



**Govern
de les Illes Balears**

Hospital de Manacor

FUNDACION HOSPITAL MANACOR

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN AL PACIENTE



1.	CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO	3
2.	ELABORACIÓN Y REPARTO DE LAS PENSIONES	3
2.1.	APROVISIONAMIENTO DE VÍVERES	3
2.2.	PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE LAS DIETAS DE LOS PACIENTES	4
2.3.	COMPOSICIÓN DE LA PENSIÓN ALIMENTICIA DIARIA:	6
❖	<i>DESAYUNO Y MERIENDA</i>	6
❖	<i>COMIDA Y CENA</i>	7
❖	<i>DIETAS PARA FESTIVOS</i>	8
❖	<i>APROVISIONAMIENTO DE EXTRAS INCLUIDOS EN LA PENSIÓN</i>	8
2.4.	EL EMPLATADO	9
2.5.	LA DISTRIBUCIÓN Y RECOGIDA DE LAS INGESTAS	9
2.6.	APROVISIONAMIENTO DE EXTRAS NO INCLUIDOS EN LA PENSIÓN	10
3.	DISPONIBILIDAD PARA OTROS SERVICIOS ESPECIALES	11
4.	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL MATERIAL E INSTALACIONES	12
4.1.	LAVADO Y DESINFECTADO DEL MATERIAL	12
4.2.	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN GENERAL DE LA COCINA	12
5.	GESTIÓN DE RESIDUOS	14
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	15
6.1.	RÉGIMEN DEL PERSONAL EMPLEADO Y ORGANIZACIÓN DEL MISMO	15
6.2.	UNIFORMIDAD Y EPI'S	16
6.3.	INDEMNIDAD DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL MANACOR	16
6.4.	INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL EMPLEADO	16
6.5.	ABSENTISMO LABORAL	17
6.6.	INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	17
6.7.	FORMACIÓN	18
7.	REQUERIMIENTOS RELATIVOS A LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO Y MENAJE DE LA COCINA	18
7.1.	ADAPTACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE COCINA A LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE	18
7.2.	APORTACIÓN DE INSTALACIONES, MOBILIARIO Y MATERIAL	19
❖	<i>INSTALACIONES, MOBILIARIO Y APARATAJE</i>	19
❖	<i>MENAJE Y UTENSILIOS</i>	20
7.3.	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES	21
7.4.	EQUIPO INFORMÁTICO	22
8.	UTILIZACIÓN DE LA COCINA PARA OTROS SERVICIOS	22
9.	EXIGENCIAS Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	22
9.1.	ANÁLISIS	22
9.2.	EVALUACIONES DE CUMPLIMIENTO	23
9.3.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS PACIENTES	23
10.	VARIANTES Y MEJORAS	24
11.	FACTURACIÓN DEL SERVICIO	24
12.	PENALIZACIONES	24
12.1.	PENALIZACIONES LEVES	24
13.	RESPONSABILIDADES	26
14.	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	26
15.	CALIDAD Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	27
16.	PROYECTO TÉCNICO A PRESENTAR	28
17.	ADJUDICACIÓN	28

1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

La Contratista se obliga a realizar directamente todas las prestaciones y servicios, no pudiendo subrogar, subcontratar, subarrendar, ceder o traspasar, ni total o parcialmente, ni directa o indirectamente, el objeto del contrato, salvo en casos excepcionales debidamente justificados y autorizados por la Fundación Hospital Manacor.

La Contratista no podrá en modo alguno utilizar el nombre del Hospital de modo indebido, ni actuar o aparecer ante terceros como representante de éste, salvo autorización expresa y escrita de esta última.

La Contratista se abstendrá de hacer cualquier tipo de publicidad dentro del recinto hospitalario.

Será por cuenta de la contratista el consumo de agua, electricidad, gas o gasoil y teléfono. Mensualmente la Fundación Hospital Manacor refacturará a la empresa adjudicataria el coste de dichos consumos.

La Contratista será la única encargada de organizar el Servicio, de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego y en el pliego de cláusulas administrativas.

2. ELABORACIÓN Y REPARTO DE LAS PENSIONES

2.1. Aprovisionamiento de víveres

Será por cuenta de la Contratista la gestión de compras y aprovisionamiento de todos los alimentos y material que sea necesario para poder llevar a término la prestación del servicio.

La Contratista garantizará un alto nivel cualitativo, tanto en la selección y conservación de víveres y productos complementarios, como en su manipulación, preparación, características organolépticas y de nutrición y temperatura. Los aspectos señalados se efectuarán no sólo de conformidad con las indicaciones establecidas por el ordenamiento jurídico vigente, en especial el Código Alimentario Español, y la normativa complementaria, sino también siguiendo las instrucciones concretas que pueda establecer el Hospital, que podrá decidir si las condiciones de calidad, presentación e higiene de las materias primas, alimentos y bebidas son los adecuados, y en caso negativo rechazarlos, proponiendo las modificaciones correspondientes, que el adjudicatario introducirá

obligatoriamente. Se limitará el exceso de alimentos preparados, precocinados, concentrados... tales como cubitos de caldo, salsas en polvo,...dando preferencia a los productos naturales.

Todos los proveedores deberán disponer de Registro Sanitario, Autorización de Actividad y demás requisitos establecidos en la normativa legal vigente; lo que el adjudicatario acreditará documentalmente ante la Dirección del Hospital. El adjudicatario será responsable en todo momento de cualquier alteración de los productos que pudiera producirse.

Los proveedores que suministren a la Contratista deberán entrar las mercancías por las zonas que indique la Fundación Hospital Manacor.

Las empresas licitadoras presentarán un listado de sus principales proveedores, indicando qué productos adquieren a cada uno de ellos, las calidades y su gama.

Deberán observarse las normas higiénico sanitarias en todos los procesos, desde la recepción de las materias primas, hasta el servicio al paciente, estableciendo un plan de autocontrol de calidad, basado en el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC).

2.2. Planificación, organización y elaboración de las dietas de los pacientes

La contratista deberá planificar y organizar la totalidad de las dietas a servir en el Hospital en función de las dietas prescritas por los facultativos. Para esta planificación tendrá en cuenta las recomendaciones de la Sociedad Española de Nutrición Comunitaria (S.E.N.C.)

La confección de los menús diarios se realizará íntegramente en las cocinas que el Hospital dispone a tal efecto y nunca fuera de ellas, salvo autorización expresa, asegurando en todo caso que la bandeja de la comida será servida a los pacientes con una temperatura de 65°.

La confección de los menús diarios deberá tener en cuenta que la alimentación habrá de ser:

- Equilibrada
- Completa
- Suficiente
- Terapéutica
- Variada
- Agradable y atractiva en su presentación
- Preferiblemente con productos naturales

La relación de calorías para cada pensión será la siguiente:

- Normal o basal: 2.300 calorías.
- Especial: hasta 3.000 calorías.

Las empresas licitadoras presentarán un Libro de Dietas completo (todas las dietas tendrán la opción de con sal y sin sal), que estará compuesto por las fichas técnicas (véase **Anexo I: Ficha técnica de platos**) de todos los platos, por ejemplo:

- Dietas adaptadas a la realidad socio-cultural y religiosa de nuestra sociedad.
- Dietas sin restricciones
- Dietas blandas
- Dietas infantiles (de dos a doce años)
- Dietas para diabéticos
- Dietas para celíacos
- ...

La Comisión de Nutrición de la Fundación Hospital Manacor deberá dar el visto bueno al Libro de Dietas del adjudicatario. En caso de que la Comisión de Nutrición crea que debe cambiarse alguna ficha, el adjudicatario tendrá que realizar el cambio. Una vez aprobado el Libro de Dietas, si el adjudicatario quiere realizar alguna modificación deberá consultarlo previamente con la Comisión de Nutrición y ésta deberá aprobar dicha modificación.

- Opciones de menús: Las empresa adjudicataria deberá servir diversas opciones de menús para todos los días de la semana, tanto en la comida como en la cena en los siguientes casos:
 - Para pacientes sin restricciones alimenticias: como mínimo 3 opciones para cada plato
 - Para dietas infantiles: como mínimo 2 opciones para cada plato
 - Para dietas diabéticas: como mínimo 2 opciones para cada plato

Las empresas licitadoras deberán detallar en su oferta cómo se llevará a cabo el procedimiento de elección de menú por parte de los pacientes.

- Rotación de menús: La rotación de los menús será como mínimo cada dos semanas, adecuados a las estaciones de verano e invierno para cada tipo de dieta.

Las empresas licitadoras presentarán una propuesta de menús con las diferentes opciones y rotaciones de los mismos.

2.3. Composición de la pensión alimenticia diaria:

La pensión alimenticia diaria se compondrá de:

❖ **DESAYUNO Y MERIENDA**

En el momento de servir los desayunos y las meriendas las camareras ofrecerán a los pacientes sin restricciones alimenticias la posibilidad de elegir un producto de cada grupo:

➤ **Grupo 1:**

- Leche (entera y desnatada) con un sobre de descafeinado o de cacao en polvo
- Infusión (te, manzanilla, menta poleo y tila).
- Zumos de frutas (naranja, manzana, piña y melocotón).
- Yogures (natural, de sabores, desnatado natural y desnatado de sabores)

La empresa adjudicataria deberá llevar siempre en el carro de desayunos y meriendas como mínimo los alimentos aquí citados.

➤ **Grupo 2:**

- Galletas (maría, de inca, de inca integrales,...).
- Pan (payés, panecillo, de molde, biscotes,...).
- Bollería* (cruasán, ensaimadas, napolitanas, coca,...).
- Cereales (de arroz, integrales, de chocolate,...).

La empresa adjudicataria deberá llevar en el carro un producto de cada apartado, alternando cada día un producto diferente.

➤ **Grupo 3:**

- Mantequilla o margarina y mermelada (de fresa, naranja, melocotón,...).
- Crema de cacao.
- Queso en porciones.
- Membrillo.
- Embutidos (jamón dulce, jamón salado, salami,... además del embutido se deberá servir unos trozos de tomate, una dosis de sal y una de aceite de oliva).
- Bocadillos**

La empresa adjudicataria deberá llevar en el carro un producto de cada apartado, alternando cada día un producto diferente.

* Bollería elaborada en el centro aún siendo precocinada o congelada.



*** Se contemplará la opción de bocadillos para las dietas prescritas como hipercalóricas e hiperprotéicas y para los pacientes de psiquiatría (UH1B) que así lo tengan prescrito. El horario para servir estos bocadillos dependerá de las necesidades de los pacientes.*

Para los pacientes con restricciones alimenticias y situaciones especiales (ingresos de larga duración, casos de desnutrición,...), se deberán adaptar los productos enumerados anteriormente.

❖ **COMIDA Y CENA**

La comida y la cena estarán compuestas por un primer plato, un segundo plato con guarnición, un postre, pan y una botella de agua de 0,50 litros. Deberán ir alternando entre los productos de los siguientes grupos:

➤ **Grupo 1 - Primer plato:**

- Sopas y purés
- Arroces y pastas
- Legumbres y verduras
- Ensaladas
- Huevos
- Patatas

➤ **Grupo 2 - Segundo plato:**

- Pescados
- Carnes (Vacuno, Cerdo, Aves, Cordero, Conejo,...)
- Huevos

➤ **Grupo 3 - Guarnición:**

- Ensalada
- Verduras
- Hortalizas
- Patatas
- Arroces y pastas

➤ **Grupo 4 - Postres:**

- Lácteos
- Fruta (fresca, cocinada o en almíbar)
- Postres elaborados

Para los pacientes con restricciones alimenticias y situaciones especiales (ingresos de larga duración, casos de desnutrición,...), se deberán adaptar los productos enumerados anteriormente.

❖ **DIETAS PARA FESTIVOS**

Las empresas licitadoras presentarán en su oferta diferentes opciones de menú para los días de fiesta, con alimentos típicos de esas fechas. Deberán indicar cuantos festivos van a cubrir con menús especiales y para qué tipos de dietas. Deberán presentar un libro de dietas con estos menús indicando el día en que se van a servir. Estas dietas se cobrarán al mismo precio que el resto.

❖ **APROVISIONAMIENTO DE EXTRAS INCLUIDOS EN LA PENSIÓN**

Los alimentos extras incluidos en la pensión son los servidos a las siguientes unidades:

- Unidades de hospitalización (UH's)(UH1A, UH1B, UH2A, UH2B, UH3A, UH3B, UH4A y UH4B)
- Unidad de Corta Estancia (UCE)
- Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

El aprovisionamiento de dichos extras se realizará mediante un pacto diario, consensuado con el personal de la Fundación Hospital Manacor. Éstos deberán distribuirse con el desayuno, asegurándose que se deja en cada unidad la diferencia entre el stock pactado y los productos realmente existentes, una vez repuesto el stok, el personal sanitario firmará el albarán de entrega (firma y código).

Los extras incluidos en la pensión servidos en el año 2.009 son:

EXTRAS INCLUIDOS EN LA PENSION	
Nombre del producto	Cantidad servida 2009
Azucar	19.669
Cola cao	3.059
Descafeinado	1.666
Flan	6
Fruta	670
Galletas	5.184
Inca	27.599
Infusiones	2.403
Leche	4.208
Magdalena	13.864
Margarina	349
Mermelada	490
Natillas	35
Quesitos	7.742
Sacarina	11.359
Tostadas	5.198
Yogur	11.906
Zumos	6.600

2.4. El emplatado

Las labores de emplatado se realizarán de un modo centralizado y utilizando bandejas individuales para los pacientes.

- El desayuno y la merienda: se servirán en bandejas individuales con las bebidas calientes en taza, las bebidas frías en vaso, la bollería o el pan en plato y los cubiertos de acero necesarios.
- Las comidas y las cenas se servirán en bandejas isotérmicas individuales con la vajilla y la cubertería adecuados al tipo de ingesta.

La empresa adjudicataria deberá tener en cuenta las particularidades del servicio de psiquiatría y adaptarse a las recomendaciones realizadas por el Hospital. La Contratista dispondrá de un menaje especial para esta unidad, a su cargo.

El emplatado de todos los servicios estará supervisado por un dietista.

2.5. La distribución y recogida de las ingestas

La distribución de la comida, en todos los casos, se entenderá hasta el lugar donde el paciente vaya efectuar la ingesta (habitación, salita, box...) y siempre deberá ser supervisado por personal asistencial de la unidad en la que se encuentra.

La empresa adjudicataria se adaptará a las recomendaciones que se realicen para la distribución de las ingestas en la unidad de psiquiatría.

El personal destinado a la distribución de comidas, además de los requerimientos generales de profesionalidad, deberá extremar los aspectos de imagen y trato a los usuarios.

Los horarios de servicio de comida a los pacientes serán los que se indican a continuación, si bien la dirección del hospital por motivos organizativos o de otra índole podrá modificarlos si lo considera conveniente:

	<i>Desayuno</i>	<i>Almuerzo</i>	<i>Merienda</i>	<i>Cena</i>
<i>Entrega</i>	<i>08:30</i>	<i>13:00</i>	<i>17:00</i>	<i>20:30</i>
<i>Retirada</i>	<i>09:30</i>	<i>14:00</i>	<i>18:00</i>	<i>21:30</i>

En casos especiales que por indicación del facultativo el paciente deba seguir un horario fuera del establecido o respetar un horario muy determinado, la contratista se adaptará a dichas recomendaciones.

La recogida de las bandejas deberá efectuarse en su totalidad, es decir sin dejar pieza alguna en las habitaciones o comedores. Se prestará especial atención a la entrega y recogida en los puestos de servicio a pacientes que deban comer fuera del horario normal.

2.6. Aprovisionamiento de extras NO incluidos en la pensión

Los alimentos extras no incluidos en la pensión son los servidos a las siguientes unidades:

- Urgencias (URG)
- Unidad de Cirugía sin Ingreso (UCSI)
- Diálisis
- Hospital de Día (HDD)
- Partos
- Quirófano

En el supuesto que el Hospital decida añadir algún servicio más, la contratista tendrá la obligación de suministrárselos.

Los alimentos extras no incluidos en la pensión que se sirvan a URG, Diálisis, HDD y Partos se pedirán al servicio de cocina a través del programa de dietas del hospital. Dichos pedidos se servirán desde cocina a la unidad solicitante cada día entre las 10 y las 12 de la mañana, una vez entregados los pedidos el personal de cocina solicitará al personal sanitario la firma y código. La FHM no pagará ningún albarán de alimentos extras que no este firmado por su personal.

Los alimentos extras no incluidos en la pensión que se sirvan a UCSI y Quirófano se distribuirán mediante pacto diario entre las 8:00h y las 10:00 h Estos sólo se servirán de lunes a viernes. Una vez entregados los pedidos el personal de cocina solicitará al personal sanitario la firma y código. La FHM no pagará ningún albarán de alimentos extras que no este firmado por su personal.

A la unidad de quirófano a parte de los extras se le servirá a las 21:00 once bocadillos de 150 g y once frutas. Una vez entregados el personal de cocina solicitará al personal sanitario la firma y el código. La FHM no pagará ningún albarán de bocadillos que no este firmado por su personal.

La contratista sólo podrá distribuir los alimentos extras que estén autorizados por el Hospital, en caso de servirlos irán a su cargo, a no ser que la Dirección los hubiera autorizado expresamente.

3. DISPONIBILIDAD PARA OTROS SERVICIOS ESPECIALES

- Talleres de psiquiatría

La empresa adjudicataria deberá colaborar con los talleres de psiquiatría que se realizan en el Hospital, para ello deberá poner a disposición de los responsables de dicho servicio utensilios de cocina, maquinaria,...para la realización de tartas, mousses,... Estos talleres se realizan puntualmente (unos 10/15 al año)

- Caterings

La Contratista y su personal estarán en todo momento dispuestos para la realización de cualquier tipo de servicio especial, propio de la actividad de restauración (congresos, servicio de cocktail, etc.), que serán facturados de forma independiente. Las empresas licitadoras presentarán en sus ofertas un mínimo de 4 opciones de coffee-break, 4 aperitivos y 4 menús con su correspondiente coste. La dirección se reserva la opción de contratar estos servicios especiales con otras empresas.

Estos caterings consistirán en la preparación, el servicio y retirada del mismo en el lugar que la Fundación Hospital Manacor designe. Deberán aportar todo el personal y menaje necesario para la correcta prestación del servicio.

- Alimentación a los acompañantes de los pacientes.

En el caso de que el Hospital decida implantar un servicio de alimentación a los acompañantes la empresa adjudicataria deberá asumirlo. La empresa adjudicataria deberá gestionar la petición al acompañante, el cobro de la misma, el servicio, la retirada,... En la oferta deberán detallar el precio del desayuno, comida y cena para estos casos y el sistema para gestionarlo.

- Asesoramiento a los pacientes.

En caso de que los responsables de la Fundación Hospital Manacor lo soliciten, un / una dietista deberá asesorar a los pacientes en los hábitos alimentarios a seguir en su domicilio.

4. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL MATERIAL E INSTALACIONES

4.1. Lavado y desinfectado del material

Será por cuenta del adjudicatario el lavado de todo el material necesario para el correcto funcionamiento del servicio (vajilla, cristalería, cubertería, bandejas, carros, menaje de cocina...).

Todos los detergentes, abrillantadores, desinfectantes,... serán a cargo de la contratista. Los licitadores deberán detallar los productos propuestos y presentarán las fichas técnicas de cada uno de ellos.

4.2. Limpieza y desinfección general de la cocina

La limpieza de todas las instalaciones, equipos y aparatos de la cocina será por cuenta de la contratista, quien debe mantener el nivel de higiene que es exigible en cualquier cocina hospitalaria, de acuerdo con la normativa legal vigente. Se prestará especial atención a la limpieza del sistema de extracción de humos.

La limpieza de la cocina ha de incluir un conjunto de actuaciones de limpieza final de cada turno, limpieza diaria y limpiezas programadas periódicas. Como mínimo deberá cumplirse con las especificaciones de la siguiente tabla:

FRECUENCIA DE LA LIMPIEZA DE LOS DIVERSOS ELEMENTOS EXISTENTES EN LA COCINA	
Elementos	Frecuencia
Hornos, freidoras, planchas, marmitas, y en general cualquier equipo fijo utilizado para la preparación, condimentación o emplatado	D
Mesa y superficies de trabajo	D
Fregaderos, lavamanos, etc. y sus correspondientes accesorios	FT
Superficies horizontales exteriores de armarios, estantes, etc.	S
Mandos, áreas de puertas, paredes, separaciones o superficies verticales afectadas directamente por el trabajo diario y/o por salpicaduras, manchas, grasa, etc.	D
Conjunto de paredes y superficies verticales, redes de tuberías, conductos, etc.(zona bajas hasta 2.50M)	M
Campanas y rejillas de aspiración, con sus filtros correspondientes	S
Suelos	FT
Rejillas de desagües	D

Techos y luminarias correspondientes	T
Cámaras frigoríficas y antecámaras	
Suelos y estantes	D
Resto de superficies interiores	S
Limpieza general previo vaciado de las mismas	SEM
Almacenes	
Suelos	D
Estantes manchados o libres	S
Resto de superficies interiores	T
Pasillo interior	P
Pasillo exterior entrada de mercancías	
	D
Camara de residuos	D
Cubos o contenedores de residuos sólidos intermedios, cuarto frío de residuos	D
Recogida de residuos	FT
Secado de agua de suelos	P
Oficinas y vestuario	D
Carros y útiles	D
Limpieza de cristales internos y externos	T
Conjunto de paredes y superficies verticales, redes de tuberías, conductos, etc. (zonas altas)	SEM
P: permanente FT: final de turno D: diario S: semanal Q: quincenal M: mensual T: trimestral SEM: semestral	

Las empresas licitadoras presentarán un planning de limpieza, donde se establecen las periodicidades.

La contratista mantendrá limpia y expedita de cualquier tipo de materiales las zonas de acceso a la cocina y almacenes de víveres, en especial los muelles de carga y descarga que utilice para la recepción de las mercancías.

La contratista, como mínimo semestralmente, limpiará y desinfectará todas las zonas altas de la cocina, para ello deberá utilizar los medios mecánicos necesarios, que serán a su cargo.

La contratista contratará los servicios de una empresa especializada en desinsectación y desratización para que realicen las intervenciones periódicas que sean necesarias, sin perjuicio de ejercer acciones puntuales cuando el caso lo requiera por motivo de plagas entre dos de las

intervenciones programadas. Deberá entregar una copia del contrato donde figure la planificación anual de los tratamientos a la Fundación Hospital Manacor.

Las empresas licitadoras deberán entregar una copia de las fichas técnicas de todos los productos que vayan a utilizar en la limpieza de materiales e instalaciones.

5. GESTIÓN DE RESIDUOS.

La mayoría de los residuos generados en la cocina se considerarán residuos sin riesgo, no requiriendo un tratamiento específico en el exterior del Hospital.

Estos residuos corresponden al grupo I en el que se incluyen materiales como cartón, papel, envases de plástico, vidrio o metal y materia orgánica. Los residuos se depositarán en recipientes cerrados, provistos de tapa accionada a pedal, que contarán con bolsas de plástico desechables de los colores y galgas establecidos en la normativa vigente.

La Contratista cumplirá la normativa vigente en lo que respecta a la recogida y traslado al almacén final de residuos, así como el Plan de Gestión de Residuos del Hospital. El traslado de los residuos a la zona destinada para su futura evacuación se efectuará al final de la jornada procurando evitar el tránsito por áreas de preparación de alimentos y por los comedores, así como el derramamiento y abocamiento al suelo. En caso de que esto último se produzca la Contratista deberá limpiar la zona urgentemente.

En cuanto a la recogida de residuos en el punto de origen, deberá ser selectiva, con el fin de evitar que estos residuos reciban un tratamiento fuera del centro que no les corresponda y teniendo en cuenta que los residuos derivados de este grupo son en su mayoría susceptibles de reciclaje.

Todos los materiales necesarios para la clasificación y retirada de residuos (bolsas, contenedores, etc..) correrán a cargo de la Contratista. En caso de utilizar las instalaciones y equipamientos del Hospital, la Contratista será responsable de cualquier desperfecto que pudiera ocasionar.

La Contratista deberá contratar a gestores autorizados para la retirada de todos aquellos residuos que no estén incluidos en el Grupo I (envases contaminados, aceites, ...).

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

6.1. Régimen del personal empleado y organización del mismo.

La Contratista será la única encargada de organizar el Servicio y aportar los medios humanos necesarios para la correcta prestación del mismo, aumentando el número de empleados asignados al mismo, cuando circunstancias especiales así lo requieran.

La Fundación Hospital Manacor no ostentará facultades de dirección, organización ni control directo del personal empleado por la Contratista para la prestación del Servicio. Dichas facultades corresponderán en exclusiva a la Contratista. La planificación y organización del servicio de alimentación a pacientes es tarea de la empresa adjudicataria. El horario del servicio de comidas siempre será coordinado con los responsables de servicios del Hospital.

La empresa adjudicataria debe especificar el personal que adscribirá al servicio tanto en días laborables como en festivos, con descripción del lugar de trabajo, jornada laboral, categoría, turno de trabajo y modalidad de contratación. Se informará a la Fundación Hospital Manacor del personal que vaya a realizar las sustituciones de vacaciones, bajas... Como mínimo debe haber una dietista en todos los turnos, todos los días del año.

La adjudicataria deberá asignar un responsable del servicio que será el interlocutor con la Fundación Hospital Manacor. Deberán indicar el horario de presencia física del responsable en el Centro, y para las horas en que no se encuentre físicamente en el Centro deberán indicar en que persona de cada turno están delegadas sus responsabilidades; ésta persona tendrá las facultades suficientes para poder tomar decisiones ante cualquier incidente que surja en el Hospital.

La empresa adjudicataria quedará obligada a sustituir a aquel personal que no actuara con la debida corrección, o que fuera ineficaz o negligente en el desempeño de sus tareas, o incumpliera alguna de las obligaciones enumeradas en este capítulo, cuando así sea solicitado por la dirección del Hospital. La cual se hará efectiva en un plazo máximo de un mes.

El personal que la Contratista asigne a la prestación de los servicios objeto del presente contrato tendrá, preferentemente, la condición de personal laboral, contratado por la Contratista y dependiente de ésta. En cualquier caso, corresponden a la Contratista todos los derechos y obligaciones respecto del citado personal y sin que se establezca vinculación alguna del mismo con la Fundación Hospital Manacor, todo ello con arreglo a lo establecido por la legislación vigente en materia laboral.

En la Fundación Hospital Manacor se ha constituido una Comisión de Nutrición, como mínimo una dietista de la Contratista deberá asistir a las reuniones en que ésta sea convocada. Las reuniones están establecidas con una periodicidad bimensual.

6.2. Uniformidad y EPI's

La totalidad del personal del servicio irá equipado con uniformes aprobados por la Fundación Hospital Manacor, perfectamente limpios, y provistos de identificación personal en un lugar visible (bordados, con una placa,...).

La Contratista suministrará, a su cargo, todos los Epi's necesarios para las tareas de su personal. El personal de la Contratista deberá usar estos EPI's siempre que sea necesario, debiendo cumplir todas las normas de higiene y salubridad que se establezcan por la Dirección del Hospital.

6.3. Indemnidad de la Fundación Hospital Manacor

La Contratista mantendrá indemne en todo momento a la Fundación Hospital Manacor, tanto durante la vigencia del presente contrato como con posterioridad, por cualquier daño o perjuicio sufrido que sea consecuencia, directa o indirecta, de las relaciones que se establezcan entre la Contratista y el personal empleado en la prestación del Servicio.

No obstante las exigencias que se establezcan en el apartado sobre Responsabilidad Civil, los daños que el personal utilizado por la empresa adjudicataria pueda ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad de los centros, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizado por la Contratista. También la empresa adjudicataria será responsable de las subtracciones de cualquier material, valores o efectos que quede probado que ha sido efectuado por su personal, siguiéndose para su compensación idéntico procedimiento que el anteriormente señalado.

6.4. Información sobre el personal empleado

La Contratista pondrá a disposición de la Fundación Hospital Manacor, cuando esta lo solicite, información sobre el personal empleado en la prestación del Servicio.

Entre el 25 y 30 de cada mes la contratista entregará un planning con los turnos de los trabajadores del mes siguiente.

Será obligación del adjudicatario comunicar por escrito y con carácter previo a los responsables designados, cualquier variación por alta o baja de trabajadores de la empresa adjudicataria, asignados a la Fundación Hospital Manacor o cualquier otra decisión cuyo efecto traspase el período contractual; reservándose el centro la facultad de dar conformidad a las mismas.

La Contratista se obliga a tener debidamente asegurado a todo el personal empleado en la prestación del Servicio. La Contratista presentará al Hospital, junto con la factura mensual, las copias de los impresos TC-1 y TC-2 correspondiente a los empleados adscritos a la prestación del Servicio durante ese período, que deberán ser liquidados y su importe ingresado dentro del término legalmente establecido, pudiendo el Hospital realizar cuantos controles y actuaciones considere necesarios para comprobar que la Contratista se encuentra al corriente de sus obligaciones de Seguridad Social.

Asimismo, la Contratista deberá acreditar ante la Fundación Hospital Manacor, en la forma y momento que ésta considere conveniente, estar al corriente del pago de los salarios y cualquier otra cantidad devengada en favor de los empleados encargados de la prestación del Servicio.

La Contratista deberá exigir la misma documentación detallada en este apartado a las empresas subcontratadas, al efecto de poder ser puesta a disposición del Hospital cuando así se le requiera.

6.5. Absentismo laboral

En relación con la gestión del absentismo laboral, la Contratista será la única responsable de su gestión y procurará cubrir, en el mismo día y mismo turno, los puestos previstos en el planning de turnos acordado con la Fundación Hospital Manacor en el plazo máximo de 24 horas desde su conocimiento.

6.6. Interrupción del servicio

En el supuesto de huelga laboral o interrupción del Servicio por cualquier causa, la Contratista se obliga a comunicar al Hospital, de forma inmediata, la recepción del aviso previo de huelga o la interrupción del Servicio. Asimismo, la Contratista deberá informar a la Fundación Hospital Manacor sobre su capacidad de asegurar la prestación de un servicio mínimo, en la forma y condiciones que ésta considere en cada caso suficiente. Si la Contratista no pudiera asegurar la prestación del servicio mínimo, o el servicio propuesto por ésta no fuera considerado suficiente por la Fundación Hospital Manacor, ésta queda expresamente facultada por la Contratista para contratar el Servicio a terceros durante el periodo de huelga o para adoptar cualesquiera otras

medidas alternativas que la Fundación considere conveniente, siendo el coste dicha contratación a cargo de la Contratista.

La Fundación Hospital Manacor queda expresamente facultada por la Contratista para proceder al descuento directo del coste de las medidas adoptadas de la facturación presentada por la Contratista. Serán asimismo a cargo de la Contratista las posibles responsabilidades de la Fundación Hospital Manacor que deriven de los trabajos que, por causa de huelga laboral, sean contratados a terceros.

6.7. Formación

La empresa adjudicataria, como mínimo, deberá formar a su personal en:

- Prevención de riesgos laborales
- Segregación de residuos

Las empresas licitadoras deberán presentar en sus ofertas el plan de formación anual previsto. Los cursos tratarán entre otros los distintos temas establecidos y se organizarán de modo que la asistencia de los trabajadores a los mismos no perjudique el servicio cotidiano, que se lleva cabo en el Hospital.

El personal de la Fundación Hospital Manacor formará a los trabajadores de la empresa adjudicataria en los siguientes aspectos:

- Procedimiento del servicio de comidas en habitaciones de aislados
- Sesiones de lavados de manos

7. REQUERIMIENTOS RELATIVOS A LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO Y MENAJE DE LA COCINA.

7.1. Adaptación de las instalaciones de cocina a la normativa legal vigente

El adjudicatario estará obligado a realizar las obras necesarias para adaptar la cocina a las recomendaciones de la Inspección de Sanidad.

Los licitadores, en su visita a las instalaciones, serán debidamente informados de las reformas necesarias. Deberán presentar en su oferta el proyecto de reforma con todos sus puntos (fechas de ejecución, memoria de calidades, presupuesto,...)

En el **Anexo II: plano de la cocina**, pueden verse las diferentes dependencias de la cocina

Todas las reformas serán por cuenta de la adjudicataria y una vez finalizado el contrato y/o sus posibles prórrogas quedarán en propiedad de la Fundación Hospital Manacor. La adjudicataria se adaptará a las peculiaridades del servicio para realizar dichas obras.

La amortización de estas reformas, instalaciones, mobiliario,...y todo lo necesario para la adaptación de la cocina a la normativa legal vigente será de máximo 6 años. Si finalizara el plazo del contrato (o sus posibles prórrogas) sin haber terminado la amortización, la nueva adjudicataria se hará cargo del resto de la misma.

7.2. Aportación de instalaciones, mobiliario y material

❖ INSTALACIONES, MOBILIARIO Y APARATAJE

La Fundación Hospital Manacor aportará las instalaciones, mobiliario y aparatos que actualmente se encuentran en la cocina, detallados en el **Anexo III: Inventario**. Una vez finalizado el contrato y/o sus posibles prórrogas la empresa adjudicataria deberá entregar, como mínimo, el mismo mobiliario, y aparatos que se le entregaron en su día en perfectas condiciones de uso, es decir, si en transcurso de la prestación del servicio se deteriora o rompe algún elemento éste deberá ser repuesto por uno de características similares. En este caso, previo a la compra, deberá entregarse a la Fundación Hospital Manacor una copia del presupuesto para la autorización de la misma.

La empresa adjudicataria dispondrá de 15 días desde el inicio de la prestación del servicio para comprobar el estado y funcionamiento de las instalaciones, mobiliario y aparatos. Pasado este tiempo no se admitirá ninguna reclamación sobre estos elementos.

La Contratista en ningún caso tendrá ni adquirirá ningún derecho sobre los locales o instalaciones fijas o móviles.

Al finalizar el contrato o cualquiera de sus posibles prórrogas la empresa adjudicatario presentará un certificado, firmado por alguna empresa del ramo, garantizando que todas las instalaciones, mobiliario y aparataje se dejan en perfecto estado de uso e imagen.

❖ **MENAJE Y UTENSILIOS**

La Fundación Hospital Manacor pondrá a disposición de la adjudicataria el menaje existente actualmente en la cocina.

La reposición de bandejas de desayuno, bandejas isotérmicas, platos, vasos, tazas, cubiertos, utensilios de cocina, etc., así como el menaje que se considere necesario, correrá a cargo de la Contratista.

Los vasos serán de cristal, la vajilla de porcelana y los cubiertos de acero inoxidable en su totalidad. La Fundación Hospital Manacor deberá dar su conformidad a cualquier elemento de la vajilla que se ponga a disposición de los usuarios.

El menaje deberá ser suficiente para cubrir las necesidades de la Fundación Hospital Manacor, en caso de que los responsables del Hospital lo consideren insuficiente por motivos justificados la adjudicataria deberá aumentar dicho menaje.

La Contratista retirará de la circulación de forma inmediata, cualquier plato, vaso, taza, cubierto, etc. que presente roturas, pequeñas desconchaduras o que esté deteriorado así como cualquier otro elemento que ponga de menoscabo la calidad del servicio asegurando tener material de reposición necesario para que no haya rotura de stock. En estos casos se procederá automáticamente a su reposición.

El material repuesto o nuevo deberá ser aprobado previamente por los responsables de la Fundación Hospital Manacor.

La empresa adjudicataria dispondrá de 15 días desde el inicio de la prestación del servicio para comprobar el estado de los utensilios y menaje entregados. Pasado este tiempo no se admitirá ninguna reclamación sobre estos elementos.

Una vez finalizado el contrato y/o sus posibles prórrogas la empresa adjudicataria deberá entregar todo el menaje y utensilios que haya en la cocina, es decir, tanto el entregado por la FHM como el aportado por ella. Todo ello en perfectas condiciones de uso.

Las empresas licitadoras podrán solicitar visita a las instalaciones del Hospital, para un mayor conocimiento de la situación de partida. Deberán concertar hora para la realización de la visita, llamando al 971 84 70 15.

7.3. Mantenimiento de equipos e instalaciones

La conservación y mantenimiento (mano de obra y repuestos) de todas las instalaciones, aparatos y mobiliario aportados tanto por la Fundación Hospital Manacor como por la Contratista que estén incluidos o formen parte de la cocina correrá por cuenta de ésta última.

La empresa adjudicataria deberá pintar, al menos una vez al año, todas las zonas no alicatadas de la cocina.

Se tendrá especial atención en los elementos eléctricos terminales (clavijas, bases de enchufes, etc.), que sufran roturas por impactos, los cuales deberán ser repuestos de forma inmediata para evitar los posibles riesgos, así como la reparación inmediata de fugas de agua, roturas, etc.

A todos los efectos, los trabajos de reparación y mantenimiento, se realizarán con estricto cumplimiento de las distintas reglamentaciones por las que estén afectadas las instalaciones y equipos.

Las cámaras frigoríficas se mantendrán siempre en perfecto estado de funcionamiento, garantizándose que en caso de avería, ésta quedará resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

La Contratista deberá formalizar un contrato de mantenimiento con una o varias empresas que garanticen la reparación y conservación de todas las instalaciones, aparatos y mobiliario. La Contratista entregará a la Fundación Hospital Manacor una copia de los contratos firmados para este fin en el plazo máximo de un mes desde el inicio del contrato y siempre que se produzca un cambio. La Fundación Hospital Manacor podrá solicitar la ampliación o modificación de estos acuerdos siempre que lo considere necesario.

La contratista mantendrá un registro de todas las reparaciones o actuaciones para la conservación de las instalaciones, aparatos y mobiliario, que pondrá de disposición de la FHM siempre que esta lo solicite.

Cualquier tipo de reparación, que por motivos especiales, deba ser realizada por el equipo de mantenimiento del Hospital será facturada a la Contratista.

La Fundación Hospital Manacor será la encargada del mantenimiento de las instalaciones contra incendios, y será responsabilidad de la adjudicataria mantener expeditas las zonas de evacuación.

7.4. Equipo informático

La petición de dietas desde las diferentes unidades del Hospital se realiza mediante un programa informático, al que la empresa adjudicatario tendrá que adaptarse para la correcta lectura de las peticiones. Para ello deberán disponer del equipamiento informático necesario, y mantenerlo en perfecto estado de funcionamiento.

La adjudicataria será la encargada de introducir los datos de extras incluidos en la pensión, de las dietas de entradas manuales, resopones de quirófano...en la aplicación de la Fundación Hospital Manacor.

La Contratista dispondrá de un sistema informático de gestión del servicio que permita poner a disposición de la Fundación Hospital Manacor de forma transparente información estadística del servicio, de los consumos por artículos, etc.

8. UTILIZACIÓN DE LA COCINA PARA OTROS SERVICIOS

Se ofrece la posibilidad de que la adjudicataria pueda elaborar en la cocina de la Fundación Hospital Manacor comidas para servir las en otros centros.

Las empresas licitadoras que están interesadas en poder realizar este servicio en cualquier momento de la vigencia del contrato o de sus posibles prórrogas, deberán indicar en su oferta (sobre 2: propuesta económica) el importe mensual que están dispuestos a pagar. Este importe se facturará desde el primer día de contrato, se utilice la cocina con este fin o no. Se puntuará tal y como se especifica en los criterios de puntuación.

Las empresas licitadoras que no estén interesadas en poder realizar este servicio, no deben presentar propuesta económica, y en el apartado correspondiente se les puntuará con 0 puntos.

9. EXIGENCIAS Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

9.1. Análisis

Mensualmente la Contratista encargará a un laboratorio externo un análisis bacteriológico en base a muestras recogidas de productos crudos, semi-elaborados, elaborados, superficies y personal

(manos, fosas nasales y boca). La Fundación Hospital Manacor deberá aprobar el laboratorio escogido por la adjudicataria. Las muestras podrán ser elegidas por el Hospital. Los gastos siempre serán a cargo de la Contratista. Los resultados de los mencionados análisis estarán a disposición de la Fundación Hospital Manacor.

9.2. Evaluaciones de cumplimiento

La Fundación Hospital Manacor realizará las siguientes evaluaciones / inspecciones:

- ❖ Semestralmente: inspecciones visuales del estado de la cocina en cuanto a orden, gestión residuos y estado de limpieza.
- ❖ Aleatoriamente controles y comprobaciones durante la cinta de emplate:
 - Correcto uso del menaje para el emplatado según el tipo de alimento.
 - Cumplimiento de las cantidades y calidades estipuladas en la ficha técnica incluida en el manual de dietas
 - Temperatura correcta de los alimentos (este control se realizará tanto en la cinta de emplate como en su destino)
 - Presentación de los diferentes platos
 - Correcta asignación de ingredientes a las diferentes dietas prescritas
 - Respeto por los menús elegidos por los pacientes
- ❖ Aleatoriamente control del horario de distribución de dietas
- ❖ Aleatoriamente controles y comprobaciones de:
 - Recepción de mercancías y almacenaje.
 - Presencia física del personal en el Hospital, teniendo como base la oferta de la empresa adjudicataria.
- ❖ Cualquier otro control que la Fundación Hospital Manacor considere necesario

En todas las evaluaciones de cumplimiento realizadas se elaborará un acta en el momento de la inspección en la que se hará constar los cumplimientos / incumplimientos evaluados.

9.3. Encuestas de satisfacción a los pacientes

La empresa adjudicataria realizará semestralmente encuestas de satisfacción a los pacientes. Conjuntamente con la FHM se decidirá el procedimiento para la realización de las encuestas, las preguntas que contenga,...debiendo entregar los resultados con un máximo de 30 días desde la realización de las mismas.

10. VARIANTES Y MEJORAS

No se admiten variantes.

Se admiten mejoras tal y como se especifica en los criterios de puntuación.

11. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

Se realizarán 3 facturas que se entregarán en los primeros diez días al mes siguiente de la realización del servicio.

- Factura de las pensiones servidas: deberá constar el número de desayunos, comidas, meriendas y cenas
- Factura de los extras no incluidos en la pensión a los que se les debe aplicar un 8% de IVA. Deben detallar las cantidades de cada uno de estos extras.
- Factura de los extras no incluidos en la pensión que se les debe aplicar un 4% de IVA (agua, leche y fruta). Deben detallar las cantidades de cada uno de estos extras.

12. PENALIZACIONES

12.1. Penalizaciones leves

Se considerarán faltas leves, y serán sancionadas con 1.000 €, las siguientes causas:

- El incumplimiento de las normas higiénico sanitarias en los procesos desde la recepción de materias primas, hasta el servicio al paciente
- El incumplimiento de los libros de dietas
- El incumplimiento de los menús de elegidos
- El incumplimiento en las rotaciones de menús
- El incumplimientos en la cinta de emplatado
- El incumplimientos en las recomendaciones para el servicio de psiquiatría
- El incumplimientos relativos al personal (presencia diaria, horarios, imagen, identificación,...)
- La no realización y / o no entrega de los resultado de las encuestas
- El incumplimiento del planning de limpieza
- La incorrecta gestión de los residuos
- El incumplimiento del mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y aparataje
- Incumplimiento en la reposición del menaje, mobiliario aparataje y utensilios



- La utilización de recursos propios del hospital, sin la autorización expresa de la Dirección
- Las reiteradas quejas (más de tres en el plazo de un mes) de los usuarios y/o responsables de Unidades.
- Cualquier otro incumplimiento, que de manera justificada, la Fundación Hospital Manacor considere como falta leve.

Se considerarán faltas graves, y serán sancionadas con 2.000 €, las siguientes causas:

- Incumplimiento del destino y /o horarios para el servicio y recogida de las pensiones y de los extras
- Trato descortés de los empleados con el personal o los pacientes
- Resultados deficientes en los controles bacteriológicos
- La falsedad comprobada de informes, datos o número de dietas a facturar
- El incumplimiento en las recomendaciones para las dietas terapéuticas en cuanto a cantidades, alimentos,...
- La intoxicación de una o más personas cuyo origen esté alimentos servidos por la adjudicataria
- El incumplimiento de cualquier normativa que les sea de aplicación
- La acumulación de tres faltas leves en un mes
- Cualquier otro incumplimiento, que de manera justificada, la Fundación Hospital Manacor considere como falta grave.

A estos efectos, en caso de producirse algún incumplimiento de los descritos en los apartados anteriores, y constatada de forma objetiva la responsabilidad de la empresa adjudicataria, se levantará acta por la Fundación Hospital Manacor, haciendo constar expresamente los hechos acaecidos y las conclusiones, debiendo notificarse de forma expresa dicha deficiencia a la dirección de la empresa adjudicataria conjuntamente con la sanción resultante. Una vez comunicado de forma oficial dicho incumplimiento y sanción, el Hospital podrá calcular la suma de los importes de las penalizaciones a aplicar que serán deducidos de la facturación mensual del adjudicatario.

Dichos importes podrán ser acumulativos, y en ningún caso se podrá alegar indefensión, desproporción, quebranto económico, o exceso de celo.

13. RESPONSABILIDADES

La empresa Adjudicataria se obliga a formalizar antes de la iniciación del servicio una póliza de seguros, por un importe mínimo de 400.000 € por víctima y de cobertura de responsabilidad civil de 1.500.000 €, para responder de los daños que ocasione el personal dependiente de la empresa adjudicataria, así como la propia actividad a desarrollar en el sí del Hospital (inundaciones, incendios, etc.). De igual manera, la póliza deberá cubrir su responsabilidad civil frente a terceros, entendiéndose como tales todos los usuarios de los servicios, en la que se incluyan entre otros los riesgos de intoxicación alimentaria.

Si el importe de los daños producidos fuera superior a la cantidad asegurada, la diferencia será por cuenta de la empresa adjudicataria cuando exista culpa o negligencia por su parte.

14. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa contratada deberá cumplir en todo momento con la normativa específica de prevención de riesgos laborales, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores, y especialmente con la Ley 31/1995 de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales, y todo su desarrollo normativo, así como lo establecido en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, que desarrolla el artículo 24 de la mencionada Ley en materia de coordinación de actividades empresariales.

Si procede, se aportarán las F.D.S. de todo material cuyo uso pueda suponer algún tipo de riesgo para los trabajadores de acuerdo con lo establecido en la Ley 31/95 sobre Prevención de riesgos Laborales y R.D. 1078/93.

Si la empresa suministra equipos, estos deberán cumplir con las siguientes especificaciones, según R.D. 1215/1997:

- Entrega de un Manual de Instrucciones en castellano, con indicaciones referentes a:
 - Condiciones previstas de utilización en uso normal y advertencias
 - Indicaciones sobre la emisión de ruido
 - Indicaciones para su puesta en servicio, uso, manutención, instalación, reglaje, mantenimiento, acoplamiento de herramientas.
 - Utilización de los EPI's adecuados
- Marcado CE y Declaración de Conformidad

Si la empresa suministra material cortante o punzante, se exigirá el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 59/2008 de 2 de mayo de la Consejería de Salud y Consumo.

En el caso de suministro de equipos de protección individual se exigirá al proveedor un folleto informativo que indique el tipo de riesgo a que van dirigidos, el nivel de protección frente al mismo y la forma correcta de su uso y mantenimiento además del marcado CE.

15. CALIDAD Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

La fundación Hospital se reserva la posibilidad de externalizar servicios en el caso de que por motivos de organización o provisión de recursos estructurales o humanos sea necesario hacerlo.

Para garantizar la gestión de la calidad de los servicios prestados FHM se reserva la posibilidad de solicitar al adjudicatario información relativa a:

- La prestación de los servicios subcontratados y seguimiento de los mismos.
- Acreditación del mantenimiento, verificación y/o calibración de los equipos utilizados para prestar el servicio
- La formación y acreditación de la misma de los profesionales que prestan el servicio adjudicado.
- La satisfacción del paciente que recibe el servicio adjudicado

Adicionalmente se podrán llevar a cabo auditorías por parte del personal del Hospital para garantizar los puntos anteriores.

Los requisitos anteriores serán convalidables en el caso de que la adjudicatario se encuentre certificada en base a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008

La Fundación Hospital de Manacor es una empresa comprometida con la protección del medio ambiente y cumple con los requisitos de la norma UNE-EN ISO14001:2004 y el Reglamento 761/2001 (EMAS), disponiendo de los correspondientes certificados emitidos por AENOR y la Conselleria de Medi Ambient del Govern Balear. En consecuencia, como futura contrata que realiza servicios en nuestras instalaciones, la FHM solicita y exige su colaboración en el cumplimiento de los procedimientos internos establecidos y en la correcta actuación ambiental, es decir, cumpliendo con la legislación ambiental aplicable a las actividades que desempeña, así como a otros requisitos que la FHM suscriba.

Por tanto, y atendiendo a lo expuesto anteriormente, aquellas contratas que tengan implantado un Sistema de Gestión Ambiental basado en el estándar internacional UNE-EN ISO ISO14001:2004

y/o en el Reglamento Europeo EMAS podrán obtener cierto reconocimiento, si así se indica en los criterios de puntuación.

Cabe señalar que dicho certificado debe mantenerse durante el período de contratación con la FHM.

Las empresas adjudicatarias deberán colaborar activamente con la Unidad de Calidad y Medio Ambiente en lo relativo a la vigilancia de los impactos ambientales asociados a sus actividades y/o servicios, y en la obtención de datos relativos al seguimiento de aspectos ambientales derivados de su actividad en la FHM. (Por ejemplo consumo de recursos, generación de residuos, vertidos, etc. según la actividad realizada para el hospital).

Todo ello deberá llevarse a cabo mediante una competencia, concienciación y formación ambiental del personal adecuada, por lo que FHM pondrá a disposición de todas las subcontratas las convocatorias de formación del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Medio Ambiente y PRL) que incluyen entre otros temas la correcta gestión de residuos en nuestras instalaciones, el consumo responsable y el funcionamiento de Sistema Integrado de Gestión, así como teléfonos y personal de contacto.

16. PROYECTO TÉCNICO A PRESENTAR

El proyecto técnico se ceñirá al orden y numeración del presente pliego. Todas las páginas estarán numeradas correlativamente.

Deberán cumplimentar el **Anexo IV: precios unitarios**, con los precios unitarios de cada producto, IVA incluido, con un máximo de 4 decimales. Este anexo debe incluirse en el sobre 2 de la oferta económica.

17. ADJUDICACIÓN

Tras la valoración de las distintas ofertas presentadas, el procedimiento se adjudicará a la oferta que, de conformidad con los criterios de valoración establecidos y la ponderación de los mismos, resulte económicamente más ventajosa para el centro, (la que en su conjunto obtenga la mejor valoración), pudiendo declarar desierta la contratación si ninguna de las ofertas se considera conveniente por el Órgano de Contratación.

El plazo para la adjudicación será de un máximo de dos meses a contar desde el último día válido para la recepción de ofertas. Por el hecho de presentar sus ofertas, las empresas licitadoras se comprometen a mantenerlas durante dicho plazo.

Adela Garcías Uréndez
Responsable Hostelería de la FHM