



GESAT
Gestió Sanitària i Assistencial
de Tortosa SAM

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT AMB PLURALITAT DE CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I
TRÀMIT ORDINARI, DELS SERVEIS D'AUXILIARS DE CONTROL PER A
L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU DE JESUS - TORTOSA**



EXPEDIENT GESAT 20170115

GESTIÓ SANITÀRIA I ASSISTENCIAL DE TORTOSA, S.A.M., R.M. Tarragona, km 965, cell. 157, Juli T. 7.677. - CIF. A-43.381.193

Pg. de Mossèn Valls, 1
43590 Jesús-Tortosa
Tel. 977 500 533 - Fax 977 500 085
www.grupsagessa.cat

LA NOSTRA MISSIÓ: procurar als ciutadans de la Regió Sanitària de les Terres de l'Ebre una atenció de qualitat basada en les necessitats de la població, centrada en les persones, i impulsar les fonts de coneixement dels nostros professionals, fent un ús adequat dels recursos assignats a aquesta atenció

Plec de prescripcions tècniques que regeixen el contracte dels serveis d'auxiliars de control per a l'HOSPITAL DE LA SANTA CREU DE JESUS - TORTOSA

PRIMERA.- INTRODUCCIÓ

El present plec inclou les especificacions tècniques per a la contractació dels serveis d'auxiliars de control de l'Hospital de la Santa Creu de Jesús – Tortosa.

SEGONA.- CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SERVEI

Els licitadors, respecte del servei objecte de la licitació hauran de desenvolupar a les seves ofertes un Pla d'Operacions, que, com a mínim, hauran de comprendre els següents apartats:

- Objecte del Pla d'Operació del Servei.
- Recursos humans i materials.
- Procediments de rutina i especials.
- Annexos sobre planimetria, impresos de l'operació...

El contingut del pla s'ajustarà necessàriament al model que consta a la clàusula desena d'aquest document. Si el pla d'operacions no fan constar algun dels apartats demanats serà causa d'exclusió, atès que són elements essencials per al desenvolupament del servei.

El Pla d'Operació del servei haurà de reflectir l'organització i la planificació del servei, motiu pel qual es valorarà, segons l'assenyalat en els criteris de puntuació, el grau de detall i l'adaptació a les especificitats que es requereixen en aquesta licitació i segons els requeriments assenyalats en aquest plec de prescripcions tècniques, sense perjudici que, durant la fase d'execució del contracte, el Pla d'Operació s'haurà d'adaptar a les circumstàncies del moment, seguint el mateixos paràmetres que el Pla inicial.

Així mateix, es demana que els licitadors expliquin com desenvoluparan (al seu càrrec i per al cas de resultar adjudicatari) un sistema d'informació (software) que sigui capaç de canalitzar totes les operacions que realitzi l'empresa. En aquest apartat, es valorarà la implantació de procediments i/o protocols d'actuació davant de qualsevol situació (rutinària i d'emergència), en el software que hagin de d'implantar en el marc d'aquest contracte, amb la finalitat de canalitzar totes les operacions que hagi de realitzar l'empresa contractista, de tal manera que es permeti obtenir, per part del Responsable del Contracte, la màxima informació possible (i en temps real) sobre el seguiment i la comprovació de les tasques a realitzar, segons l'assenyalat en aquest plec. Caldrà que els licitadors detallin les funcionalitats del software que proposen implantar.

Serà motiu d'exclusió no presentar com desenvoluparan el sistema d'informació (software) que es demana en aquest apartat.

Els licitadors hauran d'explicar amb detall tot el procés de creació i d'implantació del programa proposat, i el seu contingut, amb captures de pantalla com a mostra del resultat final:

| | | | |
|--|-------------------------------------|-----------|---|
| LLAMADA DESDE | <input type="checkbox"/> | EXTENSION | INCIDENCIA N° XXX FECHA: / / HORA INICIO: : : HORA FIN: : : OPERADOR: : : |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | WALKIE | |
| | <input type="checkbox"/> | EXTERNA | |
| NOMBRE DE INTERLOCUTOR: _____ LOCALIZACIÓN INTERLOCUTOR: _____ IDENTIFICACION DE INCIDENCIA: _____ _____ _____ _____ IMPLICADOS EN INCIDENCIA: _____ _____ _____ _____ _____ | | | |
| <input type="button" value="OK"/> OK Recepción de Datos (PASO A PANTALLA SIGUIENTE) | | | |
| INCIDENCIAS EN CURSO: YYY // ZZZ // | | | |

Pantalla de Registro.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|------|
| INFORMATIVA | ▼ | SANIDAD | ▼ |
| COORDINACION | ▼ | Accidente Tráfico | R001 |
| MANTENIMIENTO | ▼ | Accidente Espacios Públicos | R002 |
| SEGURIDAD | ▼ | Incendio | I003 |
| TRAFICO | ▼ | Persona caída al agua | I004 |
| SERVICIOS | ▼ | | |
| CONCESIONES | ▼ | | |
| MARINERIA | ▼ | | |
| PRENSA | ▼ | | |
| POLICIA | ▼ | BOMBEROS | ▼ |
| ACCESIBILIDAD | ▼ | | ▼ |
| INCIDENCIAS EN CURSO: YYY // XXX // ZZZ // | | | |

Pantalla de Identificación de incidencias.

ACCIDENTE EN ESPACIOS PUBLICOS R002 Pantalla 1 de ____

TIPOLOGIA
 Grave
 Media
 Leve
 Es calificada por Jefe de Sala u Operador

¿Visitante se recupera?
 SI NO

- No mueva al visitante
 - Tranquilicelo
 - En breve recibe asistencia
 - Manténgase a la escucha

INSTRUCCIONES DE SEGUIMIENTO

ACCIONES INFORMATIVAS
 Preaviso a Sanidad
 Preaviso a Seguridad
 Preaviso a Policía Local
 Acciones a realizar por otro Operador

CONFIRMACIONES
 Resuelto y archivado
 AVISO A SANIDAD Y P. LOCAL
 Localización y descripción de la Incidencia

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS
 ENVIO DE AMBULANCIA
 Hora de petición __ / __

INCIDENCIAS EN CURSO: YYY // XXX // ZZZ //

Pantalla de Calificación de incidencias.

ACCIDENTE EN ESPACIOS PUBLICOS R002
 ENVIO DE AMBULANCIA R024 PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

Pantalla 2 de ____

TOMA DE DATOS DE SEGUIMIENTO
 Ambulancia de servicio nº ____ Hora de llegada: __ / __
 Primer Diagnóstico : _____
 Nivel de Complejidad: Alto Medio Bajo

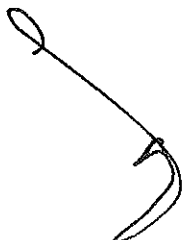
Implica traslado a Hospital, alertar P. Local
 INSTRUCCIONES ADICIONALES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS
 AVISO A HOSPITAL Y P. LOCAL
 Descripción de la Incidencia

Acciones a realizar por otro Operador

INCIDENCIAS EN CURSO: YYY // XXX // ZZZ //

Pantalla de Resolución de incidencias.



| | | | | | | | |
|---|--------------------------------|------|---------------------|------|-----------------------------|------|--|
| <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ACCIDENTE EN ESPACIOS PUBLICOS</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">R002</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ENVIO DE AMBULANCIA</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">R024</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ATENCION MEDICA EN HOSPITAL</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">R032</td> </tr> </table> | ACCIDENTE EN ESPACIOS PUBLICOS | R002 | ENVIO DE AMBULANCIA | R024 | ATENCION MEDICA EN HOSPITAL | R032 | <p style="text-align: right;">Pantalla 3 de ____</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</p> |
| ACCIDENTE EN ESPACIOS PUBLICOS | R002 | | | | | | |
| ENVIO DE AMBULANCIA | R024 | | | | | | |
| ATENCION MEDICA EN HOSPITAL | R032 | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>TOMA DE DATOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>Hora de Llegada a HOSPITAL: ____ / ____</p> <p>Médico que atiende: _____</p> <p>Segundo Diagnóstico: _____</p> <p>Resoluble en HOSPITAL: <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI</p> <p>INCIDENCIA EN CURSO <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> INCIDENCIA FINALIZADA</p> </div> | | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>INCIDENCIAS EN CURSO: YYY XXX ZZZ </p> </div> | | | | | | | |

Pantalla de Resolución de incidencias.

| | | | | | | | |
|---|--------------------------------|------|---------------------|------|-----------------------------|------|---|
| <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ACCIDENTE EN ESPACIOS PUBLICOS</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">R002</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ENVIO DE AMBULANCIA</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">R024</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ATENCION MEDICA EN HOSPITAL</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">R032</td> </tr> </table> | ACCIDENTE EN ESPACIOS PUBLICOS | R002 | ENVIO DE AMBULANCIA | R024 | ATENCION MEDICA EN HOSPITAL | R032 | <p style="text-align: right;">Pantalla 4 de 4</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</p> |
| ACCIDENTE EN ESPACIOS PUBLICOS | R002 | | | | | | |
| ENVIO DE AMBULANCIA | R024 | | | | | | |
| ATENCION MEDICA EN HOSPITAL | R032 | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>TOMA DE DATOS DE SEGUIMIENTO</p> <p>Hora de llamada de HOSPITAL: ____ / ____</p> <p>Médico que llama: _____</p> <p>Tercer Diagnóstico: _____</p> <p>INCIDENCIA RESUELTA <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI</p> <p>VERIFICACION FIN INCIDENCIA <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> </div> | | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>INCIDENCIAS EN CURSO: YYY XXX ZZZ </p> </div> | | | | | | | |

Al recoger otro OPERADOR la Incidencia se ha mantenido el HISTORICO de la misma

No debe olvidar:
- Comprobar que todos los campos están rellenos
- Archivar Incidencia
- Traspasar a Operadores Fuera de Linea ó Archivo

Pantalla de Incidencia Recuperada.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar sense cap cost afegit aquest programa (modalitat "claus en mà"), que inclourà la instal·lació, les proves de funcionament i la formació, així com el manteniment i les actualitzacions necessàries mentre sigui vigent el contracte.

TERCERA.- CARACTERÍSTIQUES DE LES PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE

Les principals funcions a desenvolupar consistiran, a títol enunciatiu i no limitatiu, en:

- Les d'informació o de control en els accessos a les instal·lacions objecte del contracte, comprnent la cura i custòdia de les claus, l'obertura i tancament de portes, l'ajuda en l'accés de persones o vehicles, el compliment de la normativa interna del Client en els locals on prestin aquest servei, així com l'execució de tasques auxiliars o subordinades d'ajuda o d'auxili, totes elles realitzades en les portes o a l'interior d'immobles, locals públics, aparcaments i garatges del Client.
- Les tasques de recepció, comprovació de visitants/usuaris i orientació dels mateixos, així com les de comprovació d'entrades, documents o carnets, a qualsevol classe dels edificis o immobles, objecte del contracte, i de compliment de la normativa interna dels locals on prestin el servei.
- El control de trànsit en zones reservades o de circulació restringida a l'interior de les instal·lacions objecte del contracte, en compliment de la normativa interna dels mateixos.
- Les de comprovació i control de l'estat i funcionament de calderes, béns i instal·lacions en general, en els immobles objecte del contracte, per garantir la seva conservació i funcionament.
- Repartiment i recollida de la correspondència interior i entre els edificis del Client i Entitats necessàries, així com distribució i gestió de carteria.
- Col·laborar amb el Client en alguns treballs administratius simples (fotocòpies, adreces, atenció del telèfon, gestió de cites, etc.).
- Col·laborar en la detecció de fallades, avaries i/o trencaments de diversa índole, donant avís immediat perquè s'esmeni el servei corresponent.
- Encès i apagat de la il·luminació, vetllant per l'estalvi energètic, d'acord, amb les normes del Client.
- Realització de tasques de trasllat de material que se'ls encomani, en l'àmbit del Client.
- Realització de funcions i tasques que se'ls encomanin dins dels plans d'emergència i evacuació.

Existirà un Responsable d'equip que coordini els serveis auxiliars de control les 24 hores tots els dies de l'any, adaptant-se la seva jornada a la del Responsable del contracte, i amb disposició telefònica les 24 hores (fora del seu horari haurà d'existir un Responsable de torn, en dependència del Responsable d'equip).

L'edifici i les hores estimades de prestació del servei i que s'assenyalen en la clàusula novena d'aquest plec de prescripcions tècniques, són els inicialment previstos, sense

que això suposi que en el temps d'execució del contracte, poguessin afegir-se altres instal·lacions que necessitin la prestació del servei, o més nombre d'hores, i que l'adjudicatari obligatòriament haurà de prestar, als mateixos preus unitaris que realitzi en la seva oferta. En aquest apartat caldrà estar al dispostat a la clàusula 11 del plec de clàusules, sobre modificacions del contracte.

QUARTA.- INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

S'ofereix la possibilitat de visitar les instal·lacions. En aquest cas, caldrà fer arribar la petició a l'adreça de correu electrònic ajfaba@grupsagessa.cat durant els primers quatre (4) dies naturals de la publicació de l'anunci de licitació en el perfil de contractant (www.grupsagessa.com) a l'efecte de poder organitzar les visites. La sol·licitud haurà d'assenyalar:

- **Assumpte:** Sol·licitud de visita a les instal·lacions objecte de l'expedient GESAT 20170115, sobre el contracte dels serveis auxiliars de control en l'Hospital de la Santa Creu Jesús – Tortosa.
- **Dades empresa:** Nom i NIF de l'empresa que formula la sol·licitud de visita.
- **Dades persones assistents:** Persones que assistiran en representació de l'empresa (s'admetrà un màxim de dues (2) persones), amb indicació expressa de:
 - Noms i cognoms, i NIF.
 - Càrrec que ocupen a l'empresa.
 - Telèfon i e-mail de contacte.

En funció de les sol·licituds que s'hagin rebut s'organitzaran les visites al centre, quina data es comunicarà amb antelació suficient als efectes oportuns.

S'adverteix als assistents que el/s dia/es de la visita podran ser requerits per a la signatura d'una declaració que garanteixi la confidencialitat de la informació que puguin adquirir durant la visita.

CINQUENA.- DESPESES DEL CONTRACTE

Els preus oferts pel licitador inclouen totes les despeses que es derivin de l'execució del contracte, i en concret:

- a) Despeses de personal: nombre de treballadors, jornada laboral, torns, conveni a aplicar.
- b) Uniformes de treball amb el logotip de l'empresa, així com identificació personal, per al col·lectiu d'Auxiliars.
En l'apartat dels criteris de puntuació, es valorarà el disseny dels uniformes, tenint en compte l'activitat del Client, de tal forma que suposi elegància, comoditat i diferenciació de cara als usuaris, de tal forma que els usuaris els identifiquin ràpidament com a personal d'atenció i serveis.
- c) Supervisió, planificació i organització del treball, així com suport de consultoria al Client i aplicacions informàtiques pel bon funcionament del servei i la seva gestió, estadístiques dels paràmetres o indicadors més importants de la prestació del servei.
- d) Equipament de protecció i mitjans de seguretat necessaris segons la normativa vigent

sobre prevenció de riscos laborals, així com el cost afegit que pogués derivar-se en el compliment de la mateixa.

e) Despeses de formació del personal.

A tots els efectes, s'entendrà que les ofertes presentades comprenen tots els factors que impliquin despeses que siguin d'aplicació al contracte segons la legislació vigent al llarg de la durada del mateix, així com totes les despeses que s'originin per a l'adjudicatari com a conseqüència del compliment de les obligacions contemplades en els plecs i a la resta de documentació que té caràcter contractual. En el pressupost de licitació, així com en el fixat a les proposicions econòmiques presentades i en el preu d'adjudicació, s'inclouen la totalitat de despeses derivades de l'execució del contracte i necessàries per a la realització del servei, com són les despeses generals, beneficis, assegurances, transports, desplaçaments de personal a càrrec de l'adjudicatari, material, etc. Aquesta enumeració no s'entén amb caràcter excloent.

Així mateix, els licitadors declaren haver tingut en compte en el moment de confeccionar les seves ofertes la totalitat de despeses que es poguessin originar durant l'execució del contracte.

SISENA.-OBLIGACIONS COMPLEMENTÀRIES DEL CONTRATISTA

A més de les obligacions de caràcter principal especificades en aquest plec, el contractista assumeix les següents obligacions de caràcter complementari:

a) Uniformar pel seu compte a tot el personal durant les hores de servei. Els treballadors hauran d'anar proveïts permanentment d'una placa d'identificació en lloc visible el cost del qual correspondrà a l'adjudicatari i que podrà ser designada pel client conforme als seus criteris d'acreditacions.

Els licitadors hauran de detallar a les seves ofertes la proposta d'uniformitat per al servei, amb indicació del disseny, qualitat dels materials, tipus de peces, colors, freqüència en la seva substitució... Durant la fase d'execució, qualsevol canvi en la uniformitat requerirà de l'autorització expressa del Client.

b) Col·laborar amb l'optimització dels consums de llum, aigua, així com amb la millora mediambiental, etc.

c) L'empresa adjudicatària instruirà de forma expressa al seu personal sobre la deguda confidencialitat que haurà d'observar tant de les ordres de treball, instruccions de seguretat, com qualsevol altra informació sobre el Client, que en virtut del compliment de les seves funcions pogués tenir accés.

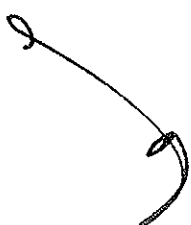
Una falta en aquest sentit, podrà influir en la cessació del servei sense lloc a reclamació, això sense perjudici de les accions legals que poguessin procedir.

L'empresa contractista, haurà d'acceptar els procediments i impresos de confidencialitat, que al seu torn haurà de recollir del seu personal adscrit al servei. En aquest apartat, caldrà estar al disposat en el plec de clàusules i en els annexos que s'hagin de signar en el marc d'aquest contracte.

d) Subscriure al seu càrrec, en el moment que s'assenyali en el plec de clàusules, una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi l'activitat a desenvolupar objecte del present contracte.

Capital assegurat: almenys 300.000€.

e) Plantilla de personal.



L'empresa contractista haurà de contractar el personal necessari per atendre a les seves obligacions en la forma, amb les retribucions, categories professionals i condicions laborals que s'estableixin en les normes legals, convenis i acords de qualsevol tipus que resultin aplicables a cada moment.

En relació als treballadors destinats a l'execució del contracte, el contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continuada el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament dels salaris, l'atorgament de permisos, llicències i vacances, les substitucions, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, la imposició (quan procedeixi) de sancions disciplinàries, les obligacions en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de les cotitzacions i pagament de prestacions, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador. En concret, el contractista, a través de les seves figures d'inspecció Responsable d'equip, Inspectors, o qualsevol altra que consideri oportuna), vetllarà pel compliment de les obligacions inherents a aquest contracte, prestant especial atenció als temps de descans, que legalment estigui estipulat, del personal al seu càrrec, perquè aquest temps no suposi un detriment en les hores de prestació del servei cap al Client. L'adjudicatari habilitarà les mesures organitzatives que consideri oportunes perquè es porti a efecte l'indicat.

Així mateix, l'adjudicatari s'obliga a assolir, al seu càrrec, un nivell de substitució del servei que conformi la seva plantilla, en els temps de vacances reglamentàries, permisos, sancions, baixes per incapacitat transitòria o qualsevol altra causa anàloga que comporti absències de manera que es mantingui permanentment el nombre de treballadors en presència física.

Així mateix, mai podrà quedar cap lloc de treball sense cobrir; en conseqüència, s'habilitaran els procediments necessaris per realitzar els relleus entre els diferents torns.

f) Respondrà dels danys que el personal contractat per l'adjudicatari ocasioni en les instal·lacions, mobiliari o qualsevol altra propietat del Client, ja sigui per negligència, culpa o dol, pel que el client arbitrarà el procediment oportú.

g) Seleccionar al personal que ha de prestar el servei, considerant la seva preparació psicològica i maduresa adequada; el tracte i l'atenció a usuaris (considerant la tipologia de les instal·lacions on s'ha de prestar el servei).

h) Formar al personal, d'acord amb el Client (excepte la formació exigida per la normativa legal que li sigui aplicable), per a una millor prestació del servei. Haurà de facilitar-se una formació addicional al personal en plans d'evacuació, extinció d'incendis i primers auxilis.

i) Realitzar, abans del seu ingrés i, almenys, una vegada a l'any, un reconeixement mèdic, comproment-se a substituir al treballador en cas de presència d'algun procés patològic o transmissible o a l'aparició d'alguna susceptibilitat molt acusada que condicionessin la presència del treballador en les instal·lacions del Client. En cap cas podrà incorporar-se al servei cap treballador sense el requisit del reconeixement mèdic.

j) Col·laborar amb el Client, en tot moment, acomodant-se a les directrius que estableixi, amb vista a la realització d'un servei de qualitat, així com a les prioritats que a cada moment puguin determinar-se.

k) Remetre al Responsable del Contracte els informes emesos en les inspeccions realitzades per l'empresa adjudicatària i que poguessin resultar d'interès, així com els informes periòdics estadístics dels principals paràmetres del servei.

SETENA.-DIRECCIÓ I INSPECCIÓ

El Client, a través del Responsable del Contracte, s'encarregarà de marcar les directrius, així com la comprovació i inspecció del servei. En concret, podrà:

- Sol·licitar el lliurament de quanta documentació estimi oportuna, amb la periodicitat que indiqui o puntualment en qualsevol moment. En qualsevol cas, el contractista presentarà els models TC1 i TC2 de liquidació de les assegurances socials dels treballadors adscrits a aquest servei de manera immediata, cada vegada que se li sol·liciti. Com a norma general, haurà d'acompanyar a les factures del servei, els models TC1 i TC2 esmentats, sempre. L'incompliment per part dels adjudicataris de les seves obligacions en matèria socio laboral, especialment en el pagament dels salaris i les cotitzacions a la Seguretat Social, serà causa de resolució del contracte.
- Controlar l'execució del contracte, per aconseguir especialment, a més de la correcta prestació del servei en els termes contractats, el compliment de les clàusules establertes per tractar d'evitar sobre costos (qualitat dels treballs realitzats, plantilla que cobreixi el servei de manera efectiva, assistència i control horari, permanència, eficàcia i uniformitat del personal, compliment de la legalitat de tot tipus, etc.).

VUITENA.- MITJANS MATERIALS I PERSONALS UNIFORMITAT

Els Auxiliars vestiran d'uniforme, i convenientment equipats. L'uniforme haurà de distingir entre l'època d'estiu i la d'hivern. El personal disposarà de l'uniforme necessari per prestar el servei en exteriors.

Les empreses licitadores hauran de presentar en les ofertes tècniques la relació de peces que conformen l'uniforme, color, característiques dels mateixos i distintius que la identifiquen; per a això hauran d'aportar documentació on apareguin fotografies que ho documentin.

La uniformitat haurà de ser conforme amb el treball a realitzar, i les instal·lacions on es presta el servei, guardant un aspecte elegant, donat el tracte amb el públic.

EQUIPAMENT

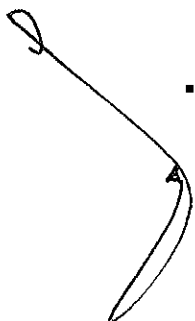
L'empresa licitadora presentarà una relació de tot l'equipament complet que portaran els Auxiliars per a la prestació del servei.

L'equipament mínim, sense perjudici de l'ofert pel licitador, serà

a) Equips de comunicació via radio:

A fi de que els treballadors del servei puguin establir comunicació entre si com amb Responsable del Contracte, l'adjudicatari proporcionarà equips de comunicació, al seu càrrec, per a cada lloc, a excepció d'aquelles instal·lacions en les quals hi hagi un sol lloc de treball al mateix temps. Els equips tindran les següents característiques i accessoris mínims:

- Emissores base en el centre de control.
- Tindran plena cobertura en tots els punts del recinte, no generant-se cap zona d'ombra a l'efecte de comunicació (si fos necessari, s'establiran els equips adequats d'antena o repetidors).
- Els equips de comunicació tindran les oportunes llicències conforme a la legislació vigent.



- Hauran de facilitar un equip de comunicacions al Responsable del Contracte.
- Disposaran de les suficients bateries "mode en repòs" perquè mai es quedi el servei sense comunicació per esgotament de les bateries.
- Estaran dotats de micro auricular i/o micròfon extern que permetin la comunicació en entorns sorollosos així com la privadesa de les comunicacions. En funció del servei, s'establirà la idoneïtat d'un o un altre.
- Disposaran de funda protectora amb subjecció al cinturó o un altre sistema que eviti el despeniment de l'equip de la seva ubicació, i puguin mantenir les mans lliures.

b) Equips d'il·luminació o senyalització portàtil:

- Llanternes: seran de la grandària corresponent que permeti el seu transport en cinturó i no dificulti la mobilitat del treballador.
- Armilles reflectores: en cas que l'uniforme no contempli distintius reflectors que permetin la senyalització passiva en serveis nocturns, aquests aniran proveïts d'una armilla reflectora clarament identificat com a personal de serveis auxiliars o de seguretat (depenent de cada servei). A més tindrà imprès el logotip de l'empresa. Es valorarà l'elegància de l'uniforme.

c) Sistema de transport:

- El servei es presta en espais oberts i tancats de diversa configuració, encara que la majoria de la superfíciesón espais tancats. Per tot això, el licitador contemplarà la solució a desplaçaments ràpids ocasionalment amb elements de transport, que no enterboleixin el medi ambient, sent principalment adequats els de tipus elèctric o fins i tot els de tipus calçat amb incorporació de patins.

S'adverteix que en l'oferta estan inclosos els preus dels elements materials requerits en aquest plec, més aquells altres que, si escau, ofereixin com a millora.

d) Gestió correu electrònic:

- S'hauran de comptar amb els mitjans i la tecnologia apropiats per generar els "partes" diaris de servei per escrit en format digital. Aquests mitjans hauran de tenir la capacitat d'enviament i recepció de correus electrònics.

MITJANS HUMANS

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a prestar el servei amb les màximes garanties, procurant entre el seu personal una actitud professional i diligent, prestant immediatament el suport tècnic i els reforços que les circumstàncies demandin, prevalent en tot cas, els següents aspectes per a tot el personal en general:

- L'adequació a l'ordenament jurídic.
- L'eficaç actuació en les comeses que se'ls imparteixi.
- L'actuació amb integritat i dignitat.
- La col·laboració immediata amb la resta de contractistes presents en els centres on prestin els seus serveis.
- El respecte, l'atenció, el tracte amable amb el públic en general i amb els usuaris de les instal·lacions.
- Coordinar l'accés i acolliment de visites d'especial rellevància protocol·lària.
- Si es determina, control d'accessos de vehicles i/o persones acreditades.

- Actuació en casos d'emergència i/o evacuació, formant part dels Equips de Primera Intervenció d'acord amb el Pla d'Autoprotecció de cada centre.

El personal assignat al servei haurà de ser capaç de prestar el servei a peu així com utilitzant els mitjans de transport indicats amb anterioritat.

El personal assignat al servei tindrà les habilitats necessàries en el maneig dels mitjans de transport posats a la seva disposició per al seu desplaçament pel Recinte en situació normal, així com en els casos d'emergència pels quals es requereixi rapidesa de resposta.

El personal estarà equipat corresponentment per prestar el servei de forma efectiva en les condicions òptimes de seguretat laboral.

El personal assignat al servei tindrà coneixements al més alt nivell tant del català com del castellà, donat el tracte amb el públic.

El Client es reserva el dret de demanar la substitució en qualsevol moment, d'aquells treballadors que no responguin a l'eficàcia que s'espera d'ells o que no guardin les degudes formes d'obligat compliment. Aquesta sol·licitud per part del Responsable del contracte, s'atendrà de forma immediata.

La plantilla així definida, es formarà per a la correcta execució i coneixement de les funcions específiques de cada lloc. El cost dels cursos de formació necessaris serà per compte de l'empresa adjudicatària.

El personal destinat al contracte haurà de comptar com a mínim amb la següent formació:

- Estudis a nivell de batxiller o Formació Professional, preferentment.
- Curs específic de coneixement de l'àmbit sanitari i/o hospitalari.
- Curs d'ofimàtica (eina Office 2013 o similar)
- Curs de primers auxilis.
- Curs de prevenció de riscos laborals.
- Curs de prevenció i extinció d'incendis.
- Domini de l'Idioma Català i Castellà.

Així mateix, no sent obligatoris, es valorarà que el personal destinat al contracte compti amb els següents cursos o similars:

- Curs d'atenció al públic.
- Curs de protocol i bones maneres.
- Curs de sistemes de comunicació.
- Curso formació pla d'autoprotecció.

L'empresa adjudicatària, haurà de presentar un pla de formació amb cronograma inclòs, per aconseguir en un temps prudencial els nivells de formació requerits.

NOVENA.- HORES I ESPAIS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Les hores de prestació del servei d'auxiliars de control que s'estimen que es poden consumir amb caràcter màxim (sense perjudici de l'assenyalat al plec de clàusules en l'apartat de modificacions) es relacionen a la clàusula 11 del plec de clàusules. Si per no

existir necessitats suficients o per qualsevol altra causa la quantitat gastada fos inferior a l'assenyalada com a imports màxims, l'adjudicatari no podrà presentar cap reclamació basada en una reducció de les seves expectatives de facturació o en cap altra causa.

DESENA.- PARÀMETRES DELS PLANS D'OPERACIONS

El Pla d'operacions de cada servei haurà de fer menció als següents paràmetres. Si el Pla d'operacions no fan constar algun dels apartats demanats serà causa d'exclusió, atès que són elements essencials per al desenvolupament del servei:

1.- PLA DE TREBALL I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.1.- METODOLOGIA EN L'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.2.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.3.- IMPLANTACIÓ DEL SERVEI

- 1.3.1.- Fase Prèvia
- 1.3.2.- Fase d'Inici del Servei
- 1.3.3.- Fase d'Operació en Rutina i Millora Contínua
- 1.3.4.- Fase de Finalització del Servei
- 1.3.5.- Planificació calendaritzada

2.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI OFERT

2.1.- RECURSOS HUMANS

- 2.1.1.- Dimensionament
- 2.1.2.- Llocs de treball, Funcions i Perfil dels Treballadors
- 2.1.3.- Prevenció de Riscos Laborals

2.2.- PLA DE FORMACIÓ

- 2.2.1.- Tècniques d'Informació
- 2.2.2.- Informació i Atenció presencial
- 2.2.3.- Informació Telefònica
- 2.2.4.- Maneig de terminals informàtiques
- 2.2.5.- Tractament de queixes i reclamacions
- 2.2.6.- Protocol
- 2.2.7.- Actuació en emergències i primers Auxilis
- 2.2.8.- Maneig del Sistema de megafonia
- 2.2.9.- Coneixement de l'espai
- 2.2.10.- Procediments Operatius
- 2.2.11.- Atenció a usuaris discapacitats
- 2.2.12.- Xerrada Col·loqui al mes d'estar treballant

2.3.- INSTAL·LACIONS PER A FORMACIÓ I EXPERIÈNCIA

2.4.- RECURSOS MATERIALS I TÈCNICS

- 2.4.1.- Mitjans materials a la disposició del personal
- 2.4.2.- Mitjos tècnics a la disposició del personal

2.5.- IMATGE I UNIFORMITAT DEL SERVEI

- 2.5.1.- Disseny i qualitat dels materials

- 2.5.2.- Termini de lliurament
- 2.5.3.- Relació de peces
- 2.5.4.- Imatges de l'Uniforme

3.- OPERATIVA DEL SERVEI

3.1.- FUNCIONS GENERALS

3.2.- COMUNICACIONS OPERATIVES DE SERVEI

3.3.- DOCUMENTACIÓ DEL SERVEI

3.4.- PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ

4.- PLA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

4.1.- ABAST

4.2.- CONTINGUT I GRAU DE DETALL

- 4.2.1.- Inspeccions i Control de Qualitat
- 4.2.2.- Control d'Absentisme i Elements Materials d'Operació
- 4.2.3.- Control dels Indicadors de Qualitat
- 4.2.4.- Model d'Informe d'Inspecció

4.3.- COHERÈNCIA I IDONEÏTAT DEL PLA

4.4.- CERTIFICATS DE QUALITAT, si s'escau

- 4.4.1.- Certificat de Qualitat ISO 9001:2008
- 4.4.2.- Certificat de Gestió Mediambiental ISO 14001:2004
- 4.4.3.- Certificat OHSAS 18001:2007

4.5.- PLA DE CONTINGÈNCIA

- 4.5.1.- Abast del Pla
- 4.5.2.- Contingut i grau de detall del Pla
- 4.5.3.- Coherència i Idoneïtat del Pla

5.- PLA DE MILLORES

6.- ANNEXOS

ANNEX I: MANUALS D'OPERACIONS DEL SERVEI

I-A: MANUAL D'OPERACIONS GENERAL DEL SERVEI

I-B: MANUAL DE BUTXACA PER AL PERSONAL DEL SERVEI D'INFORMACIÓ AL PÚBLIC

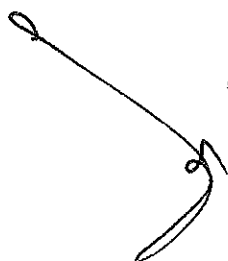
I-C: PLA D'OPERACIÓ ESPECÍFIC PER A PUNTS MÒBILS D'INFORMACIÓ.

ANNEX II: FULLA DE CONTROL D'ENTRADES I SORTIDES DEL PERSONAL

ANNEXO III: PARTE DIARI DE TREBALL

ANNEXO IV: PARTE D'INCIDÈNCIES

ANNEXO V: FULLA DE CONTROL D'EQUIPAMENT PER LLOC



ANNEXO VI: INFORME MENSUAL DEL SERVEI

ANNEXO VII: INFORME D'INSPECCIÓ DE QUALITAT


ANNEXO VIII: MODEL D'INFORME ESTADÍSTIC

ANNEX IX: PLANS

DILIGÈNCIA

Es fa constar que aquest document ha estat elaborat i revisat pel Director de Seguretat de GINSA AIE, el Sr. Juan Antonio Molina Paéz, en data 21 de novembre del 2017


Juan Antonio Molina Paéz


GINSA AIE
Gestió Integral Sanitària
i Assistencial AIE
Juan Antonio Molina Paéz
DIRECCIÓ DE SEGURETAT
C/da SAGESSA

100