INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN 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.

En base a lo dispuesto en el art. 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, cuando se haga necesario celebrar un contrato de servicios, previamente se deberá justificar adecuadamente en el expediente la insuficiencia de medios.

Los Hospitales de la Alta Resolución de Écija, Lebrija, Morón de la Frontera, Sierra Norte y Utrera, requieren continuar con la prestación del servicio de centralita e información y atención al público que garantice la información de usuarios presenciales y la gestión de las llamadas, tanto entrantes como salientes.

Analizadas las necesidades de estos Centros, derivadas del servicio público que deben prestar a sus usuarios y profesionales, se desprende que se ha de contratar este servicio, y visto el Pliego de Prescripciones Técnicas elaborado por la Comisión Técnica constituida al efecto, emito el siguiente,

INFORME

La licitación presente responde a la necesidad de continuar con la prestación del servicio de centralita e información y atención al público que garantice la información de usuarios presenciales y la gestión de las llamadas, tanto entrantes como salientes.

Los sistemas actuales deben contar con contratos de servicios de mantenimiento activos que incluyen actualizaciones de software, lo que genera interrupciones en el servicio y tiempos de respuesta inadecuados ante incidencias.

No se dispone de personal propio con formación específica en sistemas de telecomunicaciones o gestión de centralitas digitales, lo que impide realizar intervenciones de mantenimiento o mejora con medios propios.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas se establece que 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. También se establece que 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.

Es importante señalar la sobrecarga del personal administrativo, que atiende las llamadas debe compatibilizar esta tarea con otras funciones asistenciales o de gestión, lo que afecta a la calidad y rapidez en la atención telefónica.

Dada la criticidad del servicio telefónico en la atención sanitaria, y con el fin de **garantizar la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio**, se considera imprescindible acudir a **medios externos especializados** que aporten la capacidad técnica y operativa necesaria para la gestión integral del sistema, incluyendo mantenimiento técnico permanente.

EL SUBDIRECTOR DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE LA CENTRAL PROVINCIAL COMPRAS DE SEVILLA