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 del Hospital Universitario Costa del Sol en Marbella y su centro dependiente Hospital de Alta Resolución de Estepona. 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 y su centro dependiente Hospital de Alta Resolución de Estepona, 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

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 Espec. y Auxiliar Administrativo/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 - Teleoperador/a Espec. y Auxiliar Administrativo/a, 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.

Las empresas licitadoras deberán estar, obligatoriamente, en posesión del certificado del Esquema de Nacional de Seguridad (ENS). Deberán remitir documentación que lo acredite. Y dentro de esta certificación, se le exigirá, como mínimo, el nivel BAJO para la realización del servicio objeto del contrato. El Esquema Nacional de Seguridad, de aplicación a todo el Sector Público, así como a las empresas que colaboran con la Administración, ofrece un marco común de principios básicos, requisitos y medidas de seguridad para una protección adecuada de la información tratada y los servicios prestados, con objeto de asegurar el acceso, la confidencialidad, la integridad, la trazabilidad, la autenticidad, la disponibilidad y la conservación de los datos, la información y los servicios utilizados por medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias. Todo ello conforme a las necesidades de gestión y protección de datos que conlleva la prestación del objeto del contrato.

Por otro lado, 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 materiales necesarios para uso por parte del personal del adjudicatario:

- Equipamiento informático.
- Salas y despachos.
- Mobiliario de despachos y de uso de confortabilidad.
- Equipamiento y material de telefonía.

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	Condición especial de ejecución de carácter social.	Mensual

El incumplimiento de las prescripciones indicadas en la ficha anteriormente indicada, producirá las penalizaciones que se indican en la siguiente tabla de penalizaciones del contrato con la frecuencia de revisión y los importes que conllevan dichos incumplimientos:

Prescripción	Descripción	Frecuencia	€ / vez (21% IVA incluido)
Certificación	Entrega mensual, una semana antes de que finalice el mes, del cuadrante de presencias del mes siguiente.	Mensual	1000 €
Certificación	La empresa adjudicataria cumplirá los plazos establecidos para dotar de uniformidad a su personal en los plazos indicados en los Pliegos. (1) Se penalizará el importe indicado por día de retraso	Puntual	75€(1)
Certificación	El personal estará identificado y con la uniformidad pactada con la empresa. (2)Se penalizará cuando se detecten 3 incumplimientos.	Puntual	1000 € (2)
Certificación	El personal contará con conocimientos de inglés fluido (3) Se penalizará cuando se detecte un operario que incumpla dicho requisito. Además de la penalización económica, el adjudicatario estará obligado a la sustitución del trabajador. En el caso de que esto se produzca sobre el personal subrogado, la empresa adjudicataria dispondrá de un período de adaptación de dicho trabajador de dos años.	Puntual	2000 € (3)
Certificación	El personal debe estar en su puesto a la hora convenida por contrato. En el caso de retraso mayor a una hora se penalizará.	Puntual	1000 €
Certificación	La ausencia de personal en un turno completo será penalizada.	Puntual	3000 €

Certificación	El personal deberá estar formado para el desempeño de su puesto de trabajo en el Hospital Universitario Costa del Sol. (4) Se penalizará cada vez que se detecte un operario que incumpla dicho requisito.	Puntual	1000 € (4)
Certificación	Condición especial de ejecución de carácter social	Mensual	1% del importe de adjudicación del contrato

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.

8. FORMA DE PAGO

Pagos parciales: SI (mensuales).

9. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Obligación de tener suscrito seguro que cubra las responsabilidades que se deriven de la ejecución del contrato, con un importe como mínimo, la valoración del presupuesto de licitación del contrato.

Por todo ello, de conformidad con los artículos 28, 99, 116, 131 y (especificar los artículos del procedimiento de adjudicación elegido) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se propone la contratación del servicio de INFORMACIÓN, ATENCIÓN CIUDADANA Y SOPORTE A CONSULTAS EXTERNAS CON DESTINO AL HOSPITAL UNIVERSARIO COSTA DEL SOL.