Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de centralita e información y atención al público en los hospitales de alta resolución de Écija, Lebrija, Morón de la Frontera, Sierra Norte y Utrera, dependientes de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir

Expediente 2019/PA-72–12345

1. Objeto

El objeto del presente documento es establecer los requerimientos técnicos para la prestación del servicio de centralita e información y atención al público en los centros indicados a continuación, dependientes de la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir:

CENTRO	LOCALIDAD
Hospital de Alta Resolución de Écija	Écija (Sevilla)
Hospital de Alta Resolución de Lebrija	Lebrija (Sevilla)
Hospital de Alta Resolución de Morón de la Frontera*	Morón de la Frontera (Sevilla)
Hospital de Alta Resolución Sierra Norte	Constantina (Sevilla)
Hospital de Alta Resolución de Utrera	Utrera (Sevilla)

(*) En relación con el Hospital de Alta Resolución de Morón de la Frontera, las actividades a realizar descritas en el presente pliego incluirán a la Residencia de Mayores San Francisco, ya que dichas entidades se encuentran ubicadas en el mismo edificio.

Asimismo, recoge este documento todas las actividades a realizar por la empresa que resulte adjudicataria del presente concurso y los medios necesarios para el buen funcionamiento del servicio.

2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación corresponde con las actividades de:

- Gestión de la centralita, aceptación y enrutamiento de las llamadas telefónicas entrantes y salientes para los distintos usuarios de los hospitales, sean pacientes o personal laboral, según los protocolos definidos para cada caso por los centros. De igual forma será competencia del personal de centralita la localización del personal mediante el sistema de buscapersonas o por vía telefónica.

- Información general, según establezca la entidad contratante o el hospital en el que se prestará el servicio, y estará relacionada con la atención al usuario, reclamaciones, localización de personal propio, y otra información de similar características.

- Información sobre citas y su gestión, así como de realización de funciones de programación, modificación y consulta de citas, las tareas correspondientes a dicha gestión y, en general, a los servicios de información y atención al público sobre estas cuestiones.

- Información sobre hospitalizaciones, siendo la responsabilidad del adjudicatario exclusivamente la derivada de aquella información que la Agencia Sanitaria juzgue conveniente facilitar a los familiares y usuarios. Teniendo carácter meramente de información sobre localización, número de habitación,

planta, etc., quedando terminantemente prohibido cualquier información sobre estado de salud, diagnóstico, etc., y siempre conforme con lo establecido en la normativa en materia de protección de datos personal de obligado cumplimiento y aquella adicional que la propia Agencia Sanitaria establezca. El centro en el que se preste el servicio se reserva el derecho a modificar cualquier información, que será trasladada al adjudicatario para su puesta en práctica.

- Gestión de registros y pases de visitas, incluyendo tanto su entrega como su recogida, y cualquier función necesaria para el correcto funcionamiento del sistema de visitas.

- Gestión de la mensajería, según las directrices marcadas por cada centro, entrante o saliente a través del mostrador de atención al público. Estas directrices podrán determinar el aviso a las personas o unidades que reciban mensajería, el aviso telefónico de recogidas a empresas de mensajería, etc.

- Actuaciones de emergencia, de modo que el personal que preste el servicio estará obligado a realizar cursos de aprendizaje sobre las actuaciones a llevar a cabo en determinados casos de emergencia que puedan producirse en el hospital. En este sentido deberá tener como mínimo conocimientos de:
    - Actuaciones en caso de incendio.
    - Conocimiento del plan de autoprotección del centro.

- Otras actividades relacionadas con el servicio, en ellas se englobarían notificaciones de averías en sistemas telefónicos, buscapersonas, difusión de información por megafonía, actualización de información telefónica, recogida de sugerencias, etc.

3. Prestación del servicio

3.1. Horarios a cubrir.

El adjudicatario será responsable de realizar el servicio de centralita e información y atención al público, ubicado junto a las entradas que en cada caso se determinen de cada uno de los hospitales en los que se prestará el servicio.

Los horarios de trabajo que en cada caso se establezcan estarán comprendidos entre las 8:00h y las 22:00h, según las necesidades planteadas por cada centro, y cuyo horario mínimo inicialmente definido se indica en la siguiente tabla. El horario establecido para los días festivos será el especificado para los fines de semana en cada centro.

		HORARIO MÍNIMO INICIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO													
		08 a 09	09 a 10	10 a 11	11 a 12	12 a 13	13 a 14	14 a 15	15 a 16	16 a 17	17 a 18	18 a 19	19 a 20	20 a 21	21 a 22
Hospital de Alta Resolución de Écija	Lunes a viernes														
	Fines de semana														
Hospital de Alta Resolución de Lebrija	Lunes a jueves														
	Viernes														
	Fines de semana														
Hospital de Alta Resolución de Morón de la Frontera	Lunes a viernes														
	Fines de semana														
Hospital de Alta Resolución Sierra Norte	Lunes a jueves														
	Viernes														
	Fines de semana														
Hospital de Alta Resolución de Utrera	Lunes a jueves														
	Viernes														
	Fines de semana														

El licitador debe incluir en su oferta técnica la **propuesta de horario** que, como mínimo, comprenda la prestación del servicio en el horario anteriormente indicado, así como las **horas ofertadas a la semana**, especificando el horario según día de la semana y festivos. **La no inclusión de esta información en la oferta técnica será causa de exclusión del proceso.**

El adjudicatario queda obligado a cumplir horarios y presencias inicialmente definidos o cualquier otro que la Agencia Sanitaria pudiera establecer durante la ejecución del contrato, para lo que deberá sustituir a su cargo las bajas, vacaciones, permisos, horas sindicales, de formación o cualquier tipo de ausencias que impidan mantener las presencias exigidas, incluyendo todo tipo de descansos en la jornada de trabajo recogidos por el convenio vigente del sector.

3.2. Procedimientos de trabajo.

La empresa adjudicataria deberá establecer los procedimientos o protocolos de trabajo a seguir por su personal con objeto de estandarizar la operativa en cada una de las actividades a desarrollar en el marco del servicio y las cuales están establecidas en el apartado 2 del presente Pliego (manual de estilo, etc.)

Las empresas licitadoras describirán en su oferta técnica los procedimientos o protocolos de trabajo que considere básicos y que serán aplicados por el personal en su puesto de trabajo.

Se valorará la adecuación de estos protocolos al servicio.

3.3. Identificación y uniformidad.

El personal deberá estar uniformado de acuerdo con las directrices que fije la entidad contratante y acorde con la estacionalidad invierno-verano, estando obligado el adjudicatario a proveer y a mantener los uniformes en perfecto estado, sustituyéndolos cuando sea necesario o a petición de la Agencia Sanitaria, para evitar el deterioro de imagen. Los gastos de uniformidad del personal que prestará el servicio serán exclusivamente por cuenta del adjudicatario.

Las empresas licitadoras deberán describir en su oferta técnica el sistema de identificación y uniformidad que proponen para el personal que prestará los servicios en los hospitales. Este personal deberá tener siempre y en lugar visible la identificación proporcionada por el adjudicatario.

3.4. Proceso de gestión del personal.

Para la propuesta de horarios definida en el apartado 3.1 (Horarios a cubrir), el licitador deberá especificar en la oferta técnica el **personal**, **y jornada** del mismo, que considera necesario para la prestación del servicio.

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá realizar el seguimiento de la correcta prestación del servicio y del cumplimiento de las jornadas de trabajo establecidas para cada miembro de su personal. Las entidades licitadoras incluirán en su oferta técnica la descripción de los **sistemas y programas de supervisión y control** que aplicarán para ello.

Así mismo, el licitador describirá el **plan de contingencias que pondrá en marcha ante la ausencia del personal en su puesto de trabajo** contemplando todas las posibles casuísticas (períodos de descanso durante la jornada laboral, vacaciones, etc., y especialmente, casos de ausencias no planificadas).

Se valorará:

- La continuidad y seguridad del control y supervisión establecidos.
- La garantía del plan de contingencias para minimizar el impacto de las ausencias en la prestación del servicio.
- El tiempo estimado de respuesta previsto en el plan de contingencia.

3.5. Sistema de comunicación de incidencias por parte de la Agencia Sanitaria.

Las empresas licitadoras describirán en su oferta técnica el sistema de comunicación que pondrán a disposición de la Agencia Sanitaria para la comunicación, por parte de los profesionales de la Agencia, de las incidencias que puedan ocurrir durante la prestación del servicio.

En general, se valorará cómo la información aportada en la oferta técnica de las empresas licitadoras respecto a todos los puntos de este apartado, está orientada a establecer un sistema que garantice la calidad en la que se prestará el servicio y el respecto al medio ambiente durante el mismo.

4. Elaboración de documentos e informes

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá elaborar y aportar a la Agencia Sanitaria los documentos e informes indicados a continuación.

a) <u>Manual de funciones.</u>

El adjudicatario se responsabilizará de mantener formado e informado a su personal sobre todas sus funciones relacionadas con la prestación del servicio. Para ello el adjudicatario elaborará un manual que describa las funciones del puesto. Este manual deberá mantenerse actualizado por parte del adjudicatario y accesible para su personal.

El manual deberá ser entregado a la Agencia Sanitaria antes de transcurridos dos meses desde la entrada en vigor del contrato.

b) Directorio telefónico

Corresponde al adjudicatario la elaboración, actualización y difusión del Directorio Telefónico de cada hospital.

Este Directorio Telefónico incluirá las extensiones y teléfonos no corporativos asociados a los distintos puestos de cada Servicio o Unidad de los distintos hospitales.

El Directorio Telefónico inicial deberá ser entregado a la Agencia Sanitaria antes de transcurridos 30 días de la entrada en vigor el contrato.

c) Informe de seguimiento

El adjudicatario deberá aportar trimestralmente un informe de seguimiento del servicio prestado. Este informe, cuyo contenido será consensuado con la Agencia Sanitaria al inicio del contrato, detallará de forma cuantitativa y cualitativa la prestación del servicio y su evolución en el tiempo. Así mismo, permitirá detectar anomalías, desviaciones sobre lo establecido en el contrato y evaluar nuevas propuestas organizativas.

Dicho informe incluirá información sobre:

- El número de llamadas en cada franja horaria según sean entrantes o salientes, externas o internas, reflejando las no atendidas.
- Las franjas horarias en las que la prestación del servicio se haya realizado desde algún otro centro de la Agencia Sanitaria, haciendo uso de la derivación de llamadas entre las centralitas de los distintos Hospitales.
- El nivel de satisfacción de los usuarios y profesionales de la Agencia Sanitaria, conocido a través de una encuesta que realizará la empresa adjudicataria.

El informe se entregará antes de transcurridos diez días del mes siguiente al del objeto del mismo.

Todos los documentos e informes mencionados anteriormente serán entregados a la Agencia Sanitaria, además de otros que puedan ser requeridos por ésta durante la vigencia del contrato para la comprobación del cumplimiento del mismo. Para ello, y entre otros medios que pudieran establecerse, al inicio del contrato los licitadores pondrán en marcha un sistema de consulta web de los servicios realizados. El acceso a esta aplicación deberá ser posible desde las Unidades que la Agencia Sanitaria considere oportuno.

En su oferta técnica, los licitadores deberán describir este sistema de consulta web, así como especificar para cada uno los documentos e informes mencionados anteriormente:

- Contenido básico y estructura propuestos (apartados, subapartados).
- Sistema para su control y actualización.

Se valorará:

- Los informes adicionales a los requeridos que se prevean, y que contribuyan a un mejor seguimiento del servicio.

- El contenido y estructura propuestos, que asegure la claridad, comprensión y cumplimiento del objetivo de cada documento.
- El sistema de control documental propuesto, que asegure que no se utilizan versiones obsoletas.
- El sistema de actualización propuesto, que asegure que los documentos se encuentran actualizados y ajustados a la realidad de cada hospital.
- La accesibilidad y amigabilidad del sistema web de consulta documental sobre los servicios prestados.

5. Recursos

El adjudicatario deberá aportar todos los recursos tanto técnicos como humanos (plantilla suficiente y con la cualificación adecuada) para cubrir el servicio de centralita e información y atención al público, con los niveles de calidad exigidos, según las presencias y horarios que en cada momento se definan.

5.1. Personal.

El personal que por su cuenta aporte y utilice el adjudicatario para la adecuada ejecución del servicio será el necesario y suficiente para la plena cobertura/horario del mismo, según el horario que el adjudicatario haya propuesto en su oferta, en base con los mínimos establecidos, y las posteriores modificaciones que pudieran determinarse por parte de la Agencia Sanitaria.

El adjudicatario estará obligado a la subrogación completa del personal que esté prestando servicio en el momento de finalización del contrato anterior, manteniendo, por tanto, las mismas condiciones laborales, jornada, antigüedad, etc., todo ello conforme con lo establecido en el convenio de aplicación. La relación de dicho personal a subrogar se incluye en el ANEXO I del presente pliego. Corresponderá al adjudicatario asumir las actuaciones y costes necesarios para la adaptación de la plantilla a las necesidades tanto del horario inicial como a las posteriores modificaciones del mismo que pudieran presentarse.

La Agencia Sanitaria podrá solicitar la sustitución de cualquier trabajador que, a su juicio, no reúna los requisitos expresados en el pliego o bien no sea adecuado para las labores descritas, comprometiéndose la empresa adjudicataria a sustituirlo en un plazo máximo de 3 días para sustitución provisional y de 15 días para sustitución definitiva.

El personal destinado a cubrir el servicio deberá poseer formación específica en información y atención al público (telefonía, etc.) y conocimientos informáticos a nivel de usuario, incluyendo el manejo práctico de los paquetes ofimáticos habituales. Las empresas licitadoras describirán en la oferta técnica el perfil inicial de las personas que contratará para la prestación del servicio (formación y competencias mínimas requeridas) y cómo asegurará su adecuada selección.

Se valorará la adecuación del sistema de selección que se aplicará, a las necesidades de la Agencia Sanitaria.

5.2. Formación del personal.

Las entidades licitadoras deberán presentar en su oferta técnica las actuaciones previstas para garantizar la correcta formación del personal que desempeñe el servicio objeto del presente pliego (programa formativo), indicando cómo se planificará, desarrollará y mejorará dicho el programa formativo durante la vigencia del contrato.

Dicho programa incluirá la formación sobre las siguientes materias:

- Todas las funciones incluidas en la ejecución contrato y recogidas en el Manual de funciones elaborado por el adjudicatario para este fin.
- Protección de datos de carácter personal.
- Actuaciones ante situaciones de emergencia, según lo establecido en el plan de autoprotección de cada centro. Esta formación será coordinada con la Agencia Sanitaria.
- Comportamiento ambiental. Medidas para una utilización adecuada de los recursos (energía, agua, papel, etc.)

Así mismo, los programas formativos propuestos por las empresas licitadoras deberán incluir necesariamente la presencia mínima de cada trabajador/a como observador/a de 3 turnos completos de trabajo en el puesto que vaya a cubrir antes de su incorporación al mismo. Tanto la formación como el coste asociado a esta presencia correrán a cargo del adjudicatario. **La no inclusión de estas materias y de esta presencia mínima como observador/a en la oferta técnica será causa de exclusión del proceso**.

Se valorará positivamente:

- La inclusión de materias relacionadas con la prestación del servicio y/o con necesidades formativas identificadas, adicionales a las mencionadas anteriormente.
- La planificación, desarrollo y mejora de las distintas actuaciones del programa formativo, en la medida en que estén orientadas a asegurar el éxito de la formación y, por lo tanto, la calidad del servicio a prestar y el respecto al medio ambiente durante su prestación.

La empresa adjudicataria deberá presentar a los 20 días del inicio del contrato el programa formativo a desarrollar, basado en el presentado en su oferta e incluyendo las necesidades formativas de los propios profesionales. Una vez aprobado por la Agencia Sanitaria se procederá con el desarrollo del mismo, debiendo presentar periódicamente información sobre los cursos impartidos, horas, asistentes y nivel de satisfacción del personal respecto a los mismos. Esta información se entregará, entre otros medios que se establezcan, a través del sistema web de consulta sobre los servicios realizados (apartado 4 del presente pliego).

5.3. Medios técnicos y materiales.

El adjudicatario estará obligado a la aportación e instalación de los medios técnicos y materiales necesarios para la adecuada realización de la gestión de los servicios objeto del contrato. En la dotación del puesto de trabajo en los distintos centros deberá incluirse un ordenador y auriculares inalámbricos para su utilización en centralita.

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta técnica la descripción de los medios técnicos y materiales que estimen oportunos facilitar para la prestación del servicio. Para cada medio técnico o tecnológico deberá especificar si es puesto a disposición de la Agencia Sanitaria durante la vigencia del contrato o, por el contrario, serán cedidos a la Agencia Sanitaria a la finalización del mismo, pasando por tanto a propiedad de la Agencia Sanitaria. Esta información se resumirá en una tabla (ANEXO II del pliego) que deberá incluirse en la oferta técnica. **La no inclusión de dicha tabla será motivo de exclusión del proceso.**

El mantenimiento de los equipos deberá ser asumido por el adjudicatario de modo que garantice que, en caso de avería, ésta se resuelva antes de 6 horas dentro del horario de prestación del servicio. Los licitadores deberán indicar en su oferta técnica las medidas que adoptarán para la comunicación y resolución de incidencias y averías técnicas y el tiempo de respuesta previsto.

Se valorará la calidad de los medios técnicos y materiales y de la gestión de las incidencias (tiempo de respuesta ante incidencias/averías técnicas), así como el impacto positivo de todo ello en la calidad de la prestación del servicio y el respeto al medio ambiente durante la prestación.

6. Calidad y control

La Agencia Sanitaria establecerá aquellos sistemas de control de calidad que considere adecuados, de forma periódica, para la comprobación de los requisitos de la normativa de aplicación, de los establecidos en el presente pliego, y de los asumidos por el propio adjudicatario.

La Agencia Sanitaria podrá realizar inspecciones sobre cualquier aspecto del servicio. En caso de infracción o incumplimiento de las estipulaciones establecidas en el presente pliego o en las que se pudieran posteriormente incluir en el contrato, la Agencia Sanitaria elevará un acta de incidencia o de no conformidad en la que se harán constar las deficiencias o faltas observadas en la calidad del servicio.

La Agencia Sanitaria notificará al adjudicatario los incumplimientos que pudieran detectarse, los cuales darán lugar a las sanciones oportunas y/o a la resolución del contrato.

6.1. Indicadores de calidad.

El adjudicatario deberá presentar los resultados de los indicadores de gestión siguientes con la periodicidad que se señala, estando obligado a alcanzar los objetivos que se indican a continuación:

Indicador	Seguimiento	Valor objetivo en cada centro
Nivel medio de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado	Al menos una vez durante la vigencia del contrato	>4 (en una escala de 0 a 5)
Número medio de incidencias comunicadas por los profesionales de la Agencia	Trimestral	N/A
Tiempo medio de respuesta a las incidencias técnicas ocurridas	Trimestral	< 6 h
Tiempo medio de respuesta ante la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo (en casos no planificados)	Trimestral	< 2 h

6.2. Encuesta de satisfacción.

Será requisito por parte del adjudicatario la realización de encuestas periódicas de satisfacción a usuarios y personal de los centros (profesionales) sobre el servicio prestado. Esta encuesta deberá ser realizada al menos una vez durante la vigencia del contrato y dirigida al personal anteriormente indicado.

Realizadas estas evaluaciones, y una vez identificadas incidencias en relación con el servicio prestado, la empresa adjudicataria se verá obligada de forma inmediata a la presentación de un plan de mejora que incluya las medidas a adoptar para la corrección de aquellas irregularidades o alteraciones observadas.

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la propuesta de encuestas a realizar para la valoración del servicio prestado (periodicidad, segmentación, informe de conclusiones, etc.). El cuestionario de satisfacción finalmente a utilizar deberá ser previamente autorizado por la Agencia Sanitaria.

7. Gestión ambiental

El respeto al medio ambiente constituye un compromiso ético incluido entre los valores adoptados por la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir.

La Agencia Sanitaria se apoya en la implantación de un sistema de gestión ambiental, conforme con la norma ISO 14001:2015, para garantizar este compromiso de protección del entorno, así como para lograr una mejora continua de su comportamiento ambiental.

A través de su política ambiental, la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir se compromete a:

1. La identificación y evaluación del impacto ambiental derivado de nuestras actividades, productos y servicios, con el fin de implantar medidas que lo disminuyan y prevengan la contaminación.
2. El cumplimiento de lo establecido en la legislación y reglamentación aplicable a nuestra organización, así como a otros requisitos que la propia organización suscriba.
3. La definición de objetivos y metas ambientales, encaminados a la mejora continua del comportamiento ambiental de la organización, procediendo con su revisión y evaluación periódica del nivel de cumplimiento.
4. La adopción de medidas para reducir el consumo de recursos y fomentar el ahorro y la eficiencia energética en nuestros edificios.
5. La motivación e implicación de nuestros profesionales en la cultura ambiental de la organización, promoviendo su formación y participación en el cumplimiento de estos objetivos ambientales.
6. La selección de proveedores coherentes con nuestra política ambiental y, por tanto, respetuosos con el medio ambiente.
7. La difusión a nuestros usuarios y otras partes interesadas de nuestros compromisos y logros en materia ambiental y de eficiencia energética.

De acuerdo con la política ambiental definida, las empresas licitadoras se comprometen a ser coherentes con los compromisos adquiridos y a participar en el cumplimiento de los objetivos ambientales y planes de acción que la Agencia Sanitaria establezca.

El adjudicatario se compromete a suministrar información inmediata a los centros sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso del trabajo que se le confía. La entidad contratante podrá recabar con posterioridad un informe escrito referente al hecho y sus causas. El adjudicatario responderá de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando a la entidad contratante de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento en cada momento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado.

8. Hospitales libres de humos

Los Hospitales de la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir, en una apuesta firme por la calidad, forman parte de la *Red Europea y Andaluza de Hospitales Libres de Humos* y en este contexto desarrollan una estrategia activa común de prevención y abandono del tabaquismo en los servicios sanitarios, por lo que el adjudicatario y su personal colaborarán en las medidas que le sean de aplicación para lograr este objetivo.

ANEXO I. Relación del personal que presta servicio

La relación de personal que actualmente presta el servicio en cada hospital objeto del presente Pliego, y que deberá ser subrogado por la empresa adjudicataria según proceda, será facilitada por la Unidad Técnica de Contratación Administrativa de la Agencia Sanitaria, previa solicitud por parte de las entidades interesadas.

ANEXO II. Relación de material técnico y/o tecnológico aportado

Hospital	Medio técnico o tecnológico que aporta	Unidades	Marca/Modelo	Será cedido a la Agencia Sanitaria a la finalización del contrato (Si/No)