



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO TITULADO “MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) PARA EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**

*Madrid, Febrero de 2017*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **10558723460188495286**

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>REQUISITOS DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>GARANTÍA DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>20</b>
<b>7</b>	<b>ETAPAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>VOLUMETRÍAS APROXIMADAS PARA LOS SERVICIOS A PRESTAR .....</b>	<b>29</b>
<b>9</b>	<b>CENTRO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INFRAESTRUCTURAS DEL CAP.....</b>	<b>40</b>
<b>10</b>	<b>NIVELES DE SERVICIO Y SU SUPERVISIÓN .....</b>	<b>45</b>
<b>11</b>	<b>EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>47</b>
11.1	Perfiles funcionales del CAP.....	51
11.2	Rotación del personal asignado al servicio .....	52
<b>12</b>	<b>INFORMES Y APOYO A LA GESTIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>53</b>
<b>13</b>	<b>MODELO DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....</b>	<b>54</b>
<b>14</b>	<b>SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>56</b>
<b>15</b>	<b>PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>63</b>
<b>16</b>	<b>CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....</b>	<b>64</b>
<b>17</b>	<b>CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>68</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **105558723460188495286**

## 1 INTRODUCCIÓN

La estrategia impulsada por el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid tiene entre sus objetivos fundamentales la mejora continua del acceso a los servicios sanitarios por parte del ciudadano con el fin de ofrecer una sanidad más cercana, accesible y de calidad.

En tal sentido, el SERMAS se propone adjudicar, mediante la presente contratación, el servicio de mantenimiento y gestión integral del Centro de Atención Personalizada (CAP), como un servicio corporativo, único y global, al tratarse de un servicio prioritario que con los recursos tecnológicos y humanos permite ofrecer a los ciudadanos del sistema sanitario público de la Comunidad de Madrid un único punto de atención, favoreciendo la accesibilidad del ciudadano a los servicios sanitarios, evitándole barreras burocráticas innecesarias, librándole de incómodos desplazamientos, y evitándole esperas para realizar gestiones que pueden ser resueltas con este servicio de apoyo a sus necesidades. El contratista deberá proporcionar por tanto el servicio del CAP con esta perspectiva, aportando el conjunto de recursos humanos y materiales, estableciendo la organización del trabajo, equipos y actividades, garantizando una calidad del servicio y proporcionando al SERMAS la información de gestión que le posibilite su gobernanza durante la duración del contrato.

El CAP contribuye decisivamente a la eliminación de barreras burocráticas y a acercar el centro sanitario a los ciudadanos, favoreciendo el derecho a ejercer individualmente la libertad de elección de médico, enfermero, pediatra en atención primaria y de médico y hospital en atención especializada, y posibilitando fortalecer la capacidad de los ciudadanos para participar realmente en la toma de decisiones relacionadas con su salud, al permitirles poner de manifiesto sus preferencias de manera directa y continuada. Al mismo tiempo, la libertad de elección facilita a los responsables de los servicios públicos sanitarios el acceso inmediato a la percepción que tienen los pacientes de la calidad de la atención sanitaria, proporcionando así una información relevante y de gran utilidad para gestionar los recursos bajo los principios de eficiencia y equidad.

Por otro lado, el sistema sanitario debe utilizar todos los medios que las nuevas tecnologías ponen a su alcance para mejorar y adaptarse a las expectativas de la sociedad y seguir respondiendo en el tiempo como un auténtico servicio público de calidad.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **105587234601884995286**

## 2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es mantener el servicio de gestión de cita tanto de Atención Primaria como de Atención Especializada a través del Centro de Atención Personalizada (en adelante CAP) de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, así como contribuir al despliegue técnico y de gestión para asumir toda la citación de consultas que cada centro sanitario de la red pública sanitaria de la Comunidad de Madrid solicite, incluyendo funciones de creación de cita, consulta, anulación y modificación. También se continuarán ofreciendo los mismos servicios actuales de gestión de la oferta de derivación a pacientes de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ), gestiones derivadas de programas de cribado oncológico (citación y acciones como las derivadas de cartas devueltas, así como aquellas que por necesidades de servicio a las pacientes dentro de los programas puedan ser susceptibles de implantación, como recordatorios de cita por SMS), análisis funcional de campañas en el CRM (salud ciudadana, servicios de información, etc.), mantenimiento evolutivo y correctivo de la aplicación de citación para dispositivos móviles e información saludable, quioscos de citación implantados en los centros de Atención Primaria; así como el soporte técnico y gestión administrativa que permita identificar el seguimiento del paciente que necesita el refuerzo sanitario que dispensará la Comunidad de Madrid.

## 3 ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL

La **gestión de citas previas de Atención Primaria** ha sido y sigue siendo una de las prioridades del SERMAS, realizándose inicialmente en el ámbito de los Centros de Salud. Por ello, desde el SERMAS se han mantenido los canales tradicionales de solicitud de cita previa en Atención Primaria -consistentes en acudir presencialmente al Centro de Salud o contactar telefónicamente con el personal de las unidades administrativas de los centros - y a ellos se han añadido nuevas vías para la obtención de citas en Atención Primaria:

- 1) La posibilidad de citación –anulación, modificación y consulta- con medicina de familia, pediatría y enfermería en horario 24x7, a través del **Servicio de Cita Sanitaria Online de Atención Primaria** de la Comunidad de Madrid desde Internet, mediante canales diversos como son el Portal Salud, las aplicaciones para Smartphone o los quioscos, éstos últimos en horario de apertura del Centro de Salud en el que están ubicados.
- 2) Otra vía de refuerzo al canal telefónico tradicional mediante la **posibilidad de citación telefónica automática** - reconocimiento interactivo de voz o IVR (Interactive Voice Response) es el **sistema de atención telefónica personalizada de citación** en horario de 8:00 a 21:00 en días laborables, constituyendo el **Servicio de Cita Voz de Atención Primaria** de la Comunidad de Madrid.



El Servicio de Citación Telefónica Automática ofrece la posibilidad de interactuar de forma sencilla con un operador “virtual”, posibilitando crear, consultar, modificar y anular citas con medicina de familia / pediatría y enfermería. Actualmente se encuentra en desarrollo la incorporación de otras unidades de apoyo (matronas, fisioterapeutas, odontólogos, trabajadoras sociales), así como la gestión de citas en campañas de promoción de la salud (como por ejemplo las de vacunación de la gripe y/o cualquier otro proyecto que se ajuste a esta finalidad).

Su funcionamiento es el siguiente:

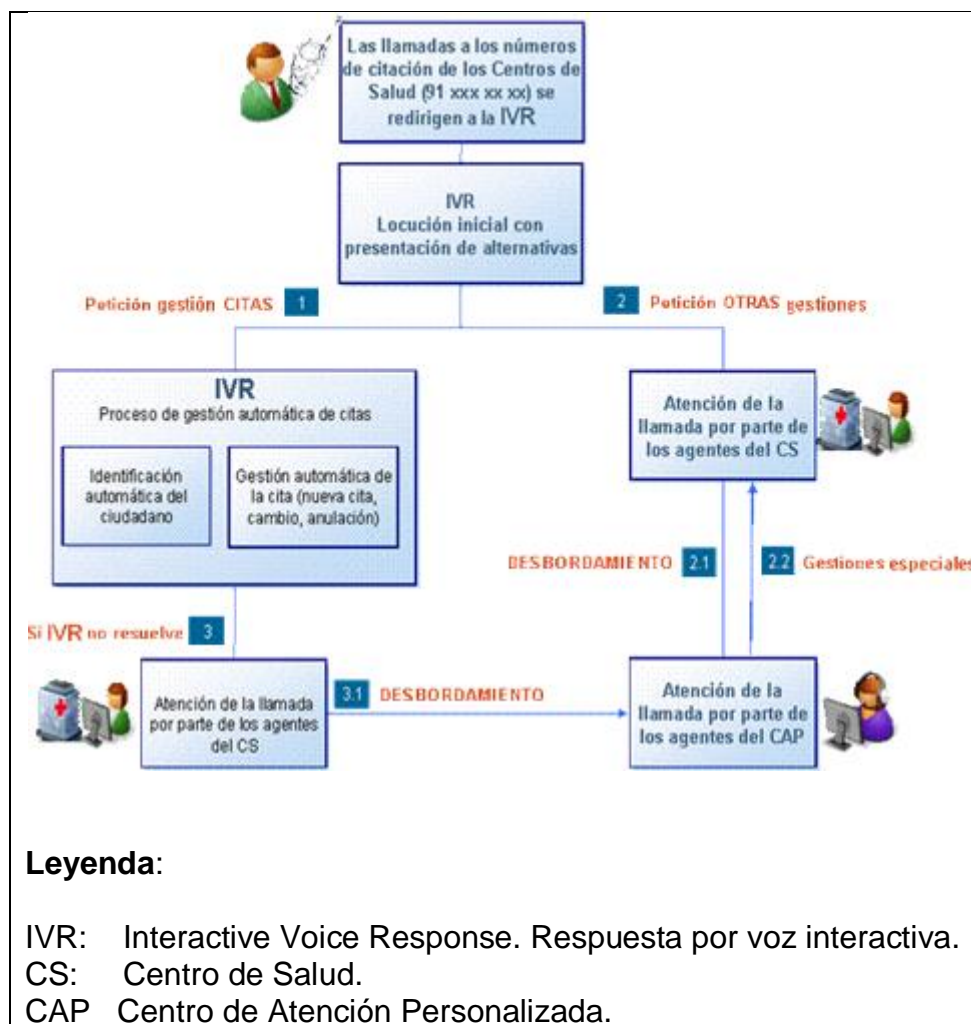
- El servicio está disponible a través del número de cita previa habitual de los centros de salud en que está implantado: el ciudadano es asistido de forma automática, mediante tecnología de reconocimiento de voz, y guiado para la consecución de acciones a realizar sobre su cita, como son su creación, anulación o modificación.

- Si la gestión automatizada no se completa, o si la llamada no está dirigida a la gestión de una cita, se realiza una derivación de la llamada al personal de administración del Centro de Salud correspondiente.

- El servicio está reforzado por el Centro de llamadas de Atención Personalizada (en adelante CAP): cuando la llamada del paciente no es atendida en su Centro de Salud, ésta se transmite por desbordamiento al CAP, en donde se trata de resolver el motivo de contacto del paciente; si no es posible asignar la cita requerida o satisfacer la demanda solicitada, el CAP transfiere la llamada al Centro de Salud a través de un teléfono específico de retorno de llamada para cada centro. Actualmente existen 284 centros con teléfonos de retorno de llamadas desde el CAP, de un total de 422 centros de Atención Primaria. Este servicio será ampliado al resto de centros según surjan las necesidades.

En el gráfico siguiente se ilustra el flujo actual del Servicio de Cita por Voz en Atención Primaria y desbordamiento de llamadas al CAP.





Adicionalmente cabe señalar que las citas que se dan en el ámbito de Atención Primaria pueden ser de dos tipos: a demanda por el ciudadano o concertadas por el profesional, pudiendo en este caso ser dadas directamente por el que atiende en consulta.

**En cuanto a la citación en el ámbito de Atención Especializada**, para citar la demanda que realiza Atención Primaria en la derivación de pacientes a Atención Especializada se ha desarrollado un sistema de información de "Solicitud de cita en Atención Especializada" (en adelante SCAE). Cuando un paciente necesita ser valorado en Atención Especializada los profesionales sanitarios (médicos/enfermeros) acceden directamente a dicho sistema de información a través de la aplicación AP-Madrid. Los profesionales administrativos de Atención Primaria también pueden acceder a SCAE para solucionar incidencias que se hayan producido en la consulta del profesional sanitario durante la derivación.

Por otra parte, mediante la herramienta de MULTICITA, es posible citar al paciente en cualquier hospital de la red sanitaria de la Comunidad de Madrid, favoreciendo de este modo la libre elección desde Atención Primaria o desde Atención Especializada, salvo



que se trate de prestaciones que tan sólo son ofertadas por cada hospital a su población de referencia.

El funcionamiento establecido para este servicio, de forma resumida, es el siguiente:

Primero es necesario disponer del número de teléfono de contacto del paciente; para ello en consulta el profesional sanitario confirmará, y modificará en caso necesario, dicho número. La actualización de este dato también será posible vía Internet, a través del CAP y/o por personal administrativo de los Centros de Salud.

El ciudadano, al recibir una prescripción del médico de familia o pediatra de una consulta o prueba, recibe un **parte de interconsulta** con un identificador de solicitud de petición de cita.

Con posterioridad, un agente del *Centro de Atención Personalizada (CAP)* contacta con el paciente (mediante el número telefónico anterior) para la gestión de la cita correspondiente, en base al parte de interconsulta que se ha creado en el sistema SCAE.

Tras la fijación de la cita, el CAP debe proporcionar al ciudadano telefónicamente la información de la gestión realizada (ubicación del centro y hora de cita); además la confirma utilizando los distintos canales de comunicación: SMS o correo electrónico.

No obstante, el paciente puede realizar las mismas gestiones de cita con Atención Especializada (crear cita, modificarla, consultar o anular) a través de otros canales de cita alternativos (cita WEB, aplicación para Smartphone y Quiosco).

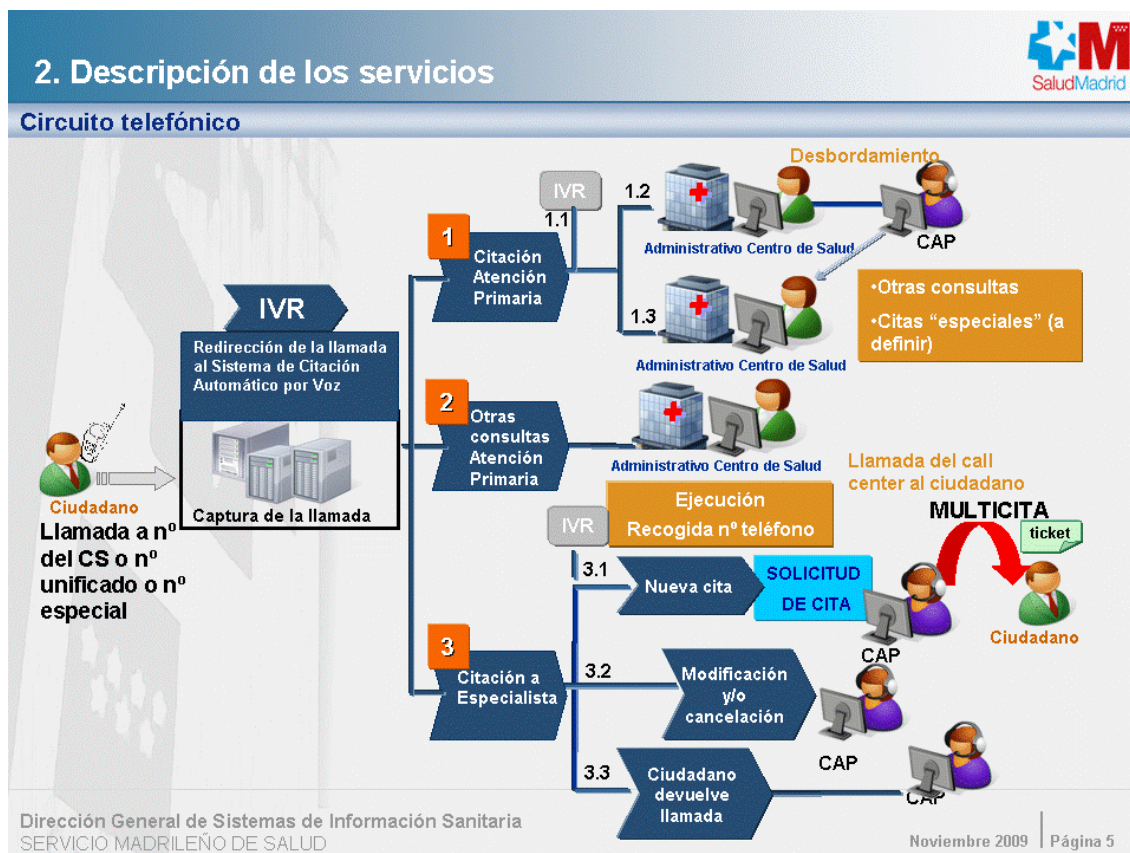
En relación al servicio de citas en Atención Especializada el CAP se encarga de resolver las tareas de consulta de cita que demanda el paciente según la información que conste en el sistema MULTICITA y gestionar la creación de cita, reprogramación y anulación en la medida que lo permitan la adaptación de los sistemas y la disponibilidad de normalización de agendas por parte de los hospitales.

#### 4 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

El modelo general para la prestación de los servicios del CAP para la recepción de llamadas se ilustra a continuación.







## 1.- Reconocimiento de voz (IVR) y CAP para citas de Atención Primaria y Especializada

Tras la llamada al número del Centro de Salud o al número unificado, se obtiene acceso inicial a la locución (IVR) con menú de opciones a elegir por el ciudadano:

### Opción 1 y 2 (IVR). Citación con profesional de Atención Primaria:

- Resolución automática en primera instancia, a través del IVR.
- En caso de imposibilidad de resolución automática, desvío a la Unidad Administrativa del Centro de Salud, con desbordamiento al CAP en caso de no poder atender la llamada en el propio centro.
- Para aquellos trámites que no puedan ser resueltos por un agente del CAP, derivación al personal administrativo del Centro de Salud correspondiente al ciudadano con el que se ha establecido la comunicación a través de un teléfono de retorno de llamada, específico para cada Centro de Salud.

### Opción 9 (IVR). Otras consultas de atención primaria, que se derivarán al Centro de Salud.



Para la opción 1, 2 y 9 todas las llamadas al CAP son entrantes, se atienden por desbordamiento del Centro de Salud.

Se contempla la incorporación de otras opciones en respuesta a la gestión de citas de otros profesionales o campañas de salud temporales

### **Opción 3 (IVR). Citación de Especializada**

La locución de la IVR va guiando al paciente sobre la gestión a realizar.

El procedimiento habitual es que sea el personal del CAP el que contacte con el paciente interesado y, tras la identificación de ambos extremos, guíe en el proceso de decisión sobre las posibilidades de asignación de citas. Sin embargo, puede haber casos en que el ciudadano sea el que llame al CAP, como consecuencia de:

- a) Opción 1 (IVR) Por propia iniciativa ante la ausencia de cita asignada para la creación de la cita”, primero se genera una notificación automática a una cuenta de correo propio de la Consejería de Sanidad para su posterior contacto por el operador del CAP. Cuando desde el CAP se le haya asignado una cita, se le facilitará información de la misma, siguiendo el protocolo establecido, indicándole además el procedimiento de contacto posterior para que pueda llamar si requiere modificación, consulta o anulación de la cita.
- b) Opción 2 (IVR). En los casos de modificación, consulta y/o cancelación de una cita previamente concertada, desvío a un agente del CAP.
- c) Localización del paciente Ante la imposibilidad de contactar telefónicamente para establecer una cita, y una vez que el agente le hubiese dejado al paciente un mensaje en el buzón de voz para que llame al teléfono de cita previa del Centro de Salud. En este caso es el ciudadano el que devuelve la llamada que previamente le ha realizado el CAP.

En cada Centro de Salud existe personal compuesto por perfiles administrativo/sanitario, para aquellos casos que no puedan ser resueltos por los agentes del CAP (citas complejas, agendas bloqueadas, planificación y reparto de huecos por ausencias de profesionales, etc.).

La citación de Atención Especializada abarca las primeras consultas y pruebas diagnósticas derivadas desde Atención Primaria, tanto en el escenario tradicional de cita como ante la solicitud de libre elección por parte del ciudadano, así como todas aquellas consultas y pruebas sobre las que cada hospital pueda solicitar apoyo del CAP para gestionar citas dentro del entorno de Atención Especializada. En el caso de que durante la vigencia del contrato el SERMAS habilite nuevas modalidades de citación, tanto en el ámbito de Atención Primaria como Hospitalaria (ej: citas sucesivas) el adjudicatario deberá adaptar los procedimientos del CAP para su incorporación y prestar dichos servicios, sin incremento de costes para la Consejería de Sanidad.



Todos los procedimientos de gestión de llamadas, tramitación de citas y cualquier otra gestión contemplada en el contrato de este servicio seguirán las directrices del SERMAS. El desarrollo de los protocolos de trabajo es responsabilidad de la empresa adjudicataria, y la aprobación de estos procedimientos es competencia de la Consejería de Sanidad.

El CAP gestiona todas aquellas solicitudes creadas por Atención Primaria para ser derivadas a Atención Especializada, las cuales se encuentran registradas en el sistema de información SCAE (Solicitud de cita Atención Especializada) y a través de MULTICITA (Módulo de Citación) se accede a las agendas de cada hospital para poder grabar la cita según la preferencia que indique cada paciente.

Como ya se apuntó en el apartado anterior, el contratista saliente, en aras de mejorar la productividad de sus agentes en atención especializada, ha realizado un sistema de información que obtiene las solicitudes de cita para el especialista derivadas desde atención primaria obtenidas desde SCAE y concierta la cita con el hospital mediante este sistema de información conectándose al sistema de información de Multicita. El sistema se denomina CITIZE.

Esta integración con SCAE y Multicita se ha acompañado de integración CTI con la centralita telefónica para mejorar aún más la productividad, tanto si se opta por gestión de llamada saliente a petición del agente, como si se opta por llamada predictiva para pasar al agente un contacto útil y gestionar automáticamente los contactos no útiles (con el consiguiente registro de llamadas y estados en SCAE).

Además, la aplicación también integra el protocolo definido por el SERMAS:

- El agente va siempre guiado por la aplicación tanto en operación como en locuciones y mensajes trasladados al paciente mediante textos en pantalla.
- La asignación de solicitudes pendientes a los agentes es automática y atendiendo a la prioridad, antigüedad y fecha de siguiente llamada (reprogramada por la aplicación según protocolo o reprogramada a una fecha y hora definida por el paciente).
- Gestión automática de las tres llamadas por contacto (el paciente puede disponer de tres teléfonos de contacto diferentes, con uno preferente), llamando siempre al preferente en primer lugar y gestionando los contestadores con intervención del agente que deja el mensaje definido por el protocolo, identificando con nombre y apellidos a la persona a la que va dirigido el mensaje.
- Gestión automática de los 5 contactos en 72h, repartidos en dicho intervalo según protocolo.
- Incluye la posibilidad de envío del SMS con la información de la cita.
- Además debe incluir la posibilidad de envío de SMS y/o correo electrónico con recordatorio de instrucciones para gestionar la cita pendiente de tramitar.

También incorpora una gestión automática de la concurrencia con el resto de canales alternativos, lo que es especialmente importante en la gestión de las colas de emisión predictiva y llamadas planificadas/reprogramadas.



Este sistema está alojado en equipamiento físico y lógico propiedad del contratista saliente y radicado en la sede del CAP:

- Dos servidores de aplicaciones HP DL320G6 E5503/ Intel® Xeon® Processor con licencias SW WINDOWS SVR STD 2008 R2 SNGL OLP NL
- Dos servidores HP DL380G7 Intel Xeon Processor E5620 para el Sistema Gestor de Base de Datos Oracle 11G con licencias WIN SVR ENT 2008 R2 SNGL OLP NL.
- Todo ello conectado a una cabina HP MSA2312fc SC SAN, con 9 discos de 300Gb, 4 en RAID10 (Dedicados a QUORUM 1GB, MSDTC1GB, DATAFILES299GB, INDEXES,299GB) + 1 Disco de SPARE(para ese conjunto) y 3 en RAID5 (DEDICADOS a ARCHIVELOG 150GB, BACKUP150GB) +1 Global spare (para todos los conjuntos).

El contratista podrá utilizar los sistemas de información corporativos SCAE y Multicita, al igual que la centralita telefónica que crea conveniente, así como el mencionado sistema CITIZE (previo acuerdo con el contratista saliente), o podrá construir un sistema de información similar de forma que le permita la mejora de la productividad de sus agentes y suministrar el equipamiento físico y lógico correspondiente. En cualquier caso el licitador debe especificarlo en la oferta de contratación que presente y correrá con los gastos de su desarrollo, explotación y mantenimiento.

La integración descrita mediante CITIZE ha permitido mejorar los tiempos medios de teleoperador para tramitar una solicitud. Con ambos sistemas de información integrados y con predictiva de 28,1 intentos de contacto por hora. Realizando la misma operación de forma manual el promedio es de 19,5 contactos por hora. Como se ha indicado anteriormente, es responsabilidad del contratista mantener el nivel de servicio actual en este ámbito de servicio del CAP, por lo que de no emplear mecanismos de integración como el descrito el nivel de servicio deberá lograrse mediante otros medios, como puede ser la asignación de recursos humanos adicionales, todo lo cual correrá de su cuenta.

## **2.- Terminales táctiles (Quioscos)**

Como se ha indicado existen 104 quioscos, ubicados en diferentes Centros de Salud desde donde cada ciudadano puede gestionar su cita con determinados profesionales de Atención Primaria y gestionar las citas que han sido derivadas desde Atención Primaria a Atención Especializada.

Durante 2015 la utilización por parte de los ciudadanos de estos quioscos supuso un volumen aproximado de 122.000 nuevas citas en Atención Primaria y unas 90.000 en Atención Especializada.

En cuanto a las incidencias que pueden surgir en su utilización, éstas se reparten principalmente en tres categorías: revisión de logs de aplicación, consultas sobre citas en los quioscos, consejos de uso del terminal o sistema de información, desplazamiento y revisión del terminal para su reparación (no arranca, no conecta, no responde terminal



táctil, no imprime, impresora atascada, lector tarjetas atascado, no lee tarjetas, etc...). En muchas de estas ocasiones es debido a un error hardware que el contratista deberá solucionar.

El contratista deberá atender y resolver las incidencias reportadas en los terminales, facilitando una cuenta de correo para recibir las incidencias. Igualmente suministrará los consumibles de los terminales. El mantenimiento de las aplicaciones y de los terminales durante los años del servicio será responsabilidad del nuevo contratista.

El nuevo contratista deberá tener acceso al código fuente de los sistemas de los Quioscos, en los cuales radica el software de acceso desde puesto remoto a los sistemas de información centrales del SERMAS que atienden a los quioscos. Esta parte central de los sistemas de información está mantenida por el propio SERMAS a través de la Dirección General de Sistemas de información Sanitaria (DGSIS) y el acceso se realiza mediante servicios WEB. El nuevo contratista será responsable del mantenimiento correctivo y evolutivo del software que radica en los quioscos.

En el caso de que el nuevo contratista opte por reemplazar los Quioscos por otros con idénticas o superiores prestaciones y características deberá garantizar obligatoriamente la continuidad de los servicios, de modo que deberá llegar a un acuerdo con el contratista saliente para que, en tanto no haya logrado reemplazar los quioscos, los antiguos sigan operativos con idénticas condiciones de operatividad, mantenimiento y soporte.

En el caso de que opte por adquirir al contratista saliente los actuales quioscos, el contratista estará obligado a su renovación durante la vigencia del contrato. El calendario será acordado por el nuevo contratista y el SERMAS. Las renovaciones deberán realizarse tras finalizar el primer año de ejecución del contrato. Cualquier tipo de traslado, reparación, puesta en funcionamiento, formación al personal del Centro de Salud para su utilización o cualquier otra incidencia relacionada con estos dispositivos será por cuenta del contratista, tareas que siempre se realizarán en coordinación con el SERMAS.

## 5 REQUISITOS DE LOS SERVICIOS

El contratista asumirá el modelo de gestión, tratamiento y tramitación que está establecido para la gestión de citas tanto en Atención Primaria como en Atención Especializada, atendiendo a la normativa de aplicación editada por la Comunidad de Madrid en cada momento, de acuerdo con las instrucciones que determine la autoridad competente del órgano contratante. Además deberá ofrecer el servicio de citación como servicio integral, único y global, prestación que no sólo requiere la disponibilidad de los recursos humanos encargados de la atención directa al ciudadano, sino también de la organización del trabajo, equipos e iniciativa en orden a garantizar esta prestación de servicios tanto en circunstancias ordinarias como extraordinarias, pudiendo proponer



mejoras en otros aspectos de la citación, y presentar datos consolidados de todas las vías relativas a la mejora del servicio de citación.

Por otra parte, desde el CAP se deberán realizar las tareas de oferta de derivación a pacientes incluidos en lista de espera quirúrgica (en adelante, LEQ) correspondiente a aquellos hospitales que previamente han solicitado apoyo para gestionar determinados procesos incluidos en el sistema de información RULEQ (Registro Unificado de Lista de Espera Quirúrgica).

También se realizará la labor de citación y contactación (y en su caso gestión documental y de contactación con las cartas devueltas por teléfono y/o SMS) de los programas de cribado oncológico del SERMAS, como el programa de invitación a mujeres sanas para la realización de una mamografía de seguimiento (Programa PALOMA), o el programa PREVECOLON, dirigido a hombres y mujeres de entre 50 y 69 años, así como aquellas otras gestiones de contactación que dichos programas precisen.

El contratista deberá asumir la gestión y ejecución de los servicios descritos según las condiciones detalladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas. Asimismo deberá aceptar y realizar, indicándolo expresamente en su oferta, la adaptación de dichos servicios a las necesidades de Atención Personalizada al paciente que el SERMAS establezca mediante servicios transversales de intervención y apoyo al paciente.

#### El contrato incluye:

##### 1) Servicio del CAP:

Diseño funcional y organizativo del CAP. El objetivo es seguir proporcionando un nivel de servicio conforme al modelo descrito en este Pliego de Prescripciones Técnicas, que garantice la continuidad de la satisfacción de los ciudadanos y profesionales a los que va dirigido el mismo, sin interrupción o merma de los niveles de servicios exigidos por pliego.

##### 2) Servicios de CRM (Customer Relationship Management):

Será responsabilidad del nuevo contratista dar continuidad y adaptar el funcionamiento del CAP en relación con los sistemas de información y atención al Ciudadano basados en CRM (Customer Relationship Management) y los servicios de orientación sanitaria para el apoyo a determinados pacientes, siguiendo las pautas y condiciones establecidas por el SERMAS en cada momento. Estos servicios, que deberán prestarse en horario normal de 8:00 h a 21:00 h de días laborables, o bien en régimen 24x7x365 según determine el SERMAS, se describen en el apartado 8 (Volumetrías de los servicios a prestar).

El SERMAS dispone en propiedad de 376 licencias de usuario del producto CRM HealthConnect, provistas por la anterior UTE contratista y desarrollado por INDRA Sistemas.



El oferente deberá hacerse cargo del análisis funcional de las nuevas campañas, su evolución y su gestión a lo largo del nuevo contrato en las condiciones descritas en este PPT.

Para más información ver en la cláusula 8 de Volumetrías aproximadas para los servicios a prestar, el punto servicios de apoyo integral al paciente (CRM)

### 3) Terminales táctiles en Centros de Salud (Quioscos)

Mantener el mismo nivel de accesibilidad a la cita que actualmente, mediante atención directa telefónica y los canales alternativos de gestión de cita, tanto en Atención Primaria como en Atención Especializada, motivo por el que se tiene que seguir contando con todos los dispositivos actuales de terminales de cita ubicados en los Centros de Salud (en adelante quioscos). En este momento existen 104 terminales táctiles que permiten solicitar cita con profesionales de Atención Primaria (médico de familia, profesional de enfermería y vacunación de la gripe), así como la primera cita con el especialista cuando es derivado desde Atención Primaria a Especializada.

Los mencionados 104 quioscos, tanto en su vertiente física como lógica (hardware y software) son propiedad del anterior adjudicatario (cuyo valor residual se estima en 104.000 € en total), y tienen las siguientes características:

- Terminal táctil de 19"
- Lector de banda magnética y chip (admite tarjeta sanitaria y DNI-e)
- Impresora
- El aspecto físico se muestra en la fotografía.
- Sistema de seguridad integrado en el terminal de cita para acceder a tareas de mantenimiento a la pantalla y a la impresora



El contratista deberá garantizar la continuidad de este servicio de auto-cita mediante Quiosco en sus condiciones actuales durante la vigencia del contrato, garantizando y proporcionando los siguientes servicios:





- Los 104 Quioscos operativos en la actualidad deberán ser mantenidos en perfecto estado operativo y funcional.
- Todos ellos deberán renovarse por parte del contratista (al menos una vez cada quiosco) durante la vigencia del contrato. Los nuevos terminales deberán cumplir la normativa de accesibilidad (incluida la visual).
- Además de su renovación, el adjudicatario deberá incrementar su número a razón de un máximo de 10 terminales nuevos por cada año de contrato, corriendo de su cuenta los gastos de suministro, transporte, instalación (incluido el acondicionamiento de red de datos y eléctrica), puesta en servicio y formación al personal del Centro. El SERMAS determinará los Centros de Salud en los que se instalarán los nuevos terminales, de deberán cumplir la normativa de accesibilidad (incluida la visual).
- El contratista proporcionará asimismo apoyo administrativo, consistente en la realización y distribución de cartelería gráfica de apoyo al uso de los quioscos así como apoyo, de al menos tres días, tras la instalación de un nuevo quiosco en un centro y tendrá como misión la promoción, divulgación y atención al primer uso de los ciudadanos que quieran utilizar el quiosco para hacer una citación, proporcionando el necesario soporte al personal del centro.

Las ofertas deberán detallar perfectamente las condiciones anteriores, y en todo caso será responsabilidad del nuevo contratista garantizar la resolución de cualquier incidente relacionado con el estado de operatividad de los Quioscos y de su mantenimiento correctivo y evolutivo.

#### 4) Mantenimiento evolutivo de la aplicación móvil “Cita Sanitaria” de Salud Madrid.

El contratista saliente desarrolló una aplicación móvil para las plataformas Android, iOS y Windows Phone que permite al ciudadano desde su terminal móvil solicitar, visualizar y anual citas. El código fuente es propiedad del SERMAS. El nuevo contratista deberá encargarse del mantenimiento evolutivo de dicha aplicación, tanto para su puesta al día en relación con las plataformas móviles y su evolución, como en lo necesario para adaptarla a los cambios introducidos por el SERMAS con los sistemas de información para la gestión de citas. A tal efecto el SERMAS entregará el código fuente al nuevo contratista, que en ningún caso será propietario de las modificaciones introducidas en la aplicación móvil durante la vigencia del contrato. Dicho mantenimiento evolutivo se realizará de acuerdo con las directrices y estándares de desarrollo de Sistemas de Información establecidos por el SERMAS.

#### 5) Infraestructuras necesarias para la prestación del servicio de CAP

Dotación de las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio, incluyendo la ubicación física para el equipo humano, la conexión -enlaces de comunicaciones de telefonía y de datos- de este centro a la red sanitaria, los puestos informáticos necesarios para el equipo de prestación del servicio (agentes,



supervisores y jefatura de proyecto), así como todo el equipamiento técnico necesario para el cumplimiento del servicio descrito (centralita, grabadoras, protección perimetral, etc.).

El contratista, para la correcta prestación del servicio, pondrá a disposición las siguientes infraestructuras:

- Centralita de llamadas -incluye módulo de distribución automática de llamadas o ACD, terminales telefónicos y puestos informáticos
- Software de agentes de Voz IP y sistemas de grabación.
- Infraestructura para diseñar e implantar sistemas de grabación de las llamadas de interacción con el ciudadano
- Plataforma de digitalización y gestión documental para el tratamiento de la correspondencia devuelta de los programas de cribado oncológico (ej: programa PALOMA).
- Enlaces de comunicaciones necesarios para cursar las llamadas a/desde los ciudadanos al CAP
- Enlaces de comunicaciones necesarios para conectar los puestos de agentes a los sistemas de información de los servicios centrales de la Consejería. El coste de dichos enlaces corre por cuenta del contratista:
  - Dos enlaces –principal+respaldo- de 1 Gbps entre el CAP y el CPD principal del SERMAS en el H. 12 de Octubre en Madrid; cada enlace dispondrá de su propio equipo enrutador.
  - Un enlace de 1 Gbps de contingencia entre el CAP y el CPD secundario del SERMAS en C/. Aduana de Madrid).
- Equipamiento de seguridad (cortafuegos, etc.) de los enlaces externos, que serán configurados según las directrices de la Comunidad de Madrid.
- Equipos humanos de prestación del servicio (agentes) con el equipamiento accesorio y adecuado para el desempeño de sus tareas.
- Mobiliario adecuado
- Sistemas de Información necesarios para la correcta gestión integral de los servicios del CAP (plataforma de correo electrónico, sistema de análisis estadístico, sistemas ofimáticos, etc.)
- Plataforma integrada con la de contactación para la gestión de las encuestas de calidad, que incluya las capacidades de configuración de cuestionarios, emisión y grabación de llamadas y software analítico para la explotación de resultados.
- El contratista realizará la integración completa con el sistema IVR (Interactive Voice Response, o sistema de reconocimiento interactivo de voz por vía telefónica) de la Comunidad de Madrid, asumiendo el coste de las licencias de software y tareas necesarias para dicha integración y mantenimiento.

La comunidad de Madrid proporcionará:

- Sistema de reconocimiento interactivo asociado (IVR)
- Sistema de Información para la Gestión de Citas para Atención Primaria



- Aplicaciones de gestión centralizada: (Registro de solicitud de citas, SCAE, flujo de gestión de las mismas, que recoge la solicitud del profesional de atención primaria y la pone a disposición del personal del CAP y sistema MULTICITA, que unifica el acceso a las agendas de los diferentes sistemas hospitalarios).
- Sistema de Información RULEQ (Registro Unificado de Lista de Espera Quirúrgica) para gestionar la oferta de derivación a pacientes LEQ (Lista de Espera Quirúrgica)
- Sistemas de Información para la gestión de los programas de cribado oncológico, como PALOMA (Programa de Detección Precoz de Cáncer de Mama) o PREVECOLON a partir del cual se gestiona la participación de los ciudadanos en los programas.
- Cualquier número telefónico que en el futuro complemente o sustituya a los disponibles para realizar trámites de citas u otros procesos de gestión incluido en este servicio.
- Código fuente de la aplicación móvil de cita sanitaria, para su mantenimiento evolutivo por parte del contratista
- Servicio de un Sistema CRM.
- Cualquier sistema de información que en el futuro esté vinculado a la prestación del servicio incluido en este contrato.

La Comunidad de Madrid especificará las condiciones de acceso a la red del SERMAS, para acceder a las aplicaciones mencionadas en el punto anterior.

El contratista del servicio deberá asumir las siguientes condiciones:

Por motivos de seguridad de la información, y para garantizar la confidencialidad de los datos de carácter sanitario de los ciudadanos, el servicio se prestará desde una ubicación central en exclusividad para el SERMAS (no pudiéndose compartir con otros servicios), que se situará en el territorio de la Comunidad de Madrid, pudiéndose asimismo proponer centros satélites en otras localizaciones, también dentro de la Comunidad, para determinadas coberturas de desbordamiento puntuales y que deberán ser aprobados por el SERMAS.

La sede central incluirá la identificación, logotipos e imagen corporativa del Servicio Madrileño de Salud. También podrá incluir la identificación y logotipos de la empresa adjudicataria, si bien en este caso, la del SERMAS deberá destacarse en mayor medida dada la naturaleza del servicio prestado.

- En esta ubicación, existirán espacios específicos e independientes para alojar personal propio de la Comunidad de Madrid (en adelante CAP SERMAS) para ejercer labores de control, seguimiento y evaluación del servicio prestado, así como análisis de calidad de los acuerdos a nivel de servicio. El acceso a las instalaciones de prestación del servicio por parte del personal de la Comunidad de Madrid responderá a las necesidades propias del puesto de trabajo y en ningún caso se ajustarán a normativas de acceso de la empresa adjudicataria. Deberá



constar de dos espacios contiguos e independientes, uno para labores administrativas, dotado con 8 puestos de trabajo completos, y otro para contacto telefónico sanitario con pacientes, dotado con 3 puestos de trabajo completo. En ambos casos con derecho a acceso a una sala de reuniones.

El contratista será responsable del pago del importe de los servicios de comunicaciones (tanto telefónico como de líneas de datos, así como del envío de mensajería u otros que se propongan con origen en el CAP hacia los usuarios, para informar de cambios, modificaciones, incidencias y para la resolución de la citación con atención especializada), sin limitación de cantidad de información a acceder o traspasar.

#### Sistemas de mejora de la productividad del servicio de gestión de citas:

El contratista deberá también realizar los trabajos de consultoría, análisis, desarrollo y puesta en producción de los sistemas de información específicos que considere necesarios para la mejora de la prestación de los servicios del CAP, exceptuando los relativos a las estadísticas de IVR y desarrollos asociados a la misma para la gestión automática de citas que provee el SERMAS (MULTI-CITA y Registro de solicitud de citas).

El contratista deberá proporcionar sistemas de ayuda, guía y seguimiento de la atención que permitan analizar mensualmente la evolución del servicio; deberá asimismo proporcionar un sistema de seguimiento de indicadores y/o cuadros de mando que facilite la información para la toma de decisiones, el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), la documentación adecuada de las penalizaciones en las que se ha incurrido, asociadas al incumplimiento de los ANS y otros sistemas de control de calidad que permitan medir la situación y disponibilidad de la prestación de servicios.

El contratista, ofrecerá propuestas que permitan mejorar de eficiencia del CAP, incluyendo campañas de comunicación, concienciación, formación y despliegue para conseguir el objetivo final de aumentar la eficiencia en el servicio.

En el Sistema de Información de Gestión de Citas de Atención Primaria se registrará el motivo por el que no se ha podido satisfacer la petición del paciente según la tipología insertada en el mismo y determinada por el SERMAS. El contratista deberá desarrollar y mantener un mecanismo de integración con los sistemas de información del SERMAS, que permita, desde estos, visualizar el registro de llamadas, su traza y resultado.

El sistema propuesto por el contratista deberá contribuir a la evolución de los sistemas de información del SERMAS para el control de llamadas atendidas y llamadas perdidas (no atendidas), llamadas derivadas al Centro de Salud, motivo de la derivación (usuario derivado para otras consultas, problema de agenda), derivación de llamada con éxito, derivación de llamada sin éxito y cualquier otro dato de interés para el SERMAS sobre la evolución de cada llamada.



Será imprescindible la adecuada clasificación de las solicitudes en el Sistema SCAE, según la tipología de incidencia que impida tramitarla con normalidad y cuya relación de motivos es competencia del SERMAS. Asimismo se contemplará la evolución de los registros que permitan evaluar la gestión y trazabilidad del tratamiento de la solicitud, atendiendo a los requerimientos que establezca el SERMAS siendo responsabilidad del contratista la supervisión de la clasificación del motivo por el que no se puede tramitar una solicitud. En el sistema SCAE se registrarán todas las llamadas realizadas al paciente para comprobar fecha y hora del contacto, sea o no atendida por el destinatario. Desde el SERMAS se realizará el control oportuno sobre esta prestación del servicio.

El contratista anterior, para lograr el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio demandados por el SERMAS, desarrolló un sistema de información, denominado CÍTATE, que integra los sistemas de citación que utiliza el SERMAS (SCAE y Módulo de Citación) para facilitar la gestión de cita por el operador del CAP y que contempla la incorporación de las instrucciones de la Comunidad de Madrid que sirven de apoyo para realizar la gestión con mayor eficiencia ante el ciudadano. Las ofertas deberán especificar el compromiso de mantener el nivel de servicio que en la actualidad se consigue mediante la utilización de dicho sistema (CITATE), para lo cual deberá detallarse si dicho objetivo se logrará mediante adscripción al servicio de Operadores adicionales, bien mediante el desarrollo de un sistema de información equivalente a CITATE o mediante subcontratación del uso de éste último. Todo ello deberá especificarse de manera detallada en la oferta, sin que en ningún caso el plan diseñado por el contratista pueda suponer merma de calidad de servicio respecto a la situación actual.

Desde el SERMAS se podrá acceder a las herramientas tecnológicas que presente y utilice la empresa adjudicataria en relación a gestión de cita u otros servicios objeto de este contrato.

El contratista deberá encargarse de adaptar el servicio del CAP en función de las adaptaciones de los sistemas de información involucrados y de las homogeneizaciones de las agendas por parte de cada hospital, de modo que se puedan incorporar a la gestión de las citas en Atención Especializada.

Durante la vigencia del contrato el SERMAS podrá requerir al contratista el traslado de algunos Quioscos de su actual Centro de Salud a otro de la Comunidad de Madrid. Los costes correspondientes correrán por cuenta del contratista, hasta un máximo de 15 traslados efectuados durante la vigencia del contrato.

El SERMAS se reserva el derecho de pedir cambio de profesionales en la interlocución y deferencia con el cliente para optimizar los resultados del trabajo diario.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **10558723460188495286**

## 6 GARANTÍA DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El contratista debe garantizar la continuidad del servicio sin ningún tipo de deficiencia e interrupción. Para ello deberá contar con el personal (y los recursos asociados) necesario para el cumplimiento íntegro de los servicios exigidos en el presente Pliego, capacitado y formado para dar continuidad a los mismos desde el mismo momento de inicio del contrato, así como la plataforma tecnológica que soporta el servicio.

Como consecuencia las ofertas deberán detallar explícitamente toda la información que garantice la continuidad de los servicios y sin merma alguna en la calidad y nivel de los mismos. Deberán documentar suficientemente las etapas que se describen en el siguiente apartado.

## 7 ETAPAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con el fin de garantizar la transición ordenada desde la situación actual al nuevo modelo se plantean las siguientes fases o etapas:

- Etapa de Transición
- Etapa de Servicio Regular, que incluirá el proceso final de Devolución del Servicio

Dichas etapas tienen como finalidad conseguir los siguientes objetivos:

- Supervisar y dar soporte a todo el proceso de cambio desde la anterior etapa de servicio a la correspondiente al nuevo contrato
- Garantizar que los servicios prestados cumplen los requisitos y estándares de calidad estipulados.
- Minimizar los riesgos intrínsecos asociados al cambio reduciendo el posible impacto sobre los servicios que ofrece el SERMAS
- Mejorar la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios prestados.
- Comunicar el cambio a todos los agentes implicados.

Hitos más relevantes:

- Etapa de Transición: Este periodo se inicia el primer día de ejecución del contrato y finaliza transcurridos 3 meses, desde la fecha de comienzo
- El contratista deberá garantizar la continuidad de los servicios del CAP desde el primer día de contrato





- Transcurrida 1 semana, como máximo, desde el comienzo del contrato, el contratista deberá comunicar al SERMAS la relación definitiva de los profesionales pertenecientes al equipo de prestación del servicio, en el caso de que haya diferencias con el equipo propuesto.
- Disponibilidad de la sede una vez transcurridas las tres primeras semanas, como máximo, de ejecución del contrato, para ser visitada e inspeccionada por el SERMAS, de conformidad con lo señalado en este Pliego de Prescripciones Técnicas. El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 2 meses, a contar desde el inicio del contrato, para tener la sede que va a destinar a la prestación del servicio completamente dotada y equipada y operativa, de conformidad con lo señalado en este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Prestación del servicio en modo regular: Este periodo se inicia una vez finalizada la etapa de transición, una vez que el SERMAS ha confirmado el contratista dispone de todos los recursos necesarios, de conformidad con lo señalado en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Durante el periodo final de vigencia del contrato, o en su caso, en cualquiera de sus prórrogas, el SERMAS podrá establecer un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida, comprometiéndose el contratista a colaborar, en su caso, con el nuevo adjudicatario en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

Iniciado, en su caso, el expediente para la tramitación de la prórroga de los contratos, si no hubiese acuerdo entre las partes, el adjudicatario estará obligado, por razones de interés público, a seguir prestando el servicio durante el plazo que se establezca para la transición al nuevo contrato y en las mismas condiciones, así como a colaborar y aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de todas aquellas actividades encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

### ***Etapa de transición***

El contratista, una vez firmado el contrato, deberá elaborar un **Programa de Trabajo** en el plazo especificado en el PCAP que incluya lo siguiente:

- Definirá un calendario de trabajo que involucre a todas las áreas afectadas para planificar la transferencia del servicio, marcando fechas de inicio, duración e hitos a cubrir en cada fase y así asegurar la completa transferencia del conocimiento a los grupos implicados.



- Se creará de un grupo de trabajo que incluya a los interlocutores involucrados en la transición del servicio, así como el SERMAS. El objetivo de este grupo de trabajo es el de realizar un seguimiento de las tareas a llevar a cabo en la fase de transición, así como detectar posibles riesgos y mitigarlos.
  - Creación del equipo de trabajo
  - Roles y responsabilidades de cada miembro del equipo de trabajo que integra la transición
  - Transferencia de conocimiento de procesos
  - Herramientas necesarias para la prestación del servicio así como las herramientas de control, seguimiento y cumplimiento de los hitos de la fase de transición.
- Identificará todos los elementos funcionales y físicos vinculados a la prestación del servicio, incluyendo un estudio de riesgos asociados a la entrega del servicio que deberá acompañarse con un plan de contingencia y minimización del impacto de la toma de servicio por parte del nuevo prestatario del servicio.
- Las pruebas necesarias para asegurar la adecuación del nuevo servicio a los requisitos predefinidos.
- El detalle de la Infraestructura necesaria para la prestación del servicio.
- Deberá detallar los Riesgos de la Transición y acciones asociadas para mitigar el impacto en la provisión del Servicio, y detallar las actividades a realizar en la etapa de Transición indicando la formación específica para asumir el servicio, documentación existente asociada a la prestación del servicio actual, así como cualquier información existente que pueda contribuir a garantizar una transición sin impacto para el servicio.
- Documento con el detalle de la puesta en marcha del Servicio, en el que se detallará las tareas, con fechas, plazos de finalización, responsables por cada uno de los hitos y entregables de la transferencia para asumir el control de servicio. Además de todo lo anterior deberá incluir la verificación de los hitos, acceso y disponibilidad de la documentación por todos los miembros integrantes del Servicio.

El SERMAS tendrá capacidad para modificar las fechas, duración y contenidos de cada una de las fases.



Una vez que se acuerde la fecha de arranque del Servicio será definitiva. Cualquier cambio deberá ser acordado, estudiado y nuevamente planificado entre las partes para evitar riesgos.

El adjudicatario realizará las siguientes **actividades durante la etapa de transición** y cuantas estime necesarias para mejor cumplimiento de ésta Fase, como mínimos las siguientes:

- Elaboración y entrega del Plan de Calidad del Servicio y Plan de Mejora Continua
- Identificar y detallar los riesgos detectados, proponiendo con suficiente detalle, acciones o contramedidas que puedan mitigarlos.
- Elaboración del marco de relación, y del plan detallado de trabajo y del proceso de transferencia de responsabilidad en los servicios del catálogo entre el Proveedor saliente y el entrante, en el que se deberá detallar qué servicios se transfieren, y cómo y cuándo se transfieren.
- Detalle de la incorporación de los recursos necesarios, tanto en la etapa de Transición como en la de entrega del Servicio. En caso de ser necesario recurrir a subcontratación de perfiles se habrá de tener en cuenta las condiciones fijadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- Documentar los procesos, procedimientos y tareas operacionales del Servicio.
- Identificar y detallar la relación de los recursos entre las diferentes áreas o departamentos que componen el Servicio.
- Plan de contingencia para la puesta en marcha del Servicio.
- Modelo y plan de implantación de estrategias viables de reducción de costes en el servicio objeto del Pliego, de modo que se promueva la eficiencia en el uso de los recursos dedicados a la gestión de citas.
- Identificar y detallar la relación y dependencia entre infraestructura y actividad necesaria para abordar el Servicio:
  - Recopilación de información, formación y plan de acción para la recepción del servicio, incluidos quioscos, centro de respaldo e integración con IVR, así como el resto de servicios detallados en este Pliego de Prescripciones Técnicas.



- Dotación y configuración de infraestructuras necesarias.
  - Distribución del personal y refuerzo de la formación inicial, ante el nuevo cambio de contrato con el fin de garantizar la adecuación de las personas a los perfiles requeridos.
  - Análisis y diseño de procedimientos y procesos operativos que garanticen la continuidad actual del servicio con igual o superior calidad y resultado.
  - Definición de indicadores de gestión.
  - Diseño de la distribución y flujo del CAP.
  - Planificación detallada de la entrada en funcionamiento del catálogo de Servicios del CAP.
  - Diseño de un protocolo de resolución de incidencias.
  - Análisis inicial de los Planes de Contingencia y de Comunicación.
  - Diseño de un Cuadro de Mando de Indicadores y otros sistemas de información de ayuda para la gestión del servicio para el control y seguimiento del contrato
- Integraciones con sistemas existentes:

Para la integración de telefonía entre el sistema IVR del SERMAS y la centralita del contratista, este deberá asumir la contratación con el proveedor de IVRoD (IVR on Demand) para realizar la integración de su sistema a través de la red Macrolan de la Consejería de Salud de la Comunidad de Madrid, de modo que el sistema IVRoD tendrá que transferir las llamadas de desbordamiento (cuando el centro de salud no descuelga) de Citas y Especialistas al CPD Principal y si no descuelga se transferirá al CPD Secundario. Por lo tanto el contratista deberá desarrollar un WebService que permita la transmisión de datos desde la IVRoD de la empresa Telefónica, y la consulta de los mismos por parte del sistema de información del contratista.

Es necesario que junto a la llamada se transfieran los datos que el sistema IVR conozca: ANI, DNIS, TIPO LLAMADA (Primaria o Especialista), DATOS PACIENTE (Fecha Nacimiento, DNI, Nombre y Apellidos)

Todas las pruebas y trabajos de integración que puedan afectar al servicio a la ciudadanía se realizarán en horario no laboral.

Igualmente durante la duración del contrato deberá asumir los todos costes de integración con el sistema de relación con los ciudadanos que establezca la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid



- Identificación de cualquier otro condicionante necesario para la prestación del servicio que no se hayan mencionado anteriormente.

Antes de comenzar la fase de Servicio regular se deberá garantizar la ejecución exitosa de las tareas definidas en la etapa de Transición, en particular:

- Transferencia de todo el conocimiento al contratista.
- Desarrollo y ejecución de todas las actividades relacionadas con la Transición y puesta en marcha del Servicio.
- Validación de la infraestructura asociada a la futura prestación del servicio.
- Garantizar el funcionamiento del plan de contingencia de la puesta en marcha del Servicio.

El SERMAS decidirá si considera que la Etapa de Transición ha sido superada con éxito como para poder dar comienzo la Etapa de Servicio Regular. El cumplimiento de los hitos de la etapa de Transición deberá quedar formalmente documentado y aceptado tanto por parte del Proveedor entrante como por parte del SERMAS

### ***Etapa de Servicio***

Esta etapa comienza una vez finalizada y validada la Etapa de Transición según se describe en el apartado anterior. En ese momento el adjudicatario deberá tener la sede que va a destinar a la prestación del servicio completamente dotada y equipada.

Desde este momento el adjudicatario es responsable de ofrecer los servicios detallados en el presente Pliego bajo las siguientes condiciones:

- Cumplimiento con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el Pliego.
- Mantenimiento de la documentación generada en la Etapa de Transición así como la generación de nueva documentación asociada a la entrega del Servicio.
- Seguimiento y cumplimiento de los procesos, procedimientos y tareas operacionales.
- Presentación de informes de Servicio acordados en el presente Pliego así como aquellos que puedan surgir y se requieran a lo largo de la prestación del Servicio.



- Todas las tareas descritas en el presente pliego.
- Los trabajos objeto de este contrato se realizarán con carácter general por el adjudicatario en sus propios locales y con su propia infraestructura (salvo lo especificado en el presente Pliego) a los cuales deberá facilitar el acceso y habilitar al menos dos espacios contiguos e independientes para personal de el SERMAS, uno para labores administrativas, dotado con 8 puestos de trabajo completos, y otro para contacto telefónico sanitario con pacientes, dotado con 3 puestos de trabajo completo. En ambos casos con derecho a acceso a una sala de reuniones.

En el supuesto caso en que el SERMAS entienda que algunos trabajos deban realizarse en sus propias dependencias (seguimiento, supervisión y control del proyecto, otros) ésta habilitará dichos puestos.

En este caso, el SERMAS proporcionará a los empleados del adjudicatario, previamente identificados, el acceso a las dependencias del SERMAS, así como a los sistemas que se requieran para la correcta ejecución de los trabajos.

A partir del día primero de Servicio, y hasta la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el apartado correspondiente del presente Pliego y a aceptar las penalizaciones fijadas en caso de incumplimiento establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

A lo largo de la duración de la Etapa de Servicio pueden surgir cambios organizativos así como la aparición o desaparición de Unidades Operativas, áreas o Proveedores de Servicios asociados a este Pliego, en cuyo caso, el adjudicatario deberá realizar los ajustes necesarios para adaptarse al nuevo contexto organizativo.

Durante la etapa de prestación del servicio el contratista deberá garantizar:

- La Citación de Atención Primaria para todos los centros
- Citación de Atención Especializada e información sobre las fechas de citas sucesivas que constan en MULTICITA
- Gestión de la oferta de derivación a pacientes LEQ que estén determinados por el SERMAS
- Gestión de contactación y citación de ciudadanos en relación con los programas de cribado oncológico, como el programa PALOMA o PRVECOLON, a indicación





del SERMAS, así como aquellas otras gestiones que se precisen en el marco de dichos programas (recordatorios por SMS, gestión de cartas devueltas, etc.).

- Continuidad de apoyo tecnológico y de recursos humanos para ofrecer apoyo a pacientes identificados para seguimiento sanitario por parte del personal del SERMAS
- El resto de servicios descritos en este Pliego de Prescripciones Técnicas
- En todos los casos debe aplicar los protocolos de trabajo que determine el SERMAS y asumirá la actualización de las modificaciones que le sean indicadas.

El contratista deberá realizar el diseño, dirección y ejecución de un plan de pruebas que defina, de manera objetiva y determinista aquellas pruebas que aseguren la operación del sistema en producción.

También realizará el análisis de necesidades, diseño, realización y pruebas de un Plan de Contingencia y de Continuidad que defina los principales riesgos del natural desarrollo de los servicios del CAP y asegure vías alternativas de prestación del servicio, con las mínimas incidencias al ciudadano.

En caso de que el SERMAS se lo solicite, deberá realizar el diseño, elaboración y ejecución de un Plan de Comunicación orientado tanto a los ciudadanos, usuarios del servicio, como a los profesionales de la red asistencial del SERMAS que muestren las ventajas del modelo de atención y las características del servicio.

Asimismo el contratista deberá seguir completando el Plan de Calidad, con la parte que permita medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y asegure la mejora continua de los resultados obtenidos mediante la prestación de los servicios del CAP. En caso de que el SERMAS lo solicite, el contratista deberá realizar las oportunas encuestas de satisfacción entre los ciudadanos usuarios de los servicios del CAP. Estas encuestas de satisfacción tendrán una periodicidad máxima de una encuesta al semestre.

La Etapa de Servicio finaliza con el comienzo de Etapa de Devolución del Servicio, aunque el servicio se sigue prestando durante esta etapa.

### ***Devolución del servicio***

El objetivo de esta actividad es garantizar la finalización ordenada del Servicio por parte del contratista al SERMAS y/o a sus proveedores de servicios, sin que exista discontinuidad en las tareas y actividades a prestar y sin que esta devolución suponga ningún perjuicio para la CM en el contexto de continuidad del servicio que establezca el SERMAS en ese momento.

La devolución del servicio puede producirse por:



- Finalización del periodo contractual acordado en este pliego.
- Resolución del contrato de manera anticipada.

Las cláusulas de Resolución del Contrato están descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Independientemente del motivo de la Resolución del Contrato, se establece una Etapa de Devolución del Servicio para garantizar la correcta transferencia del conocimiento a posteriores Proveedores, generado o adquirido durante la prestación del servicio. En ningún caso esto debe suponer una pérdida en la calidad del Servicio.

La Etapa de Devolución de Servicio deberá simultanearse con la prestación normal del Servicio, sin que esto suponga un coste adicional para el SERMAS.

El tiempo estimado establecido para la Devolución del Servicio es de dos (2) meses, periodo que podrá ser modificado por el SERMAS a su juicio. Durante este periodo se hará una evaluación de las tareas que contribuya a facilitar la prestación del servicio con posterioridad a la finalización del contrato independientemente de la forma en que el SERMAS decida acometer el servicio.

La etapa de devolución deberá contemplar:

- Entrega de documentación e información actualizada y puesta al día sobre el suministro del Servicio.
- Planificación, definición y ejecución de las tareas necesarias en colaboración con el SERMAS y/o con la organización que el SERMAS establezca con el fin de trasladar la responsabilidad del suministro del servicio desde el adjudicatario a otra organización.
- Transferencia tecnológica:
  - o El adjudicatario transferirá toda la información histórica contenida en bases de datos de la plataforma de Gestión de Servicios TI a los sistemas que el SERMAS determine. Dicho proceso que se llevará a cabo garantizando la continuidad en las tareas y actividades, y sin que suponga ningún perjuicio para el SERMAS en el contexto de los niveles de continuidad del servicio que establezca el SERMAS en ese momento.
  - o En el caso de que el adjudicatario adquiera alguna herramienta tecnológica para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, el SERMAS dispondrá de una opción de compra sobre totalidad o parte de la misma. En caso de ejercerla, el adjudicatario transferirá al SERMAS la propiedad y



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **105587234601884995286**

la gestión de la herramienta, implantándola en las instalaciones que el SERMAS determine.

En el caso de prórroga del contrato, esta Etapa se trasladará al final del periodo de prórroga.

## 8 VOLUMETRÍAS APROXIMADAS PARA LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los servicios de citación prestados por el personal de atención telefónica, deberán estar supervisados por los responsables correspondientes de la empresa a través de una herramienta de supervisión de agentes. Éstos a su vez, serán coordinados por el responsable del servicio.

Se deberá garantizar el funcionamiento homogéneo, a través de la formación al personal incluido en la prestación, a cargo de la empresa y del seguimiento de los cuadros de control, de las estadísticas de uso y éxito de las llamadas, etc.

Es responsabilidad del contratista el seguimiento y mejora continua de dicho servicio, debiendo reportar periódicamente estadísticas generales (llamadas, trámites y citas) y detalladas del desempeño de los agentes. Igualmente el servicio y formación del personal será auditable por el SERMAS o por quien éste determine.

A continuación se detallan los puntos que se han de tener en cuenta para cada tipo de actividad.

### **Citación con profesionales sanitarios de Atención Primaria**

Tal y como se ha descrito anteriormente, la entrada al servicio se realizará a través de los números para atención de cita previa de los centros o en un número unificado para toda la red que será proporcionado por el SERMAS. Si el servicio llega a ser atendido por el CAP es porque no ha sido posible establecer la cita a través del IVR, ni ha sido atendida por los centros de salud.

En caso de que se produzca alguna incidencia y / o solicitud que el operador no pueda o sepa resolver o que no esté catalogada de servicio del CAP, se deberá derivar la llamada de nuevo al Centro de Salud que corresponda al ciudadano que está siendo atendido.



El operador, tras la identificación del otro extremo y haciendo uso del sistema informático de citación (proporcionado por el SERMAS) deberá proponer huecos disponibles en dicho sistema. Finalmente anotará la elección del ciudadano en el mismo sistema de información. El contratista podrá proponer un detalle de la forma de ejecución de este punto, que finalmente será decisión del SERMAS.

El horario normal de prestación del servicio será de 08:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes - excepto festivos del ámbito de la Comunidad de Madrid-.

### Perfil estimado de demanda

La cita de Atención Primaria se puede gestionar a través del Centro de Salud, del CAP y de otros canales alternativos de cita (web, quiosco y app móvil).

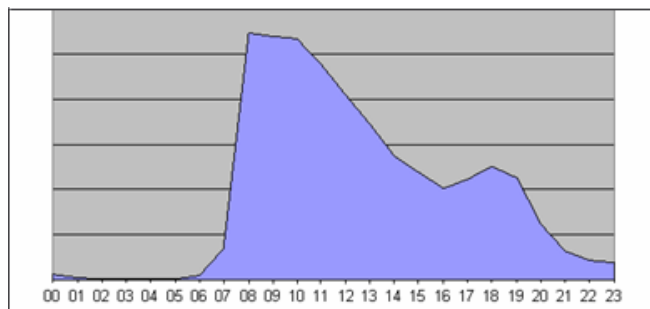
A continuación se reporta el total de citas asignadas y los trámites realizados sobre citas en el año 2015, en relación a la actividad del CAP y los demás canales no presenciales.

2015		TERMINALES (QUIOSCOS)	APP MÓVIL	INTERNET	CAP	TOTAL
ATENCIÓN PRIMARIA	CITAS (NUEVAS + CAMBIOS)	123.554	1.412.299	3.528.994	786.246	5.851.093
	ANULACIÓN	4.562	66.355	211.014	19.841	301.772

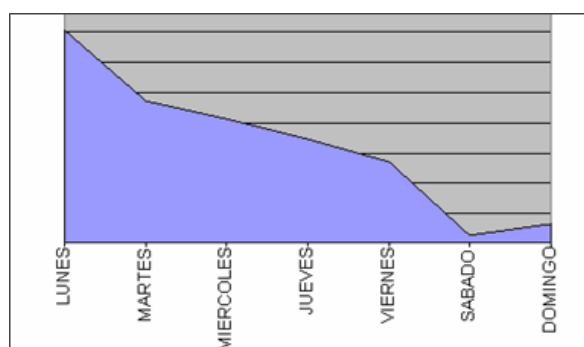
En la actualidad su distribución por días y horas de la semana, con un horario de atención del equipo humano de 8:00 a 21:00 horas, decrece de forma pronunciada con la hora del día, mostrando un leve repunte a partir de las 16:00. La distribución semanal presenta una tendencia decreciente de lunes a viernes.

En este sentido, el pico de máxima demanda se produce los lunes entre las 8:00 y las 10:00 de la mañana, tal y como se recoge en los siguientes gráficos que indican el número de llamadas por horas y por días de la semana.





Número de llamadas por hora del día



Número de llamadas por día de la semana

Debe observarse que la demanda prevista puede verse alterada por diferentes factores a lo largo de la ejecución del contrato, en lo que se refiere a garantizar los volúmenes de actividad, este perfilado no tendrá, en ningún caso, carácter de compromiso contractual con el contratista.

Inicialmente hay que considerar que aproximadamente el 80% de las citas se produce a demanda del ciudadano y un estimado del 20% por indicación del profesional (cita concertada). Un porcentaje de las citas concertadas son gestionadas directamente por los profesionales en consulta. El SERMAS impulsará, a través de Planes de Comunicación diseñados en colaboración con el contratista y realizados por éste, un incremento del porcentaje de citas resuelto en consulta por el médico/enfermero con objeto de alcanzar, al menos, un valor estimado de un 50% de las mismas.

Del total de citas a demanda y de las concertadas no proporcionadas por el profesional, se estima lo siguiente:

- un 50% se hacen de forma presencial en los mostradores de los centros de salud.



- del resto, el 40% se resuelven por IVR, un 10% por Internet y un 50 % son atendidas por agentes (administrativos de los centros, CAP), app móvil y quiosco
- Actualmente se desborda un 40% de las llamadas recibidas en los centros de salud al CAP.

En consecuencia, aproximadamente el 10% del total de citas son gestionadas por el CAP.

La previsión es que las citas gestionadas de manera presencial bajen progresivamente y se incrementen las realizadas a través del resto de canales alternativos (IVR, WEB, app MOVIL, Quiosco), de modo que a medida que se incrementan las gestiones de cita por canales alternativos de cita disminuyen las citas gestionadas por el CAP

A efectos de dimensionamiento del esfuerzo, y no de determinación del objeto del contrato que se evalúa en el apartado de niveles de servicio y se realiza en base a medidas de respuesta y satisfacción, la situación actual descrita se deberá modificar a lo largo del contrato con objeto de que el proveedor pueda absorber un incremento anual previsible del 10% de citas.

El contratista asumirá el compromiso de evolucionar durante la vida del contrato, hacia un modelo en el cual todas las llamadas relativas a citas sean transferidas del IVR (en caso de no tener éxito), al CAP y sólo se deriven desde éste a los centros de salud aquellas que por causas especiales deban ser resueltas por personal de cada centro.

También hay que tener en cuenta que el servicio deberá dimensionarlo como máximo de capacidad en periodos punta, de al menos tres veces la media que se considera, ya que así se refleja en los gráficos para los periodos de máxima actividad de los lunes por la mañana.

### **Citación con Atención Especializada**

El servicio de citación con atención especializada gestionará centralizadamente todas las citas para primeras consultas y pruebas diagnósticas que se deriven desde la Atención Primaria. Igualmente gestionará el mismo tipo de citas para derivaciones desde otra unidad de atención especializada, en el caso de libre elección.





Al agente del CAP le llegará un aviso de tarea pendiente por el sistema de información que presenta el propio sistema de información (SCAE). Para cada una de dichas citas pendientes, realizará una consulta de la disponibilidad de dicho tipo de cita (especialidad o tipo de prueba) a través de las herramientas proporcionadas de acceso a las agendas unificadas (Módulo de Citación); después realizará una llamada al ciudadano iniciada en el CAP, que ofrezca al paciente las posibilidades de citación localizadas. Finalmente registrará en la misma herramienta la cita seleccionada por el paciente (SCAE).

Asimismo se deberá seguir de forma continuada aquellos casos pendientes de resolución por el CAP, a través de alarmas de aviso periódico en los casos en los que no se pueda concertar una cita por diferentes incidencias motivadas por problemas técnicos – comunicaciones, disponibilidad de los sistemas, etc. -, o funcionales -de agendas del hospital, indefinición o no coincidencia con el interés del ciudadano, etc.-

En caso de que se produzca alguna incidencia y / o solicitud que el operador no pueda resolver o que no esté catalogada como a gestionar por el CAP, se deberá escalar a los coordinadores y éstos al responsable del servicio, que será el único interlocutor con los responsables que designe el SERMAS. Inicialmente el procedimiento consistirá en derivar la llamada, si fuera preciso, al Centro de Salud que corresponda al ciudadano que está siendo atendido.

Para tratar las incidencias o gestiones se trabajará a través de clasificaciones y tipologías de motivos que en todos los casos tienen que estar acordados y aprobados por el SERMAS.

El servicio en este apartado se deberá atender con mayor intensidad en horario valle de las llamadas de solicitud de cita para atención primaria, si bien este criterio puede modificarse a lo largo del contrato y el contratista deberá proporcionar respuesta a nuevos requerimientos.

El horario de prestación del servicio será de 08:00 a 21:00 horas de lunes a viernes - excepto festivos del ámbito de la Comunidad de Madrid -.

Si se obtuviera una conexión ocupada (comunicando el otro extremo), se procurará realizar la llamada transcurridos pocos minutos. Si se produce un error irrecuperable (por ejemplo el número teléfono no existe), se considera agotado el número de intentos. Si no, se realizarán, como mínimo, hasta cinco intentos, en diferentes días y horas (para aumentar las posibilidades de localización).



Si se dispusiera de más de un número de teléfono del ciudadano (del que se puede disponer de hasta tres en la actual herramienta), se considerará un único intento a los anteriores efectos, los intentos consecutivos a los números que se encuentren registrados. Si resultase posible y desde el primer intento, se propone grabar un mensaje expresando la necesidad de comunicación con el CAP para una cita pendiente, a través de los medios que estén disponibles: buzón de voz, mensaje SMS, correo electrónico u otros. Cada intento de localización de llamada al ciudadano tiene que registrarse con fecha y hora para garantizar la trazabilidad de la gestión de cada solicitud.

Si no fuera posible establecer la comunicación tras los 5 intentos indicados según el mecanismo descrito en el párrafo anterior, se procederá inicialmente notificando al Centro de Salud, para que a su vez intente la comunicación a través el servicio de administración o del médico, pediatra o enfermero. Además, el oferente podrá presentar otras propuestas de resolución de estas incidencias que permitan su completa resolución en los términos y objetivos de este proyecto, y que deberán formar parte de su oferta de servicio e incluido en el importe de adjudicación.

Una vez establecida la comunicación, en primer lugar se ofertará la consulta en el centro de atención especializada que le corresponda al ciudadano. No obstante, en función de la demora existente así como del posible deseo del ciudadano de ejercer libre elección de hospital o médico, se ofertarán centros alternativos según un protocolo que deberá tener el visto bueno del SERMAS, tratando en todo caso, a través de la interlocución con el paciente, de concretar sus preferencias y darles satisfacción. Finalmente deberá grabar la decisión alcanzada y finalizar con la despedida adecuada.

Si no pudiera cerrar la cita que se ajuste a su solicitud, por el motivo que fuese, el CAP le informará de que queda registrada la solicitud de acuerdo a su elección y que de nuevo contactará con él para asignarle la cita. A partir de este momento el CAP deberá seguir un protocolo, determinado por la Consejería, para garantizar que pueda asignarse la cita al ciudadano -en el plazo que se establezca- así como realizar la correspondiente notificación al mismo. Específicamente cuando no se pueda concertar con el paciente una cita adecuada a su nivel de prioridad (por ejemplo en caso de sospecha de malignidad), siempre de acuerdo con el protocolo establecido por el SERMAS, la petición de citas se trasladará al hospital a través de la aplicación informática de gestión de citas. Se deberá realizar un seguimiento de estas peticiones y comunicar al paciente y a su Centro de Salud, a la mayor brevedad posible, la cita dada por el hospital.

## **Perfil estimado de demanda**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **10558723460188495286**

El volumen de solicitudes creadas en Atención Primaria para ser citadas en Atención Especializada en el año 2015 ha sido de unos 2.800.000 para una población de unos 6,5 millones de habitantes en la Comunidad de Madrid.

Las solicitudes de petición de cita creadas en Atención Primaria para derivar a Atención Especializada pueden ser gestionadas a través del CAP, de la cita WEB, app MOVIL y QUIOSCOS. Los datos de citas tramitadas por canal en el año 2015 en Atención Especializada han sido los siguientes:

2015		TERMINALES (QUIOSCOS)	APP MÓVIL	INTERNET	CAP	TOTAL
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	CITAS (NUEVAS + CAMBIOS)	96.929	47.839	137.431	2.724.929	3.007.128
	ANULACIÓN	936	3.026	7.908	29.944	41.814
	ENVÍOS SMS	27.527	NA	52.702	2.123.268	2.203.497

La citación de consultas y pruebas en hospitales, permitirá agrupar todas las citas asociadas a una consulta. Está prevista la expansión de apoyar a través del CAP la citación de consultas en los hospitales de la red pública sanitaria de la Comunidad de Madrid; mientras se realizan los desarrollos técnicos adecuados para la interacción entre sistemas, el CAP realiza gestiones de información al ciudadano sobre las citas que constan registradas en MULTICITA y de comunicación al hospital a través del CAP SERMAS (profesionales del Servicio Madrileño de Salud que supervisan el trabajo y servicio diario del CAP).

Es responsabilidad del contratista absorber sin merma en la calidad en el servicio la variabilidad de la volumetría que pueda generar la citación durante el periodo del presente contrato.

Además el contratista deberá asumir el coste de las llamadas como consecuencia del servicio, ya que estas comunicaciones se inician por el agente del CAP, y además se incluye la remisión de los SMS de recordatorio de cita cuando se gestiona la cita o a requerimiento del paciente una vez que consulta su cita, de igual modo que se enviará recordatorio de instrucciones cuando el paciente no es localizado.

Los tiempos medios actuales del servicio de citación en Atención Especializada son:



CITATE: 3,01 por solicitud

SCAE: 3,15

Intentos de contacto:

CITATE + predictiva: 28,1 solicitudes por hora

SCAE manual: 19,5 solicitudes por hora

El contratista deberá considerar estas estimaciones como referencias de esfuerzo, no pudiéndose amparar en ellas para la determinación de las penalidades recogidas más adelante y que se determinan como tiempos de respuesta y atención.

### **Oferta de derivación Lista de Espera Quirúrgica**

El CAP presta apoyo a los hospitales para ofertar derivación a centros alternativos a todos aquellos pacientes que constan incluidos en Lista de Espera Quirúrgica (en adelante LEQ), según las opciones de centros y procesos que estén posicionados en el sistema de información RULEQ (Registro Unificado de Lista de Espera Quirúrgica) y sobre los que cada hospital ha solicitado adjudicación de procesos mediante un petitorio específico.

Para reducir el tiempo de espera de los pacientes pendientes de ser operados, algunos de los hospitales de la red pública de la Comunidad de Madrid solicitan a la Gerencia Asistencial de Atención Hospitalaria el número de procedimientos quirúrgicos para los que desea apoyo en centros concertados, de modo que desde el CAP se ofertará derivación a los pacientes que cada hospital determine. Además si alguno de estos hospitales necesita incrementar puntualmente el apoyo del CAP en la oferta de derivación, remiten a la Dirección General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria (CAP SERMAS) listados específicos para ser gestionados de forma individual, en cuyo caso se realizan las gestiones correspondientes siguiendo las directrices marcadas por el SERMAS.

El tiempo medio por gestión de paciente es de 4,43 minutos.

El resumen de actividad de este servicio en el año 2015 fue el siguiente:

<b>LISTA DE ESPERA QUIRURGICA</b>	<b>Nº</b>
<b>LLAMADAS ATENDIDAS DE LOS CIUDADANOS</b>	<b>15.130</b>
<b>LLAMADAS EFECTUADAS A LOS CIUDADANOS</b>	<b>122.366</b>



## **Gestión de contactación y citación en programas de cribado oncológico**

Los programas Prevención en el ámbito oncológico se basan en un cribado poblacional de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. Cada año se selecciona, dentro de cada programa, un conjunto de ciudadanos al que se invita a participar en una serie de actuaciones asistenciales con la finalidad de detectar posibles problemas de salud con antelación.

A título orientativo la previsión es que se incluyan en el conjunto de programas de prevención oncológica unos 500.000 ciudadanos/año, con un promedio de tres actuaciones asistenciales por ciudadano y año. Cada actuación se gestionará mediante llamada telefónica (con un máximo de tres o cinco intentos por llamada según programa), y posiblemente la emisión de recordatorios de cita por SMS o e-mail. El tiempo medio de llamada exitosa por ciudadano es de 3,40 minutos.

Hasta fechas recientes en el programa PALOMA la invitación a participar se cursaba a la ciudadana mediante carta, si bien a partir de ahora se prevé sustituir las cartas por llamadas telefónicas. Para el caso de que en alguno de los programas se vuelva a implantar el proceso inicial de invitación por carta, se describe a continuación la actividad del CAP en relación con las cartas devueltas.

Es necesario realizar una recogida segura de las cartas en dependencias del SERMAS, digitalizarlas, expurgarlas, realizar un cruce de datos de CIPAS (códigos de identificación) los cuales serán utilizados para actualizar sus registros activos en el registro único de pacientes de la Comunidad de Madrid. Posteriormente, cargarlos en un sistema propiedad del contratista para vincularlo a la plataforma telefónica para su gestión posterior y registrar cada resultado en una tipología de motivos prediseñada por el SERMAS.

El servicio a prestar se deberá basar en la gestión electrónica consistente en:

- Recepción y preparación de la correspondencia devuelta para su proceso de escaneo.
- Digitalización del sobre y la carta de citación.
- Usando la imagen consultar qué casos son susceptibles de gestión sobre el sistema de información del programa de cribado (ej: DEPRECAM/PALOMA)
- Contacto con los/las ciudadanas/os cuya carta ha sido devuelta



- Verificación del domicilio postal de las ciudadanas interesadas en continuar en el programa
- Recogida de información en la tipología establecida por el SERMAS y resumen resultante y su registro
- Destrucción de la documentación gestionada con previa autorización por el SERMAS

### **Servicios de apoyo integral al paciente (CRM)**

El SERMAS dispone licencias de usuario de un CRM (Customer Relationship Management) Sanitario: Este ha sido implantado en el CAP para integrar los distintos servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Actualmente existen diversos servicios en producción, que deberán seguir siendo utilizados por el contratista para información y atención al Ciudadano y servicios de orientación sanitaria para el apoyo a determinados pacientes, siguiendo las pautas y condiciones establecidas por el SERMAS en cada momento. Estos servicios comprenden en la actualidad:

Campañas informativas y de atención:

- Teléfono de información sanitario sobre la gripe. Nivel administrativo. 24x7x365. Incluye consultas no asistenciales, así como consultas asistenciales que se derivan a personal sanitario de enfermería del SERMAS.
- Teléfono de información “ola de calor” (normalmente estos dos servicios no suelen coexistir en el tiempo)
- FunnyDent, solicitud de historias de salud clínicas Funnydent. (en horario laboral)
- Zika, teléfono de información sobre el virus del Zika, con derivación de llamada a personal de enfermería del SERMAS. 24x7x365.
- Programa PREVECOLON, para la citación y seguimiento de ciudadanos en el marco del programa de prevención del cáncer de colon.

Otros servicios informativos de carácter permanente:

- Carpeta de Salud, información sobre el uso o incidencias de la Carpeta de Salud. 24x7x365.
- Información de Centros, servicio de información sobre direcciones o teléfonos de centros sanitarios. 24x7x365.
- Tabaco, teléfono de información y deshabituación tabáquica, basado en preguntas frecuentes y/o establecimiento de cita sanitaria con enfermería. 24x7x365.

Para el horario no laboral se estima suficiente con la asignación de dos operadores, salvo en las etapas críticas de las campañas (gripe, ola de calor) en las que el adjudicatario





deberá asignar al servicio los recursos necesarios para una correcta atención del servicio.

El SERMAS dispone de 376 licencias del producto CRM HealthConnect. El contratista deberá hacerse cargo de las labores de consultoría, y análisis funcional de los servicios en el CAP con la citada plataforma, así como el análisis del mantenimiento evolutivo de los existentes en la actualidad.

El SERMAS proveerá a la adjudicataria el código fuente de la App de Salud Madrid para que implemente el canal del chat integrado con el CRM Sanitario, de forma que los agentes y el personal de enfermería pueda interaccionar con la ciudadanía.

Las entradas quedarán recogidas en el CRM como conversaciones para poder explotar la información del resultado dado a los ciudadanos y discernir volumen y tipo de respuestas ofrecidas.

El contratista incluirá en la App de Salud Madrid la posibilidad de visualizar los mensajes push enviados desde la plataforma CRM.

La App está actualmente desarrollada para los sistemas Android, IOS y Windows Phone.

### **Otros servicios transversales orientados al paciente**

Anualmente el CAP deberá atender un máximo de diez campañas y servicios informativos anuales como los descritos anteriormente en el apartado “Servicios de apoyo integral al paciente (CRM)”. Estas campañas y servicios serán definidos por el SERMAS según las necesidades. En el caso de las campañas se concretarán mediante la definición de un mecanismo de respuestas automáticas, preguntas frecuentes y derivaciones a los números de atención telefónica externos al CAP que en cada momento se determinen. En caso de que las llamadas a gestionar requieran atención por parte de operador del CAP se estima que el tiempo de atención personalizada será de unos de tres minutos por llamada. En los casos que así lo requieran, y si el SERMAS lo estima necesario, la campaña se deberá prestar en régimen 24x7x365 durante el tiempo que éste establezca.

Las ofertas podrán proponer de manera adicional otros servicios transversales con el objetivo de mejorar la atención al paciente en su ámbito de operación. Dichas propuestas deberán ser valoradas y en su caso aprobadas por el SERMAS.

El contratista deberá absorber, sin coste alguno para el SERMAS, un incremento de hasta un 10% de volumen de trabajo anual mediante el incremento de servicios a prestar a partir del primer año de ejecución de contrato. Para el cómputo de este 10% de posible incremento en el volumen de atención por adiciones en el catálogo de servicios se tendrán en cuenta todos los servicios descritos en este Pliego, a excepción de las eventuales campañas y servicios informativos (indicados en el apartado anterior, “Servicios de apoyo integral al paciente (CRM)”.

## **9 CENTRO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INFRAESTRUCTURAS DEL CAP**

La plataforma empleada por el contratista para la prestación del servicio del CAP deberá ser de uso exclusivo para dicho fin, no pudiendo ser empleada para otros fines que los establecidos en el presente Pliego para la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid

El Centro de Atención Personalizada de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid deberá ubicarse en instalaciones del proveedor contratista ubicadas dentro de la propia Comunidad, en edificio de uso exclusivo de este servicio, sin posibilidad de compartir espacio con otros posibles clientes.

Será necesario disponer de una ubicación o “site” principal con unas 210 posiciones (Línea BASE), con posibilidades de ampliar según necesidades del servicio con un máximo de un 25% y un “site” de contingencia para el supuesto de desastre o gran contingencia.

El centro deberá contar con los mejores accesos posibles para sus trabajadores, cumpliendo con todas las normativas de seguridad y prevención de riesgos laborales. Deberá contar con control de acceso personalizado y seguridad perimetral, además de vigilancia 24x7.

Se deberá reservar para personal del SERMAS dentro del “site” principal, dos espacios contiguos e independientes, uno para labores administrativas, dotado con 8 puestos de trabajo completos, y otro para contacto telefónico sanitario con pacientes, dotado con 3 puestos de trabajo completo. En ambos casos con derecho a acceso a una sala de reuniones.

Dicho espacio estará aislado del resto de la plataforma y contará con control de acceso independiente.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **105587234601884995286**

La plataforma tecnológica de contactación se configurará en Alta Disponibilidad, y dispondrá de una infraestructura principal y una segunda en ubicación distinta a modo de respaldo. Dicha plataforma será destinada exclusivamente al servicio que se proporcione desde el CAP sin que pueda compartirse con otros posibles clientes del proveedor contratista. Será una plataforma dedicada.

Por otra parte la plataforma contará con la funcionalidad de ACD, grabación de llamadas, CTI, marcación predictiva, posibilidad de generar informes ad hoc, monitor de colas, capacidades de enrutamiento inteligente etc. ....

El centro estará operativo las 24 horas del día, los 365 días del año.

El centro principal deberá disponer de la capacidad de suministrar hasta 8 puestos de trabajo completos para labores administrativas, y 3 puestos de trabajo completos para contacto telefónico sanitario con pacientes. En ambos casos con derecho a acceso a una sala de reuniones.

La superficie de las mesas de cada operador deberá ser al menos de 1.100 mm de ancho y 800 mm de largo.

Adicionalmente a lo anteriormente descrito deberá cumplir lo siguiente:

- Situación Geográfica: La ubicación principal del CAP deberá estar dentro de la Comunidad de Madrid, se valorará que este preferentemente en el área metropolitana de Madrid. Esto es debido a que, con carácter permanente, trabajarán en estas dependencias, tal y como se expone en este Pliego, hasta 11 personas del SERMAS (CAP-SERMAS) para tareas de coordinación y campañas específicas.
- Se podrán admitir por parte del SERMAS, centros alternativos de desbordamiento a propuesta del licitador. En dicho caso los requisitos aquí expresados serán de aplicación a todas las sedes.

2. Seguridad Física. El edificio deberá estar dotado de sistemas de alarma y circuito cerrado de televisión para controlar los accesos al edificio. Así mismo, deberá contar con un servicio de seguridad, con vigilancia presencial, las 24 horas, los 7 días de la semana.

3. Recursos suficientes. El CAP que los interesados pongan a disposición del servicio que se pretende contratar deberá disponer de todos los recursos técnicos necesarios para poder acometer todos los trabajos objeto del contrato.



4. Sistema de Detección de Incendios. Deberá disponer de sistemas de detección y extinción de incendios y de los correspondientes elementos que lo componen. Así mismo, deberá tener contratado el correspondiente servicio de mantenimiento de estos sistemas.

5. Control de Acceso. El acceso a las instalaciones deberá estar controlado mediante un Sistema de Control de Acceso Físico, auditable. El acceso a las instalaciones del SERMAS no debe ser restrictivo para los profesionales que trabajen en dichas dependencias. Debe respetar la flexibilidad horaria del personal del SERMAS.

6. Acceso de comunicaciones. Las instalaciones deberán contar con acceso a la red corporativa de datos del SERMAS. Los equipos informáticos a través de los cuales se preste el servicio objeto de este pliego deberán estar destinados exclusivamente a dicha prestación, no pudiendo conectarse a ninguna otra red que no sea la red corporativa de datos del SERMAS.

El contratista deberá asumir la instalación de las infraestructuras de comunicaciones necesarias para la prestación del servicio: dotación de enlace dedicado y redundado, de 1 Gbps, para la conexión a la red del SERMAS en el punto que ésta determine. A través de dicho enlace los agentes tendrán conexión con la centralita de llamadas, y podrán acceder a las herramientas necesarias para la prestación del servicio. En este sentido, aplicará la normativa del SERMAS para conexiones externas.

7. Sistema de respaldo. Las instalaciones deberán disponer de un sistema alternativo de suministro eléctrico para el caso de fallos en el suministro habitual. Dicho sistema alternativo deberá ser probado anualmente.

8. Contingencia. Los interesados deberán disponer de un centro alternativo, en la Comunidad de Madrid, desde el que puedan desarrollar los trabajos en caso de que produzca un evento que le impida hacerlo desde las instalaciones ofertadas para la prestación de estos servicios. Este centro de contingencia debe permitir reanudar los trabajos dentro de las dos siguientes horas de producirse la contingencia y el restablecimiento del nivel de servicio pleno dentro de las siguientes 24 horas.

9. Espacio Físico: se deberá disponer de al menos los siguientes espacios:

- Sala de CAP: un espacio diáfano para el personal prestador, con capacidad suficiente para el equipo prestador del servicio y que inicialmente se estima en 210 posiciones.



- Sala para el SERMAS (CAP-SERMAS): dos espacios contiguos e independientes, uno para labores administrativas, dotado con 8 puestos de trabajo completos, y otro para contacto telefónico sanitario con pacientes, dotado con 3 puestos de trabajo completo. En ambos casos con derecho a acceso a una sala de reuniones.

Así mismo, el centro deberá disponer de una capacidad de ampliación de al menos un 25% a usar en función del crecimiento o evolución propia del servicio.

10. Procedimientos de Emergencia. Disponer de Planes de evacuación del edificio en caso de emergencia y tener designados los equipos para su ejecución. Disponer de áreas seguras para empleados en caso de emergencia.

11. Las instalaciones ofertadas deberán cumplir con toda la normativa vigente en materia de Salud Laboral, prevención de Riesgos Laborales, Seguridad Privada y Protección Datos.

12. La empresa que resulte adjudicataria deberá asumir la adecuación y acondicionamiento de sus instalaciones e infraestructuras para la prestación de los servicios requeridos en el presente procedimiento. Entre otros, las instalaciones deberán de estar dotadas de los siguientes medios técnicos:

- Ordenador personal para todos los componentes de la empresa. Serán compatibles con la maqueta de puesto ofimática básico que el SERMAS proporcione de cara a prestar los servicios requeridos, y cumplirán los requisitos de seguridad que el SERMAS determine.
- Infraestructura de red local (LAN) para acceso de los puestos a la red.
- Todos los puestos trabajarán dentro de la red corporativa de datos del SERMAS mediante un acceso redundado a la misma que el contratista aportará.
- Puesto telefónico adicional al proporcionado por el software de agente, acondicionado para la recepción y emisión de llamadas para cada componente del CAP para casos de contingencia.
- El mobiliario adecuado para la prestación del servicio.
- Los puestos de trabajo del personal del SERMAS serán provistos de impresora, escáner, destructora de papel y demás material que se estime necesario para el trabajo diario que justifique su uso.

En el caso del que el contratista modifique la ubicación de las instalaciones ofertadas, deberá notificarlo al SERMAS con una antelación mínima de tres meses. La nueva ubicación para prestar los servicios objeto del contrato deberá contar con las mismas o



mejores condiciones que la ubicación original. El SERMAS deberá dar su autorización previa y expresa a cualquier cambio de ubicación. El incumplimiento de este requerimiento, será causa suficiente para la resolución del contrato, Los costes correspondientes a cualquier cambio de sede serán por cuenta del contratista.

Asimismo, el contratista deberá notificar al SERMAS cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, el SERMAS analizará las consecuencias y, en caso de que entienda que supone un riesgo o una merma en la calidad de los servicios, podrá exigir al contratista que, en un plazo máximo de 30 días, subsane la situación sin coste adicional, hasta conseguir un entorno equivalente al inicial.

El contratista deberá facilitar el acceso a sus instalaciones al personal autorizado de el SERMAS para la realización de actividades relacionadas con el Proyecto.





## 10 NIVELES DE SERVICIO Y SU SUPERVISIÓN

El contratista deberá preparar y documentar un Plan de Calidad para cada línea de servicio requerida como medida de aseguramiento de la calidad del contrato. El proceso de aseguramiento de calidad debe ser tenido en cuenta como un facilitador de la mejora continua, y se deberá reflejar en una mejora directa de los niveles de respuesta y número de citas gestionadas.

El plan de calidad deberá tener en cuenta el aseguramiento de la misma desde varias perspectivas:

- Proceso: establecimiento, puesta en práctica y revisión, cuando proceda, de procedimientos, flujos y estándares que mejoren el nivel de servicio prestado.
- Sistemas de información de soporte a la operación del servicio y a su seguimiento y control por parte del personal del SERMAS.
- Servicio: la calidad global del servicio se analizará a través de los valores definidos en los indicadores de servicio, que podrán ser revisados con el fin de adecuarlos a las necesidades del servicio.

Con objeto de garantizar una adecuada operatividad del servicio, se establecen una serie de indicadores de calidad e índices de actividad del mismo. Dichos indicadores se establecerán en las siguientes áreas:

- De operación y rendimiento
- De calidad del servicio

El SERMAS se reserva el derecho de realizar cuantas encuestas de satisfacción estime necesarias para medir a lo largo del tiempo el grado de satisfacción del ciudadano y la calidad del servicio prestado. La empresa adjudicataria prestará toda la colaboración que el SERMAS precise para la realización de dichas encuestas. Estas encuestas, organizadas y dirigidas por el SERMAS, tendrán a lo sumo una periodicidad semestral.

La empresa adjudicataria será auditada con la periodicidad y en los aspectos que la dirección del SERMAS considere adecuada, como por ejemplo en los indicadores y en la calidad de servicio. La empresa adjudicataria se compromete a proporcionar a la Entidad o Unidad auditora todos los datos que considere necesarios para la realización de dicha auditoria.

### **Acuerdos de Nivel de Servicio.**



Se establece a continuación el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que serán objeto de seguimiento mensual y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio. El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan al SERMAS y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo.

El contratista proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión automáticas y que la almacenarán durante toda la vida del contrato.

Igualmente presentará mensualmente al personal que designe el SERMAS el informe correspondiente a la medición de los ANS, dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos acordados con el SERMAS, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.

Los ANS descritos en el presente pliego, establecen los valores mínimos exigidos al contratista. Los licitadores deberán exponer su propuesta de acuerdo de nivel de servicio, para los servicios contemplados en la presente contratación, siempre en la línea de mejora de los mínimos aquí expresados, o en el establecimiento de indicadores adicionales. Cualquier modificación que pueda sufrir a lo largo de la vigencia del Contrato, siempre a través de los procedimientos y comités establecidos, serán en pro de una mejora en la calidad del servicio.

A continuación se relacionan los Acuerdos de Nivel de Servicio, cuyo incumplimiento estará sujeto a las correspondientes penalizaciones según se detalla en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

**ANS1: Nivel de satisfacción de los usuarios, obtenido como resultado de las encuestas de satisfacción.** Se obtendrá el porcentaje de ciudadanos que valoran muy positiva, positiva, normal, negativa o muy negativamente el servicio de atención (no la cita) respecto del total de respuestas obtenidas. La primera encuesta se realizará a los 6 meses del inicio de la operativa normal. Después se realizará de manera semestral y a partir de esta segunda, deberá ser calificado al menos positivo (o muy positivo), un porcentaje superior al 80%. Se penalizará con un descuento del mismo porcentaje que falte hasta llegar al objetivo del 80 %, del importe de cada mensualidad incluida en el siguiente semestre.



**ANS2: Número de llamadas perdidas o comunicando o con saturación de línea por capacidad de los recursos técnicos.** Se contabilizará el número de llamadas en las que el ciudadano no consigue alcanzar la primera locución. La proporción deberá ser inferior 5% por cada periodo mensual analizado.

**ANS3: Número de llamadas en espera tras la locución, pérdidas o no atendidas previas a agente personal.** Se contabilizará el número de llamadas en las que el ciudadano cuelga de forma previa a ser atendido por un agente personal. La media deberá ser inferior al 6% durante toda la vida del contrato y se reportará datos a nivel semestral (no superando el 6%) e inferior al 10% por cada periodo mensual analizado. Se excluyen de este apartado aquellas llamadas colgadas antes de los 10 segundos en espera.

**ANS4: Tiempo en responder por agente.** Durante el periodo analizado mensual, deberá ser inferior a 20 segundos en el 75% de los casos. Igualmente en el 90% de los casos durante el periodo mensual deberá ser inferior a 35 segundos.

**ANS5: Plazo de citación en especializada,** el compromiso será que la llamada se realice antes de 3 días hábiles, en el 95% de los casos.

**ANS6: Porcentaje de resolución de citas de atención especializada.** Deberá poder resolverse el **95% de los casos de citación en atención especializada por el CAP sin derivar a otros agentes.**

Los Acuerdos de Nivel de Servicio inicialmente definidos serán susceptibles de modificación en casos excepcionales, si se dieran condiciones específicas de atención sanitaria (tales como casos de pandemias u otros niveles de alertas, que alterasen gravemente el servicio previsto).

Los licitadores deberán desarrollar su propuesta de acuerdo de nivel de servicio, para los servicios contemplados en la presente contratación, siempre en la línea de mejora de los mínimos aquí expresados.

## 11 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará compuesto por los siguientes recursos humanos:



- 1) **Equipo de dirección y coordinación:** formado por un **Director de Proyecto y un Responsable de centro**. Más adelante en este apartado se especifica el perfil profesional y experiencia requeridos.
- 2) **Operadores (Supervisores, coordinadores de línea de servicio y responsables de turnos,** además de los **operadores de atención telefónica**). Las ofertas incluirán el número de personas que prestarán el servicio de operadores, que el contratista adscribirá al servicio al inicio del contrato, siendo la Línea Base considerada en el Pliego de unas 210 posiciones. Dado que el objeto de la contratación es la prestación de un Servicio, el adjudicatario podrá establecer la organización y jerarquía de los recursos humanos en lo referente a perfiles como considere apropiado pero siempre con personal con la adecuada preparación, formación y cualificación, tanto en la operativa como en su adecuación lingüística, para el desempeño de sus funciones y que garantice la correcta prestación de los servicios. En caso de que el SERMAS lo demande el adjudicatario deberá corroborar documentalmente que los operadores están convenientemente formados y capacitados para el servicio que se presta.

El contratista podrá disminuir la plantilla del anterior epígrafe 2 por debajo de la “línea base” (210 posiciones), pero para ello deberá contar con la aprobación del SERMAS y bajo la condición de que los ANS relativos al servicio de atención al ciudadano se cumplan. Del mismo modo las ofertas indicarán explícitamente el compromiso del contratista de incrementar dicha plantilla en la medida que el servicio lo requiera para el cumplimiento de los ANS y especialmente ante situaciones excepcionales que así lo requieran.

El contratista deberá dimensionar adecuadamente la dotación de operadores -o agentes- con objeto de garantizar los niveles de calidad de servicio exigidos, contemplando las incidencias de indisponibilidad motivadas por vacaciones, incapacidad temporal o cualquier otro motivo. A este respecto el contratista deberá dimensionar y distribuir los recursos humanos para asegurar los niveles de calidad de servicio exigidos, teniendo en cuenta la desigual demanda de llamadas en función del día de la semana y de la hora del día.

El servicio contará con un Director de Proyecto y un Responsable de Centro, con dedicación exclusiva, que serán los únicos interlocutores con el responsable designado por el SERMAS.

Asimismo, el contratista deberá incorporar en su oferta los profesionales necesarios para la puesta en marcha del CAP (consultores, analistas, técnicos...), indicando los perfiles



técnicos y de gestión que proponga, así como para la supervisión y mejora continua del servicio.

Los operadores asignados a los servicios objeto de esta contratación lo serán en exclusividad, no pudiendo compartir servicios de otros clientes o servicios fuera del ámbito de este pliego. La oferta identificará cuántos de estos operadores realizarán tareas de coordinación, supervisión y responsables de turno

Además, el SERMAS podrá controlar al inicio del servicio la composición del equipo de prestación del servicio propuesto y posteriormente de forma periódica, las nuevas incorporaciones. Igualmente contrastará la acreditación profesional de los miembros del mismo, que se deberá ajustar a los perfiles y capacidades inicialmente ofertadas.

El licitador detallará en su oferta el equipo de prestación del servicio, que será propuesto por el licitador, que se deberá detallar al máximo nivel en la propuesta y su modelo de organización. Así deberá indicar, tal y como le corresponde como empresario responsable del servicio, el número y los trabajos asociados a cada perfil, haciendo las consideraciones que estime oportunas, como una separación entre la atención de citas de primaria, y especializada, la gestión de la oferta de derivación de pacientes LEQ, gestiones derivadas de los programas de prevención oncológica (ej: DEPRECAM/PALOMA, PREVECOLON) y de cada nivel de atención integral del paciente o de escalado de incidencias propuesto.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una Calidad adecuada a los operadores sobre procedimientos y gestiones a desarrollar en este servicio, en el marco legal de la Atención Sanitaria y en la reglamentación de protección y confidencialidad de los datos, en las herramientas que pone a disposición el SERMAS y en las que el contratista deberá desarrollar para la correcta prestación del servicio. Además la empresa adjudicataria formará al personal en lo relativo a la humanización de la asistencia, con la finalidad de que los operadores presten una atención humana, educada, correcta y considerada.

Además el contratista se compromete a aportar el material de oficina y consumible necesarios para el funcionamiento del servicio, asumiendo el riesgo ante cualquier emergencia (mediante la elaboración de un plan de contingencia) y el derivado de los desperfectos que case su personal. Lo mismo se aplicará a cualquier otra necesidad de material y de recursos tecnológicos.

El contratista será el encargado de organizar el trabajo de su personal, en lo relativo a vacaciones, calendario de formación, etc., y estos motivos en ningún caso supondrán



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055872346188495286**

una pérdida del Nivel de Servicio. El SERMAS podrá auditar cualquier acción derivada de la prestación del servicio contratado.

El personal adscrito al servicio no recibirá ninguna instrucción directa del personal del SERMAS, sino a través del **Equipo de dirección y coordinación** del contratista

El contratista ejercerá la dirección y gestión del personal, para lo cual designará responsables y coordinadores que impartirán a diario las órdenes e instrucciones de trabajo.

Será igualmente responsabilidad del contratista la organización de los operadores para que responda a las necesidades del servicio, distribuyendo grupos concretos cuando se requiera una cualificación específica.

En cualquier caso se deberá poder distinguir con claridad a los empleados públicos que pudieran ocupar puestos de trabajo en la sede que se debe destinar a este servicio, del personal de la contrata.

En ningún caso se puede entender que el personal que el contratista adscriba para la correcta ejecución de este servicio ejerza ninguna autoridad, ya que estarán limitados por los procedimientos inicialmente descritos por el SERMAS y por los niveles de coordinación propuestos por el contratista. Además contará con la asistencia de herramientas informáticas que limitarán su capacidad de actuación en cuanto a nuevas citas, oferta derivación pacientes LEQ, gestiones derivadas del desarrollo de los programas de prevención oncológica (Ej: DEPRECAM/PALOMA, PREVECOLON) y seguimiento de pacientes incluidos en programas específicos de control sanitario, es decir, no se hará uso alguno de las herramientas ni datos sin previa justificación ante el SERMAS y debida conformidad por parte de la autoridad competente de la Consejería de Sanidad.

El contratista se deberá encargar de la gestión del personal que la empresa asigne para la prestación de los servicios requeridos, aportando los recursos necesarios para la adecuada prestación del servicio. El personal de prestación del servicio, dependerá exclusivamente del contratista, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, en especial en lo relativo al cumplimiento de la normativa y convenios de tele-operación o marketing, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el contratista y sus empleados, aún en el supuesto de que



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **105587234601884995286**



los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

Igualmente deberá incluir toda la formación del personal involucrado, tanto inicial como de continuidad, que asegure la correcta prestación del servicio. Todos los planes formativos serán supervisados y validados por el SERMAS, a través de las Unidades competentes en la materia

### **11.1 Perfiles funcionales del CAP**

El contratista además de la Línea Base de operadores de unas 210 posiciones deberá proporcionar dos recursos humanos con perfiles profesionales que reúnan unas características mínimas profesionales:

#### **Director de proyecto (1 persona)**

Perfil:

- Licenciatura, ingeniería superior o grado universitario.
- Certificado PMP o equivalente, vigente con al menos 5 años en vigor.
- Experiencia en la dirección de proyectos de sistemas de información centrados en la asistencia a usuarios no inferior a 5 años
- Experiencia en sistemas de atención de llamadas Call Center no inferior a 5 años.
- Experiencia de no menos de 5 años en sistemas de atención multicanal.

Funciones principales:

Dedicación exclusiva al servicio, siendo el único interlocutor con el responsable designado por el SERMAS.

Dirección de los proyectos de diseño e implantación de procesos de atención al ciudadano del CAP sobre la base de la información disponible por medio de los sistemas de información del SERMAS.

#### **Responsable de Centro (1 persona)**

Perfil:

- Licenciado, ingeniero superior o grado universitario
- Al menos de 5 años de experiencia en la gestión de servicios en el área del Contact Center con equipos de más de 200 personas
- Al menos de 5 años de experiencia en gestión de citas.
- Conocimientos avanzados de las herramientas de gestión de plataformas de contactación.

Funciones principales:

- Control y gestión del equipo de trabajo.



- Responder de todo el equipo de trabajo en cuanto a cumplimiento de normas, metodologías definidas y seguridad de los datos de carácter personal que se manejan en el servicio.
- Control y seguimiento de los Niveles de Servicio
- Analizar y reportar incidencias del servicio.

### **Operadores (Supervisores, coordinadores de línea de servicio y responsables de turnos, además de los operadores telefónicos), (unas 210 posiciones)**

Funciones principales:

- Citación para Atención Primaria y Atención Especializada (creación de cita, consulta, anulación y modificación).
- Gestiones derivadas del desarrollo de programas de prevención (ej: PALOMA), CRM (campañas informativas y de salud ciudadana).

La oferta especificará el número de operadores y la proporción de recursos dedicados a tareas de coordinación, supervisión y control de turnos.

Se deberá contar con un mínimo de 1 supervisor por cada 12 operadores, 1 coordinador por cada línea de servicio y turno y un responsable por cada turno, cuya dedicación no sea mayoritariamente la atención telefónica. La oferta identificará el perfil mínimo de este tipo de personal de coordinación.

## **11.2 Rotación del personal asignado al servicio**

Si bien el SERMAS entiende que la gestión de los equipos técnicos del adjudicatario no forma parte de su responsabilidad, sí que lo es obtener una rentabilidad de la inversión inicial realizada en la fase de transición con objeto de capacitar a estos equipos del adjudicatario para desplegar el servicio adecuadamente. Por ello, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compondrá el equipo prestador del servicio, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del servicio y la pérdida no controlada de conocimiento.

Por rotación planificada de un recurso asignado al equipo se entienden los cambios promovidos por el contratista, por causas ajenas al SERMAS. Se comunicarán al SERMAS como mínimo un mes antes de que se produzca, y se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a 20 días laborables, en el caso del equipo de dirección y coordinación (Director de Proyecto y Responsable de Centro). En el caso del equipo base (operadores) los plazos son los siguientes: 20 días laborables de preaviso, y 10 días laborables de solapamiento.

El periodo de solapamiento no tendrá coste adicional para el SERMAS.



Su incumplimiento, en su caso, supondrá la imposición de su correspondiente penalización por rotación no planificada del recurso. A efectos de seguimiento de la rotación, se distinguirá entre el equipo que el adjudicatario asigna a la gestión del servicio (**Equipo de dirección y coordinación: Director de Proyecto y un Responsable de centro**), y el resto del equipo o equipo base. Todo ello de conformidad con lo que se señala en el Pliego de Cláusulas Administrativas del presente pliego, así como en el presente documento.

## 12 INFORMES Y APOYO A LA GESTIÓN DEL SERVICIO

El contratista deberá acudir a aquellas reuniones solicitadas por el SERMAS en las que pueda verse este servicio afectado en las labores que se llevan en el CAP o en canales de citación alternativos.

El contratista deberá suministrar quincenalmente un informe de seguimiento donde se relacionen:

- Los temas pendientes y resoluciones acordadas.
- Los datos actividad cita atención primaria por canal (UAU, IVR, Internet, CAP, Quioscos y Móvil) para las gestiones de consultar, crear, modificar y anular, desde el inicio de la actividad.
- Los datos actividad cita atención primaria por canal (UAU, IVR, Internet, CAP, Quioscos y Móvil) para las gestiones de consultar, crear, modificar y anular) en la última quincena y comparativa con la anterior.
- La tipología de contactos en atención primaria (cita tramitada, usuario derivado sin éxito- problema de agenda, usuario derivado problema de agenda, usuario derivado sin éxito – otras consultas, usuario derivado éxito – otras consultas, cita especialista, consulta cita, cita anulada, cita rechazada y cita modificada) de la última quincena y comparativa con la anterior quincena.
- La actividad de quioscos en atención primaria por meses y comparativa con los meses de años anteriores.
- La actividad de quioscos en atención especializada por meses y comparativa con los meses de años anteriores.
- La actividad web en atención primaria por meses y comparativa con los meses de años anteriores.
- La actividad web en atención especializada por meses y comparativa con los meses de años anteriores.
- La actividad por la aplicación móvil en atención primaria por meses y comparativa con los meses de años anteriores.
- La actividad por la aplicación móvil en atención especializada por meses y comparativa con los meses de años anteriores.
- La evolución temporal de la libre elección de especialista.



- La evolución mensual de las solicitudes y citas tramitadas en especializada por mes y comparativas años anteriores.
- El volumen Citas Tramitadas Totales, Volumen Citas Tramitadas Generales, Volumen Citas LE saliente% Libre Elección saliente por Hospital Origen desde el inicio del servicio.
- La evolución de porcentaje de Libre Elección de los dos últimos meses por Hospital Origen.
- El volumen Citas Tramitadas Totales, Volumen Citas Tramitadas Generales, Volumen Citas LE saliente% Libre Elección saliente por Hospital Destino desde el inicio del servicio.
- La evolución de porcentaje de Libre Elección de los dos últimos meses por Hospital Destino.
- El balance neto de citas de LE en atención especializada tramitadas por el CAP durante mes finalizado y mismo mes del año anterior (Hospitales con balance neto negativo)
- El balance neto de citas de LE en atención especializada tramitadas por el CAP durante mes finalizado y mismo mes del año anterior (Hospitales con balance neto positivo)
- Las citas de Atención Especializada tramitadas por el CAP por ESPECIALIDAD desde inicio del servicio.
- La evolución por especialidad de Libre Elección tres últimos meses.
- Las solicitudes “en proceso” desglosadas por subestado y tiempo desde que se generaron < 24h, 24h-48h, 48h-72h, > 96h.
- El desglose de solicitudes >72h agrupadas por hospital y ordenadas por antigüedad.
- Las solicitudes pendientes y en proceso con desglose 24h, 24h-48h, 48h-72h, > 96h.
- El volumen de solicitudes gestionadas por CAP SERMAS agrupadas por tipología.
- Las solicitudes por hospital y especialidad gestionadas por CAP SERMAS
- La actividad CAP Lista de Espera Quirúrgica.
- Las actividades Detección Precoz del Cáncer de Mama
- El desglose de incidencias reportadas por el CAP
- El desglose de incidencias reportadas categorizadas por hospital y severidad.
- El % de agendas sin profesional asignado por hospital.
- Cualquier otra modificación sobre la información necesaria que solicite y requiera el SERMAS relacionada con esta prestación de servicio

### 13 MODELO DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Para el gobierno del contrato existirá un Comité de Dirección del contrato, órgano responsable máximo del seguimiento del contrato así como de establecer la estrategia de evolución del mismo conforme a los requisitos del Pliego.



Este comité será el responsable de realizar el seguimiento de los niveles de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio y de proponer las correspondientes penalizaciones en la facturación debido al incumplimiento del nivel de servicio requerido en el Pliego. También será responsable de emitir las directrices que guíen la evolución del servicio.

El Comité de Dirección se reunirá mensualmente para el análisis, aceptación o rechazo y aprobación de los informes de seguimiento y del importe correspondiente a la factura.

La responsabilidad de presentar los informes de cumplimiento y la propuesta de penalizaciones por incumplimiento, será del responsable del CAP por parte del SERMAS en base a la información de detalle suministrada por el adjudicatario y revisada por el SERMAS.

Este comité estará formado por personal propio del SERMAS a su discreción, al menos con los miembros permanentes siguientes:

- Director/a General de Coordinación de la Asistencia Sanitaria
- Director/a General de Sistemas de Información Sanitaria del SERMAS
- Responsable del CAP por parte del SERMAS y Director del proyecto por parte del contratista
- Otros responsables del contrato por parte del contratista.

Ocasionalmente y cuando el Comité de Dirección lo requiera, podrá solicitarse la presencia de responsables de otras Áreas del SERMAS.

En este comité se tratarán como mínimo los puntos siguientes:

- Revisión general del Servicio: Se tratarán temas generales del Servicio, bajada o aumento de la actividad, monitorización de los avances globales del servicio, incidencias críticas (resolución y cumplimiento asociado), quejas (si han existido) y todo aquello que haya surgido en torno al servicio y que requiera de especial atención.
- Revisión de los Indicadores de Niveles de Servicio: Se revisan uno a uno los indicadores de Niveles de Servicio fijados así como su nivel cumplimiento para el mes anterior. En caso de incumplimiento, deberá fijarse un plan de acción y mejora para llevar a dicho indicador a un nivel exitoso de cumplimiento.
- Seguimiento de incidencias relevantes por su importancia, reiteración, gravedad, o incumplimiento de los ANS establecidos.
- Revisión de procedimientos y propuestas de mejora.
- Revisar y Aprobar el importe y borrador de la factura y resolver cualquier incidencia. Se trataran en este punto las penalizaciones a aplicar y la fecha en caso de incurrir



en incumplimiento. Por defecto, salvo que se decida otra cosa en el Comité, las penalizaciones se aplicarán en la factura emitida al final del mes en curso, que corresponde al servicio prestado durante el mes anterior.

- Cualquier otro asunto que pueda surgir a lo largo del tiempo de la entrega de este servicio que este Comité considere de interés

## 14 SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El contratista se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la LOPD y normativa relacionada, serán por cuenta del contratista.

### Normativa

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que manejar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y seguridad de la información, conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que resulten de aplicación, entre ellos los que se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (RDLOPD).
- Orden 491/2013, de 27 de junio, por la que se aprueba la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica y de los sistemas de información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Y las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.





## Tratamiento de datos

### Encargado de tratamiento

El contratista, en la medida en que necesite acceder o tratar datos de carácter personal bajo titularidad del SERMAS o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por cuenta de terceros del artículo 12 de la citada Ley Orgánica 15/1999, y no como una cesión o comunicación de datos a terceros a los efectos previstos en la LOPD.

Por consiguiente las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público del SERMAS ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de Responsable del Fichero o del tratamiento.

Al objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el art. 12 de la citada Ley Orgánica 15/1999, las cláusulas que se incluyen a continuación regularán el posible uso y tratamiento de datos de carácter personal por parte del encargado de tratamiento y por cuenta del SERMAS.

### Limitación del acceso o tratamiento.

El contratista limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad de cualquiera de las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público del SERMAS, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios para ello.

### Medidas de seguridad

No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el R.D. 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del contratista, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal. Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, se encontrará sujeto por las siguientes disposiciones, que concretan, de conformidad con el artículo



9 de la LOPD, los requisitos y condiciones que deberán reunir los ficheros y personas que participen en el tratamiento de los datos de carácter personal:

- Los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada conforme a los criterios establecidos en el Título VIII del RD 1720/2007.
- La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, sin límite temporal alguno, esto es, incluso después de finalizar el plazo contractual.
- El contratista, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, que de conformidad con el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999 regulan su acceso como encargado del tratamiento de los ficheros de datos de carácter personal.
- El contratista realizará las auditorias exigidas conforme la legislación vigente, en particular en cumplimiento de los artículos 96 y 110 del RD 1720/2007. El contratista pondrá a disposición del Responsable del fichero y del SERMAS los Informes de Auditoría y la documentación y/o evidencias obtenidas y/o Informes Preliminares de Auditoría.
- El contratista realizará, un estudio previo de los datos de carácter personal a tratar, identificando su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con lo establecido en el RD 1720/2007, de 21 de diciembre. El mencionado Estudio será puesto a disposición del SERMAS cuando sea requerido”.
- El diseño y desarrollo de los sistemas de información que traten datos de carácter personal facilitará operativamente, que estos sean cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. En cualquier caso, una vez finalizado el servicio, los datos deberán ser devueltos al Responsable del Fichero. Igualmente, estos tratamientos almacenarán los datos de carácter personal de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición, siendo responsabilidad del contratista habilitar mecanismos y procedimientos que faciliten el ejercicio de estos derechos. El contratista remitirá informe al Responsable del Fichero de los procedimientos y mecanismos adoptados para ello.
- La información y datos de carácter personal objeto de la prestación del servicio, se entregará al contratista para el exclusivo fin de la realización de las tareas



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055587234601884995286**

estipuladas en este contrato, quedando prohibido para el contratista y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

- Cualquier diseño o desarrollo de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos referenciada al principio del presente documento, y en particular:
  - Se observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
  - Para los ficheros de protección de nivel alto el contratista creará los correspondientes registros de accesos a los sistemas de información (trazabilidad) que traten datos de carácter personal y el cifrado de las comunicaciones, así como los mecanismos técnicos que permitan obtener fácilmente información de auditoría a partir de dichos registros. El contratista remitirá informe mensual de las auditorías de accesos realizados conforme el artículo 103 del RD 1720/2007. Los informes serán puestos a disposición del SERMAS.
- En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos, a excepción de los imprescindibles para la prestación del servicio descrito.
- El contratista, a la finalización del contrato, emitirá un informe en el que indicará el tipo de datos de carácter personal tratados, el nivel protección exigible a los ficheros creados y las medidas de seguridad implementadas en cada caso.
- El contratista utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del fichero, y de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente al SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- El contratista elaborará el documento de seguridad, de conformidad con el art. 88, en especial en relación con sus apartados 5 y 6. El Documento de Seguridad será puesto a disposición del SERMAS y Responsable del Fichero.
- El contratista adoptará, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, las medidas



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **10558723460188495286**

de índole técnica y organizativa establecidas en el artículo 9 de la LOPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal, y que eviten su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

- El contratista adoptará, en todo caso, cuando se traten datos especialmente protegidos, las medidas de seguridad correspondientes al nivel de seguridad alto del Título VIII del RD 1720/2007, de conformidad con el artículo 81 de dicho Reglamento, y en particular de las detalladas en los artículos 103 (registro de accesos) y 104 (telecomunicaciones),
- El contratista no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. No obstante, de conformidad con el artículo 21 del RDLOPD, se autoriza al encargado de tratamiento para proceder a la subcontratación de terceras entidades, bajo las siguientes condiciones:
  - Se podrán subcontratar las tareas y actividades contempladas en el alcance del servicio adjudicado de conformidad con lo previsto en el correspondiente pliego de prescripciones;
  - Se deberán notificar previamente al SERMAS los nombres de las entidades subcontratadas, así como las actividades y finalidades contempladas en el ámbito de cada subcontratación antes de proceder a las mismas. El SERMAS se reserva el derecho de denegar la subcontratación en cualquier momento.
  - Los tratamientos de datos personales llevados a cabo por las entidades subcontratadas se realizarán con estricta sujeción a las instrucciones previstas en las presentes cláusulas;
  - El contratista deberá formalizar con cada entidad subcontratada las correspondientes cláusulas de conformidad con el artículo 12 de la LOPD, que deberán indicar expresamente que las entidades subcontratadas asumirán, a su vez, la figura de encargados de tratamiento, y que, en el caso de que destinen los datos a otra finalidad, los comuniquen o los utilicen incumpliendo las instrucciones descritas en el punto anterior, o cualquier otro requisito exigible, serán considerados, también, responsables del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubieran incurrido personalmente.
- Sin perjuicio de lo anterior, se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 33 y 34 de la LOPD.



- El contratista comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El contratista no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso en su condición de encargado de tratamiento, salvo autorización expresa del Responsable del Fichero o de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud. En este supuesto, deberá destruir o devolver los datos accedidos, al igual que cualquier resultado del tratamiento realizado, y cualquier soporte o documento en el que se hallen, por los medios que se determinen, según cualesquiera instrucción del responsable del Fichero a la finalización de la prestación del servicio o cuando las datos dejen de ser pertinentes para la finalidad o tratamiento.
- De conformidad con el art. 22 del RDLOPD, no procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando el SERMAS dicha conservación. El contratista conservará, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el SERMAS.
- El contratista comunicará al Responsable del fichero y a la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El contratista estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes al SERMAS a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

### **Personal prestador del servicio**

Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal quedarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación



contractual, así como a la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. Se pondrán a disposición del SERMAS las acciones formativas realizadas. En caso de ser necesario se realizará informe con las acciones formativas, la duración de las mismas y el tipo de formación recibida.

El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

### **Cesión o comunicación de datos a terceros**

Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento previo del titular del dato y el conocimiento del SERMAS, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario, sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Orgánica 15/1999 y en el RD 1720/2007.

El Contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del Fichero, no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser destruidos o devueltos al SERMAS, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.

### **Responsabilidad en caso de incumplimiento**

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

El contratista será igualmente responsable del incumplimiento de las obligaciones contraídas en la presente cláusula.





## 15 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y DOCUMENTACIÓN

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad del SERMAS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el suministrador autor material de los trabajos.

El contratista renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SERMAS.

Por otro lado, la documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del SERMAS sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del SERMAS.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El contratista deberá proporcionar al SERMAS las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

La documentación deberá abarcar todos aquellos Planes y estudios incluidos en el objeto del contrato, así como toda la información de seguimiento que reclame la dirección del servicio, por parte del SERMAS.

El proponente deberá aportar en su oferta aquellas plantillas de documentos de seguimiento que propone, así como los índices de los planes y estudios requeridos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055587234601884995286**



## 16 CONTENIDO DE LAS OFERTAS

En el presente apartado se describe la estructura según la cual deberá redactarse la documentación de las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores.

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberán ajustarse a las necesidades en él expresadas y no contener información genérica que no se encuentre directamente relacionada con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, la memoria deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD,...).

### Contenido de la Oferta Técnica

La Oferta Técnica deberá limitarse a una extensión de 200 páginas. En sus ofertas, los licitadores deben atenerse al siguiente índice y contenido, si bien, las ofertas podrán incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente:

- I. Acatamiento expreso a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los Pliegos y específicamente a los Acuerdos de Nivel de Servicio y penalizaciones asociadas.
- II. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance, planteamiento general, dimensionamiento, organización y composición del equipo de trabajo, cronograma, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes de la oferta, con un límite de 40 páginas.

- III. Descripción de la solución propuesta.

#### III.1 Planteamiento global del Servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del proyecto de puesta en marcha, en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.



Del servicio en fase de operación, se describirán tanto aspectos organizativos (dependencias, funciones y perfiles), metodológicos (cronograma, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad de esta oferta. Asimismo se detallarán los mecanismos propuestos de generación, seguimiento y control de los planes, estudios y trabajos incluidos, y de mejora continua de los servicios mínimos requeridos.

### **III. 2:** Equipo propuesto para el servicio

Se detallará la capacidad y calidad de los diferentes perfiles del grupo de personal que propone y que se acomode a la descripción del planteamiento global anterior.

Para analizar la capacidad, explícitamente el licitador cuantificará el número mínimo de horas de servicio ofertada por perfiles, con un cuadro resumen con el total de horas por perfil y otro del número de personas, por turno o por otros criterios significativos. Con esta información, el SERMAS podrá determinar de manera objetiva el dimensionamiento de la oferta propuesta por cada licitador.

También identificarán esfuerzos cuantificados de formación inicial o continuada, los que tiendan a la baja rotación de este personal, u otros que mejoren los ratios de rendimiento (citas/jornada/operador) y las reducciones de los tiempos de atención (segundos/cita), etc.

Deberá igualmente expresar la organización de la coordinación entre los miembros, su función y flujo de trabajo, su organización en turnos (dimensionamiento, excepciones, etc.) y las responsabilidades del responsable de Centro que represente a todo el equipo.

### **III.3:** Características y ubicación de la sede central y de su equipamiento técnico.

Cada licitador describirá las características de la sede que propone para alojar el servicio, infraestructuras de seguridad (de control de acceso y de continuidad ante emergencias o contingencias) y soporte del trabajo del equipo propuesto: salas específicas de reuniones, formación, coordinación y seguimiento, etc.; así como otras servicios: dotación de las salas, aparcamientos disponibles, máquinas dispensadoras, servicios accesorios, etc.

En cuanto a la ubicación, el licitador podrá optar por situar de manera concreta y describir las vías de comunicación y medios de transporte cercanos o



presentar unos mínimos de compromiso posterior en caso de resultar contratistas, en distancia (en Km.) al centro de la capital de la comunidad y de disponibilidad de medios de transporte (especialmente públicos).

El licitador, deberá también describir en su oferta aquél equipamiento que permita la recepción y establecimiento de llamadas, la conexión a la red de datos del SERMAS con condiciones de seguridad adecuadas, así como las herramientas ofimáticas del personal que atienda el servicio.

De cada apartado describirá dicho equipamiento con el máximo nivel de detalle, que recoja el número, características técnicas, prestaciones, capacidad inicial, capacidad de crecimiento y condiciones de mantenimiento del mismo.

**III.4:** Estudios, planes y productos solicitados y documentación de seguimiento así como de los sistemas de información que proponga.

En el PPT de referencia se incluyen los estudios y planes que el adjudicatario deberá realizar durante la ejecución del contrato. Entre ellos, sin ánimo de exhaustividad, se encuentra el estudio de Impacto de puesta en marcha del servicio, plan de Comunicación, de Continuidad, de Contingencia, el de Aseguramiento de Calidad, de Mejora Continua, etc.

En su propuesta deberá señalar el índice que propone para cada plan o estudio requerido, los aspectos más destacados a considerar en cada apartado y el esfuerzo que propone destinar a la elaboración y seguimiento de los mismos, así como el mecanismo de aseguramiento de calidad de los diferentes apartados.

De manera específica se describirá la transición del servicio y continuidad del mismo sin ningún tipo de interrupción en la prestación, que recoja los aspectos que tiendan acortar los plazos inicialmente previstos, y de cesión del servicio con vistas a asegurar el éxito de la transferencia del servicio a otro modelo de prestación u otro prestador.

Además deberá proponer la documentación de seguimiento, (actas, informes periódicos, etc.), junto con el contenido mínimo que asegure un profundo control del SERMAS, con la mínima dedicación o esfuerzo.

El contratista deberá proponer aquellas herramientas informáticas que no estando suministradas por el SERMAS ayuden a la adecuada prestación y monitorización del servicio. Deberá igualmente proponer su instalación y modelo de instalación (en servidores propios o del SERMAS). Deberá aportar



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **105587234601884995286**

una descripción funcional de las mismas, una primera aproximación al proyecto de desarrollo: esfuerzos y planes y un cronograma de puesta en producción.

También deberá indicar las principales guías funcionales que regirán el análisis, diseño y construcción de los sistemas de información que propone para el servicio correcto, su seguimiento y control del servicio.

El licitador describirá las medidas que permitan un mecanismo ágil de adaptación: modificación de horarios de servicio, la concentración de servicios en determinados días de la semana, meses o en épocas que pudieran aparecer a lo largo de la vida del contrato, tales como epidemias, campañas, vacaciones, etc. A su vez, estas medidas se deberán acompañar de todos aquellos aspectos que garanticen su cumplimiento y aseguren su puesta en práctica.

El licitador describirá los canales de comunicación para notificaciones, etc. de citas aceptados y cuyo coste incluye la oferta. El oferente podrá proponer (e incluir los costes asociados y los medios tecnológicos necesarios en su oferta) otros mecanismos mínimos de comunicación al telefónico o a los descritos en el PPT de referencia. Deberá describir el uso y la ventaja que suponen sobre los mecanismos descritos.

Propuestas de estrategias de mejora continua para evitar insatisfacción del ciudadano sobre el servicio

**IV.** La documentación que se considere oportuna a efectos de valoración de los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas:

- La propuesta de mejoras adicionales en los niveles mínimos exigidos de ANS.
- El Nº de llamadas entrantes atendidas, Nº de llamadas realizadas a usuarios y Nº de citas concertadas, que sería capaz de realizar el licitador anualmente y a las que se compromete
- Nº total de puestos de operador totalmente dotados para el servicio al ciudadano
- Compromiso en la atención multi-idioma, tanto en los diferentes idiomas autonómicos, como extranjeros
- Propuesta de atención específica para ciudadanos con problemas de accesibilidad o de capacidad auditiva, del habla u otras.
- La ubicación de la sede central.

Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.



## 17 CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el plazo establecido en el anuncio de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

[sgpai.dgsis@salud.madrid.org](mailto:sgpai.dgsis@salud.madrid.org)

Los licitadores deberán identificar a un único responsable de la oferta, que será, durante el periodo de licitación, el interlocutor único con el SERMAS para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Así mismo los licitadores, con objeto de formular sus consultas o aclaraciones, deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Capítulo/ Apartado	Página	Párrafo	Descripción De la Consulta
1				
....				

Por su parte, el SERMAS se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo entre todas las empresas que hayan efectuado consultas y preguntas hasta la fecha límite de obtención de documentación e información, todas las respuestas a las consultas y peticiones de aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas, es decir de una manera anonimizada.

Madrid,

EL DIRECTOR GENERAL DE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
SANITARIA

EL DIRECTOR GENERAL DE  
COORDINACIÓN DE  
LA ASISTENCIA SANITARIA

Fdo. José Antonio Alonso Arranz

Fdo.: César Pascual Fernández

