

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD
RESPONDE (EXPTE. 0000229/2024).**

La redactora

María Encarnación Fernández Martínez

Subdirectora de Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias 061
Servicio Andaluz de Salud

Expte 0000229/2024
Página 1 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 1/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNw6UHENV36U	PÁGINA	1/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

I. INTRODUCCIÓN

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
- Cita Previa de vacunación
- Gestión de citas de Atención Especializada
- Cita Análisis Clínicos
- Salud Andalucía 24 horas
- Servicio de Traducción Lingüística
- Registro Voluntad Vital Anticipada
- Libre Elección de Hospital
- Seguimiento de pacientes asistidos por 061
- Segunda Opinión Médica
- Coordinación de apoyo telefónico a la enfermera comunitaria de enlace
- Servicio de Información sobre el Tabaco
- Programa Pacientes de alto riesgo
- Seguimiento de Pacientes frágiles por temperaturas extremas
- Seguimiento de Pacientes frágiles al alta hospitalaria
- Seguimiento de Pacientes con Cuidados Paliativos
- Seguimiento de Pacientes asistidos por 061
- Programa Aire/corazón
- Servicios de Información SSPA, incluyendo Tarjeta Sanitaria, Bolsa de empleo del SAS, Salud Bucodental, etc.
- Ventana abierta a la familia
- Información del Decreto de Garantía de plazos de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asistencias especializadas y procedimientos diagnósticos
- Detección precoz de Cáncer de Colon
- Servicio de información de drogodependencia y adicción
- Servicio de información sexual para jóvenes
- Transferencia a encuestas (servicio automatizado)
- Telemonitorización de pacientes con diabetes
- Proyecto AIRE/EPOC
- Envejecimiento Saludable
- Información de Alzheimer. Línea Alzheimer
- Programa CMA
- Apoyo para gestión de recursos internos dedicados a la recepción de demandas de cualquier modalidad de transporte sanitario que se gestione por los CCUE.
- Carteras de nueva incorporación como seguimiento y atención a pacientes crónicos, cribados y pilotajes

Expte 000229/2024
Página 2 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 2/44
VERIFICACIÓN	PK2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	2/44	

En el caso de nuevas carteras de servicios que permitan optimizar las horas establecidas en el presente pliego estarán dentro del dimensionamiento establecido en el punto 4, y en el caso de que se necesiten incrementar las horas de operación estas horas será facturas aparte, incluyendo en su caso las horas de formación necesarias, todo esto a propuesta y en coordinación con la dirección de Salud Responde.

La población cubierta por la cartera de servicios alcanza los más de 8 millones y medio de habitantes andaluces, así como la 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 (gestores telefónicos y supervisores) para llevar a cabo la prestación del servicio objeto del presente contrato. El personal sanitario (enfermeras/os) que ejerce las funciones de dirección facultativa de los servicios es plantilla del Centro de Emergencias Sanitarias 061 (en adelante CES 061).

En el Anexo I se facilita la información relativa a la actividad de 2023 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 actividad
- Distribución horaria de llamadas recibidas, en semana de alta y baja actividad.
- Llamadas salientes.

Salud Responde cuenta además con plataformas internas y empresas de servicio multicanal de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para el CES 061, con el objeto de dar respuesta a la cita telefónica, administrativa y presencial. El IVR, la plataforma CRM, el ACD, el ITR y la aplicación Microstrategy no supondrán costes adicionales para el adjudicatario.

El acceso a los servicios se realiza por distintos canales (telefónico, e-mail), que se gestionan en modo integral con una plataforma tecnológica CRM. Se contempla la incorporación de nuevos canales como por ejemplo el chat, que sería responsabilidad del CES y no afectaría a la empresa adjudicataria.

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:

Expte 000229/2024
Página 3 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 3/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	3/44	

- Usuarios mayores de 70 años: pulse 1
- Cita con su centro de Atención primaria: pulse 2
- Para otras cuestiones: espere
- Si se opta por esperar, las llamadas se receptionan 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 de 170 posiciones distribuidas en tres zonas diáfanos y ubicadas en dos plantas, desde la que desarrollan su trabajo los gestores telefónicos y supervisores. El CPD es propiedad del CES y su administración y gestión no afecta a la empresa adjudicataria.

La asignación de las llamadas telefónicas a los gestores telefónicos 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 coordinada, ayudando a unificar los flujos de trabajo independientemente del medio de acceso utilizado por el ciudadano. Los circuitos de datos primarios y 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.

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 (RCJA), contando con los mecanismos necesarios de seguridad. La conexión con BDU no afecta a la empresa adjudicataria.

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 operación de Jaén para continuar trabajando.

La aplicación Microstrategy ofrece un cuadro de mandos de toda la actividad desarrollada en cada uno de los servicios. Permite también aportar datos acerca de la calidad del trabajo realizado, del tiempo empleado por los gestores telefónicos para resolver los distintos servicios, etc.

En paralelo, desde Salud Responde se ha desarrollado además un cuadro de mandos de indicadores a tiempo real (ITR) que permite la monitorización y gestión de los principales indicadores de calidad identificados por parte del CES 061.

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

Expte 000229/2024
Página 4 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 4/44
VERIFICACIÓN	PK2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	4/44	

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 y quejas por servicios insatisfechos se aproxime lo máximo posible a cero, todo ello conforme a lo indicado en el apartado 3.1. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES.

A los gestores 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 contienen información sensible, para lo que se les proporcionará las correspondientes claves de usuario y password. Cada gestor deberá logarse a la entrada del turno y deberá salir/deslogarse del sistema a la finalización. El sistema recogerá las pausas/bloqueos y la empresa adjudicataria podrá 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.

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, correo electrónico, Web colaborativa, 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 contará con la categoría de gestores telefónicos.

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.

Expte 000229/2024
Página 5 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 5/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	5/44	

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 Consumo o del Servicio Andaluz de Salud.

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

- 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.
- Cualquier 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. Las encuestas se realizan a través del IVR propiedad del CES.
- Realizar las instrucciones e indicaciones del responsable de servicio del Centro.
- Se llevarán a cabo los trabajos que sean necesarios para la realización de pruebas/pilotajes encomendados por parte del Servicio Andaluz de Salud o la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.

3.1.2 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 el CES 061, controle los tiempos efectivos de operación, los tiempos de descanso y PVD establecidos, que deberán seguir lo recogido en el convenio colectivo del sector.

Expte 000229/2024
Página 6 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 6/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	6/44	

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 debe disponer de soluciones tecnológicas para la gestión interna de su propio personal: planificación, comunicaciones internas, gestión de nóminas, equipos para la gestión interna de la plantilla, etc.

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.

3.1.3 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. El CES cuenta con herramientas desarrolladas e integradas para conocer a tiempo real el estado de la sala y además con sistema de grabación de llamadas.

3.1.4 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 y quejas. 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.

Aualmente 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.

Expte 000229/2024
Página 7 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 7/44
VERIFICACIÓN	PK2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	7/44	

El número mínimo de gestores 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 podrá ser reajutable a propuesta de la Dirección, 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, lo cual deberá quedar registrado en acta de seguimiento del servicio.

3.1.5 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 un 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.

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

3.1.7 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 y se comprometerá a la devolución tras la finalización de su contrato o vinculación laboral.

3.1.8 La empresa contratista se compromete al cumplimiento del manual de estilo del CES 061 recogido en Anexo 3. 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, recogándose en Anexo 4 la normativa actualmente vigente.

3.1.9 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:

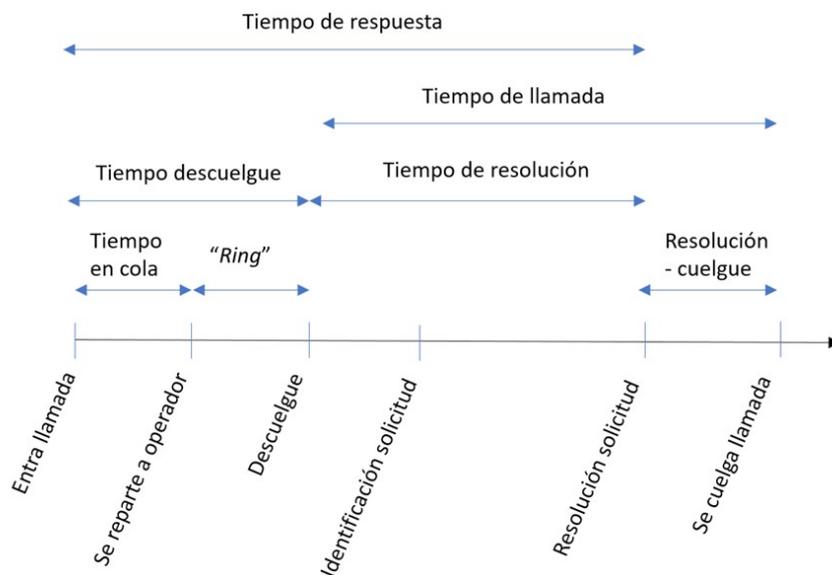
Expte 000229/2024
Página 8 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 8/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	8/44	

- Índices de tiempos:
 - Tiempo de descuelgue
 - Tiempo de respuesta
 - Llamadas no atendidas inferior al 5% de las recibidas diariamente.
 - Tiempos de espera de atención al ciudadano. Deberá ser inferior a 60 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 del CES 061
 - 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
 - Descubertura del número de gestores planificados
 - Uso inadecuado de material mobiliario e informático
 - Elaboración de informes de calidad

El CES 061 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:

Expte 000229/2024
Página 9 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 9/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNw6UHENV36U	PÁGINA	9/44	

- 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 correcto funcionamiento del servicio.
- Proporcionar información al contratista que le permita establecer las acciones de mejora necesarias.

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 del CES 061.

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 gestores telefónicos.

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 así como los recambios necesarios que puedan ser necesarios.

Todo el personal de la empresa adjudicataria adscrito a la actividad de supervisión y operación habrá de estar con la correspondiente identificación laboral y corporativa del contratista que le

Expte 000229/2024
Página 10 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 10/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	10/44	

será facilitado por éste, así como tarjetas de acceso al edificio que correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

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 Informes de Citas Rechazadas.
- 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
- Gestión integral del Programa Pacientes de Alto 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 planing de citas, altas de usuarios en BDU
- Gestión administrativa Campaña de seguimiento de temperaturas extremas. Control diario de alertas, extracción de datos, control de altas de agentes.
- Gestión administrativa de las tarjetas de identificación y de acceso de 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.
- Programa Línea Alzheimer
- Programa CMA
- Gestión Administrativa de la Unidad Central de Tramitación de Segunda Opinión Médica.
- Recepción, valoración, contestación y envío de las Reclamaciones, tanto al reclamante como a los diferentes organismos implicados.

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
------------------	------------------------------

Expte 000229/2024
Página 11 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 11/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	11/44	

Operación del sistema de comunicaciones	266.376
Supervisión del servicio de Operación	33.516
Actividades complementarias y de soporte	6.174
Estadístico	1.764
Planificador	1.764
Total	309.594

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 (tanto la línea telefónica como el terminal serán aportados por la empresa adjudicataria).
- Una persona Responsable de Calidad y formación 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 (tanto la línea telefónica como el terminal serán aportados por la empresa adjudicataria).
- Una persona con perfil estadístico, con presencia física en el centro los días laborables a tiempo completo.
- Tres profesionales Gestores de Calidad y formación con presencia física en el centro de Salud Responde de Jaén durante los días laborables en horario de mañana y/o tarde.
- Una persona con perfil de planificador, con presencia física en el centro los días laborables a tiempo completo.

4.1 PERFILES Y FUNCIONES

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

4.1.1. Operación

Unidad de operación integrada (UOPI). Se entiende por unidad de operación integrada, el conjunto mínimo compuesto por un número de gestores, un supervisor y la persona Responsable de Servicio, bien en presencia física en el turno de mañana y bien localizada el resto de los 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 gestores) el contratista deberá ajustarse a la curva de demanda prevista al objeto de mantener los parámetros de calidad fijados como objetivos por parte del CES 061. Para ello, y con la antelación suficiente al inicio de los servicios, elaborará una planificación anual que presentará a la Dirección del servicio. Mensualmente el contratista revisará el grado de adecuación del número de puestos planificado a la demanda prevista, lo actualizará y lo presentará por escrito a la Dirección para su aprobación.

Expte 000229/2024
Página 12 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 12/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	12/44	

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 el CES 061 en los que se establece las carteras de servicio que cada gestor atenderá pudiendo ajustar esta asignación en base a la demanda, 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 del CES 061 en 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 cualificado, formulando al Responsable de Servicio, o, en su caso, a los propios gestores, las indicaciones pertinentes en situaciones ordinarias o extraordinarias en coordinación con el personal de coordinación, supervisión y Responsable de Servicio.

Funciones del gestor telefónico:

- 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 las carteras activas de servicios de SALUD RESPONDE.
- Seguimiento de la llamada hasta su finalización.
- Derivación de la llamada en el caso necesario.
- Transferencia a la finalización de las llamadas al sistema automatizado de encuestas del CES 061.
- 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.

Expte 000229/2024
Página 13 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 13/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	13/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

4.1.2. Supervisión de operación.

Existirá al menos un supervisor de presencia física por cada 15 gestores 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 gestores 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 el CES 061.
- Actuación de “corrección en caliente” de posibles desviaciones puntuales.
- Monitorización de calidad mediante seguimiento y auditorías de llamadas diarias en colaboración con el Responsable de calidad y formación.
- Resolución y atención de dudas del personal de operación durante el turno.
- Recogida de datos para registros.
- Control asistencia/logado gestores 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.
- Análisis y tratamiento de lista de correos prioritarios a gestionar desde Operación
- 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 gestor/a del trámite correcto y resolver en base a los criterios de calidad del servicio.
- Resolución de dudas para los gestores.
- 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 atañe al personal de operación y reportar a Responsable de Servicio y Responsable de Calidad y formación.
- Controlar el cumplimiento de las Pausas Visuales (PVD) asignadas a los gestores en su equipo de trabajo.
- Auditorías/Monitorizaciones de los canales de trabajo del personal del equipo, 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 y debriefing con su equipo de trabajo.
- Analizar los objetivos de productividad en su equipo de trabajo y planes de posible mejora.

Expte 000229/2024
Página 14 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 14/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	14/44	

- Reporte a Responsable de Servicio y Responsable de calidad 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.

El CES 061 podrá exigir la sustitución de aquellos supervisores en caso de que no desarrollen las funciones debidamente en base a la monitorización de los resultados alcanzados de los indicadores de calidad, sin que el ejercicio o no de esta facultad exima al contratista de ejecutar el objeto contractual a plena satisfacción.

El CES 061 solicitará, en este caso, a la empresa adjudicataria la sustitución del supervisor mediante escrito motivado que deberá ser resuelto por la empresa adjudicataria en un plazo no superior a los 30 días naturales y tras un plazo de cinco días desde su recepción podrá realizar las alegaciones u observaciones que considere convenientes.

Recibidas las alegaciones, el CES 061 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.

4.1.3. Personal de soporte y actividades complementarias

Al menos tres profesionales con dedicación al 100%, con presencia física en el centro de Salud Responde de Jaén en horario de mañana todos los días laborables del año y un profesional con dedicación parcial al menos con un 50% con presencia física en el centro de Salud Responde de Jaén en horario de mañana cuando realice tareas de soporte administrativo y con la cadencia de turnicidad establecida por el contratista en el caso del porcentaje como gestor telefónico.

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

Expte 000229/2024
Página 15 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 15/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	15/44	

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 del Servicio.
- El contratista deberá garantizar en la atención a las llamadas y en la gestión de cada asunto por parte de gestores, 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.
- Controlar los parámetros de calidad del Servicio en colaboración el Responsable con el responsable de Calidad y Formación y velar por el cumplimiento de estos, estableciendo estrategias de manera conjunta con la Dirección 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 en colaboración con el Responsable de Calidad y formación: 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 o con quien delegue la Dirección.

Expte 000229/2024
Página 16 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 16/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	16/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

- Colaborar en el desarrollo de los planes internos de formación necesarios para el cumplimiento del servicio encomendado.
- Seguimiento y apoyo al 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.

El CES 061 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.

El CES 061 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.

Recibidas las alegaciones el CES061 notificará a la empresa adjudicataria las medidas que se estimen 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.

4.1.5. Responsable Calidad y formación

Existirá una persona Responsable de Calidad y formación 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 período.

Funciones Responsable de Calidad y formación:

- Se trata de la persona responsable de la calidad y formación en la sala para el correcto desarrollo del servicio.
- Elaboración de informes periódicos que se realizan en el servicio en colaboración con el Responsable del Servicio.
- Será responsable desde el punto de vista de la calidad en la correcta prestación del servicio de todo el personal que el contratista destine a la prestación de los diferentes servicios, así como interlocutor directo y permanente con la Dirección del Servicio.
- Controlar los parámetros de calidad del Servicio en colaboración con el Responsable del servicio y velar por el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos por parte de la Dirección, estableciendo estrategias de manera conjunta con la Dirección

Expte 000229/2024
Página 17 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 17/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	17/44	

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 en colaboración con el Responsable del servicio y 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 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 o con quien delegue la dirección.
- 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 calidad de los gestores.
- Colaboración en la evaluación del personal de operación de manera coordinada con el responsable del servicio y la Dirección.

4.1.6. Gestores de Calidad y formación

Como equipo de trabajo de calidad y formación y en coordinación con el Responsable de Calidad y formación, existirá un equipo formado por tres profesionales gestores con presencia física en el centro de Salud Responde de Jaén durante los días laborables en horario de mañana y/o tarde.

Funciones gestores de calidad y formación:

- Se trata de los profesionales gestores con dedicación a la calidad y formación. Trabajarán en colaboración con el responsable de Calidad y formación en la sala para correcto desarrollo del servicio.

Expte 000229/2024
Página 18 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 18/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	18/44	

- Colaboración en la elaboración de informes periódicos que se realizan en el servicio en colaboración con el Responsable del Servicio.
- Trabajarán coordinados con los responsables de Servicio y de Calidad y formación en la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de los indicadores de calidad identificados por el CES 061.
- Colaborar en el control de los parámetros de calidad del Servicio en colaboración con el Responsable del servicio y velar por el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos por parte de la Dirección.
- Deberán 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.
- Colaborar en la actualización y elaboración de procedimientos del servicio, y mantener actualizados los cambios.
- Colaborar con el Responsable de Calidad y formación en la planificación de las acciones formativas y derivadas de la detección de necesidades, nuevas carteras de servicios, actualizaciones en servicios que requieran formación por su complejidad (Formación Continua).
- Colaboración en la formación Inicial Servicio para mantener los niveles de calidad establecidos.
- Colaborar en la detección y planificación de la realización de Formaciones iniciales, por los protocolos establecidos.
- Colaborar en la observación aleatoria periódica de las monitorizaciones realizadas en los diferentes canales, para el conocimiento del cumplimiento de la calidad.
- Colaborar con la Dirección en los procesos de mejora del servicio, y hacer que se cumplan todos los requerimientos por parte de este.
- Colaborar en la 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 o con quien delegue la Dirección.
- 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
- Colaborar en la monitorización de calidad de los gestores.
- Colaboración en la evaluación del personal de operación de manera coordinada con el responsable del servicio y la Dirección.

4.1.7. Estadístico

Expte 000229/2024
Página 19 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 19/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	19/44	

Un profesional con perfil estadístico con presencia física en el centro de Salud Responde durante los días laborables a jornada completa.

Funciones del estadístico:

- Elaboración de informes periódicos que se realizan en el servicio en colaboración con el responsable del servicio.
- Análisis diario de los indicadores de calidad del servicio que permita la realización de propuestas de mejora de manera colaborativa con el responsable del servicio.
- Análisis estadístico y diseño de estudios.
- Diseñar, analizar y monitorizar los resultados obtenidos de líneas de mejora identificadas e implantados con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.
- Participación en el dimensionamiento del personal de operación en sala en base a componentes predictivos.
- Participación en la preparación de resultados estadísticos y validación de encuestaciones realizadas y encomendadas a Salud Responde.
- Participación con el área de Sistemas 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.
- Colaboración en el diseño y la puesta en marcha de estudios y proyectos de investigación aplicando diferentes metodologías pasando por el desarrollo de herramientas para la recogida de la información necesaria para llevarlos a cabo, la depuración, el análisis estadístico de los datos y la elaboración informes de los resultados para su difusión.
- Colaboración con la Dirección de Salud Responde en la explotación de la información recogida en los Sistemas de Información del CES061, a través de estudios específicos e indicadores para garantizar la calidad del servicio que se presta y en la explotación de las encuestas de satisfacción a usuarios que se realizan desde el CES061.

4.1.3. Planificador

Un profesional con perfil de planificador con presencia física en el centro de Salud Responde durante los días laborables a jornada completa.

Funciones del planificador:

- Extraer datos de los sistemas
- Organizar la estructura de datos y de repositorios comunes.
- Diseñar las plantillas de los informes, enviar informes y análisis de cada informe.

Expte 000229/2024
Página 20 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 20/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	20/44	

- Analizar en profundidad cualquier desviación grave de los indicadores (KPI's).
- Facilitar en el nivel de detalle necesario los informes que se soliciten desde otros departamentos para algún control puntual.
- Mantener herramientas que faciliten las consultas (Access y Excel)
- Proporcionar visibilidad, vía informes, sobre los indicadores cuantitativos críticos que impactan en la productividad de los servicios.
- Generar presentaciones con los parámetros productivos más destacados de los servicios.
- Realizar contrastes de información para calcular posibles desviaciones sobre parámetros cuantitativos.
- Ayudar en la identificación de los ítems productivos clave de cada servicio.
- Apoyar en la detección de patrones de comportamiento cuantitativo.
- Determinar el personal básico necesario para la atención de un servicio.
- Realizar reparto de tareas entre equipo asignado.
- Proponer y llevar a cabo ajustes de dimensionamiento entre los distintos servicios.
- Apoyar en la generación de informes económicos, vigilando sus desviaciones en contacto con el área económica.
- Apoyar en la generación de ficheros de retribuciones salariales de los gestores.
- Proponer planes de mejora de productividad dando directrices sobre controles de tiempo y distribución de trabajo.
- Organizar programas de trabajo efectivos con la intención final de determinar de manera eficiente el número de personas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del servicio,
- Facilitar la comunicación entre la empresa y los gestores respecto a la petición de libranzas, estudiando su viabilidad sin afectar a los niveles de calidad.
- Mantener canales abiertos de comunicación fluida con los responsables de centro.

5. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS E INTERLOCUCIÓN

El CES 061 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.

Adicionalmente, en la prestación de los servicios el contratista cumplirá con los requisitos de sistemas de calidad, medioambientales, laborales, etc., que el CES 061 determine y se

Expte 000229/2024
Página 21 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 21/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	21/44	

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
- Normativa de protección de datos de carácter personal
- Certificado OHSAS 18001
- Auditoría reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales
- Acreditaciones por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
- Cualquier otra que el CES 061 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 del CES 061 y la persona Responsable de Servicio, la persona responsable de calidad y formación y los responsables técnicos de la empresa adjudicataria. Las reuniones de la comisión de seguimiento se establecen con una periodicidad mensual.

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 cumplimiento de índices de calidad y su adaptación por el CES 061 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 que conforma Salud Responde. 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

Expte 000229/2024
Página 22 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 22/44
VERIFICACIÓN	PK2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	22/44	

laboral anual; si se impartiera fuera de ésta, se computará 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. No se establece un número de horas de formación inicial siempre que se plantee por parte de la empresa adjudicataria una formación completa en la que se incluyan todas las carteras de servicios que conforman el servicio.

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 el CES 061 como centro certificado por el CERCP, además de la formación necesaria relacionada con el Plan de Autoprotección del edificio.

7. INDICADORES 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 el CES 061 en función de impacto, frecuencia, etc. conforme a lo señalado en el pliego de cláusulas administrativas particulares, se establece un sistema de penalización específico en relación con el cumplimiento 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 2 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

Expte 000229/2024
Página 23 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 23/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	23/44	

El nivel de cumplimiento exigido y penalizaciones aplicables para los índices de tiempo se establece en el Anexo 2 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

7.3.1 Cumplimiento del Manual de estilo del CES 061.

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 trimestre.

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€.

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

Expte 000229/2024
Página 24 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 24/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	24/44	

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 Descubertura del número de gestores 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 Descubertura 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 descubertura 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 descubertura 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 descubertura 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€.

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 el CES 061 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, el CES 061 aplicará una penalización por el importe completo de los equipos a sustituir que serán detraídos de la factura aplicable en el período.

Expte 000229/2024
Página 25 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 25/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	25/44	

7.3.7 Elaboración de informes de calidad.

Semanalmente la empresa adjudicataria deberá elaborar un informe del día anterior que recoja: número de gestores, tiempos de logado individuales, tiempos de pausas y descansos individualizados por gestor, tiempo de descuelgue, niveles de servicio alcanzados, tiempos medios de ocupación, así como el resto de los indicadores de calidad que el CES 061 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. REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

El adjudicatario deberá contar con un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y en el R.D. 9/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y con toda la normativa vigente relativa a esta materia, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores.

La empresa adjudicataria se compromete a promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de las medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos laborales derivados del trabajo, debiendo cumplir con lo requerido en materia de seguridad y salud laboral, tanto por la legislación aplicable como por los procedimientos del CES061.

Las empresas licitadoras deberán realizar una descripción pormenorizada de las tareas a realizar, haciendo referencia a los materiales, productos químicos y equipos a utilizar, informando de los riesgos de las tareas y/o actividad a desempeñar y que deberán estar incluidos en la evaluación de riesgos y planificación preventiva, comprometiéndose a aportar la documentación que se le requiera en caso que la oferta resulte adjudicataria.

A los efectos de establecer los cauces necesarios para la coordinación de actividades empresariales, y dar así cumplimiento a la normativa de aplicación (artículo 24 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y Real Decreto 171/2004), entre el Centro de Emergencias Sanitarias 061 y las empresas con las que se mantuviera relación contractual, la empresa adjudicataria deberá aportar, antes del inicio de la prestación, los siguientes documentos adjuntos al presente pliego:

- El documento F01901 “Certificado de Cumplimiento de obligaciones Empresariales en materia de Prevención de Riesgos Laborales “ debidamente cumplimentado y firmado.

Expte 000229/2024
Página 26 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 26/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	26/44	

- El documento F01902 “Solicitud de documentación preventiva a empresas concurrentes” debidamente cumplimentado y firmado.
- El documento F01903 “Listado de trabajadores que acceden al centro de trabajo”. Deberá ser aportado por la empresa adjudicataria antes del inicio de la prestación.
- El documento F01906 “Solicitud de Información a empresas concurrentes sobre los Riesgos Específicos generados”.

Toda la documentación a la que hace referencia el F01902 deberá ser entregada por la empresa adjudicataria al Servicio de prevención del CES061 previo inicio de la actividad, para su verificación. Se iniciará la Coordinación de Actividades Empresariales que se recoge en la normativa de referencia y que se concreta en el Procedimiento PG 36 del CES061. “Coordinación Actividades Empresariales PRL”.

El adjudicatario se compromete a subsanar, actualizar y aportar la documentación que fuera necesaria por el Servicio de Prevención.

El adjudicatario deberá aportar la siguiente documentación relacionada y que queda requerida en el documento F01902:

- Aportará la evaluación de riesgos de los trabajos a desarrollar, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad, las condiciones de trabajo existentes y la existencia de trabajadores con especial sensibilidad a determinados riesgos. Esta evaluación y su correspondiente planificación de la actividad preventiva deberán estar actualizadas y a disposición de la Dirección de cada Servicio Provincial.
- Deberá asegurarse que los equipos de trabajo sean adecuados para el trabajo a realizar.
- Deberá proporcionar a los trabajadores equipos de protección individual (EPI) adecuados frente a aquellos riesgos que no se hayan podido evitar y adaptados a las características de sus trabajadores. Vigilará que los EPI sean efectivamente utilizados por los trabajadores, asegurará un correcto mantenimiento de los EPI y procederá a su reposición cuando sea necesario.
- Deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación adecuada en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, con independencia de la modalidad o duración de ésta, como cuando cambien los equipos de trabajo, o se introduzcan nuevas tecnologías.
- Garantizará la vigilancia periódica de la salud de los trabajadores, en función de los riesgos inherentes al trabajo, en los términos establecidos en el artículo 22 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Colaborará en las medidas de seguridad y planes de emergencia vigentes en el centro de trabajo.
- Se responsabilizará de que todos los productos químicos suministrados para la realización de las tareas propias de la actividad cumplan obligatoriamente toda la legislación vigente en materia medioambiental, incluyendo todo lo relacionado con la eliminación de los residuos y la política del Sistema de Gestión Medioambiental del CES061, debiendo remitir al Servicio de prevención copia de las fichas técnicas y de seguridad de los productos.

Expte 000229/2024
Página 27 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 27/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	27/44	

- Elaborará y conservará la documentación relativa a sus obligaciones, de acuerdo con lo previsto en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y la mantendrá a disposición de la Autoridad Laboral y de la Autoridad Sanitaria en su caso, llevando a cabo las notificaciones necesarias.

9. 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 del CES 061, cumplirá con los procedimientos internos del CES 061 en materia medio ambiental.
- c) El contratista, en caso de efectuar trabajos en instalaciones del CES 061 especificará las medidas de gestión medioambiental a aplicar en la ejecución del servicio que le sean aplicables.

10. EQUIPAMIENTOS Y OTROS RECURSOS MATERIALES

El contratista aportará los equipamientos y materiales necesarios para la ejecución del contrato 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 y papelería que no requiera identificación corporativa del CES 061.
- 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 del CES 061, 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.

Expte 000229/2024
Página 28 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 28/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	28/44	

11. PLAN DE TRANSICIÓN

Debido a la importancia y la necesidad de que en todo momento se garantice la continuidad del servicio en las condiciones de calidad establecidas y sin ningún impacto hacia la atención del ciudadano, la empresa adjudicataria debe presentar un documento (plan de transición) en el que se describan las tareas, las reuniones y las acciones que desarrollará, identificando a las personas que lo liderarán. De igual forma se entregará el calendario de todo el proceso, desde el momento de la firma del contrato hasta el día de inicio del servicio.

En este periodo se realizarán un mínimo de dos reuniones semanales, en las que la empresa adjudicataria hará partícipe al CES061 del estado de la transición, con el cumplimiento o no del plan y su calendario, y aportando las acciones de mejora en el caso de que fueran necesarias. Toda esta información será presentada al CES061 de forma documentada.

La empresa que resulte adjudicataria de la presente licitación se comprometerá por escrito al inicio del contrato a facilitar, a la finalización del contrato, el adecuado relevo en la prestación del servicio a la nueva empresa adjudicataria que resulte ganadora en la nueva licitación.

Expte 000229/2024
Página 29 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 29/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	29/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

**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 del CES 061, 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 del CES 061, 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.

Expte 000229/2024

Página 30 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 30/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	30/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones del CES 061, han recibido la formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva.
- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones del CES 061, 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

**SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN PREVENTIVA A EMPRESAS
CONCURRENTES**

Expte 0000229/2024

Página 31 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 31/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	31/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

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

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA CONCURRENTE:	
Denominación:	
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 del CES 061 (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 del CES 061.
- 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 del CES 061

Responsable/interlocutor de empresa concurrente

Fo1902_1

Expte 000229/2024

Página 32 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 32/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	32/44	

LISTADO DE TRABAJADORES PARA ACCESO AL CENTRO DE TRABAJO DEL CES 061

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 del CES 061, 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

Expte 000229/2024

Página 33 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 33/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	33/44	

SOLICITUD DE INFORMACIÓN A EMPRESAS CONCURRENTES SOBRE LOS RIESGOS ESPECÍFICOS GENERADOS POR ELLAS.	
IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO:	
Denominación: _____	
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 realizará en nuestro centro de trabajo, les solicitamos la información que a continuación se especifica, relativa a los riesgos, medidas preventivas y medidas de emergencia a considerar en los puestos de trabajo que ustedes emplearan en el desarrollo de los trabajos a realizar.

RAZÓN SOCIAL:	_____	CIF / NIF:	_____
DOMICILIO SOCIAL:	_____		
ACTIVIDAD:	_____	Nº TRAB:	_____
TELÉFONO:	_____	FAX:	_____
		E-MAIL:	_____
RESPONSABLE DE LA EMPRESA:	_____	CARGO:	_____
MODALIDAD DE ORGANIZACIÓN PREVENTIVA:	_____		
INFORMACIÓN SOBRE RIESGOS A TERCEROS DERIVADOS DE SU PROPIA ACTIVIDAD:			
Riesgo	Causa	Medida preventiva implantada	

Así mismo les pedimos los datos de su Responsable de Seguridad en materia de Riesgos Laborales desplazado a nuestro centro de trabajo:

Nombre: _____ Cargo: _____ Teléfono: _____

De esta manera procederemos a realizar unas instrucciones comunes a todos los trabajadores existentes en el centro de trabajo.

El abajo firmante, responsable de la empresa _____, certifica que los datos enumerados en el presente informe son totalmente fidedignos en el día de la fecha, para que surta efecto como información de la empresa para la preceptiva coordinación de actividades empresariales (art. 24 de LPRL y R.D. 171/2004).

En _____ a _____ de _____ de 20__

Fdo.: _____


Recibí: _____


Servicio de Prevención del
Centro de Emergencias Sanitarias 061

Responsable o Interlocutor
de empresa concurrente

Expte 000229/2024
Página 34 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 34/44
VERIFICACIÓN	PK2jmdQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	34/44	

ANEXO I

Actividad de la cartera de servicios de Salud Responde del centro de Jaén	2023
Gestiones de Cita previa	5.258.573
Salud Andalucía 24 horas	482.651
Servicio de Información Sanitaria	325.785
Servicio de Traducción Lingüística	13.376
CRIBADO HEPATITIS	48.325
Registro Voluntad Vital Anticipada	8.009
Libre Elección de Hospital	20.019
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 Ola de Calor	174.534
Seguimiento de Pacientes en cuidados paliativos	6.852
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
Programa Comparte	96
Encuestas Satisfacción EPES	854
Total	6.337.757

Expte 000229/2024
Página 35 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 35/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	35/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

Actividad generada en 2023 del Centro de Jaén (semana de alta actividad 06/11/2023-12/11/2023)								LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	Total general
Cita		33727	27382	25108	22869	20013	4976	6934	14109						
CORAZON-AIRE		1	1	2	1	1			6						
CRIBADO HEPATITIS		29	27	30	42	41	19		188						
Detección precoz cáncer colon		68	132	136	98	125	9	62	630						
Detección precoz cáncer mama		42	26	40	24	17	1		150						
Drogodependencia		5	7	4	5	2	2	3	28						
Garantía de Plazo		28	24	22	23	8	4	2	111						
Información Sistema Sanitario		914	877	776	780	777	281	185	4590						
Información TASS		294	302	271	221	181	54	55	1378						
LEH2.0		160	159	132	150	106	10	15	732						
Llamada Errónea		229	155	193	133	147	60	49	966						
PLANAPOYO		2	3	2	1	1		1	10						
Programa de Salud Bucodental		8	10	9	8	6			41						
PVA		2	4	7	3	2	2	2	22						
Salud Andalucía 24 Horas		646	618	601	532	500	307	339	3543						
Segunda Opinión		5	5	2	1	3	1	1	13						
SETRALIN		63	57	81	47	52	24	29	353						
Solicitud Enfermera de Enlace		6	7	6	6	4			29						
SOM			1		2				3						
Tabaco		4	2	2	4	2			14						
Voluntad Vital Anticipada		87	58	78	66	56	20	18	383						
Total general		36315	29857	27504	25017	22063	5770	7695	154221						

Expte 0000229/2024
Página 36 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 36/44
VERIFICACIÓN	PK2jmdQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	36/44	

Distribución horaria de actividad en semana de alta y baja actividad

	6/11/2023 al 12/11/2023	14/08/2023 al 20/08/2023
Franja Horaria	Nº de Gestio- nes	Nº de Gestio- nes
De 00:00 a 00:59	1183	2.607
De 01:00 a 01:59	306	2342
De 02:00 a 02:59	150	1397
De 03:00 a 03:59	109	432
De 04:00 a 04:59	109	83
De 05:00 a 05:59	157	96
De 06:00 a 06:59	516	291
De 07:00 a 07:59	2.653	1215
De 08:00 a 08:59	11.018	5.767
De 09:00 a 09:59	15.072	9.137
De 10:00 a 10:59	17.811	11.158
De 11:00 a 11:59	17.646	11.162
De 12:00 a 12:59	16.779	10.689
De 13:00 a 13:59	14.147	8.960
De 14:00 a 14:59	9.091	5.652
De 15:00 a 15:59	6.981	3.767
De 16:00 a 16:59	6.479	3.292
De 17:00 a 17:59	6.821	3.874
De 18:00 a 18:59	7.434	4.736
De 19:00 a 19:59	6.795	4.951
De 20:00 a 20:59	5.247	4.315
De 21:00 a 21:59	4.183	3.196
De 22:00 a 22:59	2.263	2.368
De 23:00 a 23:59	1.271	2.846
Total	154.221	104.333

Llamadas salientes desde el centro propio de Jaén de Salud Responde en el año 2023

Expte 000229/2024

Página 37 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 37/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	37/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

Enero	18.758
Febrero	15.979
Marzo	17.590
Abril	10.147
Mayo	14.620
Junio	24.517
Julio	20.718
Agosto	13.646
Septiembre	8.189
Octubre	9.337
Noviembre	13.505
Diciembre	16.024
Total Año 2023	183.030

Expte 000229/2024

Página 38 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 38/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	38/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

Anexo 2. ÍNDICES DE CALIDAD Y DE SATISFACCIÓN CIUDADANA: NIVEL DE CUMPLIMIENTO EXIGIDO Y PENALIZACIONES APLICABLES EN FUNCIÓN DEL CUMPLIMIENTO.

Parámetros de calidad	Requisitos de calidad (mínimos)	Período de medición
1. Tiempo promedio de descuelgue de las llamadas	Inferior a 5 segundos	Promedio diario
2. Tiempo promedio en cola	Inferior a 60 segundos	
3. Tiempo promedio de asignación de citas de atención primaria	Inferior a 80 segundos	Promedio diario
4. Tiempo respuesta en el servicio de cita de hospital	Inferior a 110 segundos	Promedio diario
5. Tiempo medio de respuesta en el servicio de Salud Andalucía 24 horas	Inferior a 280 segundos	Promedio diario
6. Tiempo medio de respuesta en el servicio de Libre Elección de Hospital	Inferior a 325 segundos	Promedio diario
7. Tiempo medio de respuesta en el servicio de teletraducción	Inferior a 240 segundos	Promedio diario
8. Tiempo medio de respuesta en el servicio de detección precoz de cáncer de colon	Inferior al 80 segundos	Promedio diario
9. Tiempo medio de respuesta en el resto de los servicios	Inferior al 160 segundos	Promedio diario
10. Porcentaje de transferencia a encuestación automatizada	Superior al 85%	Promedio diario
11. Niveles de satisfacción sobre el trato del gestor	Superiores al 90%	Promedio diario
11. Llamadas perdidas o abandonadas	Inferior al 5%	Promedio diario
11. Llamadas perdidas o abandonadas	Inferior al 5%	Promedio diario

Quedan excluidas las situaciones que no sean imputables al contratista o se derive de avería técnica que haya sido notificada a Salud Responde, siempre que se hayan tomado las medidas necesarias para evitar la pérdida de llamadas.

Expte 000229/2024

Página 39 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 39/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	39/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

Penalizaciones por incumplimiento de parámetros de calidad.

La calidad del servicio debe asegurarse y mantenerse durante todo el contrato. Si los parámetros de calidad definidos mostraran valores que no cumplen los mínimos exigidos, el órgano de contratación dará audiencia al contratista para que alegue lo que estime conveniente, pudiendo optar por conceder un plazo para que el contratista adopte las medidas correctoras oportunas o aplicar una penalización económica de acuerdo a la siguiente graduación referida a cada día de prestación de servicio:

- Incumplimiento de 1 parámetro: 1% de penalización.
- Incumplimiento de 2 parámetros: 3% de penalización.
- Incumplimiento de 3 o más parámetros: 5% de penalización.

La penalización económica se calculará aplicando los porcentajes indicados al importe de la facturación correspondiente al día del incumplimiento y se harán efectivos en la facturación mensual correspondiente.

Los incumplimientos reiterados de la calidad del servicio serán causa de resolución del contrato, en cuyo caso, el contratista sólo tendrá derecho a percibir las cuantías que hasta el momento se le adeude en concepto de citas gestionadas.

Penalizaciones por incumplimiento de obligaciones del contratista.

Adicionalmente, se califican los siguientes incumplimientos y la graduación que a los mismos corresponde:

Se considerarán incumplimientos muy graves:

- a) Ceder o subcontratar todo o parte de las prestaciones objeto del contrato sin consentimiento previo y expreso del órgano de contratación.
- b) Falsear la información que el contratista deba suministrar directa o indirectamente a Salud Responde u obstaculizar sus labores de inspección.
- c) El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y las reglas sobre tratamiento de la información establecida en este Pliego y en la legislación aplicable.
- d) Reiteración de tres o más incumplimientos graves en un período de seis (6) meses.

Se considerarán incumplimientos graves:

- a) No cumplir las instrucciones que la dirección de Salud Responde emita para la ejecución del contrato conforme al presente pliego y resto de documentación contractual.
- b) Reiteración de tres o más incumplimientos leves en el período de seis meses.

Se considerarán incumplimientos leves:

Las demás actuaciones contrarias a lo establecido en el presente pliego y el resto de

Expte 000229/2024

Página 40 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 40/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	40/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

documentación contractual.

En el supuesto de incumplimientos, el órgano de contratación dará audiencia al contratista para que alegue lo que estime conveniente, pudiendo conceder un plazo para que el contratista los corrija y/o aplicar las siguientes penalizaciones económicas en función del grado de los incumplimientos:

- Hasta un máximo del 5% para incumplimientos muy graves.
- Hasta un máximo del 3% para incumplimientos graves.
- Hasta un máximo del 1% para incumplimientos leves.

Dichas penalizaciones económicas se calcularán aplicando el porcentaje que corresponda sobre el importe de la factura del mes al que afecte el incumplimiento o se ponga de manifiesto el mismo.

En cualquier caso, la cuantía económica de las penalizaciones no podrá ser superior al 10% del presupuesto del contrato.

Expte 000229/2024

Página 41 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 41/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	41/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

Anexo 3. 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 qué 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.

Expte 000229/2024

Página 42 de 44

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 42/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTNW6UHENV36U	PÁGINA	42/44	

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.

Expte 000229/2024

Página 43 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 43/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmdQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	43/44	

Es copia auténtica de documento electrónico

**Anexo 4. NORMAS DE LA SALA DE OPERACIÓN DE SALUD RESPON-
DE.**

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.

Expte 000229/2024

Página 44 de 44

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	15/03/2024	PÁGINA 44/44
VERIFICACIÓN	Pk2jmDQC7WMN2GDNB59QK7MMG7NWHV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FERNANDO AYUSO BAPTISTA	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm9C5KY9D7U9SWBTN6UHENV36U	PÁGINA	44/44	