2	3	4	5
0	2	0	2	0
0,0%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%
<b>Puntuación: 3,000</b>				

## 8.2.8 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

Puntuación total: **4,472**

El índice de cumplimiento se establece en un: **89,44%**

## 8.2.9 OBSERVACIONES

El Hospital refiere desajustes de coordinación y requiere mayor comunicación con el Servicio de Medicina preventiva.

El Hospital requiere mayor adaptación del servicio a las condiciones derivadas de la COVID-19

## 8.3 SERVICIO DE SEGURIDAD

### 8.3.1 ANTECEDENTES

El servicio de vigilancia es prestado en el Hospital por la empresa SECURITAS.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2020 (22/01)

### 8.3.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de Seguridad: con actualización a 30/09/2020
- Documentación acreditativa de los vigilantes (fichas/TIP)

### 8.3.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencial se aprecia un nivel adecuado de servicio, sin incidentes reseñables.

### 8.3.4 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD

### 8.3.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD: EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>3</b>	<b>SERVICIO DE SEGURIDAD</b>						
3.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio de seguridad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.2	La concesionaria presta un servicio de integral de seguridad y vigilancia que garantiza la seguridad y ausencia de riesgos a pacientes, empleados y visitantes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.3	La concesionaria acredita documentalmente la preparación y conocimientos del personal asignado para la prestación del servicio de seguridad		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.4	La concesionaria ha facilitado a la administración sanitaria ficha con fotografía y datos personales y profesionales del personal de vigilancia		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5	La concesionaria tiene definidos los planes preventivos y correctivos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.6	La concesionaria cuenta con una persona designada como jefe de seguridad 24h día.	Director Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.7	El servicio de Seguridad dispone de un Manual de Procedimientos en el que establece las actuaciones necesarias para llevar a cabo un servicio de seguridad, de acuerdo con los requerimientos y especificaciones acordadas con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

3.8	La concesionaria garantiza que todos sus empleados del servicio de seguridad conocen el manual de procedimientos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.9	La concesionaria cuenta con una unidad de control operativa 24h día que centraliza todas las actuaciones de seguridad y vigilancia.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.10	La concesionaria mantiene operativo un sistema de vigilancia automatizado de las instalaciones.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.11	Las peticiones que se realizan al servicio de seguridad se canalizan a través del responsable.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.12	El personal de la Unidad está en todo momento susceptible de ser contactado por la Central de Control para poder acudir a las peticiones que se les requieran.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.13	La sociedad concesionaria ha establecido patrullas de vigilancia programadas y ocasionales.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.14	Los empleados de seguridad informan inmediatamente a la unidad de control de cualquier daño o deterioro detectado en las instalaciones o la propiedad		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.15	El servicio de seguridad cuenta con sistemas de seguridad suficientes y adecuados distribuidos en las instalaciones y recinto del Hospital incluyendo sistemas específicos para departamentos de alto riesgo identificados y acordados con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.16	El servicio de seguridad provee personal de seguridad para prestar servicios de vigilancia secreta, bajo petición previa de la Administración sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.17	El servicio de seguridad provee personal de seguridad para prestar servicios rutinarios de escolta en todas aquellas circunstancias que se determinen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.18	La concesionaria realiza simulacros periódicos		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.19	El personal de la unidad actúa de acuerdo con los procedimientos establecidos ante la activación de una emergencia (la alarma de incendios, contra intrusiones, de seguridad, de ataques personales, amenaza de bomba y ante catástrofes externas).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.20	El personal de la unidad registra los pases de seguridad, llaves y tarjetas de acceso emitidas y recobradas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.21	El personal de se encuentra en los puestos establecidos para el control de accesos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.22	La concesionaria tiene establecidos procedimientos para comunicar registrar y clasificar los incidentes de seguridad		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.23	El Manual de procedimientos incluye la programación de las rondas, identificando los recorridos y los elementos a controlar, las frecuencias y las tareas a realizar.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.24	La concesionaria entrega a la Administración Sanitaria un informe conteniendo todos los incidentes de seguridad	Mensuales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.25	La concesionaria comunica de forma inmediata los incidentes de carácter grave		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.26	La concesionaria cuenta con un plan de prevención de delitos.	Incorporado en manual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.27	El servicio de seguridad cumple el procedimiento descrito sobre el sistema de custodia objetos (caja de seguridad, puesto de entrega y recogida, destrucción de objetos,)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.28	El servicio de seguridad cumple el procedimiento descrito sobre el sistema de custodia de llaves y apertura y cierre de puertas según protocolo descrito por la administración sanitaria		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 8.3.6 CRITERIOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD: ADMINSTRACIÓN

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>3</b>	<b>SERVICIO DE SEGURIDAD</b>						
3.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio de seguridad		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	La concesionaria entrega los informes mensuales relativos al servicio en tiempo y forma		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	El contenido de los informes se adecua a las necesidades de la Administración		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4	La concesionaria ha facilitado a la administracion sanitaria ficha con fotografía y datos personales y profesionales del personal de vigilancia		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5	La concesionaria entrega a la Administración Sanitaria un informe conteniendo todos los incidentes de seguridad		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.3.7 RESULTADOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	28
1	2	3	4	5
0	0	0	2	26
0%	0%	0%	7%	93%
<b>Puntuación: 4,929</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	5
1	2	3	4	5
1	1	1	2	0
20,0%	20,0%	20,0%	40,0%	0,0%
<b>Puntuación: 2,800</b>				

### 8.3.8 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE SEGURIDAD

Puntuación total: **4,219**

El índice de cumplimiento se establece en un **84,38%**

### 8.3.9 OBSERVACIONES

El Hospital refiere incidencias relacionadas con robos no asiladas en los últimos años

El Hospital requiere mejoras en los aspectos relativos a prevención y custodia

## 8.4 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

### 8.4.1 ANTECEDENTES

El servicio de mantenimiento es prestado en el Hospital por la empresa ACCIONA FACILITY SERVICES.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2017

### 8.4.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de Mantenimiento: con actualización a 14/10/2020
- Registro permanente del aparataje
- Plan/Programa de mantenimiento preventivo programado
- Plan/Programa de mantenimiento técnico-legal
- Libros Oficiales de Mantenimiento
- Libros de Mantenimiento de las instalaciones o aparatos sometidos por normativa legal a revisiones oficiales.
- Registro informático
- Calendario de revisiones
- Informe mensual del servicio (Datos actividad, económicos y energéticos)

### 8.4.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencial se aprecia un nivel adecuado de mantenimiento de las infraestructuras.

Algunas observaciones menores relacionadas con un uso habitual en este tipo de infraestructuras, con frecuentación de usuarios elevada. (desgastes y rozaduras, pintura, etc.).

Debido a las circunstancias sanitarias relacionadas con la COVID-19, durante la realización de la auditoría no pudo recogerse como en anteriores ocasiones la opinión de los usuarios.

#### 8.4.4 EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>4</b>	<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b>						
4.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio de mantenimiento		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.2	El servicio de mantenimiento dispone de un Manual de Procedimientos en el que establece las actuaciones necesarias para llevar a cabo un servicio de mantenimiento 365 días al año, 24 horas al día, de acuerdo con los requerimientos y especificaciones acordadas con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.3	La concesionaria dispone de toda la documentación relativa a los activos sobre los que realiza el mantenimiento		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.4	La concesionaria dispone de un inventario en soporte informático que permite su gestión activa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.5	El Servicio de Mantenimiento dispone de un inventario exhaustivo de todos los activos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.6	El inventario de activos está informatizado e incluye la documentación técnica organizada y codificada de cada uno de los activos, instrucciones de explotación y mantenimiento, planos, etc.,		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.7	Se incluye en el inventario la descripción de las características técnicas y económicas (esquemas, fichas técnicas, características de cada equipo, costes de adquisición y periodos de amortización).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.8	La concesionaria ha establecido, de acuerdo con la Administración Sanitaria, los programas de necesidades, en función de las distintas épocas, zonas y horarios.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.9	La concesionaria lleva un exhaustivo control de consumos: agua, combustible, gases, electricidad, etc.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.10	La concesionaria comunica a la Administración Sanitaria los costes de cada uno de los consumos, así como las posibilidades de ahorro en función de la reducción de consumos, precios de adquisición o modalidad de contratación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.11	El Manual de procedimientos incluye el alcance del servicio (mantenimiento integral del edificio, las instalaciones generales, las instalaciones técnicas especiales, y el mobiliario existente) y los apartados excluidos del mismo (Equipamiento clínico e instalaciones de radiodiagnóstico y mobiliario y equipamiento clínico del Hospital).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.12	El Manual de procedimientos incluye un procedimiento de actuación para solicitar a la Administración Sanitaria autorizaciones para la realización de cualquier trabajo que pueda afectar a las funcionalidades del hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.13	El Servicio de Mantenimiento elabora un informe mensual de mantenimiento aprobado por la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.14	El Servicio de Mantenimiento elabora y presenta un informe anual de mantenimiento del estado de las instalaciones, en el formato acordado con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.15	Se realiza la gestión activa y mantenimiento del inventario con la incorporación de elementos de gestión como costes de reposición y actuaciones de mantenimiento correctivo y preventivo.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.16	El servicio ha diseñado un protocolo de actuación ante los cambios de ubicación que se producen relativos a los equipamientos, instalaciones y mobiliario. El manual de procedimientos establece la obligación de comunicar, verificar, y modificar en su caso el inventario de la zona donde se hayan llevado a cabo actuaciones de tipo preventivo, correctivo, técnico legal o la incorporación de nuevos elementos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.17	El Manual de Procedimientos acordado con la Administración contempla: condiciones, frecuencia y horarios para la puesta en marcha y paro de las instalaciones y equipos, permisos de trabajo requeridos, requisitos de seguridad por zona de trabajo, coordinación con medicina preventiva, la dirección del hospital y otros posibles organismos implicados.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

4.18	El servicio de mantenimiento ha establecido programas de necesidades de mantenimiento de la conducción y explotación de las instalaciones acordados con la Administración Sanitaria, con un adecuado balance entre eficiencia y coste.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.19	El servicio de mantenimiento dispone de un Programa de Mantenimiento Preventivo (PMP) que incluye planes a largo (5 años), medio (anual) y corto plazo (mensual).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.20	En el Manual de Procedimientos del Servicio de Mantenimiento se incluye como actuar para realizar el mantenimiento correctivo por peticiones o solicitudes de trabajo de emergencia, de urgencia y de rutina del servicio, establecidos para el servicio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.21	El Servicio de Mantenimiento se responsabiliza de la legalización, actualización y correcta cumplimentación de los Libros Oficiales de Mantenimiento con independencia de la titularidad de los mismos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.22	El servicio de mantenimiento dispone de un Programa de inspecciones para cumplir con el mantenimiento técnico-legal.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.23	El programa de mantenimiento técnico-legal incluye al menos las condiciones, la frecuencia, requerimientos de seguridad, horarios, responsables y coordinación con medicina preventiva, la dirección del hospital y otros posibles organismos implicados.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.24	El Servicio de Mantenimiento gestiona, supervisa y controla la ejecución de las tareas de mantenimiento programado mediante el sistema de Gestión del Mantenimiento Asistido por Ordenador (GMAO) aportando el hardware y software necesarios para esta gestión.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.25	El GMAO es compatible con el resto de los equipos y aplicaciones implantadas en el Hospital en especial con las aplicaciones relativas a la gestión económica, administrativa y de aprovisionamiento del centro.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.26	El Servicio de Mantenimiento garantiza en todo momento la aportación de medios técnicos y personales para el apoyo al personal técnico que deberán ser suficientes para atender cualquier aviso de avería o incidencia, 24 horas al día, todos los días del año.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.27	El Servicio de Mantenimiento realiza todas las operaciones programadas sobre los equipos en servicio y perfecto funcionamiento según el Plan de Mantenimiento Preventivo, cuyo objetivo es evitar o prevenir la aparición de averías o disminución de sus prestaciones.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.28	El Servicio de Mantenimiento realiza el mantenimiento correctivo sobre la totalidad de las instalaciones con la inmediatez requerida según la clasificación de incidencias como críticas, de emergencia, de urgencia u ordinarias.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.29	El mantenimiento técnico - legal se realiza sobre aquellas instalaciones que, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento lo requieran incluida la normativa que dicte la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.30	El servicio incluye en los contratos establecidos con las empresas proveedoras / colaboradoras de los diferentes equipos e instalaciones una cláusula que les obliga a la actualización permanente de las exigencias técnico-legales que les afecten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.31	El Servicio de Mantenimiento planifica, organiza, asume el coste e informa sobre las inspecciones periódicas a realizar por las empresas colaboradoras de la Administración competente, en orden al cumplimiento de la normativa vigente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.32	El Servicio de Mantenimiento se responsabiliza de las acciones correctivas y sanciones que surgen de las inspecciones y realiza las acciones necesarias para cumplir con los requisitos técnico - legales. Además, realiza las modificaciones necesarias derivadas de cambios en la legislación vigente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 8.4.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>4</b>	<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b>						
4.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de mantenimiento.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	La concesionaria ha establecido, de acuerdo con la Administración Sanitaria, los programas de necesidades de mantenimiento, en función de las distintas épocas, zonas y horarios.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	La concesionaria comunica a la Administración Sanitaria los costes de cada uno de los consumos, así como las posibilidades de ahorro en función de la reducción de consumos, precios de adquisición o modalidad de contratación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	El Servicio de Mantenimiento elabora un informe mensual de mantenimiento aprobado por la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5	El Servicio de Mantenimiento elabora y presenta un informe anual de mantenimiento del estado de las instalaciones, en el formato acordado con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6	El Servicio de Mantenimiento garantiza en todo momento la aportación de medios técnicos y personales para el apoyo al personal técnico que deberán ser suficientes para atender cualquier aviso de avería o incidencia, 24 horas al día, todos los días del año.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 8.4.6 RESULTADOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	32
1	2	3	4	5
0	0	0	0	32
0%	0%	0%	0%	100%
<b>Puntuación: 5,000</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	7
1	2	3	4	5
0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
0	6	0	12	0
<b>Puntuación: 3,000</b>				

#### 8.4.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

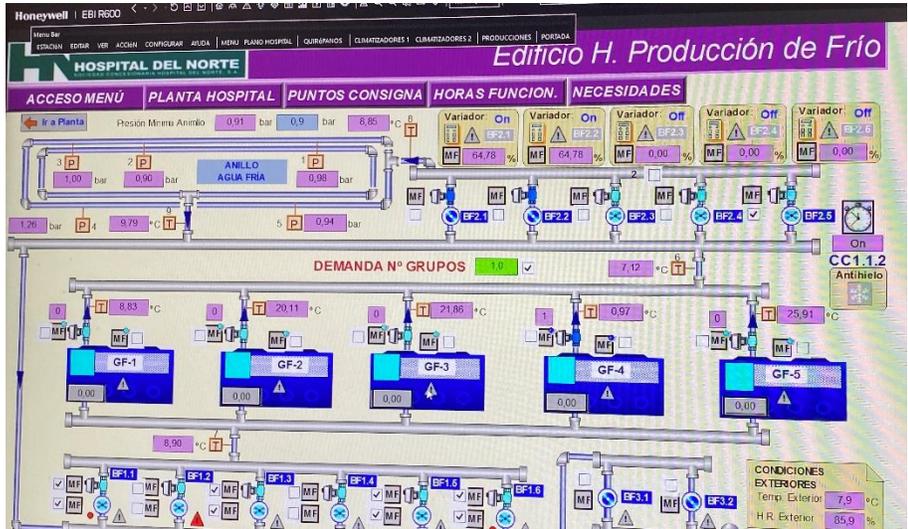
Puntuación total: **4,600**

El índice de cumplimiento se establece en un **92,00%**

#### 8.4.8 OBSERVACIONES

El Hospital requiere la inclusión del apartado de reposiciones en los informes anuales

### 8.4.9 DOCUMENTO GRÁFICO



acciona  
Facility Services

23/04/2020 ACCIONA FS

O.T.  
Preventiva Abierto Nº: 156.690  
Fecha: 21/06/2020

ENFRIDADORA AGUA - MENSUAL

Descripción	T. Estím.	Opción	Máx.	Mín.	Fecha	V.F. B.P.
1. Temperatura salida agua evaporador	00:00		27.8	7		
2. Temperatura entrada agua evaporador	00:00		37.4			
3. Temperatura agua saliente	00:00		37.4			
4. Presión evaporador condensador circuito 1	00:00		12.3			
5. Presión evaporador condensador circuito 2	00:00		12.3			
6. Presión evaporador condensador circuito 1	00:00		12.3			
7. Presión refrigerante en evaporador circuito 2	00:00					
8. Comprobación manual elevación de seguridad	00:00					
9. Medir potencia eléctrica absorbida compresor 1A	00:00	968/974/947				
10. Medir potencia eléctrica absorbida compresor 1B	00:00	974/979/951				
11. Medir potencia eléctrica absorbida compresor 2A	00:00	887/923/903				
12. Medir potencia eléctrica absorbida compresor 2B	00:00	874/874/873				
13. Medir nivel de aceite en unidades de potencia absorbida	00:00					
14. Tener cuidado y reparación de compresores	00:00					

Operarios/Grupos: CHRISTIAN  
Hora Inicio: 7h  
Hora Final: 16-6-20

Bericht nach EN 1822-4  
Test report according to EN 1822-4  
Rapport de test selon EN1822-2

Filterdaten / Filter Data / Filtre techniques	Filtermaterial / Filter material / Matière de filtre	Filtergröße / Filter size / Taille du filtre	Filter-Typ / Filter type / Type de filtre
101706-1790-2-2	HEPALEX CR-VIS-H14 306X306X78MM	17/06/2010	A.A.
306X306X78mm	HEPALEX CR-VIS-H14 306X306X78mm	125m³/h	HEPA H14
99.99500%	99.99500%	0.20µm	0.20µm

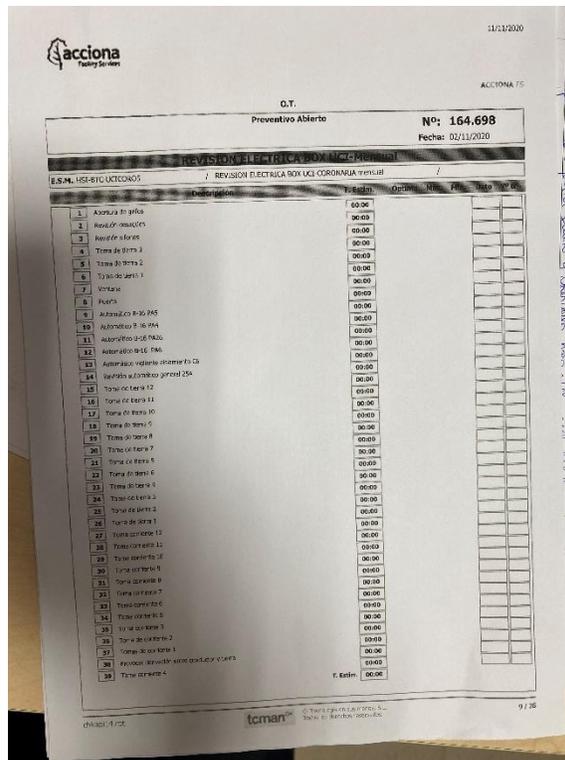
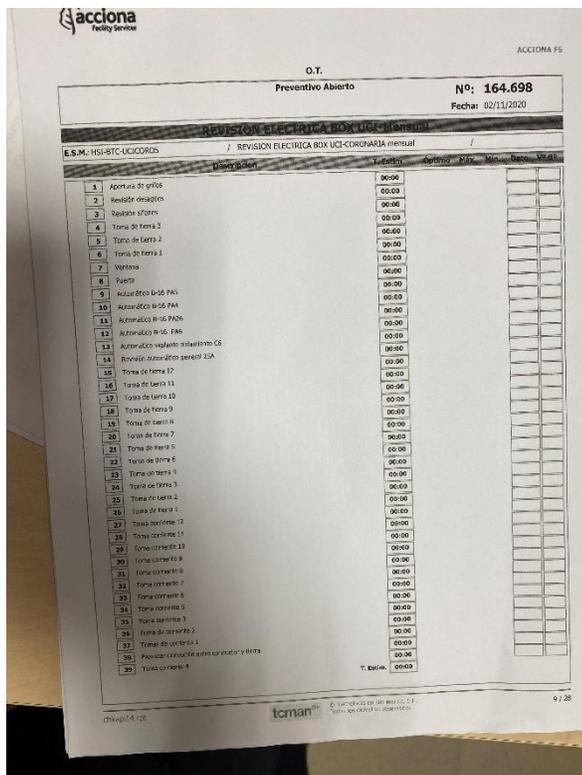
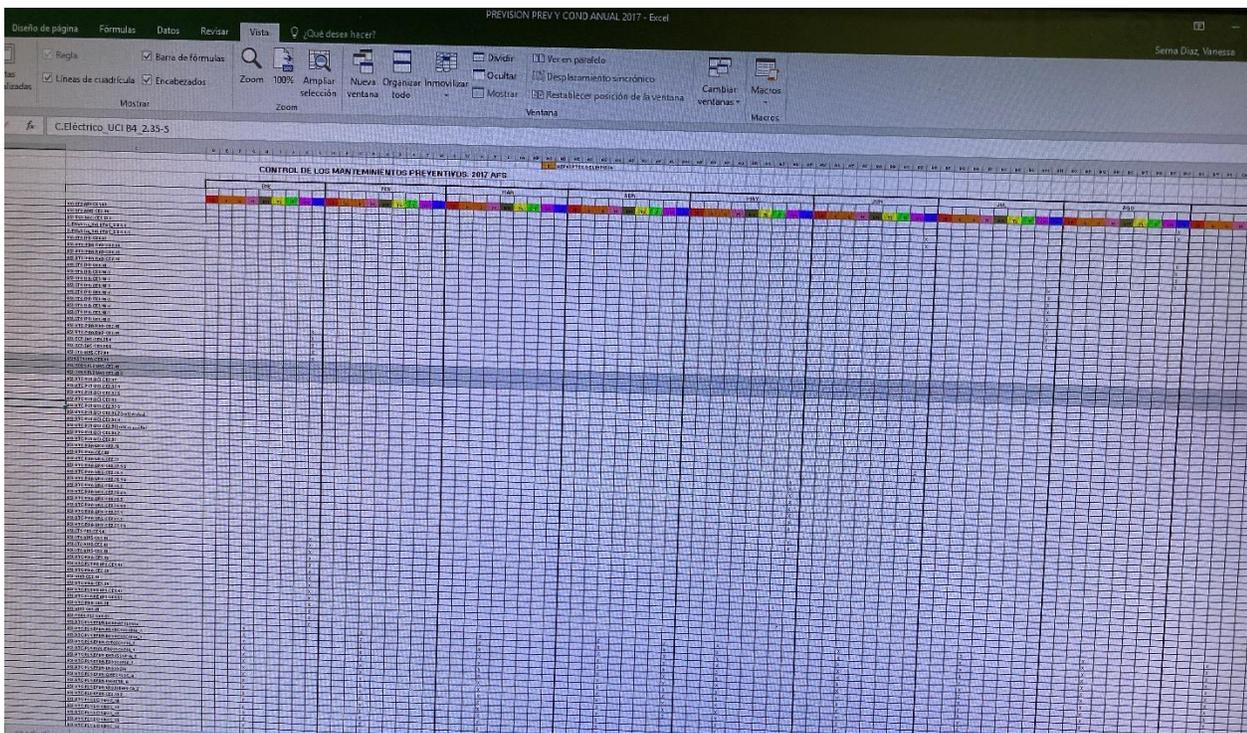
Prüfbedingungen / Test Conditions / Conditions de test	Prüfgeschwindigkeit / Test speed / Vitesse de test	Prüfdruck / Test pressure / Pression de test	Prüftemperatur / Test temperature / Température de test	Prüfhumidität / Test humidity / Humidité de test
129m³/h	DEHS	0.20µm	3.02±38 fcm³	18.2°C

Prüfungsergebnisse / Test Results / Résultats de test	Prüfungsergebnisse / Test Results / Résultats de test	Prüfungsergebnisse / Test Results / Résultats de test	Prüfungsergebnisse / Test Results / Résultats de test
99.99618%	99.99502%	93Pa	HEPA H14

0 bastanden / passed / accepte OK

Leak / Signal du fuite: OK  
Signal difference / Signal difference: OK

VOKES-AIR, S.L.  
Model No: HEPALEX CR-VIS-H14 306X306X78MM



## 8.5 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE RESIDUOS

### 8.5.1 ANTECEDENTES

El servicio de gestión de residuos es prestado en el Hospital por la empresa CESPA.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2019 (13/08)

### 8.5.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de Residuos: con actualización a 08/09/2020
- Documentación acreditativa de empresa autorizada
- Albaranes de recogida

### 8.5.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencial se aprecia un nivel adecuado de servicio, sin incidencias reseñables.

### 8.5.4 CRITERIOS DEL SERVICIO DE RESIDUOS: EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>5</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS</b>						
5.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de gestión de residuos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.2	El prestador del servicio dispone de la autorización vigente como gestor de residuos sanitarios.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.3	El servicio suministra un número de envases adecuado.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.4	Los envases suministrados son del material y volumen requerido para cada tipo de residuo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.5	El servicio suministra las etiquetas que identifican cada clase de residuo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.6	El servicio dispone de los medios más adecuados, y aprobados por el hospital, para el traslado de los envases desde el almacenamiento intermedio hasta el almacenamiento final		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.7	El servicio lleva a cabo la limpieza de los elementos de transporte		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

5.8	El manual de procedimientos clasifica los residuos y especifica los diferentes procedimientos según su tipo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.9	El manual de procedimientos describe la gestión de residuos, cumpliendo con la normativa vigente, desde que se producen hasta el almacén final según su clasificación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.10	El manual de procedimientos describe la gestión de residuos desde su almacenaje en el área de almacenaje final hasta el destino final de los residuos cumpliendo con la normativa vigente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.11	El servicio emite un informe mensual y con la periodicidad acordada con la Administración Sanitaria, sobre la cantidad, tipo, unidad productora de residuos y destino final.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.12	El servicio provee de un stock básico de bolsas y contenedores y de emergencia para residuos biosanitarios especiales, punzantes y pictogramas de biorriesgo.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.13	El servicio realiza la limpieza y reposición de los equipos del almacenamiento final, y la limpieza, desinfección y reposición de los medios de transporte de contenedores utilizados.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.14	El servicio realiza la gestión de residuos sanitarios urbanos y biosanitarios asimilables a urbanos, tal y como se describe en el procedimiento de gestión de residuos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.15	El servicio realiza la gestión de residuos biosanitarios especiales, conforme a las estipulaciones: características de los contenedores, recorridos y traslados.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.16	El servicio realiza la gestión de residuos citotóxicos, tal y como se describe en el procedimiento de gestión de residuos tanto con relación a las características de los contenedores, como en cuanto a su recorrido y medio de traslado.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.17	El servicio realiza la gestión de residuos químicos tal y como se describe en el procedimiento de gestión de residuos tanto con relación a las características de los contenedores, como en cuanto a su recorrido y medio de traslado.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.18	El servicio de residuos gestiona la retirada de los contenedores cuando están llenos y en el caso de los residuos peligrosos con la frecuencia establecida por la legislación vigente y siempre que las necesidades del centro lo requieran y con las empresas que cumplen los requisitos legales (documentos de control y seguimiento de residuos firmados, peticiones, autorizaciones, homologaciones, ADR, etc.).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.19	El servicio garantiza al finalizar la jornada la ausencia de bolsas ni contenedores pendientes de retirar, para lo que se cumple con las rutas de retirada y comprobación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.20	El servicio registra adecuadamente el peso de los distintos residuos (por tipo y unidad productora) que entran en el área de almacenaje final.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.21	El servicio provee el almacenamiento final de los contenedores compactadores (RSU y RBAU), contenedores para reciclado (vidrio, plásticos) contenedores (pilas) y cámara frigorífica (RBE y RC) acordados con la administración sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.22	El área destinada al almacenamiento final está claramente señalizada y solo tiene acceso el personal autorizado.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.23	El área destinada al almacenamiento final dispone de una toma de agua para la limpieza de la instalación, así como ventilación suficiente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.24	El servicio registra la salida de residuos del área de almacenaje final y su destino final.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 8.5.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE RESIDUOS: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>5</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS</b>						
5.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de gestión de residuos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2	El servicio suministra un número de envases adecuado.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3	El servicio emite un informe mensual y con la periodicidad acordada con la Administración Sanitaria, sobre la cantidad, tipo, unidad productora de residuos y destino final.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4	El servicio provee de un stock básico de bolsas y contenedores y de emergencia para residuos biosanitarios especiales, punzantes y pictogramas de bioriesgo.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5	El contenido de los informes se adecua a las necesidades de la Administración		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.5.6 RESULTADOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	24
1	2	3	4	5
0	0	0	0	24
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Puntuación: 5,000</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	6
1	2	3	4	5
0	1	1	3	0
0,0%	16,7%	16,7%	50,0%	0,0%
<b>Puntuación: 3,400</b>				

### 8.5.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

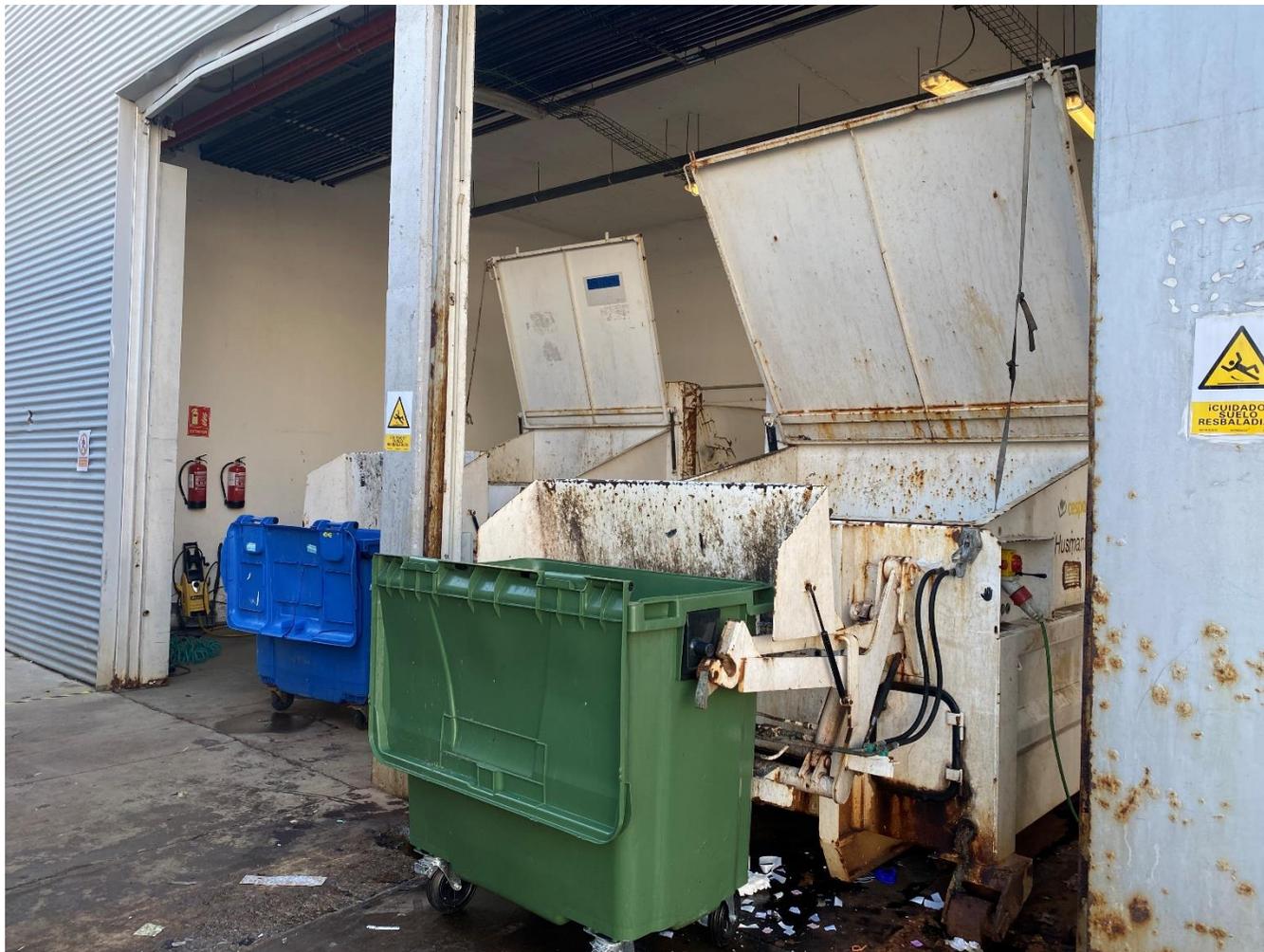
Puntuación total: **4,733**

El índice de cumplimiento se establece en un **94,67%**

### 8.5.8 OBSERVACIONES

El hospital refiere que la recogida de los contenedores debería realizarse con mayor frecuencia.

### 8.5.9 DOCUMENTO GRÁFICO







## 8.6 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

### 8.6.1 ANTECEDENTES

El servicio de restauración es prestado en el Hospital por la empresa SODEXO.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2020 (21/02)

Los indicadores obtenidos en la “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la comunidad de Madrid 2019” no indican ninguna desviación relevante. Obteniendo mayoritariamente resultados en la media o superiores.

### 8.6.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de Restauración: con actualización a 10/08/2020
- Procedimientos para el lavado y limpieza, manual o automático, de todos los materiales e instalaciones
- Manual de definición de dietas basales y terapéuticas
- Plan de Dietas según las directrices que emanen del Servicio de Nutrición
- Manual de procedimientos APPCC
- Plan de formación continuada del personal manipulador de alimentos
- Documentación acreditativa de los manipuladores (fichas/carnets)

### 8.6.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencial se visitan las instalaciones. Tras la recogida de los carros se aprecia un nivel bajo de rechazo.

Debido a las circunstancias sanitarias durante la realización de la auditoría no pudo recogerse como en anteriores ocasiones la opinión de los usuarios.

### 8.6.4 CRITERIOS DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN: EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>6</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE RESTAURACIÓN</b>						
6.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de restauración.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.2	El servicio dispone de un plan de gestión de dietas actualizado.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.3	El servicio dispone de un Manual de Higiene referido a todo el proceso		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.4	El servicio de restauración dispone de un Protocolo de Dietas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.5	El servicio cuenta con un protocolo de actuación bromatológica		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.6	El servicio aporta la dotación inicial y la reposición de vajilla, cristalería, menaje, bandejas, lencería, materiales desechables, carros de transporte y los equipos utilizados para mantener los alimentos a la temperatura adecuada necesarios para la prestación del servicio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.7	En el Manual de Procedimientos se detallan las pautas a seguir en todo el proceso de adquisición de materias primas, elaboración y distribución de alimentos; con el fin de cumplir con el objetivo de prestación de servicio en Cocina y Comedor de personal autorizado.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.8	El servicio de restauración ha desarrollado un Plan de Implementación de APPCC (Sistema de Análisis de Datos potencialmente críticos) y se registran las acciones relacionadas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.9	El servicio de restauración dispone de un registro escrito de todos los controles realizados de trazabilidad de alimentos conforme al A.P.P.C.C.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.10	El Manual de Procedimientos del servicio cuenta con un protocolo de revisión de dietas para evitar errores en su envío a pacientes.	actualizar/ entrega enfermería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.11	Se dispone de un Programa de limpieza del servicio de restauración en el que se especifica la zona, frecuencia, horario, productos, materiales y equipos y técnica a utilizar.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.12	Se dispone de fichas técnicas de limpieza en las que se refleja la periodicidad y el día en que se ha efectuado por zonas y equipos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.13	Cada dos meses a través de un Centro de Control de Calidad Homologado se realiza un estudio de determinación microbiológica referido a los componentes del menú y utensilios de uso común en los locales, así como estudio de placas de contaminación superficial.	Mensual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.14	El servicio cuenta con un compromiso de certificación en la norma ISO-9002, o equivalente temporal que mantendrá a lo largo de la duración del servicio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.15	El servicio de restauración proporciona información trimestral de la formación impartida al personal a la administración sanitaria.	Informe mensual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.16	La confección y planificación de los menús y dietas se realiza siguiendo las indicaciones del Manual de Dietas, que ha sido aprobado por el Servicio de Nutrición y la Administración sanitaria.	Comisión de nutrición	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.17	Se realiza la gestión del aprovisionamiento cumpliendo con las especificaciones técnicas genéricas por tipo de alimentos y las especificaciones por grupos de alimentos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.18	La pensión alimenticia básica para las dietas basales o asimilables se compone de desayuno, comida, merienda y cena. En este tipo de dietas el paciente tiene la opción de elegir entre diferentes platos del menú.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.19	Se ofertan y sirven servicios complementarios para reforzar la dieta, bajo petición previa en horario y forma establecida en el manual de procedimientos: "complemento media mañana", "merienda reforzada", "refuerzo especial" para diabéticos y "resopón" con la cena.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.20	Se ha diseñado un menú de ingreso de contenido polivalente para varias dietas, que se servirá para enfermos del área de urgencias y cenas de enfermos de ingreso		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	programado, en los que no se conozca previamente la dieta desde planta antes de las 16 horas.								
6.21	Los menús son quincenales y distintos para cada una de las estaciones del año, con oferta de elección de menú para todas las dietas basales o blandas. Dicha elección en el caso de los pacientes consiste en la elección entre tres primeros platos, tres segundos platos y tres postres.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.22	Se ofrecen menús especiales para festividades (Navidad, Noche Vieja, Año Nuevo, Reyes y Fiesta patronal local).		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.23	Se ofrecen menús especiales en función de las creencias religiosas y/o preferencias culturales.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.24	Se ofrecen menús infantiles.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.25	El plan de gestión de dietas está informatizado y es compatible con las aplicaciones del hospital.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.26	En todas las fases que componen el proceso de recepción, almacenamiento, elaboración, distribución de alimentos y limpieza, se trabaja con la metodología APPCC (Sistema de Análisis de Puntos Potencialmente Críticos) y se mantienen y actualizan los registros relacionados.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.27	Durante el proceso de elaboración de los menús, y una vez se hayan elaborado hasta la llegada al receptor, los productos se mantienen a la temperatura adecuada, conforme a la normativa y procedimientos descritos.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.28	Existe un plan de contingencia que dispone en el propio centro de una reserva de productos, listos para suministrar de al menos 2 días, pudiendo a su vez estos productos emplearse de forma rotatoria, como alternativas en la elección de menú por parte de los usuarios.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.29	La distribución de bandejas por los distintos servicios se realiza en los puntos y horarios establecidos.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.30	Las bandejas van identificadas con tarjetas en las que se refleja: número de cama, planta y tipo de dieta que el paciente debe recibir, mediante planillas que son contrastadas a la recepción de las mismas. Las bandejas son recogidas en los puntos y horarios pactados con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.31	El Servicio de Gestión de Restauración se responsabiliza de la gestión del servicio de cafetería a público y a trabajadores del hospital, existiendo zonas diferenciadas para cada uno de ellos, en horario de 8:00 a 22:30, con diferentes alternativas para desayuno, comida y cena.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.32	Los menús se confeccionan siguiendo el procedimiento descrito para la elaboración de dietas de enfermo. El horario y la variedad de los menús cumplen los requisitos preestablecidos en el manual de procedimientos.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
6.33	No se dispensa tabaco, ni bebida alcohólica (excepto vino de mesa y cerveza) y se cumple con la normativa en materia de venta y prohibición de consumo a menores de edad.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					

### 8.6.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>6</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE RESTAURACIÓN</b>						
6.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de restauración.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2	El servicio de restauración proporciona información trimestral de la formación impartida al personal a la administración sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3	El contenido de los informes se adecua a las necesidades de la Administración		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4	La confección y planificación de los menús y dietas se realiza siguiendo las indicaciones del Manual de Dietas, que ha sido aprobado por el Servicio de Nutrición y la Administración sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.6.6 RESULTADOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	33
1	2	3	4	5
0	0	0	0	33
0%	0%	0%	0%	100%
<b>Puntuación: 5,000</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	3
1	2	3	4	5
0	2	1	1	0
0,0%	33,3%	16,7%	16,7%	0,0%
<b>Puntuación: 2,750</b>				

### 8.6.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Puntuación total: **4,625**

El índice de cumplimiento se establece en un **92,50%**

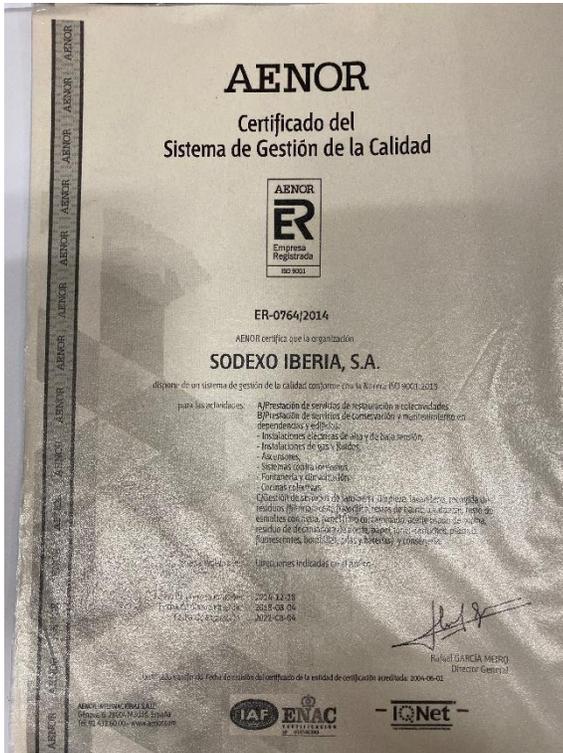
### 8.6.8 OBSERVACIONES

El Hospital refiere que en ocasiones algunos platos llegan fríos

El Hospital refiere errores puntuales en menús

### 8.6.9 DOCUMENTO GRÁFICO



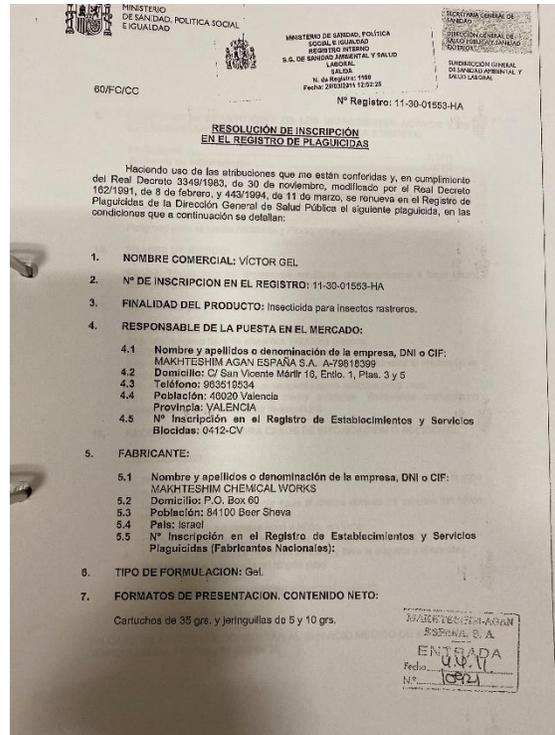
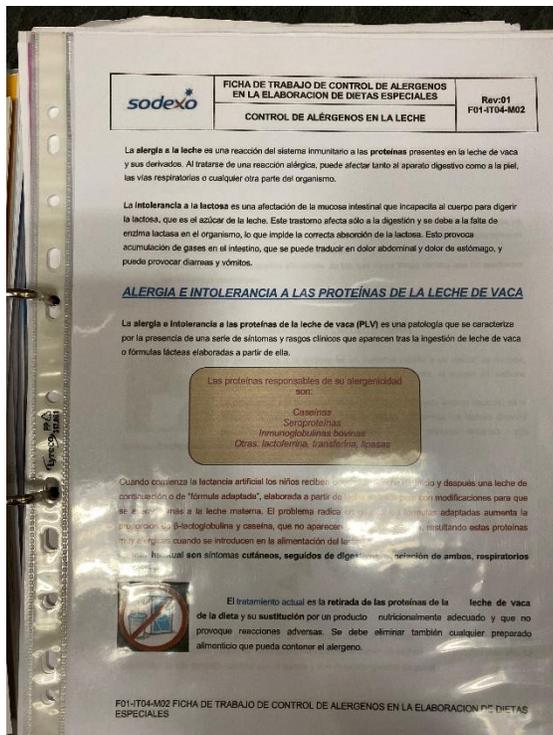


sodexo		REGISTRO DE APPCC		Rev:04	
CONTROL DE LA DESGONGLACIÓN					
CENTRO:.....HIS.....			TURNO:..MT.....		
FECHA INICIO	PRODUCTO A DESGONGLAR	T (FC)	FECHA FINAL	NÚMERO DE LOTE	RESPONSABLE
29/9/10	Fmedicua	4	29/9/10	2025931008	[Signature]
2/10	Moliz	3	2/10	2025931003	[Signature]
2/10	File Corb	4	3/10	001373310041	[Signature]
1/10	Rejonib	4	1/10	20226	[Signature]
1/10	Pollo	4	1/10	72209	[Signature]
7/10	Meriz	4	8/10	2025931008	[Signature]
9/10	Uterulo	4	70/10	2025931008	[Signature]
1/10	Pollo Pins	4	1/10	17226	[Signature]
12/10	encelera	4	13/10	2025931008	[Signature]
15/10	ll	4	16/10	2025931008	[Signature]
18/10	Meriz	4	19/10	2025931008	[Signature]
19/10	Meriz	4	20/10	12972	[Signature]
28/10	Meriz	4	29/10	2025931008	[Signature]
29/10	Muscas de pollo	4	29/10	12972	[Signature]
28/10	Meriz	4	29/10	2025931008	[Signature]
7/11	Meriz	3	12/11	2025931009	[Signature]
15/11	Meriz	3	16/11	2025931009	[Signature]
16/11	Meriz	3	17/11	15070	[Signature]

INCIDENCIAS/ACCIONES CORRECTORAS:

VERIFICADO:

R09-IT03-M02 REGISTRO DE APPCC



## 8.7 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN

### 8.7.1 ANTECEDENTES

El servicio de esterilización es prestado en el Hospital por la empresa ASC.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2019 (06/02)

### 8.7.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de limpieza: con actualización a 25/06/2020
- Registros de actividad
- Evidencia de pruebas de control químicas y biológicas
- Confección de sets
- Sistema de trazabilidad
- Otra documentación (Organización de turnos, RRHH, etc.)

### 8.7.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencia no se ha podido constatar la actividad directamente debido a las variaciones de actividad por franjas horarias típicas de este servicio.

Se ha verificado el flujo de trabajo en las diferentes áreas: recepción, limpieza, empaquetado, esterilización y almacenaje.

#### 8.7.4 CRITERIOS DEL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN: EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>7</b>	<b>SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN</b>						
7.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de esterilización.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.2	El servicio tiene documentado el procedimiento de esterilización de los productos sanitarios reutilizables, todos los 365 días del año en horario preestablecido, pero como mínimo desde las 8 hasta las 22 horas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.3	El servicio tiene la licencia de la Central de esterilización, así como la validación de los equipos y procedimientos de esterilización emitido por el Ministerio de Sanidad y Consumo.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.4	El servicio ha designado una Dirección técnica y organizativa para el servicio de esterilización		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.5	El servicio de esterilización dispone de un sistema de control de calidad de todo el proceso.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.6	El servicio de esterilización dispone de un inventario codificado (ficha técnica y gestión de stocks) de todo el material estéril, consumibles y lubricantes necesarios para la realización de los procesos de esterilización.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.7	El servicio de esterilización dispone de un inventario (ficha técnica y libro de mantenimiento) de los medios de transporte interno y externo al hospital y elementos de almacenaje de productos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.8	El servicio de esterilización dispone de almacén de material estéril que garantiza el stock de seguridad (textil e instrumental, estéril de un sólo uso y sobre equipamiento), con la dotación que se establece en su manual de procedimientos acordado con la Administración Sanitaria y alternativas a su central de esterilización.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.9	El servicio de esterilización trabaja con un sistema de gestión informatizada de todos los procesos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.10	El servicio de esterilización dispone de la previsión anual de actividad realizada por el Hospital para el periodo (objetivos) y verifica con la Administración Sanitaria la suficiencia de las alternativas y provisiones y realiza los ajustes oportunos cuando se le comunican variaciones en este sentido.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.11	El servicio de esterilización realiza según está documentado el proceso central de lavado y desinfección de todo el instrumental que lo precise, procedente de los diversos puntos del Hospital y su entorno de influencia, y el posterior proceso específico de esterilización con todos sus requisitos de disponibilidad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.12	El servicio de esterilización realiza según está documentado la confección de "sets" o paquetes complejos predefinidos conjuntamente, compuestos por unidades de materiales diversos, que suponen todo el material necesario para realizar un acto sanitario específico.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.13	El servicio de esterilización realiza según está documentado la recogida del material para esterilizar y la entrega del material estéril se realiza en los lugares y horarios indicados por la Administración Sanitaria y siempre en presencia de la persona designada por la misma.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.14	El servicio de esterilización sirve el material solicitado para intervenciones quirúrgicas urgentes en los tiempos previstos en el manual de procedimientos acordado con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.15	El servicio de esterilización realiza controles mensuales de calidad por laboratorios externos autorizados y comunica los resultados por escrito a la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.16	El servicio de esterilización facilita la realización de controles a la Administración Sanitaria que realiza con personal propio o por medio de entidades homologadas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 8.7.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>7</b>	<b>SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN</b>						
7.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de esterilización.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2	La concesionaria entrega los informes mensuales relativos al servicio en tiempo y forma		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3	El contenido de los informes se adecua a las necesidades de la Administración		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4	El servicio ha designado una Dirección técnica y organizativa para el servicio de esterilización		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.5	El servicio de esterilización dispone de almacén de material estéril que garantiza el stock de seguridad (textil e instrumental, estéril de un sólo uso y sobre equipamiento), con la dotación que se establece en su manual de procedimientos acordado con la Administración Sanitaria y alternativas a su central de esterilización.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.6	El servicio de esterilización sirve el material solicitado para intervenciones quirúrgicas urgentes en los tiempos previstos en el manual de procedimientos acordado con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.7	El servicio de esterilización comunica por escrito los resultados de los controles mensuales de calidad por laboratorios externos autorizados, a la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.8	El servicio de esterilización facilita la realización de controles a la Administración Sanitaria que realiza con personal propio o por medio de entidades homologadas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.7.6 RESULTADOS DEL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	16
1	2	3	4	5
0	0	0	0	16
0%	0%	0%	0%	0%
<b>Puntuación: 5,00</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	8
1	2	3	4	5
0	1	0	6	1
0,0%	12,5%	0,0%	75,0%	12,5%
<b>Puntuación: 3,875</b>				

### 8.7.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN

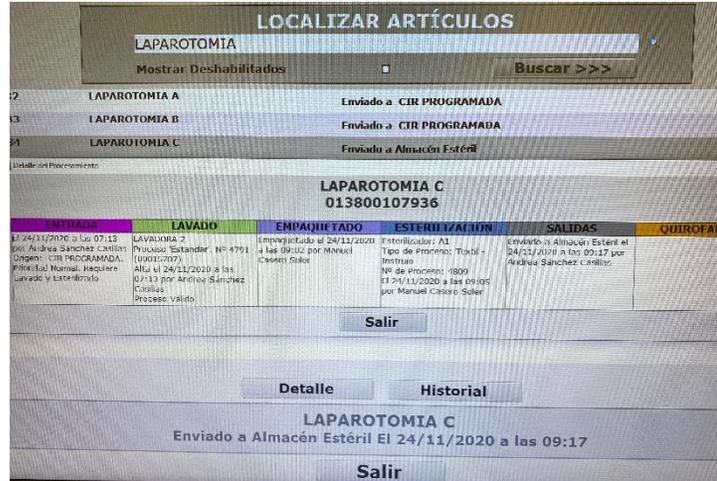
Puntuación total: **4,755**

El índice de cumplimiento se establece en un **95,50%**

### 8.7.8 OBSERVACIONES

El servicio ha dado respuesta a las variaciones de actividad debidas a la situación provocada por la COVID19 adaptándose a diferentes horarios e intensidades de trabajo

## 8.7.9 DOCUMENTO GRÁFICO



## 8.8 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES

### 8.8.1 ANTECEDENTES

El servicio de esterilización es prestado en el Hospital por la empresa RENTOKIL.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2015

### 8.8.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de limpieza: con actualización a 28/05/2020
- Fichas de productos
- Documentación acreditativa de los aplicadores (fichas/carnés)

### 8.8.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencia no se ha constatado presencia de bichos o vectores.

### 8.8.4 CRITERIOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES: EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>8</b>	<b>SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES</b>						
8.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de desinsectación y desratización.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.2	El servicio dispone de un Manual de Procedimientos en el que establece las actuaciones necesarias para llevar a cabo un servicio de control de vectores, de acuerdo con los requerimientos y especificaciones acordadas con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.3	El servicio cuenta con un programa de lucha anti vectorial integral.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.4	El personal del servicio cuenta con la preparación y titulación adecuada.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.5	En el programa se detallan los métodos químicos, biológicos y de ordenamiento del medio que se utilizan en base a una metodología científica, con métodos de captura y eliminación de las plagas humanitarias y de máximo respeto al medio ambiente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.6	En el programa se detallan las acciones a realizar en cada una de las zonas internas del hospital y zonas exteriores (garajes, jardines, desagües y en general todo el perímetro de protección alrededor del hospital), así como la frecuencia de los tratamientos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

8.7	En el programa se detallan los índices aceptables por tipología de plagas para cada una de las zonas y niveles para verificar la eficiencia de los tratamientos, acordados con el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.8	En el programa se incluye el procedimiento para establecer con el Servicio de Medicina Preventiva medidas correctivas puntuales o correcciones del programa general cuando los índices de eficiencia señalados no ofrezcan los resultados esperados por ambas partes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.9	En el programa se incluyen los estudios a realizar para recomendar a la Administración Sanitaria la adopción de metodologías pasivas o técnicas de ordenamiento del medio tanto en el aspecto de modificación como en el de manipulación ambiental.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.10	En el programa se incluye el horario acordado con el Hospital para evitar disfunciones en el área a actuar.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.11	En el programa se incluye La cualificación y preparación sobre manipulación y aplicación de plaguicidas, así como bionomía y conocimiento de las especies objeto de control del personal responsable de llevar a cabo el programa.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.12	El Plan de Emergencias del Hospital contempla las funciones y actuaciones del servicio de desinsectación y desratización, acordadas con la Administración Sanitaria (forma de comunicación, responsable, procedimiento de activación de la emergencia y tiempos de actuación, seguimiento, etc.).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.13	Con carácter bimensual se presenta un informe detallado de las acciones realizadas en base a la planificación previamente aceptada por el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital. Juntamente con el informe se presenta el certificado del tratamiento realizado para que esté expuesto en aquellos locales que por ley sea de obligado cumplimiento.	Mensual. Informe/partes diarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.14	Los productos que se utilizan están previamente autorizados por la Autoridad competente y por el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital. Se realiza un listado de los productos a utilizar con la información necesaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.15	La desinsectación se planifica y realiza según el nivel de riesgo y la zona, siendo diaria el nivel 0, semanal para el nivel I, quincenal para el nivel II, mensual para el nivel III y semestral para el nivel IV.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.16	La desratización se planifica y realiza según el nivel de riesgo y la zona semestral (colocación y revisión de todos los puntos de tratamiento con toma de datos y seguimiento) y el mantenimiento que es trimestral en todo el hospital, mensual en cafeterías cocinas, halls, offices, consultas, sótanos, mortuorio, administración, área quirúrgica y comedores y diaria, en la salida de ropa sucia, contenedores y aquellos servicios que lo soliciten previamente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.17	La Unidad de Desinsectación y Desratización presentará mensualmente las fechas de aplicación de programas al Servicio de Medicina Preventiva del Hospital y a la Dirección de Explotación, como mínimo cinco días antes a su puesta en marcha.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 8.8.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>8</b>	<b>SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES</b>						
8.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de desinsectación y desratización.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2	En el programa se detallan los índices aceptables por tipología de plagas para cada una de las zonas y niveles para verificar la eficiencia de los tratamientos, acordados con el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3	En el programa se incluyen los estudios a realizar para recomendar a la Administración Sanitaria la adopción de metodologías pasivas o técnicas de ordenamiento del medio tanto en el aspecto de modificación como en el de manipulación ambiental.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.4	En el programa se incluye el horario acordado con el Hospital para evitar disfunciones en el área a actuar.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5	Con carácter bimensual se presenta un informe detallado de las acciones realizadas en base a la planificación previamente aceptada por el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.6	Juntamente con el informe se presenta el certificado del tratamiento realizado para que esté expuesto en aquellos locales que por ley sea de obligado cumplimiento.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.7	La Unidad de Desinsectación y Desratización presentará mensualmente las fechas de aplicación de programas al Servicio de Medicina Preventiva del Hospital y a la Dirección de Explotación, como mínimo cinco días antes a su puesta en marcha.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.8.6 RESULTADOS DEL SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	17
1	2	3	4	5
1	0	0	0	16
5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	94,1%
<b>Puntuación: 4,765</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	7
1	2	3	4	5
0	1	5	1	0
0,0%	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%
<b>Puntuación: 3,000</b>				

### 8.8.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE CONTROL DE VECTORES

Puntuación total: **4,755**

El índice de cumplimiento se establece en un **95,10%**

### 8.8.8 OBSERVACIONES

## 8.9 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE JARDINERÍA

### 8.9.1 ANTECEDENTES

El servicio de jardinería es prestado en el Hospital por la empresa JULIO IGLESIAS.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2018

### 8.9.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de Jardinería: con actualización a 03/09/2020

### 8.9.3 AUDITORIA PRESENCIAL

### 8.9.4 EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>9</b>	<b>SERVICIO DE JARDINES</b>						
9.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio Viales y Jardines		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.2	El manual de procedimientos contempla el mantenimiento programado, preventivo y correctivo de las zonas ajardinadas, tanto externas como internas, suelos y elementos externos de la institución.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.3	El servicio elabora mensualmente un programa en el que identifica y planifica el trabajo a realizar.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.4	El programa contempla las podas de árboles, arbustos y setos. Incluye una poda general y las podas parciales necesarias.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.5	El programa mensual de mantenimiento de césped y parterres establece los cuidados necesarios según el tipo de plantas (riego, abonos, limpieza...), y fija la frecuencia de recorte de césped.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.6	El programa mensual incluye un programa de tratamientos fitosanitarios y fumigaciones, según tipología de plantas. Incluye inspecciones visuales para identificar enfermedades o plagas.	No existen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.7	El programa mensual incluye un programa de abonados.	Cuando corresponde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.8	El programa mensual incluye un programa de riego adaptado a la tipología de plantas con utilización de agua reciclada.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.9	El programa mensual incluye un programa de entrecavado y rastrillado con la frecuencia necesaria para mantener una buena estructura del suelo y evitar su compactación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.10	El servicio realiza la limpieza programada y correctiva de las rutas de circulación, el mobiliario, las estructuras externas y las instalaciones de los viales.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.11	El servicio mantiene los elementos exteriores del hospital, libres de pintadas, carteles y desperfectos causados por actos vandálicos		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

9.12	El programa mensual cubre el mantenimiento de viales, incluyendo las rutas de circulación por las instalaciones (zonas pavimentadas, senderos, avenidas, carreteras, aparcamiento libre y estacionamientos señalizados) y el mobiliario y estructuras externas e instalaciones (alumbrado de calle, barreras de seguridad, bolardos y albardillas, estatuas y objetos ornamentales, papeleras, alcantarillas y sumideros, límites externos del hospital y señalización externa).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.13	Las rutas de acceso son conformes a la Ley en lo que se refiere a la supresión de barreras arquitectónicas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.14	El servicio tiene previstas vías de evacuación alternativas a las vías habituales, acordadas con el servicio de bomberos y protección civil		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.15	El programa mensual incluye el mantenimiento de accesos de las rutas de acceso, aparcamientos e iluminación de día y noche y líneas de evacuación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.16	El servicio ha instalado líneas de señalización horizontal para la ruta de acceso de los vehículos de emergencias, medidas de control de velocidad y sistemas para evitar la congestión del tráfico en el interior del recinto.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.17	El servicio tiene registro documentado de inspecciones, actividades realizadas y materiales utilizados.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.18	El Plan de Emergencia/Contingencia de la Concesionaria incluye las actuaciones del servicio de conservación de viales y jardines, en lo que se refiere a accesos y salidas del hospital, carreteras, aparcamientos y rutas externas de evacuación antiincendios		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 8.9.5 EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>9</b>	<b>SERVICIO DE JARDINES</b>						
9.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio Viales y Jardines		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2	La concesionaria entrega los informes mensuales relativos al servicio en tiempo y forma		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3	El contenido de los informes se adecua a las necesidades de la Administración		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4	El servicio mantiene los elementos exteriores del hospital, libres de pintadas, carteles y desperfectos causados por actos vandálicos		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.5	El servicio ha instalado líneas de señalización horizontal para la ruta de acceso de los vehículos de emergencias, medidas de control de velocidad, de acuerdo con la autoridad competente, y sistemas para evitar la congestión del tráfico en el interior del recinto.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.9.6 RESULTADOS DEL SERVICIO DE JARDINERÍA

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	18
1	2	3	4	5
1	0	0	0	17
6%	0%	0%	0%	71%
<b>Puntuación: 4,778</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	3
1	2	3	4	5
0	1	0	4	0
0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	0,0%
<b>Puntuación: 3,600</b>				

### 8.9.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE JARDINERÍA

Puntuación total: **4,647**

El índice de cumplimiento se establece en un **92,94%**

### 8.9.8 OBSERVACIONES

## 8.10 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE Y GESTIÓN AUXILIAR (TIGAS)

### 8.10.1 ANTECEDENTES

El servicio de TIGAS es prestado en el Hospital por la empresa ASC.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2015

### 8.10.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de TIGAS: con actualización a 07/10/2019
- Programación y turnos

### 8.10.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencial no se ha constatado ninguna incidencia reseñable

### 8.10.4 EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>10</b>	<b>SERVICIO DE TIGAS</b>						
10.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio de Transporte interno-externo y gestión auxiliar.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.2	El manual de procedimientos establece un sistema adecuado para las atender peticiones de movilización o traslado de los pacientes durante todos los días del año en los turnos y horarios que determina la Administración.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.3	El manual de procedimientos establece el protocolo de traslado a quirófanos, tanto ordinario como de urgencia, y fija los tiempos programados para realizar estas actuaciones y el sistema para el traslado urgente de los pacientes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.4	El Servicio cuenta con personal con cualificación necesaria para la movilización, incluso para áreas muy críticas y críticas, con la disponibilidad que requiere el servicio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.5	El manual de procedimientos establece el sistema para atender las peticiones de traslado de pacientes fallecidos desde la dependencia del hospital donde se produzca hasta el tanatorio del hospital, velando porque en todo momento se mantenga la dignidad de la persona fallecida, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.6	El manual de procedimientos establece el sistema de preparación de cadáveres por parte de personal con la preparación necesaria.	Colaboración con autopsias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.7	El manual de procedimientos establece el sistema para atender las peticiones de recogida, reparto y transporte de especímenes, sangre, plasma, muestras e informes entre salas, departamentos y laboratorios de acuerdo con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

10.8	El manual de procedimientos contempla la entrega y recogida de ropa, tanto ordinaria como urgente, respetando en todo momento los circuitos de limpio/sucio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.9	El manual de procedimientos establece un sistema para trasladar mobiliario general y equipamiento clínico, tanto programado como de urgencia.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.10	El manual de procedimientos establece el sistema de entrega y recogida programadas de carros farmacéuticos, contemplando adicionalmente las situaciones de urgencia.	Reparto de sueros, quimioterapia y medicación urgente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.11	El manual de procedimientos establece un sistema de servicio postal interno, entre los centros del Hospital y con aquellos otros centros que requieran un continuo y diario cruce de comunicaciones escritas. La distribución del correo se programa teniendo en cuenta los circuitos establecidos y la urgencia del correo recibido.	Administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.12	El personal que presta servicio en correo y mensajería tiene formación específica para este puesto y en su contrato existe una cláusula de confidencialidad.	Administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.13	El servicio comunica a la Administración Sanitaria los totales de gasto de las máquinas de franqueo, el total de productos postales recibidos y distribuidos, el número de devoluciones al remitente, las entregas y repartos especiales, el correo certificado y las incidencias producidas en el servicio.	Paquetería, administrativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.14	El manual de procedimientos establece el sistema de circulación interna de hojas de información, posters, boletines y de colocación en tabloneros de la información que determine la Administración Sanitaria.	Administrativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.15	El manual de procedimientos establece el sistema para trasladar a las áreas asistenciales el suministro de envases o balas de carácter portátil que contengan gas de uso clínico, la retirada de envases, el procedimiento de solicitud de retirada de los mismos y la carga y/o descarga de las unidades de almacenamiento.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.16	El manual de procedimientos establece un procedimiento que permita disponer, en caso de incendio y otras situaciones de emergencia y catástrofe, de personal adecuado en número y formación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.17	El manual de procedimientos establece un sistema para atender las peticiones de fotocopias y trabajos de encuadernación, comprobación de peticiones y volumen de éstas, identificación del coste por grupos funcionales homogéneos y elaboración de un informe mensual.	Administrativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.18	El manual de procedimientos establece un sistema para tratar las peticiones de rasurado de pacientes, tanto ordinarias como urgentes, por personal con la formación adecuada.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 8.10.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE TIGAS: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>10</b>	<b>SERVICIO DE TIGAS</b>						
10.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio de Transporte interno-externo y gestión auxiliar.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2	El manual de procedimientos establece un sistema adecuado para las atender peticiones de movilización o traslado de los pacientes durante todos los días del año en los turnos y horarios que determina la Administración.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3	El manual de procedimientos establece el sistema para atender las peticiones de recogida, reparto y transporte de especímenes, sangre, plasma, muestras e informes entre salas, departamentos y laboratorios de acuerdo con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4	El manual de procedimientos establece el sistema de circulación interna de hojas de información, posters, boletines y de colocación en tabloneros de la información que determine la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.5	El servicio informa sobre desperfectos, anomalías, roturas, robos o control de plagas detectados.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.10.6 RESULTADOS DEL SERVICIO DE TIGAS

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	18
1	2	3	4	5
0	0	0	0	18
0%	0%	0%	0%	100%
<b>Puntuación: 5,000</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	5
1	2	3	4	5
0	3	0	2	0
0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	0,0%
<b>Puntuación: 2,800</b>				

### 8.10.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE TIGAS

Puntuación total: **4,686**

El índice de cumplimiento se establece en un **93,71 %**

### 8.10.8 OBSERVACIONES

El Hospital refiere falta de personal para algunas actuaciones (movilizaciones, etc..)



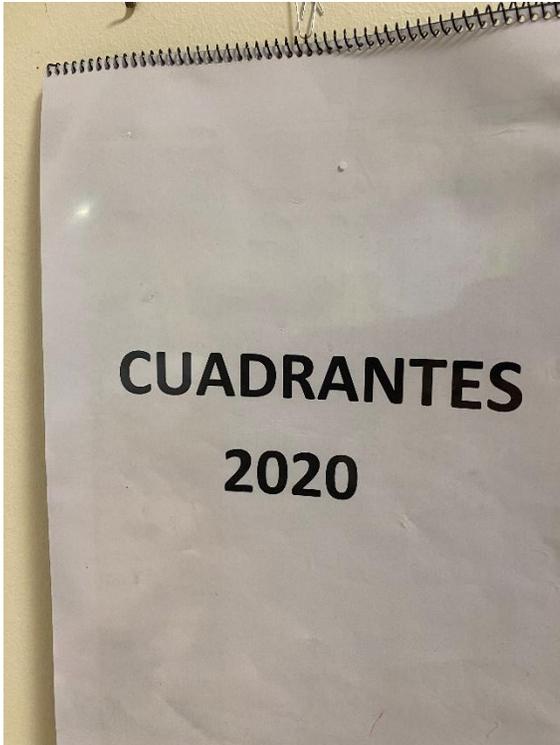
**DESCRIPCIÓN:**

Por la presente se recuerda el significado de las nomenclaturas en la publicación de los cuadrantes con el objetivo de facilitar la interpretación de los mismos, o paso a paso a cada uno de ellos:

M	TURNO 08:00 A 15:00 H.
M	TURNO COORDINADOR 07:00 A 14:00 H.
M	TURNO COORDINADOR 11:00 A 19:00 H.
RM	TURNO 06:00 A 14:00 H.
RM	TURNO 07:30 A 15:30 H.
RM	TURNO 06:30 A 14:30 H.
RM	TURNO 07:30 A 15:30 H.
T	TURNO 15:00 A 22:00 H.
T	TURNO 15:00 A 22:00 H.
RT	TURNO 12:00 A 20:00 H. (BLOQUE QUIRURGICO)
T	TURNO 14:00 A 21:00 H. (PRUEBAS FUNCIONALES)
RT	TURNO 16:00 A 00:00 H.
TX	TURNO 15:00 A 19:00 H. (PEONADA QUIROFANO)
N	TURNO 21:00 A 07:00 H.
N	TURNO 22:00 A 08:00 H.
L	LIBRE
F	FESTIVO LIBRE
CF	COMPENSACION FESTIVO LIBRE
V	VACACIONES
LC	LIBRE CONVENIO
	PERMISO RETRIBUIDO

Para cualquier aclaración al respecto, no dudéis en consultar en el Dpto. de RRHH de vuestro superior jerárquico.

  
José M. Polo Avila  
Responsable de Servicios Directivos  
Administrativos-TIG



## 8.11 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA

### 8.11.1 ANTECEDENTES

El servicio de lavandería es prestado en el Hospital por la empresa HOSPITAL LOGYC SL

### 8.11.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de lavandería: con actualización a 30/03/2020
- Albaranes de entrega
- Control de pesadas

### 8.11.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencial no se ha constatado ninguna incidencia reseñable.

### 8.11.4 CRITERIOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA: EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>11</b>	<b>SERVICIO DE LAVANDERÍA</b>						
11.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de lavandería.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.2	El servicio recoge en los puntos de tolva o lugares destinados a ese fin, la ropa sucia para ser tratada.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.3	El servicio informa al Hospital de los procesos físicos y químicos que se utilizan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.4	La concesionaria realiza el transporte de la ropa empleando distintos vehículos o compartimentos para ropa limpia y sucia, evitando que nunca se encuentren en el mismo simultáneamente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.5	La concesionaria realiza la desinfección de los compartimentos de ropa sucia antes de introducir ropa limpia.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.6	Se atenderán peticiones con carácter de emergencia que realice el Hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.7	El servicio dispone de un Manual de Procedimientos en el que establece las actuaciones necesarias para llevar a cabo un servicio de lavandería, de acuerdo con los requerimientos y especificaciones acordadas con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.8	El servicio de lavandería tiene a disposición del hospital la memoria descriptiva de la planta de producción con sus planos, certificados de la capacidad productiva y de transporte total.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

11.9	El servicio dispone del inventario de equipos productivos y su ubicación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.10	El servicio de lavandería ha pactado con la administración y documentado la frecuencia, los horarios, plazos de entrega y puntos de tolva o de recogida de ropa sucia y los puntos y horarios de entrega de ropa limpia.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.11	El servicio de lavandería entrega la ropa en paquetes cerrados e identificados con número homogéneo de prendas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.12	El servicio de lavandería entrega los uniformes que se entregan en perchas y la ropa de quirófano en condiciones adecuadas para ser esterilizada sin manipulación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.13	En las entregas se adjunta el correspondiente albarán.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.14	El servicio de lavandería dispone de un sistema de control de calidad total del procesado de la ropa con el que evalúa las incrustaciones orgánicas e inorgánicas para conseguir un rechazo inferior al 5%.	Entre 2-3%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.15	El manual de procedimientos contempla las funciones y actuaciones del servicio de lavandería para solicitudes de urgencia y emergencia (forma de comunicación, responsable, procedimiento de activación de la emergencia y tiempos de actuación, seguimiento, etc.).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.16	El servicio de lavandería suministra las bolsas de ropa sucia, carros con ruedas y vehículos de transporte en cantidad y con las características y condiciones adecuadas para realizar el servicio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.17	El servicio realiza la limpieza y desinfección de los vehículos, las bolsas y los carros, poniendo especial cuidado en destinar a la ropa limpia los carros y vehículos que no hayan estado en contacto con la ropa sucia tras su lavado y desinfección.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.18	El servicio de lavandería planifica y realiza la clasificación de ropa sucia y la transporta adecuadamente al centro de tratamiento.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.19	Las instalaciones donde se realiza el servicio disponen de barrera sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.20	El servicio de lavandería realiza controles mensuales bacteriológicos de la ropa limpia por laboratorios externos autorizados y comunica los resultados por escrito a la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.21	El servicio de lavandería facilita la realización de controles a la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 8.11.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>11</b>	<b>SERVICIO DE LAVANDERÍA</b>						
11.1	El servicio cumple con los criterios generales que aplican al servicio de lavandería.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.2	La concesionaria entrega los informes mensuales relativos al servicio en tiempo y forma		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.3	El contenido de los informes se adecua a las necesidades de la Administración		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.4	El servicio de lavandería ha pactado con la administración y documentado la frecuencia, los horarios, plazos de entrega y puntos de tolva o de recogida de ropa sucia y los puntos y horarios de entrega de ropa limpia.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.5	El servicio de lavandería realiza controles mensuales bacteriológicos de la ropa limpia por laboratorios externos autorizados y comunica los resultados por escrito a la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.6	El servicio de lavandería facilita la realización de controles a la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.11.6 RESULTADOS DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	21
1	2	3	4	5
0	0	0	1	20
0%	0%	0%	5%	95%
<b>Puntuación: 4,952</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	6
1	2	3	4	5
0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%
0	2	9	8	0
<b>Puntuación: 3,167</b>				

### 8.11.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA

Puntuación total: **4,729**

El índice de cumplimiento se establece en un **94,58%**

### 8.11.8 OBSERVACIONES

## 8.12 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE ALMACÉN

### 8.12.1 ANTECEDENTES

El servicio de almacén es prestado en el Hospital por la empresa ACCIONA FACILITY SERVICES.

### 8.12.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de Almacén: con actualización a 22/10/2020
- Albaranes de entrega
- Control de entradas
- Control de caducidades

### 8.12.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencial no se ha constatado ninguna incidencia reseñable

### 8.12.4 EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>11</b>	<b>SERVICIO DE ALMACENES</b>						
11.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio de almacenes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.2	El servicio elabora anualmente un plan de mejora con propuestas razonadas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.3	El servicio colabora con el Departamento de Compras y Económico Financiero en todos los asuntos relacionados con el servicio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.4	El servicio asegura la codificación de todos los artículos (sistema EAN) y codifica aquellos no codificados en origen por el proveedor.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.5	El manual de procedimientos establece un sistema de programación y seguimiento de las entradas de los pedidos realizados por el Departamento de Compras.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.6	El manual de procedimientos establece un sistema de recepción de los productos. El sistema de recepción incluye: la comprobación in situ de la mercancía con validación (nº pedido, proveedor, artículo, cantidad, precio y caducidad), registro de entrada, transmisión "online" al programa de compras y devolución de mercancías en su caso.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

11.7	El manual de procedimientos establece un sistema de almacenaje y custodia y distribución, teniendo en cuenta la trazabilidad de los productos. El sistema distingue productos almacenables y no almacenables, estableciendo el envío inmediato de los no almacenables a la unidad peticionaria. El sistema garantiza la distribución con la periodicidad necesaria para mantener un nivel de existencias óptimo.	excepto compra directa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.8	El personal de almacén registra las actividades de movimiento de mercancías en el sistema informático.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.9	El personal de almacén ubica el material en el lugar que le corresponde en el almacén general según su identificación en la aplicación informática.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.10	El personal coloca los productos en estanterías identificados por etiquetas de código de barras o similar, para facilitar el recuento de existencias y la reposición de material.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.11	El servicio realiza inventarios periódicos de existencias, sin interrumpir ni afectar a la prestación del servicio.	mensual/anual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.12	El servicio mantiene el stock de seguridad y el stock mínimo de cada uno de los productos, tanto en los almacenes centrales, como en los periféricos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.13	El servicio dispone de los pactos de consumo actualizados de cada unidad del hospital con los productos y cantidades necesarias, identificando los grupos de materiales según los niveles de importancia en relación con la actividad asistencial de la Unidad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.14	El Servicio elabora mensualmente un informe, con al menos. Listado de incumplimientos de programaciones de proveedores, relación de devoluciones y motivos, inventario de existencias y diferencias detectadas, incrementos en el consumo de productos respecto a lo pactado con las unidades, análisis en referencia al protocolo acordado, y aquellos otros determinados por la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.15	El servicio cuenta con un sistema de gestión, de manera que todos los movimientos de productos que se realizan son introducidos en el sistema informático en el momento de producirse, permitiendo el seguimiento, control y verificación del cumplimiento del servicio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.16	El servicio cuenta con un sistema de calidad, tiene protocolos desarrollados y se evalúa el servicio con criterios ISO o EFQM.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.17	El transporte de los productos se realiza en condiciones de seguridad, y a través de los circuitos aprobados por la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 8.12.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE ALMACÉN: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>11</b>	<b>SERVICIO DE ALMACENES</b>						
11.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio de almacenes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.2	La concesionaria entrega los informes mensuales relativos al servicio en tiempo y forma		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.3	El contenido de los informes se adecua a las necesidades de la Administración		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.4	El Servicio elabora mensualmente un informe, con al menos.: listado de incumplimientos de programaciones de proveedores, relación de devoluciones y motivos, inventario de existencias y diferencias detectadas, (...)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.5	El transporte de los productos se realiza en condiciones de seguridad, y a través de los circuitos aprobados por la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.12.6 RESULTADOS DEL SERVICIO DE ALMACÉN

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	17
1	2	3	4	5
0	0	0	0	17
0%	0%	0%	0%	100%
<b>Puntuación: 5,000</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	5
1	2	3	4	5
0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%
0	2	3	12	0
<b>Puntuación: 3,400</b>				

### 8.12.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA

Puntuación total: **4,800**

El índice de cumplimiento se establece en un **96,00%**

### 8.12.8 OBSERVACIONES

Incremento de superficies a gestionar y volumen de actividad relacionado con la situación provocada por la COVID19

## 8.13 CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO

### 8.13.1 ANTECEDENTES

El servicio de gestión de personal administrativo es prestado en el Hospital por la empresa ASC.

Este servicio ha sido auditado específicamente en el año 2020 (30/01)

### 8.13.2 AUDITORIA DOCUMENTAL

Se revisa la documentación relativa al servicio:

- Protocolo de Servicio de gestión de personal administrativo: con actualización a 21/09/2020

### 8.13.3 AUDITORIA PRESENCIAL

Durante las jornadas de visita al Hospital y auditoría presencial no se ha constatado ninguna incidencia reseñable.

### 8.13.4 EMPRESA CONCESIONARIA

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>13</b>	<b>SERVICIO DE ADMINISTRATIVOS</b>						
13.1	La concesionaria cumple con los criterios generales que aplican al servicio de Gestión de personal administrativo.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.2	El manual de procedimientos establece procedimientos de labores de apoyo administrativo, servicio de recepción e información y servicio de atención telefónica, de acuerdo con las necesidades de la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.3	El servicio cuenta con personal formado, capacitado y especializado para desarrollar las funciones administrativas requeridas por la dirección, las áreas asistenciales, el área de docencia (investigación, biblioteca y formación continuada) y el área no asistencial (gestión económica, suministros y compras, recursos humanos, servicios generales, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.4	El servicio tiene establecidas las medidas oportunas para que, en caso de ausencia del personal, éste sea sustituido por otro del mismo nivel.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.5	El servicio imparte cursos de formación continuada para que todo el personal conozca las tareas a realizar en las diferentes áreas de actividad del Hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.6	El servicio cuenta con un sistema de control de presencia del personal.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.7	El personal del servicio ha firmado las cláusulas de confidencialidad establecidas.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

13.8	El servicio cuenta con un sistema de "refuerzos" para atender posibles sobrecargas de trabajo puntuales.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.9	El servicio cubre las necesidades de apoyo administrativo del Hospital.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.10	El manual de procedimiento establece un protocolo de recepción, información y acompañamiento a enfermos, familiares o visitantes, garantizando el conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del hospital, del personal relevante del Hospital, y de los medios disponibles de atención a personas con discapacidad por parte del personal que presta el servicio.	Tigas son quienes acompañan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.11	El servicio cuenta con un manual actualizado de información de personas y teléfonos de todas las dependencias del Hospital y sus horarios de funcionamiento, lugar de ubicación, los teléfonos y horarios de atención de otros Centros de la Red Única Sanitaria y otros teléfonos de interés.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.12	El servicio facilita una tarjeta de Identificación de Acceso, según determinaciones de la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.13	El servicio atiende las llamadas en los tiempos establecidos, manteniendo el porcentaje de llamadas perdidas inferior al 3%.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.14	El servicio custodia los sistemas buscapersonas y cualquier otro sistema de intercomunicación.	No hay	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.15	El manual de procedimientos establece un sistema de localización de personas en guardia localizada.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.16	El manual de procedimientos establece un sistema de atención de llamadas exteriores e interiores.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.17	El servicio elabora informes periódicos, con la frecuencia y contenido acordados con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.18	El servicio cuenta con información actualizada periódicamente de las ofertas de los diferentes operadores.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.19	El manual de procedimientos establece un sistema de coordinación de todos los sistemas de comunicación de emergencia.	Servicio Seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.20	El manual de procedimientos establece sistemas de programación para el bloqueo de equipos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.21	El servicio dispone de un listado telefónico actualizado mensualmente.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 8.13.5 CRITERIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA: HOSPITAL

#	SERVICIO	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>13</b>	<b>SERVICIO DE ADMINISTRATIVOS</b>						
13.1	La concesionaria entrega los informes mensuales relativos al servicio en tiempo y forma		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.2	El contenido de los informes se adecua a las necesidades de la Administración		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.3	El manual de procedimientos establece procedimientos de labores de apoyo administrativo, servicio de recepción e información y servicio de atención telefónica, de acuerdo con las necesidades de la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.4	El servicio cuenta con un sistema de control de los diferentes niveles de acceso a llamadas exteriores y restricciones definidas por la Administración Sanitaria, y un sistema de control informatizado		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.5	El servicio elabora informes periódicos, con la frecuencia y contenido acordados con la Administración Sanitaria.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.13.6 RESULTADOS DEL SERVICIO DE GESTION ADMINSTRATIVA

Cuestiones planteadas a la Empresa Concesionaria			TOTAL	21
1	2	3	4	5
0	0	1	0	20
0%	0%	5%	0%	95%
<b>Puntuación: 4,905</b>				

Cuestiones planteadas al Hospital			TOTAL	5
1	2	3	4	5
0	3	0	2	0
0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	0,0%
<b>Puntuación: 2,800</b>				

### 8.13.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE GESTION ADMINSTRATIVA

Puntuación total: **4,484**

El índice de cumplimiento se establece en un **89,68%**

### 8.13.8 OBSERVACIONES

El Hospital refiere que falta personal

## 9 RESUMEN DE RESULTADOS

### 9.1 RESUMEN GLOBAL DE RESULTADOS

Se analizan inicialmente los resultados obtenidos de forma global y luego se exponen los resultados independiente mente por cada servicio.

Por consenso en la reunión inicial no se aplicará ningún factor de corrección o diferencias de peso por servicio, ni por número de preguntas. Se entiende que la diversidad que surge de los pliegos ya contempla las diferencias de cada uno de ellos.

#### 9.1.1 RESULTADOS GLOBALES: CUESTIONES RESPONDIDAS POR LA EMPRESA CONCESIONARIA

	<b>TOTAL. 2018</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Concesionaria	53	0	0	0	0	53
<b>2</b>	Limpieza	25	1	0	0	0	24
<b>3</b>	Seguridad	28	0	0	2	0	26
<b>4</b>	Mantenimiento	32	0	0	0	0	32
<b>5</b>	Residuos	24	0	0	0	0	24
<b>6</b>	Restauración	34	0	0	0	0	33
<b>7</b>	Esterilización	16	0	0	0	0	16
<b>8</b>	DDD	17	1	0	0	0	16
<b>9</b>	Jardines	18	1	0	0	0	17
<b>10</b>	TIGAS	20	0	0	0	0	18
<b>11</b>	Lavandería	21	0	0	0	1	20
<b>12</b>	Almacén	17	0	0	0	0	17
<b>13</b>	Administrativos	24	0	0	1	0	22
	<b>Total servicios</b>	<b>323</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>316</b>

### 9.1.2 RESULTADOS GLOBALES: CUESTIONES RESPONDIDAS POR LA ADMINISTRACIÓN

TOTAL. 2020		1	2	3	4	5	
1	Concesionaria	6	1	2	2	0	1
2	Limpieza	4	0	2	0	2	0
3	Seguridad	5	1	1	1	2	0
4	Mantenimiento	6	0	3	0	3	0
5	Residuos	5	0	1	1	3	0
6	Restauración	4	0	2	1	1	0
7	Esterilización	8	0	1	0	6	1
8	DDD	7	0	1	5	1	0
9	Jardines	5	0	1	0	4	0
10	TIGAS	5	0	3	0	2	0
11	Lavandería	6	0	1	3	2	0
12	Almacén	5	0	1	1	3	0
13	Administrativos	5	0	3	0	2	0
<b>Total servicios</b>		71	2	22	14	31	2

### 9.1.3 RESULTADOS GLOBALES: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

TOTAL. 2020		
1	Concesionaria	98,00%
2	Limpieza	89,44%
3	Seguridad	84,38%
4	Mantenimiento	92,00%
5	Residuos	94,67%
6	Restauración	92,50%
7	Esterilización	95,50%
8	DDD	95,10%
9	Jardines	92,94%
10	TIGAS	93,71%
11	Lavandería	94,58%
12	Almacén	96,00%
13	Administrativos	89,68%
<b>Total servicios</b>		<b>92,96%</b>

## 10 CONCLUSIONES

Los resultados de la auditoría muestran un nivel de cumplimiento alto en la línea de los ofrecidos durante los últimos ejercicios por parte de la Sociedad Concesionaria en lo referente a las obligaciones generales emanadas de los pliegos, así como en los servicios prestados.

Se hace necesario no obstante establecer algún mecanismo de comunicación- coordinación que permita resolver algunas cuestiones operativas relativas a:

- Actualización de protocolos
- Adecuación de los informes
- gestión de recursos humanos en servicios de alta demanda

Esta colaboración entre las partes facilitará la resolución de problemas, así como en la adopción de las acciones encaminadas a la mejora continua.

## 11 ANEXO

Durante el 2020 se han producido diferentes actuaciones en el Hospital encaminadas a aminorar el impacto de la COVID 19 dentro del sistema.

Algunas de ellas fueron:

- Ampliación del número de camas operativas
- Instalación de mamparas de separación en todos los servicios que lo requerían
- Instalación de tomas de oxígeno adicionales necesarias
- Refuerzos de suministro de vacío
- Habilitación de boxes de diálisis adicionales
- Etc.