

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE RECEPCIÓ DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES**

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: 2024-36

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RECEPCIÓ DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES

Plec de prescripcions tècniques

1.- Objecte:

És objecte d'aquest document, la regulació de les condicions tècniques per a la contractació del servei de recepció i acompanyament protocol·lari de la seu central del Sistema d'Emergències Mèdiques, S.A, situada al C/ Pablo Iglesias, 101-115 de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Es reserva per a centre de treball especial social.

2.- Presentació

L'organització interessada és el Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya, en endavant SEM, organització que pertany al sector públic Català, adscrit al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i propietat de la qual és íntegrament del Servei Català de la Salut (CatSalut).

2.1 Missió:

La nostra raó d'esser, és que som una organització prestadora de serveis sanitaris encarregada de donar resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, així com de donar informació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

Els nostres valors son l'honestedat, el respecte, la professionalitat, l'accessibilitat, transparència, eficàcia, qualitat i compromís, garantint un nivell d'accés públic universal i eficient, als serveis qualificats de salut.

La nostra aspiració és, en el marc del Departament de Salut, prestar un servei d'informació, orientació i atenció sanitària, pròxim, proactiu, excel·lent i eficient, que obtingui la satisfacció de les persones que viuen i visiten Catalunya.

2.2 Contacte:

Les seves oficines corporatives estan ubicades al carrer Pablo Iglesias (denominada antigament carrer Industria), numero 101. Codi postal 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Tel. + 34 932 644 400. Fax+ 932 644 406. Correu electrònic: sem@gencat.cat . Web: www.sem.gencat.cat Geoposició (GPS): 41° 20' 45,5" N - 2° 7' 29,8" E

2.3 Personalitat jurídica i registre:

SEM té forma jurídica de societat anònima unipersonal i el seu número d'identificació fiscal és A-60252137, estant registrada en el Registre Mercantil Central de Barcelona, volum 25.346, foli 102, secció general. Full B-87.421, inscripció 1ª.

2.4 Descripció de l'activitat

El Sistema d'Emergències Mèdiques té encarregades, entre d'altres funcions, la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extrahospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari.

Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari a través de Sanitat Respon.

Per a poder dur a terme aquesta tasca, el SEM disposa d'un centre coordinador, 419 recursos mòbils, tant d'Unitats de Suport Vital Avançat aeri, com d'Unitats de Suport Vital Avançat terrestre. Unitats de Suport Vital Bàsic distribuïts en 260 bases repartides per la geografia catalana.

Anualment s'atenen més de 2.400.000 trucades, més de 1.140.000 intervencions, i més de 1.800.000 incidents.

3.- Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectes inicialment plantejats.

4.- Descripció general del servei/obra/producte a contractar

Els serveis objecte del contracte són els propis d'un servei de recepció, i inclou les aportacions necessàries de funcions d'organització i direcció del servei, i en concret:

- Recepció i atenció telefònica de les trucades que es rebin a la centraleta.
- Desviament de les trucades telefòniques a les persones destinatàries d'aquestes trucades, prenent nota de qualsevol missatge i comunicant-lo als destinataris amb la major brevetat possible (trucades internes i externes).
- L'atenció, orientació i informació inicial a les persones no adscrites al centre (proveïdors i ciutadania en general) o qualsevol altra que accedeixi a les instal·lacions del SEM. Dita atenció s'haurà de fer amb cortesia, diligència i confidencialitat, i sense que hagin de suportar esperes no justificades.
- Recollida, classificació i distribució del correu.
- Control de diaris i revistes.

- Funcions d'enviament i recepció de documentació d'empreses de missatgeria. Aquesta funció engloba:
 - La recepció de paquets i documentació destinats als diversos departaments de l'empresa.
 - L'enviament de paquets i documentació, prèvia sol·licitud formulada pel departament a qui interessi l'enviament.
 - El seguiment dels enviaments esmentats, amb recepció i custòdia d'albarans
- Recepció de peticions internes de servei, així com les corresponents gestions per donar resposta.
- Realització del registre d'entrada i sortida de documentació, mitjançant el programa S@rcat, de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb la normativa que sigui d'aplicació.
- Assistència personal, si escau, a l'Alta Direcció en esdeveniments.
- Acompanyament institucional en actes protocol·laris.
- Acompanyament de visites a la seu central del SEM de forma puntual.
- Tasques de suport administratiu que indiquin els responsables de la Unitat de Seguretat i Serveis Generals del SEM.

En l'execució del contracte, la coordinació del servei de l'empresa adjudicatària vetllarà perquè no es duguin a terme funcions ni tasques compartides amb els empleats del SEM més enllà de les que formen l'objecte del contracte, ni participaran en accions de formació pròpies del SEM.

Altrament, l'empresa adjudicatària vetllarà perquè el seu personal adscrit a la prestació del servei no participi en torns de vacances o dies de permís, ni a realitzar substitucions de personal propi de SEM.

5.- Característiques tècniques:

5.1 Requeriments tècnics

L'adjudicatari proporcionarà tot el material (individual i comú) necessari per al correcte funcionament del servei, a excepció:

El SEM posarà a disposició del personal adscrit a aquest contracte el següent equipament:

- Mobiliari d'ús professional
- Equipament informàtic amb programari (Windows Office)
- Telèfon
- Equip registrador amb programari (S@rcat)

El SEM es responsabilitzarà de l'adquisició del material d'oficina i material fungible necessari per a la correcta prestació i desenvolupament de les tasques assignades.

L'empresa adjudicatària serà responsable del bon estat i funcionament dels diferents equips i materials utilitzats propietat del SEM, reservant-se el SEM la possibilitat de carregar el cost de les seves reparacions, en el cas que es demostrï, per l'empresa reparadora, que el deteriorament ha estat causat per una negligència del personal propi de l'empresa adjudicatària.

5.2 Requeriments generals.

L'empresa haurà de presentar una estratègia o pla de formació continuada, una proposta de manual d'organització del servei a desenvolupar posteriorment a l'adjudicació, i una política i planificació de la qualitat.

Els costos derivats de la formació aniran a càrrec de l'adjudicatari. Els cursos hauran de tenir l'objectiu de cobrir les necessitats específiques del lloc de treball objecte de la present licitació. Aquests han d'anar enfocats a la següent temàtica i han de tenir un mínim de 5 hores presencials o telemàtiques:

- Formació d'acollida de la empresa adjudicatària. Ha de proporcionar coneixement de la empresa, recursos destinats al servei de recepció, recursos de la empresa a disposició dels treballadors, explicació de polítiques de la empresa entre altres.
- Formació en prevenció de riscos laborals: formació bàsica en riscos de seguretat i salut associada al lloc de treball específic.
- Formació en ofimàtica paquet Microsoft Office amb nivell per desenvolupar les tasques del lloc de treball.
- Formació en procediments d'atenció al client i d'atenció telefònica.
- Formació específica en el lloc de treball de recepció: funcions a desenvolupar al lloc, procediments generals de recepció, procediments específics a la recepció del SEM, entre altres.
- Realitzar una planificació anual d'actualització de les formacions proposades al punt anterior.

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar com a mínim un coordinador tècnic o responsable del servei, que pertanyi a la seva plantilla, que serà l'interlocutor únic amb qui es relacionarà l'entitat contractant i a qui correspondrà la direcció del servei, així com d'impartir directament les ordres i instruccions de treball a la resta de treballadors de l'empresa adjudicatària.

Aquest responsable haurà de ser aliè al personal que habitualment efectuï el servei objecte del contracte, amb coneixements de l'activitat objecte d'aquest contracte i amb poders per adoptar resolucions en el moment que sigui necessari.

El servei es prestarà sempre amb la uniformitat proposada per l'empresa adjudicatària i identificarà clarament al personal adscrit al mateix com a persona treballadora de l'adjudicatària. La uniformitat anirà al càrrec de l'adjudicatària i haurà de comptar amb l'aprovació de SEM, que es reserva el dret d'incidir en la uniformitat del personal destinat al servei, sense que això suposi cap canvi en els termes del contracte establert.

Queda prohibit que el personal de l'empresa adjudicatària desenvolupi la seva activitat laboral a l'edifici sense la roba de treball específica.

En aquest sentit, l'adjudicatari facilitarà a tots els seus treballadors els uniformes i roba de treball adequada per les funcions a realitzar. Per facilitar la identificació de l'empresa adjudicatària, serà obligatori entregar al personal destinat a l'execució del servei un mínim de dos equipaments complets per temporada (hivern-estiu). Les despeses de reposició del vestuari aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà d'evitar tant com sigui possible la rotació del personal, assignant una plantilla estable per tal de donar una estabilitat al servei, exceptuant els casos que, per motius justificats, a requeriment del SEM o de la pròpia empresa adjudicatària, es consideri necessària la substitució de determinades persones.

L'empresa adjudicatària haurà de substituir immediatament al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas, el servei quedi sense cobrir. Comunicarà el nom de la persona que serà substituïda, el període de substitució i el nom del substitut.

L'empresa adjudicatària haurà cobrir de manera immediata qualsevol baixa o absència del personal del servei que es pogués produir durant la prestació d'aquest. Les substitucions necessàries per tal de garantir la prestació del servei i els descansos necessaris del personal seran a càrrec de l'empresa adjudicatària i s'hauran de cobrir de forma immediata. No es pot abandonar el lloc de treball fins la incorporació del seu relleu.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la formació de les persones que hagin de cobrir el servei pel que fa a l'organització interna del SEM i el coneixement dels procediments de funcionament.

L'empresa adjudicatària haurà de canviar el seu personal a petició del SEM si, a judici d'aquest, el personal no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar els serveis que es demanen o bé no realitza correctament les funcions encomanades. Tota nova incorporació de personal en el servei ordinari es realitzarà prèvia notificació, justificació i d'acord amb el SEM (mínim un dia abans de començar a treballar) i requerirà d'una formació prèvia, que anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i haurà de complir amb els requisits establerts en aquest Plec.

L'empresa adjudicatària garantirà la correcta prestació del servei de forma ininterrompuda, i haurà d'assegurar que en tot moment hi ha el personal necessari prestant les funcions especificades en aquest Plec.

El personal adscrit al servei haurà de:

- Comportar-se amb respecte envers totes les persones que accedeixin a l'edifici, ja siguin pròpies o alienes, i expressar-se sempre amb la màxima correcció i evitant les discussions.
- Dispensar sempre un tracte cordial, educat i respectuós tant als treballadors/es com als usuaris/es dels diferents serveis.
- Fer ús del català com a llengua de treball habitual, i fer ús del castellà quan així ho sol·liciti l'interlocutor.
- Respectar la confidencialitat de qualsevol dada de caràcter personal.
- Fer ús del telèfon mòbil únicament en relació amb les tasques relacionades amb el servei.
- Respectar la normativa interna, protocols i procediments d'actuació del SEM.
- Mantenir en tot moment una bona presència.

El SEM es reserva el dret de no acceptar el personal que desenvolupi la seva tasca sense capacitat funcional o competencial suficient o un comportament incorrecte segons el seu criteri.

Així mateix, de conformitat amb el punt 9 de l'informe de necessitat de la licitació, tot el personal adscrit al servei objecte d'aquesta contractació, independentment de la seva antiguitat, haurà de complir amb els següents requeriments:

- Formació mínima de cicle formatiu de grau mitjà de la família professional d'administració i gestió o comerç i màrqueting o Batxillerat.
- Català i castellà parlat i escrit, nivell natiu. Es requerirà nivell mínim intermedi de català (B2).
- Disposar de coneixements d'ofimàtica i eines informàtiques, així com aptituds per a la utilització del software de recepció descrit al PPT.
- Experiència mínima de 2 anys en tracte amb clients i atenció al públic, habilitats socials i adequada educació per a l'execució del servei.
- Experiència laboral mínima de dos anys en treballs d'administració, comercial i/o atenció al públic.

L'empresa adjudicatària es compromet en exercir de manera real, efectiva i periòdica, el poder de direcció inherent a tot empresari en relació amb els seus treballadors, assumint la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, substitucions, obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, imposició, si escau, de sancions disciplinàries i qualsevol efecte de Seguretat Social que escaigui, en especial l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, i qualsevol altre dret i obligació que derivi de la relació contractual entre empleat i l'empresa adjudicatària.

L'horari de prestació serà de 8 a 20 hores de dilluns a divendres no festius, podent ser modificat posteriorment segons les necessitats del SEM.

Els torns es definiran per defecte de la següent manera, podent-se adaptar posteriorment per necessitats del SEM:

- Torn de matí, de 08:00 a 14:00, 1 persona
- Torn de tarda, de 14:00 a 20:00, 1 persona

Amb independència de la plantilla requerida pel centre per a cobrir el servei de recepció, l'empresa adjudicatària podrà proposar altres proposicions de distribució de la plantilla que puguin implicar una millora en la prestació del servei.

L'empresa es comprometrà a que els seus treballadors siguin assignats en exclusivitat al servei contractat.

L'empresa adjudicatària adoptarà el sistema de control de presència i prestació del servei pels seus treballadors assignats. Es valorarà un sistema automatitzat amb accés per part del client i amb possibilitat d'extreure informes.

L'empresa adjudicatària aportarà les dades dels treballadors que assignarà al servei objecte del contracte i que siguin necessàries per al correcte desenvolupament del servei.

En cap cas el SEM es responsabilitzarà de les obligacions pròpies de l'empresa contractada per aquest servei, en relació amb el seu personal en cas de possibles acomiadaments o mesures que es poguessin adoptar en cas d'incompliment del present contracte o la rescissió del mateix.

Tots els danys que, causats pel personal de l'empresa adjudicatària per aquest servei, tant a mobiliari com a les instal·lacions, mitjans físics o informàtics, a més a més del valor de qualsevol robatori que pugui realitzar aquest personal, seran indemnitzats per dita empresa.

L'adjudicatari tindrà l'obligació de subscriure amb una companyia d'acreditada solvència, una assegurança de responsabilitat civil, que cobreixi els riscos derivats de la realització del servei encomanat.

El SEM s'inhibeix de tots els conflictes col·lectius (vagues...) que es plantegin entre els treballadors i l'empresa adjudicatària del present contracte.

Tot el personal que l'empresa adjudicatària posi a disposició del servei es considerarà a tots els efectes empleats seus, sense que tinguin cap relació laboral amb el SEM.

Qualsevol augment de personal durant l'execució del contracte haurà de ser autoritzat pel responsable de contracte.

5.3 Operativa del servei.

L'adjudicatari establirà, en un termini màxim d'un mes des de l'inici del servei, un manual operatiu amb procediments específics per a les següents tasques:

- Atenció telefònica.
- Orientació i informació als ciutadans i als clients.
- Gestió de correu.
- Gestió de missatgeria.
- Gestió del registre de la Generalitat de Catalunya.
- Registre de documents.
- Peticions de serveis interns
- Assistència i acompanyament de visites.

Els responsables de la Unitat de Seguretat i Serveis Generals hauran de validar els procediments. Aquests s'actualitzaran cada 6 mesos o quan hi hagi algun requeriment del SEM.

5.4. Qualitat.

L'adjudicatari haurà d'implantar les següents accions:

- Tenir una política de qualitat i un sistema de gestió de la mateixa. Aplicar al servei a prestar al SEM. Establir procediments i integrar responsables. Tenir un sistema de mesura de resultats.
- Establir mecanismes de seguiment del servei com reunions periòdiques, inspeccions i elaboració d'informes. La periodicitat de les inspeccions i els informes ha de ser com a mínim mensual.
- Tenir un sistema d'indicadors de seguiment del servei i gestionar-los. Establir informes com a mínim mensuals d'aquests indicadors i comunicar al client. Proposar les mesures correctives i aplicar-les.
- Tenir un sistema eficient de seguiment d'incidències , implantar-lo i gestionar les mesures correctores.
- Detectar les necessitats formatives del personal i executar la formació corresponent.

Es valorarà accés per part del client a una plataforma digital de seguiment d'incidències, automatitzada, i amb capacitat d'extreure informes.

6. Condicions d'execució.

6.1 Aportació de mitjans:

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar les funcions objecte del contracte.

6.2 Relació laboral.

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i SEM.

En l'inici de la prestació contractada, així com de qualsevol canvi justificat de personal adscrit al servei, l'adjudicatària haurà d'aportar la documentació necessària per acreditar l'afiliació i alta en la Seguretat Social dels seus treballadors adscrits al servei objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària respondrà en qualsevol cas, garantint la indemnitat per a SEM, al respecte, dels incompliments de les obligacions assumides per part seva o dels seus treballadors.

6.3 Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els termes següents:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingues coneixement.
- b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

6.4 Confidencialitat

Tenint en compte que per la prestació dels corresponents serveis, es podria tenir accés a dades personals per compte de tercers i de conformitat amb el previst en l'article 12 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal, que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatari queda obligat a que:

- a) La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- b) L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- c) No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM.

La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar.

7.- Control i seguiment del contracte

En qualsevol moment i sense previ avis, l'interlocutor del SEM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment de la feina.

8.- Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

- a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.
- b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
- d) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.
- e) Quant el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM hauran de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

9.- Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació de SEM, amb el logotip del SEM i del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Cap de la Unitat de Seguretat i Serveis Generals
Àrea d'Infraestructures i Logística