

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRALITA E INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS HOSPITALES DE ALTA RESOLUCIÓN DE ÉCIJA, LEBRIJA, MORÓN DE LA FRONTERA, SIERRA NORTE Y UTRERA.**

**Expediente 12/2025**

**1. Objeto**

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

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

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

**2. Ámbito de aplicación**

El ámbito de aplicación corresponde con las actividades de:

- Gestión de la centralita, aceptación y enrutamiento de las llamadas telefónicas entrantes y salientes para los distintos usuarios de los hospitales, sean pacientes o personal laboral, según los protocolos definidos para cada caso por los centros. De igual forma será competencia del personal de centralita la localización del personal mediante el sistema de buscapersonas o por vía telefónica.
- Información general, según establezca la entidad contratante o el hospital en el que se prestará el servicio, y estará relacionada con la atención al usuario, reclamaciones, localización de personal propio, y otra información de similares características.
- Información sobre citas y su gestión, así como de realización de funciones de programación, modificación y consulta de citas, las tareas correspondientes a dicha gestión y, en general, a los servicios de información y atención al público sobre estas cuestiones.
- Información sobre hospitalizaciones, siendo la responsabilidad del adjudicatario exclusivamente la derivada de aquella información que los Centros juzguen conveniente facilitar a los familiares y



usuarios. Teniendo carácter meramente de información sobre localización, número de habitación, planta, etc., quedando terminantemente prohibido cualquier información sobre estado de salud, diagnóstico, etc., y siempre conforme con lo establecido en la normativa en materia de protección de datos personal de obligado cumplimiento y aquella adicional que el Servicio Andaluz de Salud establezca. El centro en el que se preste el servicio se reserva el derecho a modificar cualquier información, que será trasladada al adjudicatario para su puesta en práctica.

- Gestión de registros y pases de visitas, incluyendo tanto su entrega como su recogida, y cualquier función necesaria para el correcto funcionamiento del sistema de visitas.
- Gestión de la mensajería, según las directrices marcadas por cada centro, entrante o saliente a través del mostrador de atención al público. Estas directrices podrán determinar el aviso a las personas o unidades que reciban mensajería, el aviso telefónico de recogidas a empresas de mensajería, etc.
- Actuaciones de emergencia, de modo que el personal que preste el servicio estará obligado a realizar cursos de aprendizaje sobre las actuaciones a llevar a cabo en determinados casos de emergencia que puedan producirse en el hospital. En este sentido deberá tener como mínimo conocimientos de:
  - Actuaciones en caso de incendio.
  - Conocimiento del plan de autoprotección del centro.
- Otras actividades relacionadas con el servicio, en ellas se englobarían notificaciones de averías en sistemas telefónicos, buscapersonas, difusión de información por megafonía, actualización de información telefónica, recogida de sugerencias, etc.

### **3. Prestación del servicio**

#### **3.1. Horarios a cubrir.**

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

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



ía

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

El licitador debe incluir en su oferta técnica la propuesta de horario que, como mínimo, comprenda la prestación del servicio en el horario anteriormente indicado, así como las horas ofertadas a la semana, especificando el horario según día de la semana y festivos.

El adjudicatario queda obligado a cumplir horarios y presencias inicialmente definidos o cualquier otro que los Centros pudieran establecer durante la ejecución del contrato, siempre y cuando no se superen las horas diarias establecidas en el pliego, para lo que deberá sustituir, a su cargo, las bajas, vacaciones, permisos, horas sindicales, de formación o cualquier tipo de ausencias que impidan mantener las presencias exigidas, incluyendo todo tipo de descansos en la jornada de trabajo recogidos por el convenio vigente del sector.

### 3.2. Procedimientos de trabajo.

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

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



Se valorará la adecuación de estos protocolos al servicio.

### **3.3. Identificación y uniformidad.**

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

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

### **3.4. Proceso de gestión del personal.**

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

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

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

Se especificará:

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

### **3.5. Sistema de comunicación de incidencias.**

Las personas licitadoras describirán en su oferta técnica el sistema de comunicación que pondrán a disposición del Servicio Andaluz de Salud para la comunicación, por parte de los profesionales de los Centros, de las incidencias que puedan ocurrir durante la prestación del servicio.

En general, la información aportada en la oferta técnica de las persona licitadoras respecto a este apartado está orientada a establecer un sistema que garantice la calidad en la que se prestará el servicio.



#### **4. Elaboración de documentos e informes**

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá elaborar y aportar al Servicio Andaluz de Salud los documentos e informes indicados a continuación.

a) Manual de funciones.

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

El manual deberá ser entregado al Servicio Andaluz de Salud antes de transcurridos dos meses desde la entrada en vigor del contrato.

b) Directorio telefónico

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

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

El Directorio Telefónico inicial deberá ser entregado al Servicio Andaluz de Salud antes de transcurridos 30 días de la entrada en vigor el contrato.

c) Informe de seguimiento

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

Dicho informe incluirá información sobre:

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

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



Todos los documentos e informes mencionados anteriormente serán entregados al Servicio Andaluz de Salud, además de otros que puedan ser requeridos por ésta durante la vigencia del contrato para la comprobación del cumplimiento del mismo.

En su oferta técnica, los licitadores deberán especificar para cada uno los documentos e informes mencionados anteriormente:

- Contenido básico y estructura propuestos (apartados, subapartados).
- Sistema para su control y actualización.
- Informes adicionales a los requeridos que se prevean, y que contribuyan a un mejor seguimiento del servicio.
- El contenido y estructura propuestos, que asegure la claridad, comprensión y cumplimiento del objetivo de cada documento.
- El sistema de control documental propuesto, que asegure que no se utilizan versiones obsoletas.
- El sistema de actualización propuesto, que asegure que los documentos se encuentran actualizados y ajustados a la realidad de cada Centro.

## **5. Recursos**

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

### **5.1. Personal.**

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

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

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

El personal destinado a cubrir el servicio deberá poseer formación específica en información y atención al público (telefonía, etc.) y conocimientos informáticos a nivel de usuario, incluyendo el manejo



práctico de los paquetes ofimáticos habituales. Las personas licitadoras describirán en la oferta técnica el perfil inicial de las personas que contratará para la prestación del servicio (formación y competencias mínimas requeridas) y cómo asegurará su adecuada selección.

## **5.2. Formación del personal.**

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

Dicho programa incluirá la formación sobre las siguientes materias:

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

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

Se especificará la planificación, desarrollo y mejora de las distintas actuaciones del programa formativo, en la medida en que estén orientadas a asegurar el éxito de la formación y, por lo tanto, la calidad del servicio a prestar y el respecto al medio ambiente durante su prestación.

La persona adjudicataria deberá presentar a los 20 días del inicio del contrato el programa formativo a desarrollar, basado en el presentado en su oferta e incluyendo las necesidades formativas de los propios profesionales. Una vez aprobado por el Servicio Andaluz de Salud se procederá con el desarrollo del mismo, debiendo presentar periódicamente información sobre los cursos impartidos, horas, asistentes y nivel de satisfacción del personal respecto a los mismos.

## **5.3. Medios técnicos y materiales.**

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



Las personas licitadoras deberán presentar en su oferta técnica la descripción de los medios técnicos y materiales que estimen oportunos facilitar para la prestación del servicio. Esta información se resumirá en una tabla que deberá incluirse en la oferta técnica. La no inclusión de dicha tabla será motivo de exclusión del proceso.

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

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

## **6. Calidad y control**

El Servicio Andaluz de Salud establecerá aquellos sistemas de control de calidad que considere adecuados, de forma periódica, para la comprobación de los requisitos de la normativa de aplicación, de los establecidos en el presente pliego, y de los asumidos por el propio adjudicatario.???????????????

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

El Servicio Andaluz de Salud notificará al adjudicatario los incumplimientos que pudieran detectarse, los cuales darán lugar a las sanciones oportunas y/o a la resolución del contrato.

### **6.1. Indicadores de calidad.**

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

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





## **6.2. Encuesta de satisfacción.**

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

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

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

## **7. Gestión ambiental**

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

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

## **ANEXO I. Relación del personal que presta servicio**

## **ANEXO II. Relación de medios técnicos**