



ANEXO XII

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

ÍNDICE

1	Objetivo de la instrucción	3
2	Ámbito de aplicación	3
3	Obligación de control de la Administración	3
4	Definiciones.....	4
5	Metodología.....	5
5.1	La Comisión Provincial de Limpieza	5
5.2	Procedimiento de funcionamiento de la CPL	6
5.3	Valoración de la Calidad del Servicio.....	7
5.3.1	Valoración de la Calidad de la Limpieza en Rondas de Inspección	8
5.3.2	Valoración de la Calidad de la Limpieza en Unidades.....	9
5.3.3	Valoración de la Calidad Final del servicio de Limpieza	10
6	Indicadores de seguimiento corporativos.....	10
7	Seguimiento de obligaciones en contratos de prestación de servicios vinculados al área de limpieza (solo en el caso de prestación del Servicio con medios externos).	11
	ANEXO XII.1: Hoja de control de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección	13
	Bloque I.1: Verificación en Zonas de Muy Alto Riesgo/Alto Riesgo (Zonas AA y Zona A)	13
	Bloque I.2: Verificación en Rondas de Inspección en Zonas de Riesgo (Zona B)	14
	Bloque I.3.: Verificación en Rondas de Inspección de determinadas zonas específicas	15
	Bloque I.3.: Verificación en Rondas de Inspección de determinadas zonas específicas (Continuación).....	17
	Bloque I.4.: Verificación en resto de zonas no incluidas en los bloques anteriores.	19
	ANEXO XII.2: Hojas de control de calidad del servicio de limpieza en Unidades (Zonas AA, A y B).....	21
	ANEXO XII.3 Indicadores de seguimiento corporativos.....	22
	ANEXO XII.3.1 En los casos en los que la prestación del servicio se realiza por medios propios.....	22
	ANEXO XII.3 Indicadores de seguimiento corporativos.....	23
	ANEXO XII.3.2 En los casos en los que la prestación del servicio se realiza por medios externos.	23
	ANEXO XII.4: Obligaciones adquiridas en Pliego	24
	ANEXO XII.5: Obligaciones adquiridas que son adicionales al Pliego (incluidas en la oferta del adjudicatario)	26
	ANEXO XII.6: Recomendaciones para la determinación de las muestras representativas en las Rondas de Inspección y en la evaluación de la Calidad de la Limpieza en Unidades	28
	ANEXO XII.7: Agrupaciones de inspección de calidad por Centro.	30

1 Objetivo de la instrucción

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

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

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

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

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

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

2 Ámbito de aplicación

Esta instrucción será de aplicación a todos los Centros pertenecientes al Servicio Andaluz de Salud, tanto en Atención Primaria como Hospitalaria, independientemente si la prestación del servicio se hace por medios propios o externos.

3 Obligación de control de la Administración

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

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

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

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

4 Definiciones

A los efectos de este procedimiento se entenderá por:

- Centros Sanitarios:
 - Dentro de la atención primaria: Centros de salud, Consultorios locales, Consultorios auxiliares, Centros administrativos y técnicos de soporte y cualquier otro Centro adscrito al Distrito de atención primaria.
 - Dentro de la atención especializada: Hospitales, Centros Periféricos de Especialidades, Centros de diálisis o rehabilitación, Unidades de Rehabilitación de Salud Mental, Comunidades terapéuticas, Centros administrativos y técnicos de soporte y cualquier otro Centro adscrito al Área Hospitalaria.
 - Centro de Transfusión, Tejidos y Células (CTTC).
- Unidades: Conjunto de dependencias que son ocupadas por servicios o unidades asistenciales o unidades de gestión y servicios en que se pueden dividir los centros sanitarios anteriormente indicados, a efectos de ejecutar el servicio de limpieza.

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

Centro □ Unidades □ Dependencias

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

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

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

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

5 Metodología

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

5.1 La Comisión Provincial de Limpieza

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

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

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

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

Los integrantes de la comisión serán al menos los siguientes:

- Representante de la PLS del ámbito provincial del expediente, actuando como secretario.
- Representante de cada centro directivo adscrito al expediente.
- Representante del servicio de medicina preventiva.
- Representante de los centros que no dispongan de limpieza con empresa colaboradora.
- Representante del sistema de gestión ambiental.

De forma expresa son funciones de esta Comisión:

- Al inicio del contrato deberá:
 - Aprobar el procedimiento de funcionamiento de la CPL.
 - Coordinar la adecuación del Plan de Limpieza presentado por la empresa de conformidad a su oferta técnica, para su aprobación por la Dirección de cada centro.
 - Aprobar el Plan de Inspección Anual.
 - Confirmar los elementos necesarios para el sistema de seguimiento y evaluación de la calidad en unidades, para lo que será necesario:

- Establecer la relación de responsables de unidades que realizarán las valoraciones mensuales de calidad.
 - Desarrollar las hojas de cálculo necesarias para obtener la puntuación de cada centro.
 - Determinar las muestras representativas para obtener la puntuación en cada centro, según la norma UNE-EN 13549:2002 “Requisitos básicos y recomendaciones para los sistemas de medición de la calidad” y las recomendaciones indicadas en el **Anexo XII.6** de esta instrucción.
 - Deberá registrar el número de reclamaciones de usuarios y profesionales confirmadas relativas al servicio de limpieza.
 - Realizar el seguimiento del/los contrato/s con carácter **bimensual**:
 - Integrando las valoraciones de los diferentes ámbitos (responsables de unidades y rondas de inspección).
 - Calculando las penalidades que se determinen de acuerdo a los aspectos considerados.
 - Estableciendo nuevas pautas a los centros para la evaluación de aquellos aspectos que se identifiquen como significativos, tanto en número de rondas de inspección, zonas a inspeccionar, como en su caso para la realización de auditorías en los ámbitos que se determinen.
 - Constatará la recepción del contrato dentro del mes siguiente a haberse producido la realización del objeto del contrato.
 - De forma general liderar y coordinar cualquier aspecto ligado a la ejecución del contrato que pudiera ocurrir durante el desarrollo del mismo.
- Para garantizar el ejercicio del Control y Vigilancia de este expediente, la/s empresa/s adjudicataria/s estará/n obligada/s a aceptar la inspección cuando le fuera requerido, así como a remitir toda la documentación e informes que le fueran solicitados por la Comisión Provincial de Limpieza.
- Proponer al órgano de contratación, a través del responsable del contrato, las penalidades que pudieran resultar.

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

- Remitir mensualmente a la Dirección General de Gestión Económica y Servicios (Área de Servicios y Gestión de Centros) un archivo de Excel, con la información del **Anexo III** de esta instrucción, incluyendo a todos los Centros de la Provincia independientemente de si el servicio de limpieza es prestado con medios propios o contratados.

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

5.2 Procedimiento de funcionamiento de la CPL

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

- Aspectos generales:
 - Datos Constitución
 - Centros vinculados

- Expedientes afectados
- Características de los servicios (propios, contratados)
- Organización
 - Composición
 - Nombramientos y ceses de los miembros
 - Sede
- Reglamento de funcionamiento
 - Funciones y normas de funcionamiento de la Comisión
 - Obligaciones de los miembros
 - Conflicto de intereses
 - Periodicidad de las convocatorias
 - Actas
 - Procedimiento de adopción de acuerdos
 - Seguimiento de acuerdos adoptados
- Cuadro de mandos
 - Indicadores de seguimiento corporativos

5.3 Valoración de la Calidad del Servicio

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

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

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

La sistemática de evaluación de la calidad del servicio, en caso de servicio prestado con medios propios, garantizará la presencia de los Servicios/Unidades de Medicina Preventiva en los términos que se definan por

la Comisión Provincial de Limpieza. De la misma manera dichos Centros podrán ser auditados de forma externa si así lo estableciera la citada Comisión.

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

Durante la ejecución del contrato los responsables de los centros realizarán evaluaciones de la calidad y del grado de ejecución del servicio de Limpieza de acuerdo a la Hoja de Control de Calidad del Servicio de Limpieza en Rondas de Inspección descritas en el **Anexo XII.1** de esta Instrucción. Dicha hoja contempla el chequeo de elementos significativos de los diferentes tipos de zonas o áreas de interés, valorando el estado de la limpieza de cada agrupación de inspección, según el muestreo que determine la Comisión Provincial de Limpieza, de acuerdo a las especificaciones exigidas en el pliego de prescripciones técnicas regulador de la prestación del servicio de limpieza (en caso de servicio contratado) o en las normas de limpieza del Centro (en caso de servicio propio).

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

Las valoraciones de cada elemento se realizarán según:

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

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

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

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

En caso de servicio prestado por empresas, para garantizar el principio de audiencia del contratista, los representantes de la empresa adjudicataria serán concedores de la fecha y hora de realización, aunque no existirá obligación de comunicarles el recorrido, quedando su presencia en las rondas a juicio del contratista.

Las inspecciones visuales deben realizarse después de la Limpieza y así se debe especificar en el Plan de Inspección Anual.

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

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

- **Bloque I.1.:** Bloque para la verificación de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección en Zonas de Muy Alto Riesgo/ Alto. (Zonas AA y Zona A)
- **Bloque I.2.:** Bloque para la verificación de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección en Zonas de Riesgo (Zona B)
- **Bloque I.3.:** Bloque para la verificación de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección de determinadas zonas específicas (exteriores/viales, aseos públicos, vestíbulos, escaleras, ascensores y vestuarios).
- **Bloque I.4.:** Bloque para la verificación de calidad del servicio de limpieza en Rondas de Inspección del resto de zonas no incluidas en los bloques anteriores.

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

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

5.3.2 Valoración de la Calidad de la Limpieza en Unidades

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

XII.6.2 de esta instrucción. Las evaluaciones visuales deben realizarse después de la Limpieza y así se debe especificar en el Plan de Inspección Anual.

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

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

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

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

5.3.3 Valoración de la Calidad Final del servicio de Limpieza

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

La puntuación de la calidad del servicio de limpieza, a nivel de centro, se obtendrá como media ponderada entre las puntuaciones de los centros integrantes en dicho centro y las superficies de los mismos.

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

- Puntuación < 50 puntos: DEFICIENTE.
- Puntuación ≥ 50 y < 75 puntos: MEJORABLE.
- Puntuación ≥ 75 y ≤ 100 puntos: ADECUADA.

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

6 Indicadores de seguimiento corporativos

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

El Área de Servicios y Gestión de Centros de la Dirección General de Gestión Económica y Servicios analizará la información facilitada por las ocho Comisiones Técnicas para el seguimiento de la calidad del servicio

prestado, requiriendo, en caso de ser necesario, información adicional y/o documentación relativa a algunas de las informaciones aportadas.

Los indicadores de seguimiento corporativos se definen a continuación:

- Valoración de la calidad de limpieza en Unidades.
- Valoración de la calidad de limpieza en Rondas de Inspección.
- Valoración Final de la calidad de limpieza a nivel de Centro
- Número de Reclamaciones/Quejas/Sugerencias de Usuario.
- Número de Reclamaciones/Quejas/Sugerencias de Profesionales.
- No Conformidades del Sistema de Gestión Ambiental abiertas en relación a la gestión de residuos.
- Porcentaje de cumplimiento de las presencias físicas mínimas establecidas en los pliegos, si las hubiere, o de las establecidas por la empresa en el Plan de Limpieza presentado a la Comisión en caso de ser superiores en su oferta, si las hubiere.
- Porcentaje de cumplimiento de las presencias físicas ofertadas por periodos definidos.
- Porcentaje de cumplimiento de la mecanización del servicio.
- Nº de incumplimientos detectados/comunicados respecto al PPT.
- Nº de incumplimientos detectados/comunicados respecto a la oferta.
- Porcentaje de Servicios Certificables Certificados y Autorizados/Servicios Certificables del mes.
- Propuesta de penalización por ejecución defectuosa.
- Propuesta de otras penalizaciones por incumplimiento.

7 Seguimiento de obligaciones en contratos de prestación de servicios vinculados al área de limpieza (solo en el caso de prestación del Servicio con medios externos).

En el marco de la valoración de la calidad de la prestación del servicio y de la obligación de control y vigilancia del contrato, se hace necesario (sólo en los casos en los que la prestación del servicio sea con medios externos), hacer un seguimiento de la implantación de las obligaciones adquiridas por las empresas adjudicatarias, tanto de las derivadas del PPT, como de las propuestas por la empresa adjudicataria en su oferta.

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

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



El detalle de las obligaciones del contratista establecidas en su oferta se debe detallar en el **Anexo XII.5** (ver hoja de cálculo adjunta). Se debe aportar la misma información que en caso anterior.

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

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

Ámbito de Verificación	Elemento	Peso	Estado
Calidad Limpieza Zonas AA y Zona A (Zonas de Muy Alto Riesgo/ Alto Riesgo) 30% Espacio para definir criterios de elección de la zona u otros criterios a preestablecer	Suelo	2,4	
	Paredes	2,4	
	Pasillos	2,2	
	Techos	1,9	
	Rejillas	1,9	
	Luminarias	1,9	
	Puertas	1,9	
	Cristales interiores	1,7	
	Mobiliario	2,4	
	Aseos limpios en todos sus elementos	1,9	
	Reposición de material de higiene	1,9	
	Ausencia de residuos en todas dependencias	2,4	
	Periodicidad de limpieza según protocolo	2,2	
	Trato del personal, adecuado y correcto	1,7	
	Otros (identificar)	1,2	
Observaciones:			
Instrucciones: Cumplimentación con carácter mensual. Debe especificar la Zona valorada. Incluir nombre y firma del responsable que realiza la valoración. Estados posibles de valoración: <ul style="list-style-type: none"> ▪ A (Adecuada): Limpieza según PPT. ▪ D (Deficiente): Limpieza no cumple PPT. ▪ M (Mejorable): Sin evidencia cumplimiento o incumplimiento. Valoración final será igual a la suma de los productos de los estados por los pesos.			

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

Ámbito de Verificación	Elemento	Peso	Estado
Calidad Limpieza Zona B (Zonas de Riesgo) 20% Espacio para definir criterios de elección de la zona u otros criterios a preestablecer	Suelo	1,5	
	Paredes	1,3	
	Pasillos	1,3	
	Techos	1,2	
	Rejillas	1,2	
	Luminarias	1,2	
	Puertas	1,3	
	Cristales interiores	1,2	
	Mobiliario	1,5	
	Aseos limpios en todos sus elementos	1,5	
	Reposición de material de higiene	1,3	
	Ausencia de residuos en todas dependencias	1,7	
	Periodicidad de limpieza según protocolo	1,5	
	Trato del personal, adecuado y correcto	1,5	
	Otros (identificar)	0,8	
Observaciones:			
Instrucciones: Cumplimentación con carácter mensual. Debe especificar la Zona valorada. Incluir nombre y firma del responsable que realiza la valoración. Estados posibles de valoración: <ul style="list-style-type: none"> ▪ A (Adecuada): Limpieza según PPT. ▪ D (Deficiente): Limpieza no cumple PPT. ▪ M (Mejorable): Sin evidencia cumplimiento o incumplimiento. Valoración Final será igual a la suma de los productos de los estados por los pesos.			

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

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



Espacio para describir la zona inspeccionada			
--	--	--	--

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

Ámbito de Verificación	Elemento	Peso	Estado
Ascensores 5% Espacio para describir la zona inspeccionada	Suelo	1,1	
	Paredes	0,9	
	Techos	0,9	
	Puerta	0,9	
	Guías	0,9	
	Otros (identificar)	0,3	
	Vestuarios 5% Espacio para describir la zona inspeccionada	Dosificadores (secamanos, higiénico y jabón)	0,5
Papel higiénico		0,5	
Papel secamanos		0,5	
Jabón de manos		0,5	
Sanitarios		0,5	
Espejo		0,4	
Papeleras		0,4	
Escobilleros		0,4	
Suelos		0,4	
Paredes		0,4	
Taquillas		0,4	
Otros (identificar)		0,1	
Observaciones:			
Instrucciones: Cumplimentación con carácter mensual. Debe especificar la Zona valorada. Incluir nombre y firma del responsable que realiza la valoración. Estados posibles de valoración: <ul style="list-style-type: none"> ▪ A (Adecuada): Limpieza según PPT. ▪ D (Deficiente): Limpieza no cumple PPT. ▪ M (Mejorable): Sin evidencia cumplimiento o incumplimiento. 			



Valoración Final será igual a la suma de los productos de los estados por los pesos.

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

Ámbito de Verificación	Elemento	Peso	Estado
Calidad Limpieza Zona C, Zona D, Zona E, Zona F, Zona G (no incluidas en el Anexo I.3) 10% Espacio para definir criterios de elección de la zona u otros criterios a preestablecer	Suelo	0,8	
	Paredes	0,7	
	Pasillos	0,7	
	Techos	0,6	
	Rejillas	0,6	
	Luminarias	0,6	
	Puertas	0,7	
	Cristales interiores	0,6	
	Mobiliario	0,8	
	Aseos limpios en todos sus elementos	0,8	
	Reposición de material de higiene	0,7	
	Ausencia de residuos en todas dependencias	0,8	
	Periodicidad de limpieza según protocolo	0,8	
	Trato del personal, adecuado y correcto	0,8	
	Otros (identificar)		
Observaciones:			
Instrucciones: Cumplimentación con carácter mensual. Debe especificar la Zona valorada. Incluir nombre y firma del responsable que realiza la valoración. Estados posibles de valoración: <ul style="list-style-type: none"> ▪ A (Adecuada): Limpieza según PPT. ▪ D (Deficiente): Limpieza no cumple PPT. ▪ M (Mejorable): Sin evidencia cumplimiento o incumplimiento. Valoración Final será igual a la suma de los productos de los estados por los pesos.			



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

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

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

ANEXO XII.3 Indicadores de seguimiento corporativos.

ANEXO XII.3.1 En los casos en los que la prestación del servicio se realiza por medios propios

SERVICIO DE LIMPIEZA CENTROS SANITARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD EN LA PROVINCIA DE _____
--

INFORME ÁREA DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE CENTROS	FECHA:	
	PERIODO:	

Indicador	Valor del indicador
Valoración de la calidad de limpieza en Unidades.	
Valoración de la calidad de limpieza en Rondas de Inspección.	
Valoración Final de la calidad de limpieza.	
Número de Reclamaciones/Quejas/ sugerencias de Usuario.	
Número de Reclamaciones/Quejas/Sugerencias de Profesionales.	
No Conformidades del Sistema de Gestión Ambiental abiertas en relación a la gestión de residuos.	

ANEXO XII.3 Indicadores de seguimiento corporativos

ANEXO XII.3.2 En los casos en los que la prestación del servicio se realiza por medios externos.

CONTRATO 0000/20**		
SERVICIO DE LIMPIEZA CENTROS SANITARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD EN LA PROVINCIA DE _____		
INFORME ÁREA DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE CENTROS	FECHA:	
	PERIODO:	

Indicador	Valor del indicador
Valoración de la calidad de limpieza en Unidades.	
Valoración de la calidad de limpieza en Rondas de Inspección.	
Valoración Final de la calidad de limpieza.	
Número de Reclamaciones/Quejas/ sugerencias de Usuario.	
Número de Reclamaciones/Quejas/Sugerencias de Profesionales.	
No Conformidades del Sistema de Gestión Ambiental abiertas en relación a la gestión de residuos.	
Porcentaje de cumplimiento de las presencias físicas mínimas establecidas en los pliegos, si las hubiere.	
Porcentaje de cumplimiento de las presencias físicas ofertadas por periodos definidos.	
Porcentaje de cumplimiento de la mecanización del servicio.	
Nº de incumplimientos detectados/comunicados respecto al PPT.	
Nº de incumplimientos detectados/comunicados respecto a la oferta.	
Porcentaje de Servicios Certificables Certificados y Autorizados/Servicios Certificables del mes.	
Propuesta de penalización por ejecución defectuosa.	
Propuesta de otras penalizaciones por incumplimiento.	

ANEXO XII.4: Obligaciones adquiridas en Pliego

CONTRATO 00000/20**
SERVICIO DE LIMPIEZA CENTROS SANITARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD EN LA PROVINCIA DE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

CENTRO:	FECHA:	
	PERIODO:	

CHECK-LIST EVALUACION OFERTA

EVALUACION PLIEGO	ITEM	OBLIGACIÓN ADQUIRIDA	FRECUENCIA TAREA	PERIODICIDAD CONTROL	TIPO CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES

En el apartado evaluación oferta podemos indicar:

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

- Obligaciones generales
- Recursos humanos
- Clausulas ambientales
- Prevención de Riesgos Laborales
- Facturación

En la columna frecuencia tarea y periodicidad control podemos indicar:

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

En la columna tipo control podemos indicar:

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

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

CONTRATO 00000/20**
SERVICIO DE LIMPIEZA CENTROS SANITARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD EN LA PROVINCIA DE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

CENTRO:	FECHA:	
	PERIODO:	

CHECK-LIST EVALUACION OFERTA

EVALUACION OFERTA	ITEM	OBLIGACIÓN ADQUIRIDA	FRECUENCIA TAREA	PERIODICIDAD CONTROL	TIPO CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES

En el apartado evaluación oferta podemos indicar:

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

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

En la columna frecuencia tarea y periodicidad control podemos indicar:

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

En la columna tipo control podemos indicar:

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

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

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

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

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

Una vez determinadas las Agrupaciones de Inspección de cada Centro que integran cada uno de los BLOQUES (definidos en apartado 5.3.1. del PPT), la Comisión Provincial de Limpieza determinará si las inspecciones que se realicen en cada BLOQUE comprenderán el 100% de las Agrupaciones de Inspección de cada BLOQUE o se realizarán mediante muestreo de las Agrupaciones de Inspección en alguno o en todos los BLOQUES. En el caso de que un BLOQUE tenga menos o igual a 5 Agrupaciones de Inspección, se hará la inspección al 100% de dichas agrupaciones (analizar por tanto que número se ha de establecer).

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

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

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

1201-3200

200

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

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

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

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

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

ANEXO XII.7: Agrupaciones de inspección de calidad por Centro.

Formato anexo con bloques:

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

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

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

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

Formato anexo sin bloques:

<u>Nº de Agrupación de Inspección</u>	<u>Centro de Salud/ Consultorio</u>
0.01	CENTRO DE SALUD "CARLOS SIERRA" DE BAEZA
0.02	CENTRO DE SALUD "VIRGEN DE LA PAZ" DE BEAS DE SEGURA



0.03	CENTRO DE SALUD DE CAZORLA
0.04	CONSULTORIO LOCAL DE SANTO TOMÉ
0.05	CONSULTORIO AUXILIAR DE EL MOLAR
0.06	CENTRO DE SALUD "DR. RICARDO FERNÁNDEZ VALADES" DE JÓDAR
0.07	CONSULTORIO LOCAL DE SILES
0.08	CONSULTORIO LOCAL DE GÉNAVE
0.09	CENTRO DE SALUD DE PEAL DE BECERRO
0.10	CONSULTORIO LOCAL DE QUESADA
0.11	CENTRO DE SALUD DE POZO ALCÓN
0.12	CENTRO DE SALUD DE SANTIAGO-PONTONES
0.13	CENTRO DE SALUD DE TORREPEROGIL
0.14	CENTRO DE SALUD "VIRGEN DEL GAVELLAR" DE ÚBEDA
0.15	CONSULTORIO LOCAL ÚBEDA ESTE
0.16	CONSULTORIO LOCAL DE RUS
0.17	CENTRO DE SALUD DE VILLACARRILLO
0.18	CENTRO DE SALUD DE VILLANUEVA DEL ARZOBISPO
0.19	CENTRO DE SALUD DE ORCERA
1.01	CENTRO DE SALUD LINARES A "VIRGEN DE LINAREJOS"
1.02	CENTRO DE SALUD LINARES B "LOS MARQUESES"
1.03	CENTRO DE SALUD LINARES C "SAN JOSÉ
1.04	CENTRO DE SALUD LINARES D "ARRAYANES"
1.05	CENTRO DE SALUD ANDÚJAR A "VIRGEN DE LA CABEZA"
1.06	CENTRO DE SALUD ANDÚJAR B " PUERTA DE MADRID"
1.07	CONSULTORIO DE MARMOLEJO

1.08	ANTIGUO HOSPITAL MUNICIPAL DE ANDÚJAR
1.09	CENTRO DE SALUD "BANTING Y BEST" DE BAILÉN
1.10	CENTRO DE SALUD BAILÉN NUEVO
1.11	CENTRO DE SALUD DE ARJONA
1.12	CENTRO DE SALUD "PURÍSIMA CONCEPCIÓN" DE LA CAROLINA
1.13	CENTRO DE SALUD DE SANTISTEBAN DEL PUERTO
1.14	CONSULTORIO MÉDICO "HIGUERA DE ARJONA" DE LA HIGUERA
1.15	CONSULTORIO MÉDICO DE ARJONILLA
1.16	CONSULTORIO MÉDICO DE GUARROMÁN
2.01	CENTRO DE SALUD SAN FELIPE
2.02	CENTRO DE SALUD FEDERICO DEL CASTILLO
2.03	CENTRO DE SALUD EL VALLE
2.04	CENTRO DE SALUD MANCHA REAL
2.05	CENTRO DE SALUD HUELMA
2.06	CENTRO DE SALUD TORREDELCAMPO
2.07	CENTRO DE SALUD LA MAGDALENA
2.08	CENTRO DE SALUD VIRGEN DE LA CAPILLA
2.09	CENTRO DE SALUD LAS FUENTEZUELAS
2.10	CENTRO DE SALUD BELEN
2.11	CENTRO DE SALUD BULEVAR
2.12	CONSULTORIO VILLARGORDO
2.13	CONSULTORIO JAMILENA
2.14	CONSULTORIO ESPELUY



2.15	CONSULTORIO ESTACION DE ESPELUY
2.16	CENTRO DE SALUD ALCALA LA REAL
2.17	CENTRO DE SALUD ALCALA LA REAL NORTE
2.18	CENTRO DE SALUD MARTOS
2.19	CENTRO DE SALUD FUENTE DE LA VILLA
2.20	CENTRO DE SALUD PORCUNA
2.21	CENTRO DE SALUD TORREDONJIMENO
2.22	CENTRO DE SALUD MENGIBAR