PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE (EXPTE. E/21002060/000).

(Aprobado)
El Director Gerente de la
Empresa Pública de Emergencias Sanitarias

Fernando Ayuso Baptista

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/51

1. INTRODUCCION

Salud Responde es un centro desde el que se da respuesta a la demanda no presencial de información y servicios del ciudadano, así como a determinadas demandas de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía (en adelante SSPA).

Su cartera de servicios ofrece:

- Cita Previa Atención Primaria Vía telefónica
- Cita Previa Vacunación Covid
- Gestión de citas en Atención Especializada
- Cita de Instituciones penitenciarias
- Cita Análisis Clínicos
- Salud Andalucía 24 horas
- Servicio de Traducción Lingüística
- Registro Voluntad Vital Anticipada
- Libre Elección de Hospital
- Segunda Opinión Médica
- Enfermería Comunitaria de Enlace
- Servicio de Información sobre el Tabaco
- Programa Pacientes Alto Riesgo
- Seguimiento de Pacientes frágiles por temperaturas extremas
- Seguimiento de Pacientes frágiles al alta hospitalaria
- Seguimiento de Pacientes en cuidados paliativos
- Seguimiento de Pacientes asistidos por 061
- Servicios de Información SSPA, incluyendo Tarjeta Sanitaria, Bolsa de empleo del SAS, Salud Bucodental, etc.
- Ventana abierta a la familia
- Detección precoz de Cáncer de Colon
- Teléfono de drogodependencia y adicción
- Teléfono de información sexual para jóvenes
- Chat Salud Responde APP
- Encuestas
- Programa Comparte
- Envejecimiento Saludable
- Carteras de nueva incorporación como Atención en Cuidados paliativos, Atención en Salud mental, Diabetes, Hipertensión, Insuficiencia cardíaca, EPOC, etc.

La población cubierta por la cartera de servicios alcanza los más de 8 millones y medio de habitantes andaluces, así como a población foránea y extranjera, itinerante o estacional, con derecho de acceso a los mismos. El servicio se extiende a todas las poblaciones y territorio de Andalucía.

Salud Responde cuenta con un centro propio ubicado en la ciudad de Jaén, desde el que se gestionan todos los servicios relacionados anteriormente. Para ello se cuenta con la colaboración de una empresa especializada en servicios de atención telefónica que contrata personal (teleoperadores y supervisores)

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/51

para llevar a cabo la prestación del servicio objeto del presente contrato. El personal sanitario (médicas/os y enfermeras/os) que ejerce las funciones de dirección facultativa de los servicios es plantilla laboral de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (en adelante EPES).

En el Anexo I se facilita la información relativa a la actividad de 2019 correspondiente a la cartera de servicios de Salud Responde atendida desde el centro propio en la ciudad de Jaén, así como:

- Información de la actividad detallada por días, en semana de alta y baja actividad.
- Distribución horaria de llamadas recibidas, en semana de alta y baja actividad.
- Llamadas salientes.

Salud Responde cuenta además con la colaboración de empresas de atención telefónica a través de plataformas externas que, actualmente, realizan solo servicio de Cita Previa en horario de 07:00 a 24:00, en días laborables, así como plataformas internas y empresas de servicio multicanal de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para EPES, con el objeto de dar respuesta a la cita telefónica, administrativa y presencial.

El acceso a los servicios se realiza por distintos canales (telefónico, fax, e-mail, Chat APP), que se gestionan en modo integral con una plataforma tecnológica CRM.

El servicio telefónico se presta a través del número 955 54 50 60 de red inteligente. El 955 54 50 60 se configura de modo que:

- Presenta un mensaje de bienvenida
- Un mensaje de selección posterior le propone que elija entre: “pulse 1” para cita; para cualquier otro servicio “espere”
- Seleccionando la opción de pulsar 1, en horario de 07:00 a 24:00, de lunes a viernes no festivos, distribuye las llamadas a las plataformas externas.
- Si se opta por esperar, dentro del citado horario, entrega las llamadas en el centro de Salud Responde en Jaén.
- En el resto de días y horario, las llamadas se entregan en el centro de Salud Responde en Jaén.

La arquitectura tecnológica se sustenta sobre un CPD ubicado en el propio centro de Salud Responde, en el que se alojan los distintos servidores de comunicaciones, de ficheros, de bases de datos, etc., sobre los que corren las aplicaciones del CRM Siebel que gestiona los diferentes servicios y relaciones con los ciudadanos, con los profesionales y con otras instituciones y organismos colaboradores, de una manera integral. Una aplicación específica, desarrollada a medida, gestiona la Cita Previa (CITA.NET). El centro dispone de un máximo 150 posiciones distribuidas en tres zonas diáfanas distribuidas en dos plantas, desde la que desarrollan su trabajo los teleoperadores y supervisores.

La asignación de las llamadas telefónicas a los teleoperadores se organiza por medio de un distribuidor automático de llamadas (ACD), de la plataforma Omnicanal Avaya Aura Contact Center, lo que permite una gestión de los contactos de forma unificada, ayudando a unificar los flujos de trabajo independientemente del medio de acceso utilizado por el ciudadano. Los circuitos de datos, primarios y

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/51

de respaldo, están dimensionados al tráfico de datos entre los distintos puntos que configuran la red de centros con los que se relaciona Salud Responde.

En la actualidad y a modo de respaldo, se dispone de una centralita HIPATH de la marca SIEMENS, que a través de CTI se conecta con las aplicaciones y bases de datos. La plataforma cuenta con los enlaces Primarios de líneas telefónicas dimensionados acorde al pico máximo de tráfico de llamadas.

Para la prestación de los servicios es necesario conectarse con la Base de Datos de Usuarios (BDU) y con la de Citación Centralizada del Servicio Andaluz de Salud a través de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, contando con los necesarios mecanismos de seguridad.

En previsión de que pueda quedar fuera de servicio el centro de Jaén, por fallo o por intervención técnica programada, se cuenta con un centro de respaldo ubicado en la ciudad de Granada. En este último se alojan los servidores de aplicación, a los que se conectarían los puestos de operadores de Jaén y de las plataformas de empresas externas para continuar trabajando.

La aplicación Microstrategy ofrece un cuadro de mando de toda la actividad desarrollada en cada uno de los servicios, incluido el de las plataformas externas que gestionan Cita Previa en el horario indicado. Permite también aportar datos acerca de la calidad del trabajo realizado, del tiempo empleado por los teleoperadores para resolver los distintos servicios, etc.

El servicio exige un alto nivel de disponibilidad, durante las 24 horas, los 365 días del año.

El servicio se organizará de manera que se garantice que no se supera el tiempo de descuelgue establecido como máximo, resolviendo dentro de los tiempos marcados para cada caso (optimizando los tiempos de gestión), haciendo que tanto las llamadas perdidas y abandonadas como el número de reclamaciones por servicios insatisfechos se aproxime lo más posible a cero, todo ello conforme a lo indicado en el apartado 3.1. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES.

A los teleoperadores y supervisores que trabajen en esta actividad les serán concedidas las credenciales necesarias para poder acceder de forma segura, siempre a través de las aplicaciones habilitadas para ello, a bases de datos que contiene información sensible, para lo que se les proporcionará las correspondientes claves de usuario y password. Cada operador deberá logarse a la entrada del turno y deberá salir del sistema a la finalización. El sistema recogerá las pausas/bloqueos en base a la categoría de la misma de manera que la empresa adjudicataria pueda realizar explotaciones periódicas de las mismas que serán analizadas en las reuniones periódicas establecidas y que se definen más adelante.

Es requisito imprescindible formalizar por escrito la correspondiente cláusula de confidencialidad que los comprometa a respetar la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, tanto durante la prestación del servicio como después de interrumpir su vinculación con el mismo.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/51

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del Servicio de Operación y Supervisión del Centro de Información y Servicios al Ciudadano "Salud Responde" del SSPA.

El servicio comprende las siguientes actividades:

Operación del Sistema de comunicaciones dando respuesta a las llamadas que se reciban por los diferentes canales disponibles (teléfono, fax, correo electrónico, Web colaborativo, APP, etc.) durante las 24 horas del día, todos los días del año, asegurando las correctas funciones de operación en el Centro de Información y Servicios al Ciudadano "Salud Responde". El servicio se prestará por los puestos necesarios y suficientes en distribución de horarios, plantillas y turnos, que garanticen en todo momento la adecuada respuesta ante la demanda de ciudadanos, ejecutando los protocolos y usando los canales que se establezcan para prestar los servicios que se definan. El personal para la prestación del servicio será con la categoría de gestores telefónicos, para dar cobertura añadida a las actividades nuevas a desarrollar que no van a ser resueltas a través de un argumentario sistematizado, sino que será necesario identificar y diferenciar las incidencias de los usuarios, el servicio de gestores se irá incorporando de forma paulatina con la incorporación de los nuevos servicios, estando todo el personal como gestores en un plazo máximo de seis meses, a través de la promoción del personal actual de operación.

El teletrabajo tendrá carácter voluntario, reversible y respetará la igualdad de derechos, legales y convencionales, de las personas teletrabajadoras respecto a las personas trabajadoras presencialmente en las instalaciones de SR.

Supervisión del servicio de Operación en presencia física durante las 24 horas del día, todos los días del año en el Centro de Información y Servicios al Ciudadano "Salud Responde" de Jaén.

Actividades complementarias y de soporte: Ejecución de las funciones complementarias y de soporte del servicio contratado. El servicio se prestará todas las semanas del año durante el periodo de vigencia del contrato en modalidad de presencia física.

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICO-FUNCIONAL DE LOS SERVICIOS.

Los requisitos técnicos que habrán de ser cumplidos en los diferentes servicios, deberán permitir el cumplimiento de las funciones y características que se especifican a continuación:

3.1. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES.

Las actividades serán las necesarias para la prestación de los servicios incluidos en la Cartera de Servicios de Salud Responde, así como otros que se asuman por indicación de la Consejería de Salud y Familias o del Servicio Andaluz de Salud.

3.1.1 La operación del sistema de comunicaciones incluye las siguientes actividades:

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/51

- Recepción y respuesta de llamadas de la demanda.
- Seguimiento de protocolos de clasificación de la demanda o incidente.
- Aplicación de protocolos de respuesta.
- Activación y ejecución de planes de acción programados.
- Derivación de la llamada cuando así esté prescrito.
- Seguimiento del incidente hasta su culminación.
- Realización de las operaciones de registro y estadísticas.
- Comunicaciones a través de todos los sistemas disponibles en la Sala
- Seguimiento y control de los canales de comunicación y la interconexión de los mismos.
- Interconexión y derivación entre los recursos existentes.
- Cualquiera otra función de planificación necesaria para la prestación completa de la cartera de servicios.
- Como funciones de operación específicas se llevarán a cabo las encuestas que "Salud Responde" decida realizar en relación con el servicio que se contrata, especialmente las destinadas a conocer el grado de satisfacción del usuario y el grado de conocimiento de "Salud Responde" y del SSPA.
- Realizar las instrucciones e indicaciones del responsable de servicio del Centro.

3.1.2 Asimismo, se llevarán a cabo los trabajos que, en su caso, sean necesarios para la realización de pruebas o pilotajes u otros derivados del desarrollo y puesta en marcha de los siguientes proyectos financiados con fondos FEDER en el marco del PROGRAMA OPERATIVO FEDER 2014-2020:

- Seguimiento de pacientes con patología respiratoria oxígeno dependientes.
- Vigilancia / Supervisión de pacientes con enfermedades con deterioro cognitivo en personas en el entorno familiar nuclear o solas y de edad avanzada: Enfermedad de Alzheimer (EA).
- Seguimiento de pacientes intervenidos a nivel ambulatorio Centro de Telemedicina, Telecuidados y Teleprestaciones.
- Diseño de aplicaciones para móviles orientadas a la promoción de la salud.

3.1.3 El contratista organizará la operación del servicio a realizar desde los puestos de consola de los que el sistema estará dotado.

El personal de operación deberá logarse en el sistema habilitado de manera que el contratista, conjuntamente con EPES, controle los tiempos efectivos de operación, los tiempos de descanso y PVD establecidos, que deberán seguir lo recogido en el convenio colectivo del sector.

La empresa adjudicataria deberá presentar en su propuesta una planificación de descansos secuencial del personal de operación que garantice el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y en ningún caso el número de personal en tiempo de PVD/descanso deberá superar lo establecido en dicha planificación.

La empresa adjudicataria deberá presentar en su propuesta un procedimiento de cambio de turno que garantice que se mantengan operativos y logados en sistema al menos el 60% del número de puestos de operación planificados para el turno.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/51

3.1.4 La adjudicataria se verá obligada a ajustarse a la curva de demanda y a mantener en todo momento los parámetros de calidad fijados, informando de ello y de cualquier modificación en la organización del servicio a la Dirección de Salud Responde con carácter inmediato, así como en las reuniones de seguimiento periódicas establecidas para tal fin.

3.1.5 Será responsabilidad de la adjudicataria el establecimiento de turnos, horarios y plantilla necesaria para que la calidad del servicio sea la adecuada a la demanda por los usuarios-clientes, bien entendido que se tenderá a cero llamadas perdidas, así como la ausencia de reclamaciones. La planificación del dimensionamiento del personal de operación será realizada y entregada a la Dirección de Salud Responde para su revisión y autorización con carácter trimestral pudiendo ser modificado de común acuerdo con la Dirección en base a la demanda existente o a situaciones especiales que así lo requieran.

La adjudicataria se verá obligada a disponer de un procedimiento de planificación de los turnos de manera que los profesionales de operación conozcan con la antelación suficiente su cuadrante donde se indique el turno, horario, planta, sala y puesto de trabajo. Para ello las plantas, sala y puestos de trabajo estarán claramente identificados.

Anualmente se elaborará el calendario laboral de la plantilla de operación, en el que deberán figurar los turnos existentes en el centro de trabajo, incluyéndose un anexo de los horarios especiales que puedan pactarse. Un ejemplar del mismo se expondrá en un lugar visible en cada centro de trabajo, en los plazos previstos legalmente; será el que se acuerde anualmente con la Representación Legal y Sindical, teniendo en cuenta los criterios fijados por los organismos competentes de la Administración Central, Autonómica y Local, contendrá todos los horarios existentes en el centro de trabajo.
El personal tendrá derecho a adaptar la duración y distribución de su jornada ordinaria de trabajo para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en los términos que se establezcan en la negociación colectiva o en el acuerdo al que llegue con la empresa, respetando, en su caso, lo previsto en aquella. Para el ejercicio de este derecho se tendrán en cuenta las necesidades organizativas de la empresa, adecuándose, en cada caso, la duración y distribución de la jornada a dichas necesidades organizativas, que deberán ser acreditadas por la empresa en los términos legalmente establecidos.

El número mínimo de operadores en horario nocturno será, salvo situaciones extraordinarias que así lo requieran, de 4 desde las 00.00 h a las 07.00 h.

El servicio de operación podrán ser reajustable a propuesta de la Dirección de salud responde, en función de las necesidades del servicio con motivo de periodos de alta frecuentación, alertas sanitarias, campañas específicas en materia de salud, modificaciones en los procedimientos operativos que incrementen la seguridad del paciente o cualquier otra circunstancia que lo requiera así como la realización de encuestas en la población y detección de necesidades.

La aplicación efectiva de cualquier reajuste de horas de operación deberá ser objeto de análisis y propuesta justificada que el contratista presentará a la Dirección del Servicio para su aprobación, en su caso, lo cual deberá quedar registrado en acta de seguimiento del servicio. Si de los reajustes aplicados en el ejercicio resulta un volumen anual de horas de servicio de operación superior al dimensionamiento previsto, la

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/51

diferencia será objeto de liquidación al final de cada anualidad aplicando el precio unitario de hora adicional del servicio de operación establecido en el precio del contrato.

3.1.6 Se deberá de cubrir en el menor espacio de tiempo posible las bajas y ausencias que se produzcan durante el desarrollo de la jornada.

Los licitadores incluirán en su propuesta el Plan de Contingencias ante situaciones de baja, la forma y procedimientos de cobertura y el régimen de organización del trabajo previsto, de modo que se asegure la continuidad de la prestación y el cumplimiento de la planificación de puestos de operación en servicio, con indicación del plazo para la cobertura de puestos en servicio en el caso de que se produzcan bajas durante el turno.

El Plan de Contingencias podrá contemplar el respaldo para el servicio de cita previa de Atención Primaria desde un único centro de atención telefónica situado en Andalucía distinto al de Salud Responde de Jaén, en cuyo caso, los licitadores incluirán en su oferta la descripción de la infraestructura (ubicación, número de puestos de operación, equipamiento, comunicaciones, periodo de funcionamiento, etc.) que deberá ser conforme a los requisitos de características técnicas y funcionales establecidos en el Anexo 3 del presente pliego, certificando el número de profesionales con que cuenta dicho centro y, en su caso, el porcentaje de personas trabajadoras fijas con discapacidad igual o superior al 33%. Asimismo, indicará los servicios susceptibles de ser asumidos adicionales al de cita previa en Atención Primaria.

3.1.7 En la oferta se asegurará, al menos, las horas que para este servicio se reflejan en el apartado 4. Dimensionamiento.

3.1.8 La empresa contratista facilitará a todo su personal los auriculares con micrófono compatibles con el sistema de comunicaciones del centro, así como los recambios que vayan siendo necesarios durante la ejecución del contrato.

El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la actividad de operación tendrá que llevar de manera visible la correspondiente identificación laboral y corporativa del contratista que le será facilitado por éste.

3.1.9 La empresa contratista se compromete al cumplimiento del manual de estilo de EPES recogido en Anexo 5. Los licitadores podrán presentar propuestas de mejora de dicho manual, pero garantizando siempre el cumplimiento de los criterios recogidos en el mismo.
Asimismo, se compromete al cumplimiento de las NORMAS DE LA SALA DE OPERACIÓN DE SALUD RESPONDE vigentes en cada momento, recogiéndose en Anexo 6 la normativa actualmente vigente.

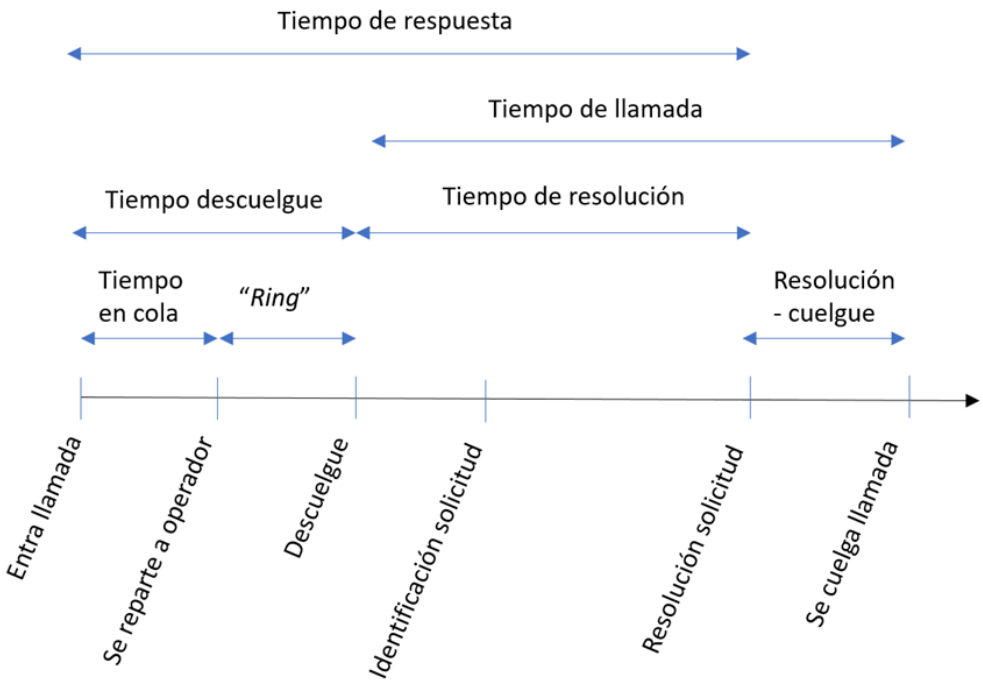
3.1.10 Los indicadores de gestión del servicio, cuyo nivel de cumplimiento exigido y sistema de penalizaciones en caso de incumplimiento se describe en el apartado 7, son los siguientes:

- Índices de tiempos:
    - Tiempo de descuelgue
    - Tiempo de respuesta
    - Llamadas no atendidas inferior al 10% de las recibidas diariamente.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/51

- Tiempos de espera de atención al ciudadano. Deberá ser inferior a 240 segundos

En el siguiente esquema se representan los tiempos a medir para el análisis del correcto funcionamiento del servicio:



- Índices de satisfacción ciudadana
- Índices de calidad:
  - Cumplimiento del Manual de estilo de EPES
  - Reclamaciones recibidas acerca del trato del personal de operación o fruto del incumplimiento de procedimientos del Centro de Coordinación
  - Retrasos en el desarrollo del Plan de Formación
  - Descobertura del número de operadores planificados
  - Uso inadecuado de material mobiliario e informático
  - Elaboración de informes de calidad

EPES ejercerá las funciones de evaluación y control de los servicios de forma permanente y/o periódica, mediante auditorias, estando el contratista obligado a realizar las rectificaciones que resulten indicadas a raíz de las desviaciones detectadas. La evaluación tendrá por objeto:

- Verificar el cumplimiento de los aspectos y criterios de calidad establecidos para la prestación del servicio.
- Obtener información adicional explorando aspectos que deban ser tenidos en cuenta para valorar el funcionamiento del servicio.
- Proporcionar información al contratista que le permita establecer acciones de mejora.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/51

En las auditorias se evaluará al menos los aspectos relacionados con:

- Plan de Formación continuada y evaluación de competencias.
- Cumplimiento de los requisitos afectados por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Conocimiento y observancia de los procedimientos de trabajo que aplica a cada trabajador según puesto de trabajo.
- Indicadores de gestión.
- Trazabilidad de los servicios.
- Satisfacción del cliente.
- Gestión y tratamiento de reclamaciones relacionadas con el servicio prestado.
- Aspectos aplicables de la normativa de Protección de Datos.
- Cumplimiento del Manual de estilo de EPES.

3.2. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIÓN

3.2.1 Este Servicio incluirá la vigilancia, ajuste, seguimiento y control de las actuaciones y tareas que se llevan a cabo en el Centro de Información y Servicios al Ciudadano desde sus puestos de teleoperación por los diferentes canales.

3.2.2 Dadas las características particulares de la infraestructura y dotaciones del sistema, los supervisores deberán ser adiestrados en los protocolos, funcionamiento y manejo experto de los equipos y modo de prestar los servicios, además de reunir las competencias específicas exigibles al personal de operación. De modo que les sitúe en condiciones reales de poder supervisar el trabajo de los teleoperadores.

3.2.3 En la oferta se asegurará, al menos, las horas que para este servicio se reflejan en el apartado 4. Dimensionamiento.

3.2.4 La empresa contratista facilitará a todo su personal los auriculares con micrófono compatibles con el sistema de comunicaciones del centro.

El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la actividad de supervisión de operación habrá de estar con la correspondiente identificación laboral y corporativa del contratista que le será facilitado por éste, así como tarjetas de acceso al edificio por cuenta del contratista.

3.3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y DE SOPORTE.

3.3.1 Este servicio incluirá la cobertura de tareas complementarias precisas para el debido desenvolvimiento de los servicios objeto del contrato, entre las que se encuentran las relacionadas a continuación:

- Realización de Informes Estadísticos y de Análisis de Actividad (Ventana Abierta a la Familia, Cuidados Paliativos, Información Sexual, Drogodependencia, etc.).
- Realización de Informe de Citas Rechazadas.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/51

- Realización de Informes de Actividad para Prensa de la Consejería.
- Coordinación General de Cita Previa, contacto con Centros de Salud, Distritos Sanitarios, Centros Hospitalarios, resolución de incidencias, atención a responsables para implantar modificaciones, etc.
- Seguimiento implantación aplicativo BackOffice en Cita Hospital y Primaria como apoyo a Coordinador Médico.
- Gestión integral del Programa Pacientes Alta Riesgo (Programa Corazón y Programa Aire), recepción de documentación, análisis de la misma, petición de documentación, alta en programa, solicitud de tarjeta de paciente y envío de la misma.
- Revisión y control del Servicio de Citas de Instituciones Penitenciarias, relación con los organismos, control del planinng de citas, altas de usuarios en BDU.
- Gestión administrativa Campaña Ola de Calor. Control diario de alertas, extracción de datos, control de altas de agentes.
- Gestión administrativa de las tarjetas de identificación y de acceso del todo el personal, tanto propio como no, del edificio de salud responde.
- Programa de Detección Precoz de Ca. Colon. Control de la gestión y contacto con responsables para resolución de incidencias.
- Gestión Administrativa de la Unidad Central de Tramitación de Segunda Opinión Médica.
- Recepción, valoración y contestación y envío de las Reclamaciones, tanto al reclamante como a los diferentes organismos implicados.
- Envío datos de Actividad mensual a las Plataformas de Cita Previa.

3.3.2 En la oferta se asegurará, al menos, las horas que para este servicio se reflejan en el apartado 4. Dimensionamiento.

4. DIMENSIONAMIENTO

El dimensionamiento de cada una de las actividades a realizar en la prestación del servicio se establece a continuación:

Actividad	Número anual de horas
Operación del sistema de comunicaciones	273.432
Supervisión del servicio de Operación	35.280
Actividades complementarias y de soporte	3.528
Total	312.240

Asimismo, para la prestación del servicio se contempla una persona Responsable de Servicio con presencia física durante los días laborables en horario de mañana y con localización telefónica fuera de dicho periodo y una persona con perfil Estadístico con presencia física, ambas con dedicación a tiempo completo.

4.1 PERFILES Y FUNCIONES.

Los perfiles y funciones del personal adscrito a la prestación del servicio se describen a continuación:

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/51

4.1.1. Operación

Unidad de operación integrada (UOPI). Se entiende por unidad de operación integrada, el conjunto mínimo compuesto por un número de operadores, un supervisor y la persona Responsable de Servicio, bien en presencia física en el turno de mañana y bien localizada el resto de períodos.

Al menos deberá haber activa en sala y, dependiendo del dimensionamiento del personal de operación en base a la previsión de demanda, una unidad de operación integrada, pudiendo llegar al máximo necesario en base a la demanda y planificación del servicio.

En la dotación de puestos de la sala (número de operadores) el contratista deberá ajustarse a la curva de demanda prevista al objeto de mantener los parámetros de calidad fijados como objetivos. Para ello, con antelación suficiente al inicio de los servicios, elaborará una planificación anual que presentará a la Dirección de Salud Responde. Mensualmente el contratista revisará el grado de adecuación del número de puestos planificado a la demanda prevista, lo actualizará y lo presentará a la Dirección para su aprobación. En períodos de Alta Frecuentación, cada semana, el contratista revisará el grado de adecuación del dimensionamiento planificado a la demanda prevista, lo actualizará y lo presentará a la Dirección.

Los licitadores especificarán en su propuesta las herramientas y aplicativos que utilizarán para el análisis prospectivo de la demanda. Asimismo, describirán los aplicativos que utilizarán para determinar el número óptimo de los puestos de operación en sala en función de las previsiones resultantes.

El personal de operación se distribuirá diariamente en base a perfiles telefónicos definidos previamente desde EPES en los que se establece las carteras de servicio que cada operador atenderá pudiendo ajustar esta asignación en base a la demanda y a las colas existentes y tiempos de espera en las mismas.

El contratista organizará el servicio de operación de la sala garantizando la debida formación y destreza del personal adscrito al servicio de operación en el manejo de estos sistemas, así como que dicho personal, reúne los perfiles y competencias necesarias para asegurar los niveles de calidad exigibles.

La responsabilidad sanitaria del servicio de operación corresponderá a los profesionales sanitarios de EPES en con turno presencial en la sala.

En este sentido, éstos tendrán las más amplias competencias en el ámbito sanitario, efectuando las funciones de seguimiento y coordinación de operación, así como, en su condición de personal enfermero

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/51

cualificado, formulando al Responsable de Servicio, o, en su caso, a los propios operadores, las indicaciones pertinentes en situaciones ordinarias o extraordinarias en coordinación con el personal de coordinación, supervisión y Responsable de Servicio.

Funciones del operador:

- Recepción y atención de llamadas entrantes.
- Conocer y trabajar en base a los procedimientos de servicio con el objetivo de dar la mejor respuesta de calidad a la ciudadanía.
- Seguimiento de los protocolos vigentes.
- Gestión telefónica de la cartera activa de servicios de SALUD RESPONDE.
- Seguimiento de la llamada hasta su finalización.
- Derivación de la llamada en el caso necesario.
- Realización de encuestas para determinación de resultados en salud mediante contacto telefónico con los pacientes, que EPES decida realizar.
- Participar con su equipo de trabajo, liderado por supervisión, en las posibles mejoras del servicio.
- Cumplir con los requisitos mínimos establecidos en los parámetros de calidad requeridos en el servicio.

4.1.2. Supervisión de operación.

Existirá al menos un supervisor de presencia física por cada 15 operadores en sala durante 365 días/año en horario diurno (desde las 07.00 a las 00.00 h).
En horario nocturno (desde las 00.00 h hasta las 07.00 h), existirá al menos un supervisor por cada 4 operadores en sala durante los 365 días/año.

Funciones del supervisor:

- Control y seguimiento permanente del servicio en sala así como del seguimiento de los procedimientos vigentes establecidos por EPES.
- Actuación de “corrección en caliente” de posibles desviaciones puntuales.
- Monitorización de calidad mediante seguimiento y auditorías de llamadas diarias.
- Resolución y atención de dudas del personal de operación durante el turno.
- Recogida de datos para registros.
- Control asistencia/logado tele operación al inicio, durante y al final del turno: conocimiento de incidencias de ausentismo y absentismo, del equipo de operación asignado.
- Revisión solicitudes abiertas en las diferentes carteras para organizar el trámite y establecer prioridades.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/51

- Análisis y tratamiento de lista de correos prioritarios a gestionar desde Operaciones.
- Revisión solicitudes abiertas/pendientes, bien del turno anterior o durante su turno, para comprobar que están correctamente tipificadas. En el caso de que no sea correcta esta tipificación, informar al operador/a del trámite correcto y resolver en base a los criterios de calidad del servicio.
- Resolución de dudas para tele operación.
- Recepción de reclamaciones/quejas emitidas por la ciudadanía por el canal de teléfono, con su correspondiente catálogo en el aplicativo de trabajo. Estudiar la trazabilidad de la queja verbal, para implantar acciones de mejora en el caso que ataña al personal de operación y reportar a Responsable de Servicio.
- Controlar el cumplimiento de las Pausas Visuales asignadas al personal de tele operación en su equipo de trabajo.
- Auditorías/Monitorizaciones de los canales de trabajo del personal del equipo (voz, chat, etc.), para detectar posibles mejoras o necesidades formativas, e intervenir en este proceso.
- Fomentar buen ambiente de trabajo en sala, evitando e interviniendo en posibles conflictos. Emplear técnicas de Coaching con su equipo de trabajo.
- Analizar los objetivos de productividad en su equipo de trabajo, y planes de posible mejora.
- Reporte a Responsable de Servicio de las incidencias, anomalías, posibles mejoras en su equipo de trabajo, y sobre todo de cualquier casuística que pueda incidir en el desarrollo diario del Servicio.
- Registro de incidencias técnicas en el aplicativo designado por sistemas.
- Reporte a Responsable de Servicio de incidencias detectadas y de las acciones de mejora realizadas.

EPES podrá exigir la sustitución de aquellos supervisores en caso de que no desarrollen las funciones debidamente, sin que el ejercicio o no de esta facultad exima al contratista de ejecutar el objeto contractual a plena satisfacción.

EPES solicitará, en este caso, a la empresa adjudicataria la sustitución del supervisor mediante escrito motivado

La empresa adjudicataria, durante un plazo de cinco días desde su recepción podrá realizar las alegaciones u observaciones que considere conveniente.

Recibidas las alegaciones EPES notificará a la empresa adjudicataria las medidas que se estime oportunas para el debido desarrollo de las funciones o, en su caso, la solicitud de sustitución.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/51

A tal efecto, la empresa contratista deberá aportar los datos profesionales, académicos y formativos y las referencias que permitan apreciar la solvencia, idoneidad y experiencia de la persona que asuma, en lo sucesivo, las funciones del puesto a desempeñar.

4.1.3. Personal de soporte y actividades complementarias.

Dos profesionales con presencia física en el centro de Salud Responde de Jaén en horario de mañana todos los días laborables del año.

Funciones de personal de soporte y actividades complementarias:

- Incluirá, entre otras, las funciones de atención de centralita telefónica, correspondencia, recepción de visitas, distribución de llamadas telefónicas a personal del centro, recogida de datos para actualización de las bases de datos, gestión de procesos administrativos, la confección de revista de prensa digital y en definitiva, todas aquellas que para la debida prestación del servicio se requieran, sin que la enumeración anterior tenga carácter exhaustivo, sino simplemente ejemplificativo.
- El personal de soporte dará atención al correcto desarrollo de las carteras activas en SALUD RESPONDE.
- Asimismo, se describirá el sistema de cobertura ante situaciones de baja y el régimen de organización del trabajo previsto de modo que se asegure la continuidad en la prestación del servicio durante todas las semanas del año también en el servicio de soporte administrativo y actividades complementarias.

4.1.4. Responsable de Servicio

Existirá una persona Responsable de Servicio con presencia física en el centro de Salud Responde de Jaén durante los días laborables en horario de mañana y con localización telefónica fuera de dicho periodo.

Funciones de Responsable de Servicio:

- Se trata de la persona responsable local en la sala del correcto desarrollo del servicio.
- Será responsable de la dirección, supervisión y control de todo el personal que el contratista destine a la prestación de los diferentes servicios, así como interlocutor directo y permanente con la Dirección de Salud Responde.
- El contratista deberá garantizar en la atención a las llamadas y en la gestión de cada asunto por parte de operadores, supervisores y por el Responsable de Servicio en la emisión de instrucciones, la adecuación y respeto a los protocolos establecidos en función del tipo de demanda.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/51

- Controlar los parámetros de calidad del Servicio y velar por el cumplimiento de estos, estableciendo estrategias de manera conjunta con la Dirección de Salud Responde para aplicarlas cuando no se alcance el nivel requerido, y reportar a Dirección y Responsable de Servicio.
- Deberá conocer el servicio y sus procedimientos, así como las necesidades o prioridades de Salud Responde, para intervenir en los Procesos de Mejora Continua del servicio.
- Intervenir en la actualización y elaboración de procedimientos del servicio, y mantener actualizados los cambios.
- Planificación Acciones Formativas: derivadas de la detección de necesidades, nuevas carteras de servicios, actualizaciones en servicios que requieran formación por su complejidad (Formación Continua).
- Formación Inicial Servicio para mantener los niveles de calidad establecidos.
- Detección y planificación de la realización de Formaciones iniciales, informando a la Empresa y al Cliente, por los protocolos establecidos.
- Observación aleatoria periódica de las monitorizaciones realizadas en los diferentes canales, para el conocimiento del cumplimiento de la calidad.
- Trabajar de manera colaborativa con la Dirección de Salud Responde en los procesos de mejora del servicio, y hacer que se cumplan todos los requerimientos por parte de este.
- Actualización de los procedimientos operativos de las carteras de SALUD RESPONDE, así como las actualizaciones de la información de los argumentarios en coordinación con la coordinación enfermera del servicio.
- Colaborar en el desarrollo de los planes internos de formación necesarios para el cumplimiento del servicio encomendado.
- Seguimiento y apoyo a personal de operación de reciente incorporación con necesidad de supervisión
- Monitorización de los agentes.
- Colaboración en la evaluación del personal de operación de manera coordinada con la Dirección de SALUD RESPONDE.
- Colaborar con el perfil estadístico en la elaboración diaria de informes de calidad del servicio en base a los criterios establecidos.

EPES podrá exigir la sustitución de la persona Responsable de Servicio en caso de que no desarrolle las funciones debidamente, sin que el ejercicio o no de esta facultad exima al contratista de ejecutar el objeto contractual a plena satisfacción.

EPES solicitará, en este caso, a la empresa adjudicataria la sustitución de la persona responsable mediante escrito motivado

La empresa adjudicataria, durante un plazo de cinco días desde su recepción podrá realizar las alegaciones u observaciones que considere conveniente.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/51

Recibidas las alegaciones EPES notificará a la empresa adjudicataria las medidas que se estime oportunas para el debido desarrollo de las funciones o, en su caso, la solicitud de sustitución.

A tal efecto, la empresa contratista deberá aportar los datos profesionales, académicos y formativos y las referencias que permitan apreciar la solvencia, idoneidad y experiencia de la persona que asuma, en lo sucesivo, las funciones del puesto a desempeñar.

4.1.6. Estadístico.

Un profesional con perfil estadístico con presencia física en el centro de Salud Responde de Jaén durante los días laborables en horario de mañana.

Funciones estadístico:

- Elaboración de informes periódicos que se realizan en el servicio en colaboración con el Responsable de Servicio.
- Análisis diario de los indicadores de calidad del servicio que permita la realización de propuestas de mejora de manera colaborativa con la Responsable de Servicio.
- Análisis estadístico y diseño de estudios.
- Diseñar, analizar y monitorizar los resultados obtenido de líneas de mejora identificadas e implementados con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.
- Participación en el dimensionamiento del personal de operación en sala en base a componentes predictivos.
- Participar en la preparación de los resultados estadísticos de encuestaciones realizadas y encomendadas a Salud Responde.
- Participación con el Área de Sistema de Salud Responde en el volcado de la información necesaria en el cuadro de mandos de la organización.
- Colaboración en la elaboración de modelos predictivos que permitan la adaptación del servicio a circunstancias sobrevenidas en la prestación del servicio.

5. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS E INTERLOCUCIÓN

EPES llevará a cabo el seguimiento y evaluación de la prestación de los servicios que se contratan, de forma permanente y/o periódica mediante auditorias, quedando el contratista obligado a realizar las acciones correctoras que sean necesarias al objeto de solucionar las incidencias o desviaciones que se pongan de manifiesto a raíz de dicha evaluación.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/51

Adicionalmente, en la prestación de los servicios el contratista cumplirá con los requisitos de sistemas de calidad, medioambientales, laborales, etc., que EPES determine y se someterá a las auditorías o procesos de acreditación en cuyo resultado incida la prestación del servicio, como son:

- ISO 9001 Sistema de gestión de calidad
- ISO 14001 Gestión Ambiental. Pienso que debería ser NO OBLIGATORIO
- Normativa de protección de datos de carácter personal
- Certificado OHSAS 18001
- Auditoria reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales
- Acreditaciones por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
- Cualquier otra que EPES determine

Para la evaluación y mejora del servicio se constituirá una comisión de seguimiento formada por la Dirección de "Salud Responde", la Dirección de Sistemas de Información de EPES y la persona Responsable de Servicio y los responsables técnicos de la empresa adjudicataria. Las reuniones de la comisión de seguimiento se establecen con una periodicidad trimestral

Serán aspectos a tratar en la Comisión de Seguimiento los siguientes, no siendo esta relación excluyente con algún otro aspecto que la dirección de salud responde pudiera considerar:

- Adecuación del número de puestos de operación en la sala de SALUD RESPONDE a la curva de demanda.
- Seguimiento de indicadores de gestión del servicio y niveles de cumplimiento. Sistema de cálculo de penalizaciones en función del cumplimento de índices de calidad y su adaptación por EPES al cambio de sistema de despacho de llamadas.
- Análisis de indicadores de calidad del período.
- Seguimiento del Plan de Formación.
- Seguimiento de penalizaciones.
- Análisis de reclamaciones recibidas respecto al trato del profesional de operación o incumplimiento de procedimientos.
- Cualquier otro que se considere oportuno y en todo caso los que afecten al normal desarrollo del servicio.

6. FORMACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

El contratista garantizará la adecuada formación continua de todo el personal adscrito al servicio. Asimismo, asegurará la adecuada capacitación y formación inicial en los procedimientos de trabajo de todo el personal de nueva incorporación.

La formación constituye un elemento esencial para alcanzar los objetivos de calidad del servicio, la misma se articulará a través de un Plan de Formación el que se pretende incrementar la formación de los profesionales, adaptarse a los cambios motivados por nuevos servicios o nuevos protocolos. La formación obligatoria se impartirá dentro de la jornada laboral anual; si se impartiera fuera de ésta, se computará

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/51

como tiempo efectivamente trabajado, la asistencia será obligatoria cuando se imparta dentro de la jornada laboral.

El contratista garantizará la adecuada formación continua de todo el personal adscrito al servicio. Asimismo, asegurará la adecuada capacitación y formación inicial en los procedimientos de trabajo de todo el personal de nueva incorporación.

Los licitadores incluirán en su oferta el plan de formación continua para el personal de operación y restantes perfiles profesionales implicados en el servicio, así como la descripción de las herramientas que el licitador empleará para la formación. Esta formación se desarrollará principalmente en momentos valle del servicio, tanto diarios como horarios, para no verse condicionada con la actividad en sala, y será al menos en talleres de 1 hora. El plan deberá recoger también el modelo de monitorización del impacto de la formación impartida, en términos de mejora de los resultados esperados en los indicadores de calidad, dicho plan será a su vez presentado y negociado con la representación legal de los trabajadores y tendrá obligatoriamente el visto bueno de la dirección de Salud Responde.

El plan de formación adicionalmente deberá incluir con carácter voluntario la formación de todo el personal adscrito en materia de RCP básica y manejo de DEA, actividad que deberá ser impartida por EPES como centro certificado por el CERCP.

7. ÍNDICADORES DE GESTIÓN DEL SERVICIO: NIVEL DE CUMPLIMIENTO EXIGIDO Y PENALIZACIONES APLICABLES EN FUNCIÓN DEL CUMPLIMIENTO.

Sin perjuicio de la posibilidad de aplicación de penalizaciones por cumplimiento defectuoso de la prestación de los servicios que, en su caso, se determinarían por EPES en función de impacto, frecuencia, etc. conforme a lo señalado en el pliego de cláusulas administrativas particulares, se establece un sistema de penalización especifico en relación con el cumplimento de los niveles exigidos en los índices de gestión del servicio

7.1 ÍNDICES DE TIEMPOS.

El nivel de cumplimiento exigido y penalizaciones aplicables para los índices de tiempo se establece en el Anexo 4 en el que para cada indicador figura en formato ficha el Identificador, la descripción, el umbral de penalización, exclusiones, la fórmula de cálculo, penalización y observaciones.

7.2 ÍNDICES DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El nivel de cumplimiento exigido y penalizaciones aplicables para los índices de tiempo se establece en el Anexo 4 en el que para cada indicador figura en formato ficha el Identificador, la descripción, el umbral de penalización, exclusiones, la fórmula de cálculo, penalización y observaciones.

7.3 ÍNDICES DE CALIDAD

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/51

7.3.1 Cumplimiento del Manual de estilo de EPES.

Se realizarán auditorías aleatorias mediante escuchas de grabaciones de llamadas atendidas con carácter trimestral que medirán el nivel de adecuación al mismo.

Trimestralmente se verificarán las desviaciones ocurridas por incumplimiento del manual de estilo y comunicadas a la responsable de servicio.

Se aplicarán las siguientes penalizaciones:

- Entre 3 y 4 incidencias comunicadas y sin la justificación adecuada se aplicará una penalización de 1.500€.
- Entre 4 y 5 incidencias comunicadas y sin la justificación adecuada se aplicará una penalización de 3.000 €.
- Con 6 o más incidencias comunicadas y sin la justificación adecuada se aplicará una penalización de 6.000€.

7.3.2 Reclamaciones recibidas acerca del trato del personal de operación o fruto del incumplimiento de procedimientos del Centro de Coordinación.

Se establece como estándar no tener más de una reclamación oportuna por estos conceptos al semestre.

Trimestralmente se verificarán las reclamaciones recibidas acerca del trato del personal de operación fruto del incumplimiento de procedimientos de Salud Responde.

Una vez revisadas las mismas y siendo consideradas oportunas por la Dirección de Salud Responde se establece el siguiente nivel de penalizaciones:

- Entre 3 y 4 reclamaciones se aplicará una penalización de 1.500€.
- Entre 4 y 5 reclamaciones se aplicará una penalización de 3.000 €.
- Con 6 o más reclamaciones se aplicará una penalización de 6.000€.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/51

7.3.3 Retrasos en el desarrollo del Plan de Formación.

Se establece como estándar garantizar al menos el cumplimiento anual del 80% de horas planificadas para el personal de Salud Responde.

La adjudicataria ha de presentar a principio de cada año la planificación de la formación que se ha de impartir.

Semestralmente se evaluará el grado de cumplimiento del plan de formación, estableciéndose un índice de cumplimiento que es el resultante de dividir el número de horas de formación ejecutada sobre el total de horas planificadas. La adjudicataria del servicio deberá garantizar al menos el cumplimiento del 80% de horas planificadas para formación. Si el nivel de cumplimiento no supera el 80% se aplicarán las siguientes penalizaciones:

- Para niveles de cumplimiento entre el 70%-80% se aplicará una penalización de 1.500 €.
- Para niveles entre 60%-70% se aplicará una penalización de 3.000€.
- Para niveles inferiores al 60% se aplicará una penalización de 5.000 €.

7.3.4 Descobertura del número de operadores planificados.

La empresa adjudicataria deberá establecer en su propuesta el plazo para la cobertura de puestos en servicio en el caso de que se produzcan bajas durante el turno.

Se establece el límite máximo de Descobertura en el 3% de horas de operación en el turno programado, exceptuando el turno de noche que como máximo será del 25%.

El cálculo de la penalización se realizará trimestralmente.

- Entre 2 y 3 situaciones de Descobertura que superen el 3% de las horas de operación del turno programado en horario diurno o el 25% en horario nocturno se aplicará una penalización de 1.500€.
- Entre 3 y 5 situaciones de Descobertura que superen el 3% de las horas de operación del turno programado en horario diurno o el 25% en horario nocturno se aplicará una penalización de 3.000 €.
- Con 6 o más situaciones de Descobertura que superen el 3% de las horas de operación del turno programado en horario diurno o el 25% en horario nocturno se aplicará una penalización de 6.000€.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/51

7.3.5 Asegurar un 60% del personal logado en sistema y operativo en la recepción de llamadas durante los cambios de turno

- Entre 2 y 3 situaciones donde no se cubran el 60% del personal logado en al cambio de turno se aplicará una penalización de 1.500€.
- Entre 3 y 5 situaciones donde no se cubran el 60% del personal logado en al cambio de turno se aplicará una penalización de 3.000 €.
- Con 6 o más situaciones donde no se cubran el 60% del personal logado en al cambio de turno se aplicará una penalización de 6.000€.

7.3.6 Uso inadecuado de material mobiliario e informático.

La empresa adjudicataria deberá mantener y cuidar los equipos informáticos que EPES pondrá a disposición para el desempeño de las tareas objeto de este contrato.

En el caso de que se produzcan daños en el material informático o mobiliario, a consecuencia de un uso inadecuado, EPES aplicará una penalización por el importe completo de los equipos a sustituir.

7.3.7 Elaboración de informes de calidad.

Diariamente la empresa adjudicataria deberá elaborar un informe del día anterior que recoja: número de operadores, tiempos de logado individuales, tiempos de pausas y descansos individualizados por operador, tiempo de descuelgue, niveles de servicio alcanzados, tiempos medios de ocupación, así como el resto de los indicadores de calidad que EPES haya definido.

Trimestralmente se verificarán los informes de calidad diarios enviados.

En caso de ausencia de informes se aplicarán las siguientes penalizaciones:

- Entre 3 y 4 informes se aplicará una penalización de 1.500€.
- Entre 4 y 5 informes se aplicará una penalización de 3.000 €.
- Ante la ausencia de 6 o más informes se aplicará una penalización de 6.000€.

8. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL CONTRATADO

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/51

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para el cumplimiento íntegro de los servicios que son objeto de esta contratación.

La empresa adjudicataria estará obligada a subrogarse en los derechos y obligaciones de la plantilla de trabajadores que la empresa saliente tuviera adscritos al servicio objeto de contratación, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores y los convenios colectivos de aplicación.

A los efectos de lo dispuesto en este apartado y en cumplimiento de lo previsto en el artículo 130. Información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo., de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014., en Anexo 2 se facilita la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a fecha 30 de abril de 2020, de acuerdo con los datos facilitados por la empresa actual.

9. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

a) El Proveedor/Contratista cumplirá lo establecido en la legislación y normativa vigente en materia de prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 y normativa de desarrollo).
b) El Proveedor/Contratista en caso de efectuar trabajos en instalaciones EPES, cumplirá con lo establecido en el RD 171/2004 sobre Coordinación de Actividades Empresariales.
c) El Proveedor/Contratista en caso de efectuar trabajos en instalaciones EPES, deberá aportar previo a la realización de los Servicios el Formato Fo1901 "Certificado de Cumplimiento Preventivo" y la documentación señalada en el Fo1902 "Solicitud de Documentación Preventiva", adjuntos al presente PPT.
d) El Proveedor/Contratista será el encargado de suministrar a los profesionales los equipos de protección individual necesarios, y siempre siguiendo las recomendaciones que se establezcan por el equipo de PRL de EPES.
e) El Proveedor/Contratista designará un responsable de PRL para la coordinación con el equipo de PRL de EPES.

10. OBLIGACIONES AMBIENTALES DEL CONTRATISTA

a) El contratista cumplirá lo establecido en la normativa vigente en materia medio ambiental.

b) El contratista en caso de efectuar trabajos en instalaciones EPES, cumplirá con los procedimientos internos EPES en materia medio ambiental.

c) El contratista, en caso de efectuar trabajos en instalaciones EPES especificará las medidas de gestión medioambiental a aplicar en la ejecución del servicio que le sean aplicables.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/51

11. EQUIPAMIENTOS Y OTROS RECURSOS MATERIALES

El contratista aportará los equipamientos y materiales que se describen a continuación, asumiendo los servicios relacionados con el correcto funcionamiento y mantenimiento de un adecuado estado de uso de los mismos, llevando a cabo su reposición al final de su vida útil:

- Cascos, auriculares y recambios de los mismos.
- Material de oficina que no requiera identificación corporativa de EPES:
- Papelería
- Material de escritura
- Grapadoras, taladradoras.
- Destructora de documentos.
- Carpetas y archivadores.
- Cualquier otro material diverso para uso administrativo.
- Un equipo multifunción (fotocopiadora, impresión y escaneado de documentos), incluido la reposición de fungibles (tóner) y su mantenimiento preventivo y correctivo, con las siguientes características técnicas:
    - Capacidad de impresión tanto en blanco y negro, como a color.
    - Velocidad de impresión de al menos 28 páginas por minuto Impresión a doble cara.
    - Capacidad de escaneo en blanco negro y color.

A la finalización del contrato los equipamientos y otros recursos materiales aportados por el contratista serán propiedad de EPES, a excepción del equipo multifunción(fotocopiadora, impresión y escaneado de documentos) que podrá ser retirado tras la incorporación del equipo aportado por el nuevo contratista.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/51

CERTIFICADO DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EMPRESARIALES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO: Denominación: ..... Dirección: ..... CP/Ciudad: .....
Empresa Subcontratista:
Empresa Contratista:

En cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, del R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención y del Real Decreto 171/2004 de 30 de Enero por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, el representante legal de la empresa …....., mediante el presente documento, CERTIFICA QUE:

- La organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas, se ha realizado con arreglo a la modalidad:

  ☐ Designando a uno o varios trabajadores para llevarla a cabo.
  ☐ Constituyendo un servicio de prevención propio.
  ☐ Recurriendo a un servicio de prevención ajeno. Servicio de prevención:_____

- La prevención de riesgos laborales, se ha integrado en el sistema de gestión de la empresa, a través de la implantación y aplicación de un **plan de prevención de riesgos laborales**. Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del Plan de prevención de riesgos, han sido la **evaluación de riesgos laborales** y **la planificación de la actividad preventiva.**

- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, han recibido los **equipos de protección individual** adecuados para el desempeño de sus funciones, comprometiéndome a velar por el uso efectivo de los mismos cuando, por la naturaleza de los trabajos realizados, sean necesarios.

- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, han recibido la **información** adecuada de todas las medidas que hayan de adoptarse en lo que se refiere a su seguridad y su salud en la obra. Dicha información, se ha llevado a cabo mediante la entrega comentada, de la parte del plan de seguridad y salud de la obra, correspondiente a los riesgos específicos que afectan a su puesto de trabajo o función y a las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.

- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, han recibido la **formación** teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva.

- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, se han sometido al control periódico de la **vigilancia de la salud**, en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo. Resultando que dichos trabajadores, son aptos para el desempeño de sus funciones.

NOTA: El presente certificado deberá ir acompañado del Fo1902 y la totalidad de la documentación solicitada en dicho formato.

Y para que conste a los efectos oportunos.

En _____, a ___ de _____ de _____

El representante legal de la empresa

Fo1901_1

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/51

SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN PREVENTIVA A EMPRESAS CONCURRENTES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO:	
Denominación:	
Dirección:	CP/Ciudad:

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA CONCURRENTE:	
Denominación:	CIF:
Dirección:	CP/Ciudad:

Según el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales, en los términos en que éste se expresa y en relación con los trabajos que su empresa está realizando en nuestro centro de trabajo, les pedimos los documentos que acrediten la información que a continuación les señalamos sobre la Prevención de Riesgos Laborales.

- Listado de Trabajadores que van a acceder a las instalaciones EPES (Fo 1903_1 “Listado de Trabajadores”).
- Acreditación de la modalidad de organización preventiva (contrato en vigor).
- Evaluación de Riesgo de los puestos de trabajo presentes en las Instalaciones EPES.
- Planificación Anual Preventiva.
- Copia de documentación acreditativa de la vigilancia y control de la salud de los trabajadores presentes en nuestras instalaciones (certificados de aptitud).
- Acta de nombramiento de delegados de prevención (sí los hubiera).
- Certificados de formación (con desglose de contenidos) e información de todos los trabajadores presentes en nuestras instalaciones.
- Recibos de la entrega de los Equipos de Protección a todos los trabajadores presentes en nuestras instalaciones (caso de ser necesarios para su trabajo).

En _____ a ____ de _____ de 20___

Fdo.: Recibí:

Servicio de Prevención EPES Responsable o Interlocutor de empresa concurrente

Fo1902_1

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/51

LISTADO DE TRABAJADORES PARA ACCESO AL CENTRO DE TRABAJO EPES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO: Denominación: ..... Dirección: ..... CP/Ciudad: .....
Empresa Subcontratista:
Empresa Contratista:

El representante legal de la empresa …....., que va a desarrollar su actividad en el centro de trabajo EPES, informa que los trabajadores, abajo reseñados, actuarán en el citado centro de trabajo para el desarrollo de las actividades contratadas, bajo mi responsabilidad, ya que poseen aptitud médica, formación, información preventiva y utilizan los EPI´s adecuados.

El abajo firmante se compromete a actualizar dicha relación, siempre que se produzcan cambios en la misma.

Nombre y apellidos del trabajador	**D.N.I.**	**Categoría profesional**

En , a de de 2

El representante legal de la empresa

Fo1903_1

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	27/51

ANEXO 1

Actividad de la cartera de servicios de Salud Responde del centro de Jaén.	2019
Cita Previa Atención Primaria Vía telefónica	3.022.039
Gestión de citas en Atención Especializada	922.855
Cita de Instituciones penitenciarias	2.077
Cita Análisis Clínicos	170.389
Salud Andalucía 24 horas	121.651
Servicio de Traducción Lingüística	13.376
Registro Voluntad Vital Anticipada	11.009
Libre Elección de Hospital	21.019
Segunda Opinión Médica	423
Enfermería Comunitaria de Enlace	1536
Servicio de Información sobre el Tabaco	475
Programa Pacientes Alto Riesgo	985
Seguimiento de Pacientes frágiles por temperaturas extremas	4.375
Seguimiento de Pacientes frágiles al alta hospitalaria	12.534
Seguimiento de Pacientes en cuidados paliativos	6.852
Seguimiento de Pacientes asistidos por 061	8.365
Servicios de Información SSPA, incluyendo Tarjeta Sanitaria, Bolsa de empleo del SAS, Salud Bucodental, etc.	251.260
Ventana abierta a la familia	80
Detección precoz de Cáncer de Colon	36.861
Teléfono de drogodependencia y adicción	1.675
Teléfono de información sexual para jóvenes	1.021
Chat Salud Responde APP	44.529
Programa Comparte	96
Encuestas Satisfacción EPES	2.314
Encuestas SAS	12.927
Total	**4.670.723**

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	28/51

UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Junta de Andalucía | Consejería de Salud y Familias | Empresa Pública de Emergencias Sanitarias

Andalucía se mueve con Europa

Actividad generada en 2019 del Centro de Jaén (semana de alta actividad 04/11/2019-10/11/2019)	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total
Cita Previa Atención Primaria Vía telefónica	13.466	12.259	10.932	9.646	6.711	7.601	13.263	73.878
Gestión de citas en Atención Especializada	6.858	5.582	5.068	4.611	3.712	565	661	27.057
Cita de Instituciones penitenciarias	15	9	6	9	4	0	0	43
Cita Análisis Clínicos	1.262	970	927	805	642	85	91	4.782
Salud Andalucía 24 horas	486	384	399	402	329	322	263	2.585
Servicio de Traducción Lingüística	61	41	56	50	62	23	12	305
Registro Voluntad Vital Anticipada	62	103	70	31	32	2	4	304
Libre Elección de Hospital	117	121	118	81	77	16	5	535
Segunda Opinión Médica	0	0	8	5	0	0	0	13
Enfermería Comunitaria de Enlace	12	4	6	6	2	0	0	30
Servicio de Información sobre el Tabaco	0	0	0	0	0	0	0	0
Programa Pacientes Alto Riesgo	0	0	0	15	0	0	0	15
Seguimiento de Pacientes frágiles al alta hospitalaria	2	0	0	0	91	126	0	219
Seguimiento de Pacientes en cuidados paliativos	24	16	25	20	27	22	11	145
Seguimiento de Pacientes asistidos por 061	27	21	35	22	36	25	16	182
Servicios de Información SSPA, incluyendo Tarjeta Sanitaria, Bolsa de empleo del SAS, Salud Bucodental, etc.	1.009	856	824	823	717	273	230	4.732
Ventana abierta a la familia	0	1	0	0	0	0	0	1
Detección precoz de Cáncer de Colon	74	202	200	177	146	9	37	845
Teléfono de drogodependencia y adicción	6	7	1	3	4	1	9	31
Teléfono de información sexual para jóvenes	3	5	6	3	5	2	5	29
Chat Salud Responde APP	244	236	203	180	140	79	106	1.188
Programa Comparte	0	0	0	0	1	0	0	1
Encuestas Satisfacción EPES	35	30	34	28	37	24	31	219
Total	**23.763**	**20.847**	**18.918**	**16.917**	**12.775**	**9.175**	**14.744**	**117.139**

Código: 7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj
Fecha 02/08/2021
Firmado Por FERNANDO AYUSO BAPTISTA
Página 29/51
Url De Verificación https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Junta de Andalucía | Consejería de Salud y Familias | Empresa Pública de Emergencias Sanitarias

Andalucía se mueve con Europa

Actividad generada en 2019 del Centro de Jaén (semana de baja actividad 05/08/2019-11/08/2019)	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total
Cita Previa Atención Primaria Vía telefónica	7.744	6.297	5.708	4.895	3.661	6.070	11.086	45.461
Gestión de citas en Atención Especializada	4.044	3.364	3.166	2.713	2.313	368	496	16.464
Cita de Instituciones penitenciarias	11	10	5	2	18	0	0	46
Cita Análisis Clínicos	633	526	506	435	349	58	63	2.570
Salud Andalucía 24 horas	335	347	288	327	264	273	249	2.083
Servicio de Traducción Lingüística	57	48	51	43	43	16	20	278
Registro Voluntad Vital Anticipada	24	24	42	25	20	20	2	157
Libre Elección de Hospital	71	64	66	63	55	5	8	332
Segunda Opinión Médica	1	4	1	0	0	0	0	6
Enfermería Comunitaria de Enlace	6	1	6	2	4	1	0	20
Servicio de Información sobre el Tabaco	-	-	-	-	-	-	-	-
Programa Pacientes Alto Riesgo	0	3	0	0	6	0	0	9
Seguimiento de Pacientes frágiles por temperaturas extremas	65	112	109	102	20	118	49	575
Seguimiento de Pacientes frágiles al alta hospitalaria	0	0	0	0	76	2	80	158
Seguimiento de Pacientes en cuidados paliativos	9	11	17	19	22	20	8	106
Seguimiento de Pacientes asistidos por 061	15	18	26	28	20	14	28	149
Servicios de Información SSPA, incluyendo Tarjeta Sanitaria, Bolsa de empleo del SAS, Salud Bucodental, etc.	1.029	931	876	765	682	337	291	4.911
Ventana abierta a la familia	0	1	0	0	0	0	0	1
Detección precoz de Cáncer de Colon	39	103	79	78	98	9	42	448
Teléfono de drogodependencia y adicción	13	5	7	7	7	1	1	41
Teléfono de información sexual para jóvenes	2	4	2	1	1	2	2	14
Chat Salud Responde APP	131	153	150	129	84	55	74	776
Programa Comparte	0	0	2	0	0	1	0	3
Encuestas Satisfacción EPES	28	29	38	45	29	23	26	218
Total	**14.257**	**12.055**	**11.145**	**9.679**	**7.772**	**7.393**	**12.525**	**74.826**

Código: 7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj
Fecha 02/08/2021
Firmado Por FERNANDO AYUSO BAPTISTA
Página 30/51
Url De Verificación https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

Distribución horaria en semana de alta y baja actividad

	Semana alta actividad	Semana baja Actividad
	4/11/2019 al 10/11/2019	05/08/2019 al 11/08/2019
Franja Horaria	N° de llamada	N° de llamadas
De 00:00 a 00:59	822	1.366
De 01:00 a 01:59	361	578
De 02:00 a 02:59	165	210
De 03:00 a 03:59	123	123
De 04:00 a 04:59	138	107
De 05:00 a 05:59	187	138
De 06:00 a 06:59	696	478
De 07:00 a 07:59	1.545	892
De 08:00 a 08:59	6.831	3.925
De 09:00 a 09:59	10.063	5.632
De 10:00 a 10:59	11.698	7.073
De 11:00 a 11:59	11.605	7.438
De 12:00 a 12:59	11.045	6.928
De 13:00 a 13:59	9.281	5.713
De 14:00 a 14:59	5.808	3.215
De 15:00 a 15:59	4.272	2.227
De 16:00 a 16:59	4.029	1.830
De 17:00 a 17:59	4.556	2.201
De 18:00 a 18:59	5.198	3.288
De 19:00 a 19:59	5.080	3.477
De 20:00 a 20:59	4.225	3.216
De 21:00 a 21:59	3.370	3.107
De 22:00 a 22:59	1.991	2.202
De 23:00 a 23:59	1.007	1.157
Total	104.096	66.521

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	31/51

Llamadas salientes desde el centro propio de Jaén de Salud Responde en el año 2019

Enero	66.488
Febrero	49.477
Marzo	51.411
Abril	50.082
Mayo	49.843
Junio	53.922
Julio	56.486
Agosto	56.450
Septiembre	95.859
Octubre	59.464
Noviembre	49.359
Diciembre	49.741
Total Año 2019	**688.582**

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	32/51

Anexo 2. Se facilita en Hoja de cálculo, información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a fecha 30 de abril de 2021

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	33/51

Anexo 3. Características técnicas y funcionales del centro de respaldo incluido por los licitadores en el Plan de Contingencias.

El centro de atención telefónica debe reunir los requisitos necesarios para poder hacer llegar hasta él un punto de acceso a datos de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Se requiere la instalación de un punto de acceso a Red Corporativa de la Junta de Andalucía en las instalaciones del contratista, los técnicos de la Oficina de Proyectos se desplazarán al centro para certificar la correcta instalación y configuración de la red de datos. Si durante la ejecución del contrato se presentara alguna anomalía técnica, expertos de la Oficina de Proyectos prestarán el soporte necesario, incluso desplazándose al centro para identificar la causa conjuntamente con el contratista hasta darle solución. Asimismo, para garantizar la continuidad del servicio y la calidad del proceso de atención de llamadas y gestión de citas, directivos y técnicos de EPES girarán visitas periódicas, desplazándose desde los diferentes centros con los que EPES cuenta en todas las provincias andaluzas para realizar tareas de auditoría en las que comprobarán el correcto estado de las infraestructuras e instalaciones, y el buen funcionamiento del servicio prestado. Todo ello exige que la plataforma desde la que se preste el respaldo deba estar ubicada en Andalucía.

El centro debe contar, imprescindiblemente, con la siguiente infraestructura y requisitos:

- Centralita telefónica con líneas exclusivas para este servicio, para recibir las llamadas que se le asignen.
- Distribuidor automático de llamadas (ACD).
- Servidores y puestos de operación.
- Navegador en cada puesto de operación para acceso a aplicaciones Web.
- Antivirus instalado y actualizado en todos los puestos.
- El Centro debe estar registrado en la Agencia de Protección de Datos y los procesos de trabajo han de ajustarse al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) para el acceso y tratamiento de datos del máximo nivel de sensibilidad.
- Centro de Proceso de Datos (CPD) con elementos de seguridad y estabilidad eléctrica que garanticen el correcto funcionamiento continuado del servicio, protegido con:
    a. Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI),
    b. Grupo electrógeno,
    c. Aire acondicionado (sólo frío),
    d. Sistema de protección contra incendios.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	34/51

Para la prestación del servicio será igualmente imprescindible que el centro de respaldo cumpla con los requisitos señalados a continuación:

- Capacidad de establecer un trunk sip con el proveedor de servicios de la RCJA, y/o dos números de accesos telefónicos diferentes:

  Es requisito disponer de los mecanismos que permitan ofrecer redundancia en el acceso telefónico. El trunk sip y los números telefónicos, deben ser capaces de soportar el total de las llamadas atendidas desde el centro.

  Dichos accesos deben pertenecer a accesos independientes, caminos de enrutamiento o centrales de conmutación distintas. En el caso de los números de teléfono, la adjudicataria se compromete a que serán números geográficos no sujetos a tarificaciones especiales.

- Circuito de datos de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía con ancho de banda y seguridad ajustadas al volumen de tráfico que pueda generar la actividad de respaldo.

  Para ello, la adjudicataria tramitará a través de EPES la contratación de los circuitos de datos de equipos en sus dependencias como punto de acceso a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA). EPES facilitará y acompañará a la empresa contratista en el proceso de contratación de dichos circuitos de datos, formalizándolos acorde con los procedimientos y formularios establecidos por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) encargada de la gestión de la RCJA.

  La adjudicataria, se compromete a poner los medios necesarios para facilitar la instalación de los circuitos, tales como facilidad de acceso a las instalaciones, apoyo técnico, etc. También deberán facilitarse la realización de pruebas, de acceso, velocidad y caudal, que los técnicos de EPES o RCJA requieran al personal técnico de la adjudicataria.

  Todos los gastos de infraestructura e instalaciones internas que sean necesarios para la conexión con los circuitos de datos serán por cuenta de la adjudicataria. La contratación de alta así como las cuotas mensuales del circuito serán por cuenta de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias.

- Adaptación a los cambios en los requerimientos de acceso marcados por Salud Responde, como por ejemplo: cambio en la versión del Navegador, Configuraciones en los DNS, etc.

  La adjudicataria deberá de disponer de los medios para adaptarse a los requisitos establecidos desde Salud Responde, referente a la tecnología a usar para garantizar la correcta prestación del servicio,

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	35/51

como versión del navegador, configuraciones del mismo en cuanto a seguridad y compatibilidad, acceso a DNS del SAS o propios de Salud Responde, así como otros requisitos que puedan surgir a nivel de acceso a los recursos necesarios.

- Sistemas propios de gestión de incidencias y alarmas.

El centro desde el que se preste el servicio dispondrá de un sistema de gestión y registro de alarmas e incidencias técnicas de los equipos de telecomunicaciones y sistema de información, así como de las herramientas necesarias para el acceso al mismo por Salud Responde, que registre cada tipo de incidencia que se produzca, active siguiendo unos protocolos adecuados los correspondientes planes de acción para mitigar o resolver las incidencias, dé aviso a los responsables, permita medir el tiempo de duración de cada incidencia, proporcione estadísticas, etc.

- Uso preferente de locuciones y música de espera establecida.

Salud Responde, en pos de la homogeneidad del servicio de cita, proporcionará ficheros de audio relativos a la música en espera y mensajes de espera en cola. Las empresas deberán de usar los audios suministrados para reproducirlos en las colas de espera. De no ser posible por cuestiones técnicas, será debidamente argumentado.

- Disponer sistemas de grabación de llamadas .

Salud Responde podrá solicitar, previo aviso, la aplicación de un sistema de grabación de llamadas, para lo cual dicho sistema tendrá que cumplir con los requisitos de seguridad y cumplimiento de la LOPD propias de este tipo de sistemas, en relación a la salvaguarda, políticas de acceso de las grabaciones y auditoría. El permiso para acceder a las grabaciones estarían reguladas por una figura responsable que establezca Salud Responde.

4. Requerimientos de Información sobre el servicio.

El centro han de proporcionar a EPES toda la información que se le requiera, debiendo llevar a cabo el registro de cada llamada que deberá contener la siguiente información:

- Identificadores únicos para cada llamada que se recibe.
- Número de destino dónde ha entrado la llamada, que deberá coincidir con los números de cabecera que proporcione la empresa.
- Número del llamante. Deberá de aparecer el número de teléfono del ciudadano.
- Tiempo de entrada de la llamada, tiempo de desconexión (finalización), tiempo en el que entró en una extensión.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	36/51

- Tiempo en cola de espera y tiempo desde que entra la llamada en la extensión hasta que se atiende (tiempo de "Ring"). Ambos en segundos.
- Especificar el tipo de terminación de la llamada, siendo como mínimo tipificadas las terminaciones para abandonado en cola, abandonado mientras suena el "Ring" en la extensión, y terminación por desconexión (cuelgue por parte del usuario o del agente). Otro tipo de terminación, será incluido en el conjunto de terminaciones tipificadas como "otros".
- Identificador único del agente al que se le ha asignado la llamada.

El centro volcará dichos registros a una base de datos centralizada gestionada por Salud Responde, de la forma más inmediata posible en un periodo máximo de 1 hora, siendo preferible el volcado de información cada 15 minutos. Esta Base de Datos se ubicará en los Sistemas de Información de Salud Responde en Jaén. El método de integración será el acceso directo a base datos utilizando un usuario y contraseña creados específicamente para cada una de las plataformas y con este fin específico. En cualquier caso, Salud Responde podrá proponer mejoras o modificaciones en la arquitectura, así como proponer otro tipo de integraciones como SOAP, RESTful, etc..

En adición a la entrega de los datos antes relacionados, los centros de trabajo proporcionarán un equipo en sus instalaciones que deberá permitir el acceso remoto desde Salud Responde y que tendrá como objetivo monitorizar cualquier problema relacionado con el servicio.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	37/51

Anexo 4. ÍNDICES DE TIEMPO Y DE SATISFACCIÓN CIUDADANA: NIVEL DE CUMPLIMIENTO EXIGIDO Y PENALIZACIONES APLICABLES EN FUNCIÓN DEL CUMPLIMIENTO.

TIEMPO DE ESPERA EN COLA

Identificador	Descripción
ANS-TC-D-T	La media diaria del tiempo de espera en cola de los operadores será menor del estándar 26 segundos para una ratio de ocupación inferior al 60%
Umbral de penalización	
Tiempo medio de espera en cola superior a 240 segundos, con una ratio de ocupación de operación inferior al 60%	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Tiempo medio en cola de todas las llamadas recibidas en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las llamadas del día como el número máximo de llamadas establecidas en el sistema (número de llamadas para saturación) entre el número de llamadas en el día. LLSat= 430 llamadas * número de puestos disponibles Existirá un peso por cada día. Peso llamadas cola (Wllc) = llamadas saturación (LLSat) / llamadas totales en el día (LLtd) La penalización por cada día (Pcp) será igual a 333 € por el peso de cita previa (Wllc) Pcp = 333 € * Wllc Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de espera en cola es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador descuelga para atender dicha llamada Tiempo de espera en cola = tiempo descuelga operador – tiempo entrada en sistema. La ratio de ocupación es tiempo total realizando gestiones y el tiempo total logado en el sistema, calculado como la media de los tiempos de ocupación de todos los agentes en el dia. El tiempo de ocupación de un agente es la suma de los tiempos de tiempos de gestión, (fin de gestión – inicio gestión).	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	38/51

TIEMPO DE DESCUELGUE

Identificador	Descripción
ANS-TD-D-T	La media diaria del tiempo de descuelgue de los operadores será menor al estándar.
Umbral de penalización	
Tiempo medio de descuelgue menor que el valor umbral 3 segundos.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Valor medio de todos los tiempos de descuelgue del día.	
Penalización	
Tmd es el tiempo medio de descuelgue del día El peso del tiempo de descuelgue (Wtd) es el resultante de $(Tmd-3)^2$ La penalización por cada día (Ptd será igual a 333 € por el peso del tiempo de descuelgue (Wtd) Ptd = 333 € * Wtd Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de descuelgue es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador descuelga para atender dicha llamada Tiempo de descuelgue = tiempo descuelga operador – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo establecido para garantizar la calidad del servicio.	

TIEMPO DE RESPUESTA

Identificador	Descripción
ANS-TR-D-CP	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de cita previa será menor al estándar (70 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el servicio de cita previa de 70 segundos.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de cita previa dividido por todos los servicios prestados de cita previa en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de cita previa sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso cita previa (Wcp) = gestiones cita previa en el día (Gcp) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Pcp) será igual a 2.778 € por el peso de cita previa (Wcp) Pcp = 2778 € * Wcp Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el servicio de cita previa de 70 segundos.	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	39/51

Identificador	Descripción
ANS-TR-D-CH	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de cita de hospital será menor al estándar (110 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el servicio de cita de hospital de 110 segundos.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de cita de hospital dividido por todos los servicios prestados de cita de hospital en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de cita de hospital sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso cita hospital (Wch) = gestiones cita hospital en el día (Gch) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Pch) será igual a 2.778 € por el peso de cita hospital (Wch) Pch = 2778 € * Wch Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el servicio de cita de hospital de 110 segundos.	

Identificador	Descripción
ANS-TR-D-24	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de Salud Andalucía 24 horas será menor al estándar (280 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el servicio de Salud Andalucía 24 horas de 280 segundos.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de Salud Andalucía 24 horas dividido por todos los servicios prestados de Salud Andalucía 24 horas en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de Salud Andalucía 24 horas sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso Salud Andalucía 24 horas (W24) = gestiones de Salud Andalucía 24 horas en el día (G24) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (P24) será igual a 2.778 € por el peso de Salud Andalucía 24 horas (W24) P24 = 2778 € * W24 Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el servicio de Salud Andalucía 24 horas de 280 segundos.	
Identificador	Descripción

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	40/51

ANS-TR-D-ISS	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de Información Sistema Sanitario será menor al estándar (110 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el servicio de Información Sistema Sanitario de 110 segundos.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de Información Sistema Sanitario dividido por todos los servicios prestados de Información Sistema Sanitario en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de información sistema sanitario sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso información sistema sanitario (Wiss) = gestiones información sistema sanitario en el día (Giss) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Piss) será igual a 2.778 € por el peso de información sistema sanitario (Wiss) Piss = 2778 € * Wiss Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el servicio de Información Sistema Sanitario de 110 segundos.	

Identificador	Descripción
ANS-TR-D-LEH	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de Libre Elección de Hospital será menor al estándar (325 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el servicio de Libre Elección de Hospital de 325 segundos.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de Libre Elección de Hospital dividido por todos los servicios prestados de Libre Elección de Hospital en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de libre elección de hospital sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso libre elección de hospital (Wleh) = gestiones libre elección hospital en el día (Gleh) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Pleh) será igual a 2.778 € por el peso de libre elección hospital (Wleh) Pleh = 2778 € * Wleh Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el servicio de Libre Elección de Hospital de 325 segundos.	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	41/51

Identificador	Descripción
ANS-TR-D-IAM	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de IAM será menor al estándar (330 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el servicio de IAM de 330 segundos.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de IAM dividido por todos los servicios prestados de IAM en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de IAM sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso IAM (Wiam) = gestiones IAM en el día (Giam) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Piam) será igual a 2.778 € por el peso de IAM (Wiam) Piam = 2778 € * Wiam Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el servicio de IAM de 330 segundos.	
Identificador	**Descripción**
ANS-TR-D-ENC-*	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de encuestas será menor al estándar.
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta establecido para la encuesta concreta	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de encuestas dividido por todos los servicios prestados de encuestas en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de encuestas sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso de encuestas (Wenc) = gestiones encuestas en el día (Genc) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Penc) será igual a 2.778 € por el peso de encuestas (Wenc) Penc = 2778 € * Wenc Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta establecido para la encuesta concreta.	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	42/51

Identificador	Descripción
ANS-TR-D-IT	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de Información TASS será menor al estándar (90 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el servicio de Información TASS de 90 segundo.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de Información TASS dividido por todos los servicios prestados de Información TASS en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de información TASS sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso información TASS (Wit) = gestiones información TASS en el día (Git) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Pit) será igual a 2.778 € por el peso de información TASS (Wit) Pit = 2778 € * Wit Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el servicio Información TASS de 90 segundos.	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	43/51

Identificador	Descripción
ANS-TR-D-SET	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de Setralin será menor al estándar (240 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el servicio de Setralin de 240 segundos.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de Setralin dividido por todos los servicios prestados de Setralin en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de Setralin sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso Setralin (Wset) = gestiones Setralin en el día (Gset) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Pset) será igual a 2.778 € por el peso de Setralin (Wset) Pset = 2778 € * Wset Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el servicio de Setralin de 240 segundos.	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	44/51

Identificador	Descripción
ANS-TR-D-CC	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de detección precoz de cáncer de colon será menor al estándar (80 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el servicio de detección precoz de cáncer de colon de 80 segundos.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de detección precoz de cáncer de colon dividido por todos los servicios prestados de detección precoz de cáncer de colon en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de detección precoz de cáncer de colon sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso detección precoz de cáncer de colon (Wcc) = gestiones detección precoz de cáncer de colon en el día (Gcc) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Pcc) será igual a 2.778 € por el peso de detección precoz de cáncer de colon (Wcc) Pcc = 2778 € * Wcc Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el servicio de detección precoz de cáncer de colon de 80 segundos.	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	45/51

Identificador	Descripción
ANS-TR-D-VVA	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el servicio de voluntad vital anticipada será menor al estándar (320 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el servicio de voluntad vital anticipada de 320 segundos primer año	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el servicio de voluntad vital anticipada dividido por todos los servicios prestados de voluntad vital anticipada en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones de voluntad vital anticipada sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso voluntad vital anticipada (Wvva) = gestiones voluntad vital anticipada en el día (Gvva) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Pvva) será igual a 2.778 € por el peso de voluntad vital anticipada (Wvva) Pvva = 2778 € * Wvva Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el servicio de voluntad vital anticipada de 320 segundos.	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	46/51

Identificador	Descripción
ANS-TR-D-RES	La media diaria del tiempo de respuesta de los operadores para el resto de servicios será menor al estándar (160 segundos).
Umbral de penalización	
Tiempo medio de respuesta en el resto de servicios de 160 segundos.	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de respuesta del día en el resto de servicios dividido por todos los servicios prestados del resto de servicios en el día.	
Penalización	
Se calculará el peso de las gestiones del resto de servicios sobre el total de gestiones realizadas en el día. Existirá un peso por cada día. Peso resto de servicios (Wres) = gestiones resto de servicios en el día (Gres) / gestiones totales en el día (Gt) La penalización por cada día (Pres) será igual a 2.778 € por el peso de resto de servicios (Wres) Pres = 2778 € * Wres Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
Tiempo de respuesta es la diferencia de tiempo entre la entrada de la llamada al sistema y cuando el operador resuelve la solicitud del ciudadano Tiempo de respuesta = tiempo solución de la gestión – tiempo entrada en sistema El estándar es el tiempo medio de respuesta en el resto de servicios de (160 segundos).	

LLAMADAS NO ATENDIDAS

Identificador	Descripción
ANS-NA-D-T	El porcentaje de llamadas no atendidas será menor al 10%, con una ratio de ocupación inferior al 60%
Umbral de penalización	
10% de llamadas no atendidas con una ratio de ocupación de operación inferior al 60%	
Exclusiones	
Caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Llamadas perdidas en el día respecto al total de llamadas recibidas.	
Penalización	
Se calculará el peso de las llamadas no atendidas del día como el número máximo de llamadas establecidas en el sistema (número de llamadas para saturación) entre el número de llamadas en el día LLSat= 430 llamadas * número de puestos disponibles Existirá un peso por cada día. Peso llamadas no atendidas (Wllna) = llamadas saturación (LLSat) / llamadas totales en el día (LLtd) La penalización por cada día (Pna) será igual a 2.778 € por el peso de llamadas no atendidas (Wllna) Pna = 2778 € * Wllna Las penalizaciones diarias se acumularán por meses.	
Observaciones	
La ratio de ocupación es tiempo total realizando gestiones y el tiempo total logado en el sistema, calculado como la media de los tiempos de ocupación de todos los agentes en el día. El tiempo de ocupación de un agente es la suma de los tiempos de tiempos de gestión, (fin de gestión – inicio gestión).	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	47/51

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANO

Identificador	Descripción
ANS-IS-M- TEL	La media de satisfacción del usuario para la resolución de todos los servicios prestados por la adjudicataria por teléfono será superior a 7 sobre 10, para el trimestre
Umbral de penalización	
<7 sobre 10	
Exclusiones	
Periodos en los que se hayan producido caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los valores de las contestaciones del usuario de todos los servicios prestados por la adjudicataria por teléfono dividido por el número total de servicios prestados y dividido por 10 ∑satisfacción tel / (10 * ∑servicios tel)	
Penalización	
1.000 € (IVA incluido)	
Observaciones	
Tras la resolución de una llamada se realizará una solicitud al ciudadano para que marque el grado de satisfacción	

Identificador	Descripción
ANS-IS-T- CHT	La media de satisfacción del usuario para la resolución de todos los servicios prestados por la adjudicataria por chat será superior a 7 sobre 10, para el trimestre
Umbral de penalización	
<7 sobre 10	
Exclusiones	
Periodos en los que se hayan producido caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los valores de las contestaciones del usuario de todos los servicios prestados por la adjudicataria por chat dividido por el número total de servicios prestados y dividido por 10 ∑satisfacción chat / (10 * ∑servicios chat)	
Penalización	
1.000 € (IVA incluido)	
Observaciones	
Tras la resolución de una gestión por chat se realizará una solicitud al ciudadano para que indique el grado de satisfacción	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	48/51

Identificador	Descripción
ANS-IS-T- COR	La media de satisfacción del usuario para la resolución de todos los servicios prestados por la adjudicataria por correo será superior a 7 sobre 10, para el trimestre
Umbral de penalización	
<7 sobre 10	
Exclusiones	
Periodos en los que se hayan producido caídas comunicaciones y sistemas ajenos a la adjudicataria.	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los valores de las contestaciones del usuario de todos los servicios prestados por la adjudicataria por coreo dividido por el número total de servicios prestados y dividido por 10 ∑satisfacción correo / (10 * ∑servicios correo)	
Penalización	
1.000 € (IVA incluido)	
Observaciones	
Tras la resolución de una gestión por correo se realizará una solicitud al ciudadano para que indique el grado de satisfacción	

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	49/51

Anexo 5. MANUAL DE ESTILO DE SALUD RESPONDE.

1. Saludo e Identificación de bienvenida. Salud Responde, le atiende Gonzalo, ¿en qué puedo ayudarle?"

2. Caso de espera, informar sobre el tiempo aproximado.

3. En caso de espera – Salud Responde, le atiende Gonzalo, disculpe la espera ¿en qué puedo ayudarle?"

4. Informar sobre tiempo de atención aproximado.

   Buenos días , Salud Responde , le atiende Gonzalo ¿ en que puedo ayudarle ?

   Y luego

   - *No se preocupe dar una cita es menos de 1 minuto*
   - *Entendido, pero esa gestión nos llevará probablemente unos días en solventarla completamente*
   - *Por supuesto , le paso con un compañero que lleva el asunto, pero en este momento el tiempo de espera para atenderle es de unos 5 minutos , si lo desea por las tardes la demanda es menor*
   - *Entendido, me temo que en estos momentos por la gran demanda de atención sanitaria esa gestión tiene esperas importantes , le recomendamos intentarlo mediante la App de Salud Responde*

5. El tratamiento que se le dará a las personas usuarias durante la atención será de usted durante la conversación.

6. Mostrar en todo momento una actitud de escucha activa y de búsqueda de soluciones.

7. En caso de largas alocuciones de las personas usuarias, hacer ver que se sigue la conversación.

8. Evitar sonidos que incorporen ruido a la conversación. (El golpeteo de un bolígrafo o ruidos extraños que dificulten la escucha), no mezclar llamadas, no gritar.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	50/51

9. Comunicación eficiente.

10. El personal de la empresa adjudicataria adscrito al servicio de operación deberá tener en todo momento y en un lugar visible la correspondiente identificación laboral y corporativa del contratista que le será facilitado por éste.

Anexo 6. NORMAS DE LA SALA DE OPERACIÓN DE SALUD RESPONDE.

1. La entrada en la Sala está restringida al personal que trabaja en ella. Toda persona ajena que desee acceder tendrá que solicitar autorización expresa de la Dirección.
2. Los teléfonos móviles particulares deberán estar silenciados o apagados.
3. Se deberá mantener un tono bajo en la conversación. Por motivos de salud laboral y para facilitar el trabajo, se estará en silencio en aquellos momentos en que un profesional no esté gestionando una llamada, para evitar molestar y no obstruir la comunicación, que obliga a forzar/elevar la voz.
4. Por motivos de higiene y seguridad de los equipos de trabajo no se puede comer ni tener alimentos o bebidas en la Sala de Coordinación exceptuando una botella de agua debidamente cerrada.
5. La posición al sentarse en el puesto de trabajo repercute directamente sobre la salud. Se debe mantener en todo momento una actitud correcta y de respeto mutuo.
6. La comunicación entre el personal de la sala debe establecerse en un tono educado y cordial, dentro de un ambiente de trabajo positivo, resolviendo las incidencias fuera de la sala.
7. Los equipos de trabajo de la Sala están destinados exclusivamente para realizar el trabajo profesional, no estando su uso autorizado para otros fines.
8. No está permitido el uso de equipos informáticos o electrónicos privados en la sala.
9. Los profesionales cuentan con espacios habilitados para sus tiempos de descanso, debiendo abstenerse para realizarlos en la propia sala o en pasillos próximos a esta, a fin de evitar ruidos e interferencias innecesarias para los profesionales que están desarrollando su labor.
10. No está permitido abandonar el edificio del Servicio durante los periodos de descanso.
11. Queda prohibido la instalación / exposición de cualquier papel, cartel, nota u otro similar en la Sala sin autorización expresa de la Dirección.
12. Existe una temperatura ambiente de referencia para garantizar el confort durante el trabajo. Por ello la climatización del ambiente deberá programarse entre los 22 °C y los 24 °C. y las ventanas de la Sala deberán permanecer cerradas.
13. Prohibido sacar información de la Sala en cualquier tipo de soporte salvo autorización expresa de la Dirección. Los datos manejados son confidenciales y de extrema sensibilidad, por lo que toda persona que, por cualquier motivo, acceda a esta información está sujeta al deber de confidencialidad, durante la jornada de trabajo o fuera de ella.
14. Debemos mantener unas normas de cortesía y decoro, cuidando nuestro aseo e imagen y acudir correctamente vestidos a nuestro trabajo.

Código:	7GTMZ749PFIRMAdFxDJW2F1-YPPimj	Fecha	02/08/2021
Firmado Por	FERNANDO AYUSO BAPTISTA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	51/51