PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y SOPORTE A CONSULTAS EXTERNAS EN EL SERVICIO DE ADMISIÓN CON DESTINO AL HOSPITAL UNIVERSITARIO COSTA DEL SOL MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones que habrá de seguirse para la contratación del servicio de información y soporte a consultas externas en el servicio de admisión. En él se recogen todas las actividades a realizar por la empresa que resulte adjudicataria de la presente licitación y aquellos que a juicio de la Dirección sean necesarios por considerarse de interés público para el buen funcionamiento del centro.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1 Descripción del Servicio.

El Objeto del Servicio de Información y Soporte a Consultas Externas en el servicio de admisión supone aportar los medios necesarios para la prestación de los servicios de atención al público en labores de información y citación del Hospital Universitario Costa del Sol compuestos por los servicios de:

- Soporte a consultas externas: gestión de citas, tareas relacionadas con esta actividad y cita previa.
- Centralita.
- Información

Estos servicios no serán prestados por ningún personal propio del Hospital.

2.1.1. Características profesionales y distribución de puestos

La distribución de las características profesionales en los distintos puestos se detalla en la siguiente tabla, pudiendo el Hospital Universitario Costa del Sol proponer a la empresa adjudicataria la agrupación de varios puestos en uno sólo, siempre y cuando se respete la formación exigida para ocupar dicho puesto.

Puestos
Información
Centralita
Soporte a actividad programada en régimen de consultas externas (incluye radiodiagnóstico y cita previa)

Estos puestos de trabajo estarán perfectamente diferenciados de aquellos otros ocupados por personal propio del Hospital, los cuales realizan funciones diferentes.

2.1.2 Características del personal.

Dada la naturaleza de los servicios objetos del presente pliego, donde la atención directa con usuarios y pacientes se realiza bajo contacto estrecho y continuado, telefónico y presencial, el personal que se adscriba a dichos servicios debe poseer actitudes y conocimientos para realizar atención de cara al público, responsabilidad, autonomía, capacidad de gestión de estrés y de situaciones conflictivas.

El personal del servicio podrá asumir en condiciones habituales las siguientes tareas en turno de 7 horas:

- Llamadas telefónicas para comunicación de citas: realizar al menos 120 llamadas efectivas (se contacte con el usuario).
- Recepción de llamadas telefónicas: recepción de al menos 90 llamadas con resolución de las mismas.
- Atención directa: atención resolutiva de al menos 60 usuarios.

En ausencia de algunas de estas características que impidan o dificulten la buena marcha del servicio, el adjudicatario estará obligado a la sustitución inmediata del personal.

2.1.3 Funciones de los puestos

Las funciones dentro del servicio de admisión del Hospital Universitario Costa del Sol se encuentran diferenciadas entre personal propio y personal externo.

El personal propio realizará fundamentalmente gestiones sobre agendas de actividad programada (que incluye determinadas citaciones), gestión de lista de espera (desde la recepción de inclusiones hasta la gestión de la propia de lista de espera), registro y trámite de reclamaciones, trámites de oxigenoterapia, ortoprótesis, transporte sanitario y gestión de ingresos hospitalarios.

Las funciones que ahora se describen de forma general, son las que se asignan al personal externo previsto en este pliego de prescripciones técnicas.

- **Información.**

  Atención directa a usuarios.

  Información general sobre cartera de servicios, localizaciones de áreas asistenciales y no asistenciales, información sobre trámites y normas generales para usuarios en el Hospital.

- **Centralita**

  Atención directa a usuarios y empleados del Hospital Universitario Costa del Sol a través de atención telefónica.

  Información general sobre cartera de servicios, localizaciones de áreas asistenciales y no asistenciales, información sobre trámites y normas generales para usuarios en el Hospital.

  Información sobre teléfonos de contacto en los centros del Hospital: desvío de llamadas.

  Información sobre citas.

  Gestión de mensajes a través del sistema de megafonía y a través de SMS cuando sea necesario.

- **Soporte a actividad programada en régimen de consultas externas en admisión**

  Atención directa a usuarios.

  Gestión y comunicación de citas: asignación, anulación y modificación de citas.

Cita previa: gestión de citas de usuarios que contactan de forma telefónica u otro medio telemático cuando se disponga de tal: incluye comunicación de citas, asignación, anulación y modificación de citas.

Realización de tareas (en todo lo relativo a la gestión de la citación) de soporte a la actividad asistencial del área de consultas externas, pruebas funcionales y radiodiagnóstico.

Registro de llamadas según procedimiento del servicio.

- **Otras funciones asumibles por todos los puestos.**
  Recogida de mensajería y correo postal.

2.2 Organización del Servicio.

El adjudicatario dispondrá los recursos humanos necesarios para el desempeño de los servicios que componen el objeto del contrato, con los niveles de calidad exigidos, según las presencias y horarios, que inicialmente se definen como:

Turnos de mañana, podrán ser:

- 07:30 a 14:30
- 08:00 a 15:00
- 09:00 a 15:00
- Cualquier otro de combinaciones anteriores

Turnos de tarde, podrán ser:

- 14:30 a 21:30
- 15:00 a 22:00
- 15:00 a 21:00
- Cualquier otro de combinaciones anteriores

Turno mixto: compuesto por varios de los anteriores.

La previsión del volumen total de horas anuales se distribuye como se especifica en la siguiente tabla:

	Nº horas diarias			**Horas anuales**
	Mañanas	Tardes	Total	Total
Lunes a viernes	126	105	231	57.057
Sábados, domingos y festivos	14	14	28	3.304
Total	140	119	259	60.361

Se informa que existe una litigiosidad manifiesta en la concesión existiendo una serie de litigios, en diferentes estados procesales, en reclamación de presunta cesión ilegal de trabajadores y la complementaria reclamación de diferencias salariales con relación a categorías profesionales.

A los efectos expresos de los artículos 203 y 204 de la Ley 19/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y en relación con la posible modificación del contrato durante su vigencia, se advierte expresamente a los licitadores de la existencia de litigiosidad, cuya resolución o sentencia podría llevar a una modificación del contrato de acuerdo a la Ley anteriormente citada, en cuanto a que si el centro debiera de incorporar por sentencia firme y definitiva a un trabajador/a de la empresa

externa, quedará a opción de este centro modificar o reducir las horas y servicios solicitados para evitar duplicidades.

Igualmente se informa de la litigiosidad existente a los efectos de ser asumida por el principio de riesgo y ventura del adjudicatario resultante, y de la Normativa básica en esta materia de posible responsabilidad solidaria establecida en el Estatuto de los Trabajadores.

La contratación del personal encargado de ejecutar el objeto del presente contrato estará regulada por el Convenio Colectivo Estatal para el Sector de Contact Center vigente, condición a la que se comprometerá la empresa adjudicataria en su oferta y que deberá estar debidamente acreditada. El personal que aporte o utilice el adjudicatario no tendrá vinculación alguna con el Hospital Universitario Costa del Sol y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes con respecto a dicho personal, sin que en ningún caso resulte responsable el Hospital de las obligaciones de contratista y sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia, directa o indirectas del cumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

El servicio objeto de este contrato, conforme al número de horas estimadas anuales, se ejecutará con una estimación de personal de 37 personas necesarias para cumplir los criterios de calidad establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, con las siguientes categorías profesionales, según Convenio:

- Teleoperador/a (Nivel 10).
- Supervisor/a (Nivel 7).
- Coordinador/a Titulados Superiores, Analistas, Técnicos Sistema A (Nivel 4)

Por lo tanto, se estima que el servicio objeto de este contrato estará compuesto de 35 teleoperadores/as, 1 supervisor/a, que será interlocutor en los turnos correspondientes y 1 coordinador/a, que será quien coordine la gestión del servicio; así como de los profesionales asignados a dicho servicio. Igualmente deberá cumplimentar e implementar toda la información mediante informes de situación del servicio hacia la Dirección del Hospital y estará dedicado exclusivamente a este servicio.

El adjudicatario queda obligado a cumplir los horarios y presencias antes mencionadas, o cualquier otro que la Dirección del Hospital pueda definir durante la ejecución del contrato. Para lo que deberá sustituir a su cargo las bajas, vacaciones, permisos, horas sindicales o cualquier tipo de ausencias que impidan mantener las presencias exigidas. Por lo tanto, la ausencia de alguna de las personas ofertadas para la dotación del servicio objeto de este contrato se suplirá por otras de perfil igual a la persona que sustituye.

El adjudicatario suministrará un contacto 24 horas/365 días para la resolución de cualquier incidencia que pudiera producirse relacionado con el servicio prestado.

El adjudicatario deberá adecuar el perfil de su personal a las prescripciones de los servicios que desempeña, por lo que deberá tanto ajustar la contratación que realiza a un perfil determinado, como aportar la formación necesaria.

Todo el personal independientemente del servicio que realice deberá poseer el siguiente perfil:

- Informática a nivel de usuario, incluyendo el manejo práctico de los paquetes ofimáticos habituales.
- Mecanografía.
- Formación específica en información y atención al público.
- Actuaciones de emergencia: el personal del adjudicatario deberá formarse y llevar a cabo las actuaciones pertinentes que en determinados casos de emergencia puedan producirse en el Hospital Universitario Costa del Sol. En este sentido deberá tener como mínimo conocimientos de:
  - Los planes de emergencia tanto internos como externos.
  - Protocolos de actuación en caso de emergencia para su puesto de trabajo.

El adjudicatario también dispondrá, al inicio del contrato, de aquellos medios materiales específicos necesarios para la realización de los servicios, como auriculares con micrófono; así como elementos de prevención de riesgos laborales, que faciliten el desempeño de su trabajo a los profesionales del servicio, como son la aportación de reposapiés móviles, y materiales de protección individual necesarias y acordes a la normativa vigente en cada momento para todos los trabajadores del servicio.

El adjudicatario se encargará del mantenimiento y reposición de estos a lo largo de la duración de contrato.

El adjudicatario proveerá a la totalidad de su personal de la uniformidad necesaria, debiendo ésta, ser aprobada previamente por la Dirección del Hospital. Incluir ejemplo de la uniformidad propuesta en la oferta. Esta uniformidad estará compuesta de al menos dos uniformes al año: uno estival (operativo el 21 de marzo) y otro de época invernal (operativo el 21 de diciembre). Esta uniformidad deberá estar elegida un mes antes de la puesta de los períodos, estival o invernal. Igualmente, la empresa adjudicataria deberá disponer de las tallas suficientes para que estén a disposición de su personal.

El adjudicatario describirá su propuesta de organización del servicio explicando todo lo que considere necesario para cubrir las necesidades del servicio, incluyendo descripciones detalladas de todo lo ofertado, medios materiales específicos, uniformidad, …

Todas las mejoras planteadas para un mejor desempeño del objeto del contrato deberán estar valoradas económicamente.

2.3 Otras Obligaciones del Adjudicatario.

Todo el personal que desempeñe funciones dentro de uno de los puestos del objeto del contrato deberá ser formado con anterioridad mediante una presencia mínima de dos turnos completos de trabajo si hubiera desempeñado algún otro puesto dentro del contrato. En el caso de ser la primera vez que desempeña algún trabajo sobre el objeto del contrato en el Hospital Universitario Costa del Sol, en lugar de dos turnos deberán ser cuatro como mínimo. Tanto la formación como el coste asociado a esta presencia, correrá a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario se responsabilizará de mantener formado e informado a su personal sobre todas las funciones incluidas en la ejecución contrato, fomentando la intercambiabilidad del personal.

Formación obligatoria para incluir en el plan de formación de los profesionales:

- Formación en prevención de riesgos laborales asociados al puesto de trabajo.
- Formación sobre los planes de emergencia del centro.
- Formación específica en información y atención al público.
- Formación en soporte vital básico.

2.4 Material cedido por el Hospital para el desarrollo de la actividad

El Hospital Universitario Costa del Sol cederá con carácter temporal durante la duración del contrato los siguientes materiales para uso por parte del personal del adjudicatario.

El citado material estará correctamente identificado mediante etiquetas identificativas, que indicarán el código asignado y el texto “material cedido” para que pueda diferenciarse del resto de materiales y equipos del Hospital.

Equipos informáticos:

Centro	Planta	Descripción del puesto	Nombre del equipo	Tlf
HCS	Planta -1	Personal externo –Despacho de Traumatología	MAP02034E0P3	978842
HCS	Planta -1	Personal externo –Despacho de Traumatología	MAP02034E0P2	978184
HCS	Planta -1	Personal externo –Mostrador de Consultas Externas.	MAP0234E01C	978897
HCS	Planta -1	Personal externo –Mostrador de Consultas Externas.	MAP02034E0Q1	978800
HCS	Planta -1	Personal externo –Mostrador de Consultas Externas.	MAP0234E0Q3	978800
HCS	Planta -1	Personal externo –Mostrador de Consultas Externas.	MAP02034E0Q4	
HCS	Planta -1	Personal externo –Admisión consultas externas	MAP02034E0V2	978801
HCS	Planta -1	Personal externo –Admisión consultas externas	MAP02034E0Q0	
HCS	Planta 0	Personal externo –Centralita	MAP02034E0T0	978670
HCS	Planta 0	Personal externo –Centralita	MAP02034E0T5	978669
HCS	Planta 0	Personal externo –Centralita-Información	MAP02034E126	978637

HCS	Planta 0	Personal externo –Cuarto de teléfonos de cita previa.	MAP02034E0JZ	978785
HCS	Planta 0	Personal externo –Cuarto de teléfonos de cita previa.	MAP02034E012	978784
HCS	Planta 0	Personal externo –Cuarto de teléfonos de cita previa.	MAP02034E0M4	978783
HCS	Planta 0	Personal externo –Mostrador de Radiología	MAP02034E03J	978719
HCS	Planta 0	Personal externo –Mostrador de Radiología	MAP02034E03D	
HCS	Planta 0	Personal externo –Despacho supervisora subcontrata	MAP02034E1FW	978621
HCS	Planta 3	Personal externo –Mostrador de Ginecología/ Obstetricia	MAP02034E108	978320

Mobiliario:

Código	Planta	Ubicación	Descripción	Observaciones
HCSM-100	-1	Admisión Consultas Externas	Lector de Tarjetas	
HCSM-101	-1	Admisión Consultas Externas	Cajoneras	
HCSM-102	-1	Admisión Consultas Externas	Silla giratoria	
HCSM-103	-1	Admisión Consultas Externas	Armario	
HCSM-104	-1	Admisión Consultas Externas	Armario archivador	
HCSM-105	-1	Admisión Consultas Externas	Otros	Perchero
HCSM-107	-1	Admisión Consultas Externas	Teléfono	
HCSM-108	-1	Admisión Consultas Externas	Mesa	
HCSM-109	-1	Admisión Consultas Externas	Mesa	Mesa auxiliar
HCSM-110	-1	Admisión Consultas Externas	Papelera	
HCSM-111	-1	Admisión Consultas Externas	Silla giratoria	
HCSM-112	-1	Admisión Consultas Externas	Armario archivador	
HCSM-113	-1	Admisión Consultas Externas	Armario archivador	
HCSM-114	-1	Admisión Consultas Externas	Teléfono	
HCSM-115	-1	Admisión Consultas Externas	Armario	Mueble empotrado 4 puertas
HCSM-116	-1	Admisión Consultas Externas	Regleta	
HCSM-118	-1	Admisión COT	Teléfono	
HCSM-119	-1	Admisión COT	Mesa	
HCSM-120	-1	Admisión COT	Papelera	
HCSM-121	-1	Admisión COT	Archivador con ruedas	
HCSM-122	-1	Admisión COT	Impresora	
HCSM-123	-1	Admisión COT	Armario	Mueble Auxiliar
HCSM-124	-1	Admisión COT	Silla giratoria	
HCSM-125	-1	Admisión COT	Regleta	
HCSM-126	-1	Admisión COT	Otros	Casillero metacritalo a pared
HCSM-127	-1	Admisión COT	Otros	Casillero metacritalo a pared
HCSM-128	-1	Admisión COT	Mesa	
HCSM-129	-1	Admisión COT	Otros	Regleta
HCSM-130	-1	Admisión COT	Otros	Perchero
HCSM-014	0	Información	PC completo	
HCSM-015	0	Información	Impresora	
HCSM-016	0	Información	Otros	Mostrador con tercer plano y pantalla protectora de metacrilato
HCSM-017	0	Información	Cajoneras	
HCSM-018	0	Información	Impresora	

HCSM-019	0	Información	Silla giratoria	
HCSM-020	0	Información	Papelera	
HCSM-021	0	Información	Reposapiés	
HCSM-022	0	Información	Armario	
HCSM-023	0	Información	Micrófono	
HCSM-024	0	Información	Lector de Tarjetas	
HCSM-026	0	Centralita	Otros	Mostrador con tercer plano y pantalla protectora de metacrilato
HCSM-027	0	Centralita	Mesa	Mesa auxiliar
HCSM-028	0	Centralita	Cajoneras	
HCSM-029	0	Centralita	Micrófono	
HCSM-030	0	Centralita	Papelera	
HCSM-031	0	Centralita	Reposapiés	
HCSM-032	0	Centralita	Silla giratoria	
HCSM-033	0	Centralita	Teléfono	
HCSM-034	0	Centralita	Otros	Megafonía
HCSM-035	0	Centralita	Impresora tickets	
HCSM-037	0	Centralita	Micrófono	
HCSM-038	0	Centralita	Teléfono	
HCSM-039	0	Centralita	Cajoneras	
HCSM-040	0	Centralita	Otros	Mostrador con tercer plano y pantalla protectora de metacrilato
HCSM-041	0	Centralita	Reposapiés	
HCSM-042	0	Centralita	Papelera	
HCSM-043	0	Centralita	Silla giratoria	
HCSM-044	0	Centralita	Armario	
HCSM-045	0	Centralita	Armario	
HCSM-046	0	Centralita	Otros	Micrófono sistema megafonía
HCSM-047	0	Radiodiagnóstico	PC completo	
HCSM-048	0	Radiodiagnóstico	Impresora	
HCSM-049	0	Radiodiagnóstico	Impresora tickets	
HCSM-050	0	Radiodiagnóstico	Otros	Mostrador con tercer plano y pantalla protectora de metacrilato
HCSM-051	0	Radiodiagnóstico	Teléfono	
HCSM-052	0	Radiodiagnóstico	Micrófono	
HCSM-053	0	Radiodiagnóstico	Papelera	
HCSM-054	0	Radiodiagnóstico	Silla giratoria	

HCSM-055	0	Radiodiagnóstico	Otros	Papelera Reciclaje
HCSM-057	0	Cita Previa	Mesa	
HCSM-058	0	Cita Previa	Papelera	
HCSM-059	0	Cita Previa	Silla giratoria	
HCSM-060	0	Cita Previa	Impresora	
HCSM-062	0	Cita Previa	Mesa	
HCSM-063	0	Cita Previa	Silla giratoria	
HCSM-064	0	Cita Previa	Regleta	
HCSM-066	0	Cita Previa	Mesa	
HCSM-067	0	Cita Previa	Papelera	
HCSM-068	0	Cita Previa	Silla giratoria	
HCSM-069	0	Cita Previa	Regleta	
HCSM-070	0	Cita Previa	Armario	Mueble
HCSM-071	0	Cita Previa	Otros	Aire Acondicionado
HCSM-072	0	Cita Previa	Mesa	Mesa auxiliar
HCSM-073	0	Cita Previa	Regleta	
HCSM-074	0	Cita Previa	Silla de confidente	
HCSM-075	0	Cita Previa	Otros	Papelera Reciclaje
HCSM-076	0	Cita Previa	Tablero de corcho	
HCSM-077	0	Cita Previa	Tablero de corcho	
HCSM-078	0	Cita Previa	Silla giratoria	
HCSM-080	0	Admisión Consultas Externas	Micrófono	
HCSM-081	0	Admisión Consultas Externas	Teléfono	
HCSM-082	0	Admisión Consultas Externas	Otros	Mostrador con tercer plano y pantalla protectora de metacrilato
HCSM-083	0	Admisión Consultas Externas	Papelera	
HCSM-084	0	Admisión Consultas Externas	Silla giratoria	
HCSM-085	0	Admisión Consultas Externas	Cajoneras	
HCSM-086	0	Admisión Consultas Externas	Lector de Tarjetas	
HCSM-087	0	Admisión Consultas Externas	Armario archivador	
HCSM-089	0	Admisión Consultas Externas	Micrófono	
HCSM-090	0	Admisión Consultas Externas	Impresora tickets	
HCSM-091	0	Admisión Consultas Externas	Cajoneras	
HCSM-092	0	Admisión Consultas Externas	Silla giratoria	
HCSM-093	0	Admisión Consultas Externas	Impresora	
HCSM-094	0	Admisión Consultas Externas	Armario	

HCSM-095	0	Admisión Consultas Externas	Lector de Tarjetas	
HCSM-097	0	Admisión Consultas Externas	Micrófono	
HCSM-098	0	Admisión Consultas Externas	Impresora tickets	
HCSM-099	0	Admisión Consultas Externas	Otros	Mostrador con tercer plano y pantalla protectora de metacrilato
HCSM-131	0	Radiodiagnóstico	Lector de Tarjetas	
HCSM-002	3	Sala de espera partos	Impresora	
HCSM-003	3	Sala de espera partos	Impresora tickets	
HCSM-004	3	Sala de espera partos	Otros	Mostrador con tercer plano y pantalla protectora de metacrilato
HCSM-005	3	Sala de espera partos	Mesa	Mesa auxiliar para Impresora y torre de ordenador
HCSM-006	3	Sala de espera partos	Mesa	Mesa auxiliar
HCSM-007	3	Sala de espera partos	Teléfono	
HCSM-008	3	Sala de espera partos	Silla giratoria	
HCSM-009	3	Sala de espera partos	Lector de Tarjetas	
HCSM-010	3	Sala de espera partos	Armario	
HCSM-011	3	Sala de espera partos	Armario	
HCSM-012	3	Sala de espera partos	Regleta	
HCSM-013	3	Sala de espera partos	Papelera	

Si se produce la ampliación de puestos del servicio, se añadirán al presente listado los materiales y equipos cedidos, que deberán estar correctamente identificados con etiquetas individuales.

Para el desarrollo del servicio se ceden temporalmente las cuentas de correo electrónico admihcs.externo.hcs.sspa@juntadeandalucia.es y centralita.externo.hcs.sspa@juntadeandalucia.es, en la que constará en el pie de cada correo el siguiente texto configurado de forma automático: "*Cuenta*

de correo electrónico cedida temporalmente a (empresa adjudicataria), exclusivamente para la gestión de citas en el Hospital Universitario Costa del Sol ".

3. LEGISLACIÓN

El Servicio se realizará conforme a la reglamentación vigente o de cualquier normativa que afecte al objeto del presente pliego durante la adjudicación del contrato, sin que ello suponga la *alteración de los precios ofertados por el adjudicatario.*

4. PERMISOS Y AUTORIZACIONES.

El adjudicatario presentará, previo al comienzo de la prestación del servicio los correspondientes permisos y licencias que sean exigibles al desarrollo de su actividad.

5. PERSONAL A CARGO DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario asignará un gestor del servicio, que se ocupará además de sus tareas, de la coordinación de los profesionales asignados al centro. El adjudicatario suministrará un contacto 24 horas/365 días para la resolución de cualquier incidencia que pudiera producirse relacionado con el servicio prestado.

El contratista quedará obligado, con respecto al personal que emplee en el Servicio objeto del contrato, al cumplimiento de las disposiciones en materia de Legislación laboral y de Seguridad Social vigentes durante la ejecución del contrato.

El Hospital Universitario Costa del Sol podrá realizar al adjudicatario, de forma puntual controles o auditorías mediante medios propios o ajenos, sobre el cumplimiento de las obligaciones que legalmente tiene con sus trabajadores, debiendo éste aportar la documentación que se le solicite y en el plazo requerido.

El personal deberá tener siempre y en lugar visible la identificación proporcionada por el adjudicatario, bajo el título de "SERVICIO DE INFORMACIÓN y SOPORTE A CONSULTAS EXTERNAS EN ADMISIÓN", lo siguiente: fotografía actual, nombre y apellido, para su identificación por cualquier usuario o profesional del centro.

6. EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PENALIZACIÓN

Se abonará al adjudicatario el servicio según las horas reales realizadas por el adjudicatario y el precio por hora adjudicado a éste. El adjudicatario facturará el servicio realizado mensualmente, según las horas realizadas y el precio adjudicado. El formato de la factura o facturas dependerá de las prescripciones que los responsables fijen al adjudicatario.

Con el objeto de realizar el control de la adecuación entre contrato y la ejecución de éste, los pagos asociados al servicio contratado dependerán del cumplimiento de las obligaciones del adjudicatario. Este control se realizará mediante la cumplimentación de una ficha de seguimiento que el adjudicatario aportará con cada factura.

La ficha de seguimiento incluye todas aquellas prescripciones del contrato, diferenciándolas en singulares y en certificaciones. Las prescripciones singulares suponen "condición sin equa nom" para el pago del servicio contratado. Las prescripciones consideradas como certificaciones son aquellas tareas puntuales, aunque periódicas, su no realización lleva asociada la penalización a la empresa adjudicataria conforme a lo establecido en el Anexo al cuadro resumen referido a las penalizaciones..

Esta ficha que se relaciona más adelante puede ser modificada a partir de las características del contrato previa comunicación al adjudicatario.

Prescripción	Descripción	Frecuencia
Certificación	Entrega mensual, una semana antes de que finalice el mes, del cuadrante de presencias del mes siguiente.	Mensual

Certificación	La empresa adjudicataria cumplirá los plazos establecidos para dotar de uniformidad a su personal en los plazos indicados en los Pliegos.	Puntual
Certificación	El personal estará identificado y con la uniformidad pactada con la empresa.	Puntual
Certificación	El personal contará con conocimientos de inglés fluido	Puntual
Certificación	El personal debe estar en su puesto a la hora convenida por contrato.	Puntual
Certificación	La ausencia de personal en un turno completo será penalizada.	Puntual

7. FACULTAD DE INSPECCIÓN

Para ejercer las funciones de control e inspección, que se derivan del contrato a establecer con el adjudicatario, el Hospital Universitario Costa del Sol contará con un representante ante el adjudicatario, con todos los medios personales o materiales que el Hospital a ponga a su disposición.

Este representante será el intermediario entre el gestor de la empresa adjudicataria y el Hospital Universitario Costa del Sol. Sus funciones, o de las personas en quien delegue, serán:

- Velar por el correcto cumplimiento del contrato.
- Inspeccionar el trabajo según se ejecute e informar al adjudicatario, tan pronto como sea posible, si cualquier parte de este no se ajusta a los requisitos establecidos en el presente pliego, el contrato o cualesquiera otros documentos contractuales. Si dicha inspección no se realizara, o no se llamará la atención del adjudicatario sobre cualquier particular, en ningún caso tal circunstancia eximirá a este del cumplimiento de sus obligaciones.
- Representar al Hospital Universitario Costa del Sol ante el adjudicatario a quien le comunicará las instrucciones pertinentes y de quien recibirá las oportunas comunicaciones.
- Interpretar los documentos, procedimientos y normativas destinadas a la ejecución del servicio. Primarán sus criterios sobre los del adjudicatario.
- Tomar decisiones cuando surjan dificultades o contratiempos, durante la prestación del servicio que puedan poner en peligro la integridad personal o los bienes tanto de los hospitales como del adjudicatario.

Si el adjudicatario tuviera, en un momento dado, dudas razonables en cuanto a los poderes del representante designado en relación con cualquier tema o considerará que el cumplimiento de las instrucciones dadas por éste en algún asunto particular pudiera causar daños o pérdidas a la Agencia, consultará inmediatamente con él y esperará confirmación o sus instrucciones al respecto.

En caso de infracción o incumplimiento de las estipulaciones establecidas la Dirección del Hospital Universitario Costa del Sol levantará un Acta de incidencias, que será enviada a la empresa adjudicataria con acuse de recibo a fin de que ésta las subsane con prontitud y eficacia.

Podrá ser motivo de rescisión de contrato el levantamiento de tres actas de incidencias documentadas y probadas de incumplimiento. En dicho supuesto el adjudicatario procederá en el plazo que establezca la Dirección a cesar en la ejecución de los servicios contratados, sin que el Hospital Universitario Costa del Sol, se vea obligado a satisfacer cantidad alguna en concepto de indemnización y en todo caso con pérdida de la fianza establecida.