ANEXO III AL CUADRO RESÚMEN

Evaluación y penalidades

1. EVALUACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DEL CONTRATO

El servicio estara sometido al control y vigilancia de la Administracion. Dicho control se dirigira a todas las obligaciones y prescripciones tecnicas previstas en los pliegos del expediente, asi como aquellas obligaciones adquiridas por el contratista en su oferta.

1.1. Evaluación

La calidad del servicio efectuado por el contratista sera evaluada de acuerdo con la sistematica descrita en este apartado, y su resultado podra determinar la aplicacion de penalidades por cumplimiento defectuoso del servicio.

Durante la ejecucion del contrato, los Centros (se entenderan por tales en este Anexo a cada uno de los lotes y Centros numerados y detallados en ellos), a traves de medios propios o por medios externos, realizaran evaluaciones de la calidad y del grado de ejecucion del servicio de limpieza de acuerdo a la siguiente:

Hoja de Control de Calidad del Servicio de Limpieza

Elemento	Puntuación 1-10	Observaciones
Suelo limpio, sin manchas, sin residuos ni papeleras llenas.		
Paredes limpias, incluyendo cristales y persianas.		
Techos limpios, incluyendo luminarias y rejillas de ventilacion.		
Mobiliario, enseres y puertas limpias, sin manchas y sin polvo.		
Aseos limpios en todos sus elementos (paredes, suelos, espejos, sanitarios, papeleras, etc.)		
Reposicion de material de higiene (dosificadores, jabon, papel higienico y secamanos, escobilleros, papeleras, etc.).		
Otros elementos (identificar) ……		

La hoja tiene como finalidad el chequeo de elementos significativos de las especificaciones exigidas en el pliego en las diferentes zonas o áreas de interés que cada uno de los Centros determine (será facultad del responsable de Centro definir las áreas que estime oportuna en cada centro) con el fin de valorar el estado de la limpieza.

La evaluación de la calidad de limpieza de los centros se realizará trimestralmente, salvo que se establezca otra periodicidad por la Dirección o Responsable del Centro, y podrán realizarse en todas las Áreas definidas por el responsable de Centro o realizando un muestreo significativo de al menos un 25% de ellas.

Cada elemento de la Hoja de Control de Calidad del Servicio de Limpieza se valorará con una puntuación de 1 a 10, según su estado de limpieza, siendo 1 la más deficiente y 10 la óptima. Aquellos elementos que no sean susceptibles de valoración se considerarán como NV (No valorables) y serán neutros en la evaluación.

Una vez valorados todos los elementos de las áreas definidas por los Centros, la evaluación de la calidad de la limpieza en el área vendrá dada por la suma de las puntuaciones de los elementos evaluados en cada área, dividido por el número de elementos evaluados.

Asimismo, la Evaluación de la calidad de la Limpieza del Centro vendrá otorgada por la suma de las puntuaciones de las áreas evaluadas dividido por el número de áreas evaluadas.

De acuerdo a las puntuaciones obtenidas cuyo valor numerico se encontrara entre 0 y 10 puntos, se calificara el servicio, a nivel de centro segun el siguiente criterio:

- Puntuacion < 5 puntos: DEFICIENTE.
- Puntuacion ≥ 5 y < 7,5 puntos: ACEPTABLE.
- Puntuacion ≥ 7,5 y ≤ 10 puntos: BUENA CALIDAD.

La persona/unidad encargada del seguimiento o la Comision Provincial de Limpieza, que se define en el apartado siguiente, con la periodicidad que establezca en su Procedimiento de funcionamiento, analizara las puntuaciones obtenidas en las Evaluaciones de la Calidad de la Limpieza de los Centros y estas serviran de base para proponer penalizaciones por cumplimiento defectuoso, en aquellos casos en que el servicio a nivel de centro (Hospital, Distrito de Atencion Primaria o Area de Gestion Sanitaria) sea valorado como DEFICIENTE.

Para garantizar el principio de audiencia del contratista, los representantes de la empresa adjudicataria seran conocedores de la fecha de la evaluacion, aunque no existira obligacion de comunicarles el recorrido, quedando su presencia en las rondas a juicio del contratista.

1.2. Control y vigilancia del contrato

Tal como se ha expuesto en el apartado anterior, para verificar el cumplimiento del objeto de esta contratacion se establecera un sistema de gestion de calidad de la prestacion del servicio de acuerdo a las valoraciones de los centros; dicho sistema sera coordinado por el Organo de Contratacion, que podra optar por designar a una **persona/unidad** encargada del seguimiento

por Centro/lote de forma independiente **o** por designar una **Comisión Provincial** de Limpieza para asumir las competencias de Evaluacion, Control y Vigilancia de este contrato. Dicha persona/unidad o Comision sera la competente para llevar a cabo la determinacion de incumplimientos o cumplimientos defectuosos por parte de la empresa contratista, asi como la propuesta de las posibles penalizaciones que pudieran determinarse y de forma general liderar todos los aspectos ligados a la ejecucion del contrato.

Estas personas seran designadas formalmente por el Organo de Contratacion a partir de las propuestas que se eleven desde las Direcciones de los centros vinculados al contrato.

De forma expresa son funciones de la persona/unidad o Comision:

- Elaborar y aprobar su procedimiento de funcionamiento.
- Las definidas de forma expresa en los pliegos del expediente.
- Revisar las evaluaciones de la calidad de la limpieza de los distintos centros.
- Proponer las penalidades que se determinen de acuerdo con los aspectos considerados.
- Constatara la recepcion del contrato dentro del mes siguiente a haberse producido la realizacion del objeto del contrato.
- De forma general liderar y coordinar cualquier aspecto ligado a la ejecucion del contrato que pudiera ocurrir durante el desarrollo del mismo.

Para garantizar el ejercicio del Control y Vigilancia de este contrato, la empresa adjudicataria estara obligada a aceptar la inspeccion cuando le fuera requerido, asi como a remitir toda la documentacion e informes que le fueran solicitados por la persona/unidad o Comision.

2. PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

La catalogacion de los incumplimientos sera realizada por la persona/unidad o Comision, en funcion al resultado de las actas de incidencias si las hubiera o a cualquier otra informacion aportada al Organo de Contratacion sobre incumplimiento de lo establecido en los Pliegos.

Asi mismo, las penalidades se podran establecer tanto a nivel de lote como de Centro afectado que componen el mismo, en caso de que se constaten incidencias generalizadas o individualizadas en todos o algunos de los Centros.

De forma general la penalizacion, en su caso, sera la correspondiente al mes siguiente a la Resolucion del Organo de Contratacion en la que se imponga la penalidad, en la que se indicaran los meses afectados por la misma, previa audiencia al contratista, a fin de contrastar la realidad de los incumplimientos o cumplimientos defectuosos, y ratificacion y confirmacion de los incumplimientos que dan lugar a la misma por la persona/unidad o Comision.

El importe de las penalidades se hara efectivo mediante deduccion de las mismas en las correspondientes certificaciones o facturas, respondiendo en todo caso la garantia definitiva de su efectividad.

2.1. PENALIDADES POR DEMORA

Las penalidades por demora son las que legalmente se establecen en el artículo 193 de la Ley de Contratos del Sector Público.

2.2. PENALIDADES POR EJECUCIÓN DEFECTUOSA

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incumplido parcialmente la ejecucion de las prestaciones definidas en el contrato, la Administracion podra optar, atendidas las circunstancias del caso, por su resolucion o por la imposicion de las penalidades que, para tales supuestos, se determinen en el pliego de clausulas administrativas particulares.

Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato.

El sistema de penalizacion por ejecucion defectuosa se basara en el incumplimiento de obligaciones establecidas en los pliegos o en la valoracion de la calidad del servicio definida para este contrato, a partir de las puntuaciones obtenidas en la calidad del servicio de limpieza a nivel de centros definida en el apartado 1.1. del presente documento.

La penalizacion de un trimestre contemplara la suma de las penalizaciones en Centros en ese trimestre. La base de calculo de la penalizacion sera el importe trimestral del ambito de penalizacion, que podra ser el centro.

a) Penalidad por calificacion **DEFICIENTE** en la Evaluacion de la Calidad del Servicio En caso de que se obtenga una puntuacion inferior a 5 puntos (servicio calificado como DEFICIENTE) en la valoracion de la Evaluacion de la calidad de la Limpieza del Centro se aplicara una penalidad de un 5% del importe trimestral sin IVA del lote o del Centro Sanitario numerado sobre el que se imponga la misma.

b) Penalidad por **incumplimiento** de obligaciones.

Ademas de las penalizaciones descritas en el parrafo anterior relativas a la calidad en el servicio, el adjudicatario podra ser objeto de penalizacion por incumplimientos de obligaciones, entendidos como acciones u omisiones, que afecten a la prestacion del servicio, relacionadas con aspectos esenciales regulados en el presente Pliego y afecten a la organizacion interna y al normal funcionamiento del servicio.

Los incumplimientos aplicables a cada uno de los lotes se clasifican en:

➢ **Leve:** aquellos que afecten al normal funcionamiento e imagen de los centros Vinculados. Tendran la consideracion de incumplimiento leve:

- o Trato desconsiderado del personal del adjudicatario hacia los usuarios o No utilizacion del vestuario adecuado, medios de proteccion y de todo aquel material que necesite para la correcta limpieza y desinfeccion de las instalaciones.
- o Incumplimiento del horario de circulacion de los contenedores de basura en los centros.
- o Falta de suministro de bolsa plastico segun los colores establecidos.
- o Tener fuera de uso o de los centros asignados la maquinaria sin conocimiento por parte de la persona encargada por la Direccion.
- o Mal estado de los utensilios, carros de limpieza.
- o No suministrar los dispensadores y material indicado en el PPT.
- o Incumplimiento del plan de formacion de su personal, que no implique incumplimiento de las medidas de seguridad por parte del personal a su cargo o suponga un riesgo grave para los usuarios y profesionales.
- o La acumulacion de 10 reclamaciones en un mes.
- o La acumulacion de 10 no conformidades ambientales en un mes.
- o La ausencia de respuesta a las reclamaciones en el plazo otorgado por el procedimiento del centro para ello.

➢ **Grave:** los que tengan incidencias en la organizacion interna de los centros vinculados. Tendran la consideracion de incumplimiento grave:

o Cometer durante tres meses consecutivos el mismo incumplimiento leve.
o El incumplimiento de la retirada de los residuos al menos por la manana, por la tarde y cuando existan acumulaciones en los centros donde no haya legislacion municipal que lo prohiba.
o La vulneracion del deber de guardar secreto sobre los datos de caracter personal.
o El incumplimiento del abastecimiento y reposicion diario de papel higienico, el jabon liquido de manos, el papel secamanos, en cantidad que quede garantizada la existencia de tales articulos durante todo el dia.
o La ausencia de un stock minimo para cubrir las necesidades.
o El incumplimiento o falta de suministro, mantenimiento, limpieza y reposicion de papeleras de tamano adecuado, con tapadera y escobillas higienicas con soporte adecuado en todos los aseos y cuartos de banos de los centros.
o El incumplimiento del suministro, mantenimiento, limpieza y reposicion de contenedores de higiene femenina de tamano adecuado, con tapadera en todos los aseos publicos femeninos de los centros.
o El incumplimiento del suministro, mantenimiento, limpieza y reposicion de tablas cambiapanales de tamano adecuado, en los aseos publicos de las zonas de pediatria (al menos en las zonas de consultas, hospitalizacion y urgencias de pediatria) de los centros.
o El incumplimiento de que en las zonas de alta frecuentacion los dispensadores y dosificadores de papel secamanos e higienico y jabon sean de material antivandalico y con cerraduras o sistemas de cierre resistentes.
o No entregar los controles de presencias mensuales del personal.
o No respetar los circuitos limpio y sucio establecidos en cada Centro.
o No realizar las tareas de limpieza de periodicidad diaria, semanal y mensual.
o No utilizar las tecnicas de limpieza adecuada para cada zona.
o Incumplimiento del Protocolo de Limpieza y catalogo de productos.
o La no observacion de las obligaciones contenidas en este contrato, si una vez advertido el adjudicatario se mantiene el incumplimiento o no se arreglase la deficiencia de forma inmediata.
o Modificar los horarios del servicio sin la aprobacion previa de la Direccion.
o No realizar las tareas programadas semestralmente.
o La no realizacion de las medidas correctivas o preventivas definidas en el plan de acciones preventivas o correctivas de las no conformidades ambientales en los plazos definidos para ello.

➢ **Muy grave:** las que atenten contra el clausulado o contenido normativo del presente Pliego y afecten a los usuarios. Tendran la consideracion de incumplimiento muy grave:

o Cometer durante tres meses consecutivos el mismo incumplimiento grave.
o La no realizacion de las medidas preventivas emanadas de la evaluacion de la prevencion de riesgos.
o Incumplimiento de las medidas de seguridad por parte del personal a su cargo que suponga un riesgo grave para los usuarios y profesionales como del propio adjudicatario conforme a las exigidas por la normativa vigente.
o El incumplimiento del adjudicatario que dificulte gravemente, o impida, la continuidad de la actividad asistencial de un centro.
o La falsedad comprobada de informes o de datos, sin perjuicio que se pasare el tanto de culpa a los Tribunales para depuracion de eventuales responsabilidades criminales.
o No realizar las tareas programadas anualmente detalladas en el PPT.
o El no cumplimiento de las normas y obligaciones del adjudicatario.

Las penalidades correspondientes por incumplimiento:

✓ **Leve:** se penalizaran con el 0,5 % del importe mensual del contrato sin IVA.
✓ **Grave:** se penalizaran con el 1% del importe mensual del contrato sin IVA.
✓ **Muy Grave:** se penalizaran con el 5 % del importe mensual del contrato sin IVA.

2.3. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE SUBROGACIÓN.

En virtud de la normativa laboral de aplicación, y los convenios colectivos de cada centro, el contratista tendrá la obligación de subrogación de los contratos de trabajo. Así cómo la obligación de información sobre las condiciones de subrogación en los respectivos contratos de trabajo.

Forma de determinación de la penalidades y/o cuantía: 1% de la facturación por cada mes de retraso desde que se le hizo la solicitud/es.

2.4. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

La evaluacion del servicio prestado y la imposicion de penalidades se ajustaran a los siguientes principios procedimentales:

1. Determinacion por la unidad competente del nivel de calidad de la prestacion del Servicio durante el periodo que corresponda.

2. En caso de que conforme a la clausula 1.1. del presente documento, se haya producido una prestacion defectuosa o se haya producido algun incumplimiento de obligaciones establecidas en los pliegos, se procedera a documentar y justificar los incumplimientos observados, formulando propuesta de sancion conforme a la tipificacion recogida en los dos parrafos anteriores.

3. Se dara audiencia al contratista por plazo no inferior a cinco dias para que formule las alegaciones que estime convenientes.

4. La unidad competente redactara propuesta de resolucion que remitira al organo de contratacion.

5. Resolucion del organo de contratacion y notificacion al contratista.

6. Aplicacion del importe de las penalidades mediante deduccion de las mismas en las correspondientes certificaciones o facturas.