



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGÜÍSTICO A LOS PACIENTES NO HISPANOHABLANTES Y PERSONAL DEL ÁREA DE SALUD II DE LA CARM.**

1. Objeto del contrato
2. Prestación
  - 2.1. Traducciones de presencia física
  - 2.2. Traducciones telefónicas
  - 2.3. Traducciones escritas
3. Comisiones de servicio
4. Sistema de Gestión de Servicios Complementarios (SHERPA)
5. Recursos humanos
  - 5.1. Derechos y obligaciones con respecto al personal dependiente del contratista.
  - 5.2. Cotizaciones sociales.
  - 5.3. Obligaciones específicas del contratista.
  - 5.4. Representante del contratista.
  - 5.5. Uniformidad.
  - 5.6. Prevención de riesgos laborales.
  - 5.7. Vigilancia de la salud.
  - 5.8. Formación e información a los trabajadores.
  - 5.9. Garantía de dimensionamiento adecuado.
6. Facturación
  - 6.1. Conceptos implicados en los precios unitarios ofertados.
7. Inspección y control de actividades.
8. Información, datos y periodicidad.
9. Oferta técnica. Propuesta de servicio
10. Anexos.





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGÜÍSTICO A LOS PACIENTES NO HISPANOHABLANTES Y PERSONAL DEL ÁREA DE SALUD II DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.**

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante **PPT**) tiene como finalidad la regulación y definición de las condiciones de las prestaciones, procesos, metodologías, normativas, recursos y demás aspectos que habrán de regir para la contratación del servicio de traducción, interpretación y asesoramiento lingüístico para la atención de los pacientes no hispanohablantes y del personal del Área de salud II de la CARM, formado por el Complejo Hospitalario Universitario de Cartagena (en adelante CHUC) que engloba al Hospital General Universitario Santa Lucía de Cartagena (HUSLA) y al Hospital Universitario Santa María del Rosell (HUSMR) así como a los distintos consultorios y centros de salud (CS's), Centro de Salud Mental de Cartagena y Centro de Rehabilitación de Salud Mental de Cartagena (**Anexo I**).

Las traducciones se realizarán tanto en la modalidad directa (idioma de origen – español) como en la modalidad inversa (español – idioma de destino).

Las especificaciones y características que se determinen para cada uno de los Hospitales vendrán identificadas con la abreviatura de **HUSLA**, para Hospital General Universitario de Santa Lucía, **HUSRM** para el Hospital Universitario Santa María del Rosell<sup>1</sup>, así como **CHUC** cuando es común para ambos, **CAP** para Centros de Salud y Consultorios, **CSM** para el Centro de Salud Mental y **RHBSM** para el Centros de Rehabilitación de Salud Mental.

El servicio de traducción se desarrollará en las siguientes modalidades:

1. Presencia física de traductor o intérprete según los casos.
2. Traducción vía telefónica o cualquier otro medio tecnológico que soporte las telecomunicaciones.
3. Traducción de textos escritos.

Las empresas licitadoras deberán plantear en su Oferta Técnica un Programa de Gestión del Servicio con indicación de los Recursos Humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio en cada uno de los Centros Sanitarios que conforman el Área de Salud II de la CARM, en los términos y condiciones establecidos en este Pliego y en las Cláusulas Administrativas Particulares, que resulten de aplicación, de tal forma que se garanticen los máximos niveles de calidad en todos los aspectos: locales e

<sup>1</sup> La exclusividad de pertenencia a un Hospital determinado o común a ambos vendrá acotada en su inicio por las siglas del **Hospital**, y la finalización de la citada exclusividad, mediante línea continua, como la que se detalla.





instalaciones, forma de prestación del servicio, cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y demás aspectos, que a juicio del licitante, puedan contribuir a elevar la calidad y la excelencia del servicio objeto del contrato. Dicho programa, deberá contener obligatoriamente la siguiente información:

- a. Informe o memoria descriptiva con la metodología utilizada en las traducciones: niveles de revisión y corrección, glosario terminológico, normas de estilo, etc.
- b. Infraestructura tecnológica de la empresa que deberá ofrecer datos sobre los siguientes aspectos:
  - Equipamiento técnico: programas, aplicaciones informáticas, acceso a bases de datos.
  - Dotación bibliográfica.
  - Medios de comunicación y transmisión de datos.
  - Organismos y academias de lengua con los que esté relacionada.
- c. Curriculum Vitae de los traductores y/o revisores y/o supervisores finales.
- d. Información detallada del equipo humano asignado al proyecto que deberá ser altamente cualificado y acreditar experiencia en los sectores.
- e. Relación de idiomas que pueden traducir:

Los idiomas ofertados deberán ser lo más variados posibles, considerándose imprescindibles para la adjudicación del contrato los siguientes idiomas (idiomas tipo A):

- |           |            |
|-----------|------------|
| a. Inglés | c. Francés |
| b. Árabe  | d. Alemán  |

Se valorarán positivamente aquellas ofertas que presenten otros idiomas como puedan ser (idiomas tipo B):

- |               |              |
|---------------|--------------|
| a. Italiano   | f. Polaco    |
| b. Portugués  | g. Checo     |
| c. Ruso       | h. Ucraniano |
| d. Rumano     | i. Chino     |
| e. Neerlandés | j. Etc.      |





## 2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio de traducción, interpretación y asesoramiento lingüístico será los 365 días al año las 24 horas del día, dada la naturaleza asistencial del Servicio Público que demanda dicha prestación, esta se desarrollará atendiendo al presente PPT y a las instrucciones y normas que se especifiquen en el apartado de Traducción de la Subdirección de Gestión y SS.GG. que se encuentra en la página Web del Área II de Cartagena. Esta información se comunicará a la empresa adjudicataria en la formalización del contrato. Los niveles de actividad se desarrollan en el **Anexo II**.

El adjudicatario debe acreditar que dispone de los recursos técnicos y humanos necesarios para la correcta prestación del servicio. Estos medios darán soporte en los idiomas ofertados los 365 días del año las 24 horas del día, indicando los procedimientos que emplearán para incorporar nuevos perfiles y la formación propuesta para los mismos, debiendo tener en cuenta la especialización de los servicios de traducción solicitados en las áreas de medicina, investigación, ciencia, tecnología, innovación y, en definitiva, toda la terminología técnica empleada en el ámbito sanitario, no susceptibles en ningún caso de meras traducciones literales.

- 2.1. En relación a los servicios de **presencia física**, la traducción se llevará a cabo cuando así se solicite debiendo personarse en el lugar indicado en un plazo máximo de 75 minutos desde la recepción del aviso.

Para el correcto funcionamiento de la interpretación consecutiva, el intérprete deberá reproducir fielmente el contenido.

Para el control de las traducciones de presencia física el adjudicatario seguirá la metodología establecida por el Departamento de Servicios Generales, cumplimentando los formularios y documentos necesarios donde se recoja la información precisa para la cuantificación económica y su facturación de los servicios realizados con carácter mensual. Para ello, el adjudicatario debe disponer de algún sistema electrónico (tipo Tablet, PDA o similar) con aplicaciones que permitan la firma electrónica y descarga de datos para facilitar la información al Departamento de SS.GG. Dicha documentación deberá recoger:

- Fecha de la actuación.
- Hora de solicitud de la traducción
- Hora de llegada al centro que demanda la traducción.
- Hora de inicio y de finalización de la traducción.
- Idioma.
- Duración de la traducción en minutos.
- Servicio que demanda la traducción.
- Firma del traductor





- Firma y cargo del solicitante/encargado/responsable del centro que demanda la traducción.

Salvo circunstancias excepcionales, que deberán ser reflejadas y justificadas expresamente junto a/o en el mismo documento por el solicitante/encargado/ responsable del centro de la traducción realizada, **los servicios de presencia física no superarán los 90 minutos.**

- 2.2. En relación a las traducciones solicitadas **vía telefónica** u otros medios tecnológicos en el ámbito de las telecomunicaciones, el contratista recibirá llamadas desde el Hospital y facilitará un traductor (intérprete profesional) en el idioma solicitado que tendrá como labor servir de intérprete entre el centro solicitante y el ciudadano no hispano hablante. Las traducciones se realizarán de forma inmediata, salvo aquellas que por su naturaleza (traducciones programadas) sean demorables. Para ello el adjudicatario habilitará un acceso telefónico, o cualquier otro medio tecnológico en el ámbito de las telecomunicaciones, al Área de Salud II de forma exclusiva que permita su atención permanente, siempre accesible, durante las 24 horas del día, todo el año.

Para el control de las traducciones telefónicas el adjudicatario deberá contar con algún sistema de medición de tiempo de llamada (contador o similar). Semanalmente deberá enviar vía @mail el registro de cada una de las traducciones telefónicas solicitadas donde se indique, al igual que en las traducciones de presencia física:

- Hora de solicitud de la traducción
- Hora de inicio de la traducción.
- Hora de finalización de la traducción.
- Idioma.
- Duración de la traducción en minutos.
- Servicio que demanda la traducción.
- Firma del traductor.

El personal de SS.GG. verificará la realización de la traducción, contabilizándola para la facturación mensual.

Al objeto de valorar la calidad de la prestación del servicio de traducción telefónica se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- a. Tiempo de acceso al traductor inferior al minuto.
- b. Porcentaje de traducciones no completadas inferior al 1 por mil.
- c. No conformidades al servicio por parte de los centros solicitantes inferior al 1%.

- 2.3. En relación a las **traducciones escritas** se establecerán los tiempos de realización de la traducción de los textos solicitados en comisión de servicio sirviendo la siguiente tabla como referencia.





- 4 días naturales para textos menores de 2.500 palabras.
- 10 días naturales para textos entre 2.500 y 15.000 palabras.
- 15 días naturales para textos superiores a 15.000 palabras.

El plazo empezará a contar a partir del día siguiente a su encargo.

Las traducciones de textos entregadas deben cumplir los siguientes requisitos:

- Abarcar el contenido total de los documentos de origen, sin más excepciones que las que en su caso, pueda señalar el Departamento de SS.GG. del Área de Salud II de forma expresa en el momento de cursar cada una de las peticiones de servicio.
- Reflejar fielmente los textos originales, con las debidas adaptaciones que requieran las características lingüísticas y gramaticales de la lengua de destino.
- Con carácter general deberá garantizarse que la terminología técnica específica contenida en los documentos de origen **NO** es objeto de una traducción literal sino que el documento final resultante contiene exactamente las palabras, expresiones, acrónimos, vocablos, etc., especializados equivalentes de la lengua de destino, de forma que refleje de manera precisa y exacta los conceptos a los que dicho documento de origen hace referencia y que el texto traducido no pueda inducir a ningún error, confusión o ambigüedad y/o resultar ininteligible total o parcialmente.
- No contener ningún error ortográfico, estilístico o de puntuación.
- Guardar una homogeneidad de estilo en todo su contenido, con independencia de que en la ejecución del trabajo pueda participar más de un traductor.
- Presentarse en un formato, tanto de texto como gráfico, de iguales características que los documentos de origen.

- 2.4. Para completar la prestación, el adjudicatario dispondrá de un **servicio de Interpretación a demanda para eventos**. Ésta se llevará a cabo cuando así se solicite para atender congresos, jornadas, sesiones clínicas y cualquier otro acto que precise de este servicio en el Área de Salud II. El plazo de solicitud de las mismas se hará con una antelación mínima de 2 días naturales.

El adjudicatario deberá aportar los medios que estime necesarios y adecuados en tecnología para complementar los ya existentes en los espacios destinados a la celebración de aquellos eventos en los que se requiera de este servicio.





Las horas de este servicio de interpretación (simultánea o consecutiva) se abonarán con una cuantía equivalente al precio estipulado en traducciones de presencia física y recogidas en el punto 6 de este pliego.

El contratista dispondrá de personal cualificado que resuelva las cuestiones técnicas que se planteen en orden a conseguir el adecuado funcionamiento de los sistemas para prestar servicio en las mejores condiciones posibles. El contratista pondrá a disposición del servicio, durante las 24 horas del día, todos los días del año, los medios técnicos y humanos necesarios y suficientes que garanticen en todo momento la correcta prestación del servicio.

La empresa adjudicataria debe contar con una metodología de trabajo y un procedimiento de control de calidad suficiente para garantizar el cumplimiento de dichos requisitos aportando la información que se precise para el buen funcionamiento del servicio, cuyo seguimiento se hará a través de reuniones periódicas de Comisión de Servicio.

### 3. COMISIÓN DE SERVICIO

Con el comienzo de la gestión del Contrato se creará una Comisión del Servicio de Traducción, constituida por; el responsable que designe el Contratista del Servicio, el o los responsables designados por el Área de Salud II, coordinados por el responsable del Contrato de Traducción e Interpretación.

La función de la Comisión será plantear, estudiar, analizar y decidir sobre las cuestiones técnicas de funcionamiento del servicio de traducción, en el marco del PPT, la oferta técnica del contratista y del contrato con el adjudicatario.

La Comisión se reunirá de ordinario trimestralmente y con carácter extraordinario siempre que una de las partes la convoque.

La Comisión estará constituida por cuatro miembros titulares y cuatro suplentes, dos de ellos representando al Área de Salud II y dos al adjudicatario; todos ellos estarán dotados con facultades de decisión, en nombre de las partes a las que representan, en el seno de la Comisión. Cada miembro de la Comisión podrá ser asistido y acompañado a las sesiones por hasta dos invitados con formación técnica en la materia y que podrán participar en las reuniones con voz pero sin voto.

Los suplentes asistirán en caso de ausencia de los titulares. La presidencia de la Comisión la ostentará el Área de Salud II a través del responsable del contrato, y las funciones de Secretaría estarán a cargo del representante del adjudicatario, que tendrá a su cargo la convocatoria a petición de la Presidencia, la comunicación del orden del día, la incoación de





las Actas, la organización práctica de la reunión y el archivo en el lugar designado, por el Área de Salud II, de las Actas, antecedentes y Acuerdos.

En las reuniones ordinarias el adjudicatario deberá presentar un informe de actividades que resumirá el número de servicios realizados, las incidencias ocurridas en el servicio, las quejas recibidas a través de atención al paciente y la respuesta y solución aportada y, en general, todo aquello relevante respecto del servicio acaecido durante el trimestre anterior.

La Comisión llevará un registro de todos los acuerdos adoptados desde su constitución, de forma correlativa y en soporte informático.

#### **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (SHERPA). REGISTRO, RESOLUCIÓN Y VALORACIÓN DE LAS INCIDENCIAS PRODUCIDAS EN LOS INDICADORES DE CALIDAD Y DISPONIBILIDADES DEL SERVICIO.**

La totalidad de las prestaciones que componen el presente Servicio conforman uno de los Servicios Complementarios y está sujeto al sistema de Indicadores de Nivel de Servicios, traducido en la existencia de Avisos e Incidencias que pueden generar el cómputo e imputación de Fallos de Calidad y de Disponibilidad al Contratista.

El sistema de gestión de los Indicadores se basa en la aplicación denominada SHERPA. Su descripción, funcionamiento y aplicación de penalidades se expone en el **Anexo III**.

#### **5. RECURSOS HUMANOS**

La alta cualificación profesional y técnica será absolutamente imprescindible. El adjudicatario debe disponer y adscribir a la ejecución de este contrato recursos humanos (traductores, revisores y supervisores finales), no solo suficientemente capacitados para llevar a cabo las traducciones objeto de contratación, sino también con los conocimientos técnicos necesarios para garantizar los requisitos de calidad especificados. Se valorará positivamente que los traductores sean nativos y cuente con una metodología de trabajo y un procedimiento de control de calidad suficiente para garantizar el cumplimiento de dichos requisitos.

##### **5.1. Derechos y obligaciones con respecto al personal dependiente del contratista.**

El personal que por su cuenta utilice o aporte el adjudicatario, no tendrá derecho alguno respecto al Servicio Murciano de Salud ni a cualquiera de los centros que compone el Área de Salud II, toda vez que depende única y exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y





obligaciones inherentes a su calidad de empresario del citado personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue, sin que en ningún caso resulte responsable el Servicio Murciano de las obligaciones nacidas entre el adjudicatario y sus trabajadores, aún cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento o interpretación del contrato.

Los daños que este personal ocasione en las instalaciones del Área de Salud II, ya sea por negligencia o dolo, sean personales o materiales, salvo causas de fuerza mayor, serán indemnizados por el adjudicatario, según valoración justificada realizada por los Técnicos correspondientes a petición del Área de Salud II, sin perjuicio de que pueda resultar causa de resolución del contrato, pudiéndose detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente el adjudicatario.

También será responsable el adjudicatario de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos cuando quede probado que ha sido efectuado por su propio personal, siguiéndose para su compensación idéntico criterio al señalado en el párrafo anterior.

El adjudicatario será responsable del aseo, presencia y comportamiento del personal a su servicio, que debe prestar el servicio debidamente uniformado (bata o chaquetilla a cargo del contratista) y con la correspondiente tarjeta identificativa, guardando siempre la máxima pulcritud y con un trato correcto y amable con el público en general. En todos estos aspectos se atenderá a las instrucciones por parte del personal de SS.GG. y el personal responsable directo de la prestación del servicio (celador de información o encargado de turno de celadores o personal administrativo de los centros sanitarios), sin perjuicio de las acciones que pudieran derivarse y ser ejercidas por la Gerencia del Área de Salud II.

Cuando este personal no proceda con la debida corrección dentro de los centros del Área de Salud II o fuera poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, no guarde la debida corrección con los usuarios, mantenga hábitos manifiestamente antihigiénicos o contravenga lo previsto en el reglamento interno de funcionamiento de los centros que componen el Área de Salud II, se podrá exigir al adjudicatario que tome las medidas correctoras oportunas. La reiteración en dicha conducta o la no efectividad de las medidas correctoras facultará al Área de Salud II a solicitar del adjudicatario que prescinda del trabajador en cuestión para los servicios contratados.

El Área de Salud II, a través del Departamento de SS.GG., podrá inspeccionar al personal y su trabajo en todo lo que se refiera al servicio contratado.

El adjudicatario se obliga a poner en todo momento, a disposición del Departamento de SS.GG. del Área de Salud II, información sobre el personal empleado en la prestación del Servicio.





## **5.2. Cotizaciones sociales**

El adjudicatario se obliga a tener debidamente asegurado a todo el personal empleado en la prestación del servicio. Presentará al Hospital, junto con la factura mensual, las copias de los impresos TC – 1 y TC – 2 correspondiente a los empleados adscritos a la prestación del servicio durante ese período y relación nominal (nombre y apellidos, nº de afiliación a la Seguridad Social y D.N.I.), que deberán ser liquidados y su importe ingresado dentro del término legalmente establecido, pudiendo el CHUC realizar cuantos controles y actuaciones considere necesarios para comprobar que el adjudicatario se encuentra al corriente de sus obligaciones de Seguridad Social.

Asimismo, el adjudicatario deberá acreditar ante el Hospital, en la forma y momento que considere conveniente, estar al corriente del pago de los salarios y cualquiera otra cantidad devengada a favor de los empleados encargados de la prestación del servicio.

## **5.3. Obligaciones específicas contratista**

El adjudicatario acepta la total responsabilidad directa por las actuaciones de sus empleados, así como de aquellas empresas o trabajadores autónomos que pudiera subcontratar.

El adjudicatario entregará a la Dirección del Hospital, y al inicio de su prestación, relación nominal de todo el personal dependiente del mismo, con especificación de la categoría, D.N.I., antigüedad y tipo de contrato, no pudiendo alterar dicha relación, disminuir o sustituir al personal existente, sin previo conocimiento del personal de SS.GG. del Área de Salud II.

Sera obligación del contratista que su personal, esté debidamente informado de su obligación de colaborar en los Planes de Autoprotección del Centro, tales como: incendios (extinción y detección), amenaza de bomba, inundación y todo lo recogido en los mismos.

El contratista no podrá hacer nuevas contrataciones de personal para prestar servicio en el centro hospitalario sin informe favorable de la Comisión de Servicio o responsable del contrato y autorización expresa de la Dirección del Área de Salud II debiendo comunicar así mismo las contrataciones temporales que realice, con horario, fecha de inicio y finalización, motivo y nombre del titular al que sustituye en su caso. De tal modo que el servicio se prestará garantizando la continuidad y calidad del mismo en condiciones óptimas.

El adjudicatario de este contrato adoptará las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos manejados durante su asistencia y de la documentación que se le facilite. Asimismo, quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de





diciembre, de protección de datos de carácter personal y el resto de la normativa aplicable a la actividad.

Cualquier documentación generada por el adjudicatario como resultado de este servicio quedará como propiedad exclusiva del Área de Salud II sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Dirección de Gestión del Área de Salud II, que le dará en su caso, previa petición formal del contratista con expresión del fin.

A la firma del Contrato, el contratista se comprometerá a firmar el acuerdo de confidencialidad; APENDICE B, recogido en el Pliego de Clausulas Administrativas.

#### **5.4 Representante del contratista**

La empresa adjudicataria deberá tener un Representante respecto al Área de Salud II con competencias para adoptar y ejecutar decisiones en su nombre asumiendo la representación permanente del contratista en las Comisiones de Servicio.

El representante del contratista será responsable del resto de prestaciones a cargo del adjudicatario con iguales facultades ante todas ellas.

El representante estará localizado las 24 horas los 365 días del año o quien lo sustituya en época estival. Deberá aportar en la oferta teléfono móvil y correo electrónico habilitados a tales efectos.

#### **5.5. Uniformidad**

Será obligación del contratista uniformar por su cuenta a su personal masculino y femenino, durante las horas en que se realice el trabajo, poniéndose de acuerdo con el Departamento de SS.GG. del Área de Salud II en cuanto a colores y modelos de los mismos.

Así mismo, el adjudicatario deberá proveer a su personal de una tarjeta de identificación, con fotografía, nombre del trabajador y nombre de la empresa que deberá colocarse en lugar visible conforme a las pautas que vienen regladas por la normativa de la CAE (coordinación de actividades empresariales).

#### **5.6. Prevención de Riesgos Laborales.**

El adjudicatario deberá contar con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y con toda normativa vigente relativa a esta materia, de manera que se garantice la seguridad y





salud de los trabajadores. Se obliga a hacer cumplir el contenido de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y toda la normativa que la desarrolla con respecto a sus trabajadores, en materia de seguridad y salud en el trabajo. En consecuencia, aportará los Equipos de Protección Individual y/o Colectivos que necesiten sus trabajadores para el desempeño de sus funciones. El será el responsable de tales incumplimientos, por lo que mantendrá indemne al Servicio Murciano de Salud por cualquier daño o perjuicio que pudiera derivarse de los mismos.

La prevención de riesgos laborales se realizará mediante la planificación de la acción preventiva de la empresa, para ello el adjudicatario deberá realizar la evaluación de riesgos inicial, que tendrá en cuenta la naturaleza de la actividad, las condiciones de trabajo existentes y la posibilidad de que el trabajador sea especialmente sensible frente a determinados riesgos. Esta evaluación se deberá repetir cuando cambien cualquiera de estas condiciones y en los términos recogidos en la normativa al respecto. Este plan deberá ser remitido a la Dirección del Hospital para su aprobación en un plazo máximo de tres meses desde la adjudicación del servicio.

En relación a la coordinación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, el Contratista está obligado a colaborar y llevar a cabo las actuaciones que resulten exigibles para dar cumplimiento en el ámbito del Área de Salud II según lo previsto en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

### **5.7. Vigilancia de la Salud.**

El Departamento de SS.GG. podrá solicitar al adjudicatario información acerca del resultado de la vigilancia de la salud de los trabajadores, garantizando éste la aptitud de los mismos para el desempeño del puesto de trabajo, de acuerdo con la legislación vigente, siempre dentro del respeto del derecho a la intimidad y de la confidencialidad exigida por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y la Ley Orgánica de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal, así como de cualquier otra que se pueda dictar durante la vigencia del contrato.

Todo el personal afectado por enfermedades infecciosas que puedan transmitirse deberá ser sustituido de forma inmediata. La empresa adjudicataria velará para que su personal no acuda al trabajo bajo procesos o cuadros infecciosos.

### **5.8. Formación e información a los trabajadores y normas de higiene en el trabajo.**

El personal que haya de realizar las funciones descritas en el presente PPT, deberá recibir una correcta formación e información previa a la incorporación a su puesto de trabajo, sobre las características especiales del





medio hospitalario y la incidencia de su trabajo en el mismo. La adjudicataria deberá remitir la formación y la información previa a la incorporación al puesto de trabajo que reciban los trabajadores contratados para su comprobación por el Departamento de SS.GG.

La adjudicataria estará obligada a formar a su personal a través de las acciones formativas necesarias que pondrá en conocimiento del Departamento de SS.GG.

Todos los trabajadores contratados por la adjudicataria deberán estar en posesión de la titulación oficial necesaria para el desempeño de su puesto de trabajo, así como la formación imprescindible para el desempeño del mismo.

Específicamente, el adjudicatario debe tener a sus trabajadores formados en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

### **5.9. Garantía de dimensionamiento adecuado del personal.**

Si una vez iniciada la prestación del servicio, el CHUC determina que la plantilla ofertada por el adjudicatario es evidentemente insuficiente para una adecuada prestación de los servicios objeto del contrato conforme a los criterios de tiempo, calidad, condiciones y demás requisitos establecidos y exigidos en el presente PPT, la citada plantilla deberá ser incrementada en el número necesario acordado en Comisión de Servicio y a coste del adjudicatario.

## **6. FACTURACIÓN.**

El presente contrato tendrá un valor máximo estimado de 29.000,00 € más el I.V.A. correspondiente. En todo caso serán vinculantes los precios unitarios ofertados por el número de unidades solicitadas.

El presupuesto total estimado, podrá ejecutarse en su totalidad o en parte, de acuerdo con las necesidades de traducciones/interpretaciones que tenga Área de Salud II durante el plazo de vigencia del contrato.

El Área de Salud II no tiene obligación de alcanzar esa cifra, ya que el importe real del contrato será en función del resultado obtenido de multiplicar el precio de cada uno de los servicios de acuerdo a las tarifas ofertadas por la empresa adjudicataria por el número real de los servicios prestados.

Los licitadores presentarán su oferta conforme al pliego de condiciones particulares teniendo en cuenta los precios máximos establecidos I.V.A. no incluido, que a continuación se detallan:

- Traducciones de presencia física:





- Hasta los primeros 60 minutos de servicio la cuantía máxima a facturar será de 41,30 €.
- Transcurridos los 60 minutos se facturará en fracciones de 15 minutos. La cuantía será la parte proporcional del precio de servicio de la primera hora; 10,30 €.
- Traducciones telefónicas:
  - Hasta los primeros 120 minutos de servicio la cuantía máxima a facturar será de 26,50 €.
  - Transcurridos los 120 minutos se facturará en fracciones de 15 minutos. La cuantía será de 2,10 €.
- Traducciones escritas
  - En relación a las traducciones escritas de cualquiera de los idiomas solicitados los precios por palabra no podrán superar la siguiente cuantía: 0,07 €.

### **6.1 Conceptos implicados en los precios unitarios ofertados.**

Para la determinación de los precios unitarios básicos de las ofertas, los licitadores deben tener en cuenta, además de los precios de mercados habituales, la inclusión de los costes que puedan suponer las cuestiones siguientes:

- El coste de los materiales que sirvan de soporte a los trabajos entregados, bien sean en papel o en soporte informático (diferentes formatos).
- Los gastos generados por dificultades añadidas como consecuencia de las características físicas de los documentos objeto de traducción.

No se abonarán indemnizaciones ni otros pagos por los desplazamientos que los intérpretes/traductores deban realizar en el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Por lo tanto, los conceptos anteriores deben considerarse incluidos en los precios unitarios ofertados por los licitadores. En consecuencia, los licitadores no podrán facturar estos conceptos como factura separada de los servicios específicos de traducción e interpretación.





## 7. INSPECCIÓN Y CONTROL DE ACTIVIDADES.

El Área de Salud II, a través del Departamento de SSGG, se reserva la facultad de realizar cuantas inspecciones o controles estime necesarios para verificar el correcto funcionamiento del servicio de acuerdo al contrato suscrito.

El Departamento de SS.GG. podrá efectuar las inspecciones y controles de funcionamiento y mantenimiento del Servicio de Traducción cuando lo considere oportuno sin más requisitos que la comunicación al contratista para que fijen la hora y el día para ello, a fin de no interferir en la programación ordinaria de actividades.

## 8. INFORMACIÓN, DATOS Y PERIODICIDAD.

El adjudicatario deberá remitir, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

**Semanal:** cada lunes envío vía mail de los documentos generados la semana inmediatamente anterior con las traducciones realizadas de presencia física, telefónicas y textos para su registro.

**Mensual:**

- El primer día hábil de cada mes envío al Departamento de SS.GG. del recuento de las traducciones de presencia física, telefónicas y textos realizados en el mes anterior.
- Documento albarán de prestación de servicio mensual, a la recepción de la solicitud de pedido correspondiente enviada por el personal responsable de Servicio Generales
- TC1, TC2 y relación nominal del personal adscrito al Servicio, identificando; nombre, apellidos, D.N.I., categoría, funciones, antigüedad, tipo de contrato y jornada. Esta documentación se entregará puntualmente al Departamento de Gestión Económica del HUSLA.

La información anterior se generará por medios informáticos en la forma y contenidos que acuerden el Contratista y los responsables del Área 2 y será remitida a los departamentos correspondientes, debiendo de enviar la información detallada en este apartado 7, desglosada por centros y prestaciones, a los responsables del citado Departamento.

El Departamento de SS.GG. del Área de Salud II se reserva el derecho de incluir, modificar o suprimir información o datos anteriores en todas o en algunas de las Prestaciones objeto del contrato.





## 9. OFERTA TÉCNICA – PROGRAMA DE SERVICIO

El Contratista aplicará el Programa del Servicio – propuesta técnica, que haya presentado en el proceso de licitación, que deberá cumplir expresamente con los mínimos establecidos en el punto 1 del presente pliego.

El Servicio contratado está compuesto por la prestación del servicio de traducción en sus modalidades de presencia física, telefónica (o sistema similar) y traducción de textos.

La documentación para el sobre técnico, se presentará siguiendo las indicaciones, formato, contenidos y orden que se expone para cada criterio, conforme se establece en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares (PCAP).

## 10. ANEXOS.

EN DOCUMENTO APARTE.

Cartagena a 28 de julio de 2023

JEFA DE SERVICIO DE SS.GG.  
ÁREA II – CARTAGENA

Fdo.: Gloria María Álvarez Domínguez  
(Firmado mediante firma electrónica)





## ANEXO I

### Estructura del Área II de Salud de la CARM.

El Área de Salud II, está formada por:

- ▶ El Hospital General Universitario Santa Lucía (HGUSL)
- ▶ El Hospital General Universitario Santa María del Rosell (HGUSMR)
- ▶ 16 centros de salud (consultar en MurciaSalud.es)
- ▶ 42 consultorios (consultar en MurciaSalud.es)
- ▶ Centro de Salud Mental
- ▶ Centro de Rehabilitación de Salud Mental

En el Área de Salud II se asiste aproximadamente a 275.00 tarjetas sanitarias individuales, distribuidas en centros sanitarios de localidades pertenecientes a los municipios de Cartagena, La Unión, Mazarrón y Fuente Álamo.





## ANEXO II

### Nivel de actividad del servicio de traducción 2021-22.

La actividad del servicio de traducción en el período comprendido entre 01-01-2019 al 31-12-2020 se muestra a continuación, siendo este dato meramente informativo y no vinculante.

#### AÑO 2021

| Servicio de Traducción del 01-01-2021 al 31-12-2021 |        |       |        |       |       |
|-----------------------------------------------------|--------|-------|--------|-------|-------|
| Presencial                                          | Inglés | Árabe | Alemán | Otros | Total |
| Horas                                               | 36     | 91    | 21     | 15    | 163   |
| Fracciones                                          | 8      | 16    | 6      | 4     | 34    |
|                                                     |        |       |        |       |       |
| Telefónica                                          | Inglés | Árabe | Alemán | Otros | Total |
| Horas                                               | 74     | 141   | 108    | 25    | 348   |
| Fracciones                                          | 2      | 0     | 0      | 2     | 2     |
|                                                     |        |       |        |       |       |
| Escrita                                             | Inglés | Árabe | Alemán | Otros | Total |
| Palabras                                            | 3377   | 2862  | 677    | 324   | 7240  |

#### AÑO 2022

| Servicio de Traducción del 01-01-2022 al 31-12-2022 |        |       |        |       |       |
|-----------------------------------------------------|--------|-------|--------|-------|-------|
| Presencial                                          | Inglés | Árabe | Alemán | Otros | Total |
| Horas                                               | 33     | 58    | 26     | 24    | 141   |
| Fracciones                                          | 9      | 7     | 6      | 4     | 26    |
|                                                     |        |       |        |       |       |
| Telefónica                                          | Inglés | Árabe | Alemán | Otros | Total |
| Horas                                               | 55     | 147   | 45     | 47    | 242   |
| Fracciones                                          | 0      | 0     | 0      | 0     | 0     |
|                                                     |        |       |        |       |       |
| Escrita                                             | Inglés | Árabe | Alemán | Otros | Total |
| Palabras                                            | 0      | 0     | 620    | 0     | 620   |





### ANEXO III

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS. INDICADORES DE FALLOS DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD Y CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA.**

El Servicio Murciano de Salud, dispone de un sistema de gestión informático, en adelante SGI, que permite la Gestión de los Servicios.

El Contratista del Servicio que resulte adjudicatario viene obligado a hacer el uso del SGI así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las Incidencias y Fallos que se imputen al Servicio a su cargo. La gestión de los Indicadores, así como los procesos de registro, traslado, recepción, resolución y valoración económica que los gestionan, junto con las bases de datos que se generen en el proceso, conforman el SGI.

El modelo del SGI se basa, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores en el presente anexo que, aplicados al contenido del Programa del Servicio propuesto por el Contratista, evidencian el mantenimiento del nivel de calidad exigido cuando no se presentan incidencias que suponen el incumplimiento de los mismos.

El incumplimiento de los citados indicadores denota una situación incompatible con el nivel de calidad o disponibilidad exigible y comprometido por el contratista y determina la aparición de fallos de calidad (FC) y fallos de disponibilidad (FD) en una determinada zona, área o espacio que la convierte en inapropiada o inadecuada, total o parcialmente, para que en la misma se pueda prestar el servicio sanitario habitual a cargo del sistema público de salud.

En consecuencia, el modelo está basado en el cumplimiento de determinados indicadores que conectan directamente con la aplicación práctica del Programa del Servicio y de los Manuales y Protocolos de cada uno de los procesos implantados por el Contratista.

Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen el coste económico que se recoge en este pliego. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona en la que se produce y parte de un valor económico cuya magnitud en euros se establece en el presente Anexo.

El SGI gestiona, entre otros aspectos, el conjunto de Indicadores que se relacionan en el presente anexo. Estos indicadores presentan una perspectiva en dos sentidos opuestos y diferenciados:

- En sentido positivo o de calidad, los indicadores actúan como indicadores del nivel de calidad que se exige en la prestación del





Servicio. La ausencia de fallos es un signo de buena calidad en el Servicio.

- En sentido negativo o de fallos, los indicadores constituyen, cuando se incumplen, las referencias para el nacimiento y cómputo de los fallos de calidad o de disponibilidad. La presencia de fallos determina que los procesos de calidad no se están cumpliendo adecuadamente.

### **Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos**

Durante la ejecución del contrato, el contratista asumirá el riesgo operativo del servicio adjudicado, traducidos o representados mediante dos riesgos significativos: el riesgo de calidad y el riesgo de disponibilidad. Entonces, se medirá el grado de cumplimiento de la prestación pactada, por parte de aquél, a través de unos indicadores objetivos que para sendos riesgos se han estipulado.

Ambos indicadores, de calidad y de disponibilidad, se clasifican en leves, moderados o severos; ello, en base al nivel de gravedad de la situación a la que se han vinculado, existe un cuarto, denominado "solicitud de trabajo" que tiene un tratamiento especial que veremos más adelante. Vulnerar cualquiera de estos indicadores habilitará al Área de Salud para la apertura, a través de los portales y sistemas que más adelante se describen, de una incidencia de calidad o de disponibilidad.

La apertura de una incidencia podrá suponer la imputación, al contratista, de al menos un fallo de calidad o, de disponibilidad. Posteriormente, se profundiza en la asociación "indicador ↔ incidencia ↔ fallo/s".

Los indicadores de calidad aparecen en el Anexo I a este PPT, junto con su nivel de importancia o severidad. Los indicadores de disponibilidad se concretan, exclusivamente, en los tres que siguen:

- **Leve.** La actividad asistencial y/o administrativa aún permanece/n inalterada/s, pero puede/n ser menoscabada/s.
- **Moderado.** La actividad asistencial y/o administrativa se ha/n menoscabado, sin llegar a interrumpirse.
- **Severo.** Se ha/n interrumpido, parcial o totalmente, la actividad asistencial y/o administrativa.
- **Solicitud de Trabajo.** No es una pérdida de disponibilidad propiamente dicho, es una solicitud de actividad especial previamente pactada o incluida en el contrato que igualmente requiere de su control y establecimiento de acuerdo de nivel de servicio.





*Por actividad asistencial ha de concebirse aquélla que es realizada por profesionales sanitarios. Por actividad administrativa, aquélla que es realizada por profesionales no sanitarios.*

Se subraya que declarar impacto en la actividad asistencial y/o administrativa (indicadores de disponibilidad moderado y severo), será lícito aun cuando la causa de aquél se ubique en una zona en la que no se preste actividad alguna, tal como un aseo o una sala técnica en la que se hallen los climatizadores que den servicio, p. ej., a la unidad de cuidados intensivos del centro hospitalario

### **Dependencia de la zona asistencial**

Grosso modo, parece lógico pensar que, entre otros factores, la zona asistencial en la que se vulnere un indicador graduará la consecuencia de la incidencia oportuna. A tal efecto, piénsese, p. ej., que en un quirófano el tiempo apremia; no tanto en una consulta o en un despacho administrativo.

Los centros han sido estructurados a efectos funcionales en las siguientes Áreas que se agrupan en función de su nivel de criticidad para la prestación del servicio sanitario:

| UNIDAD                                                              | CLASIFICACION |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|
| Áreas no detalladas                                                 | Bajo riesgo   |
| Hospital de Día Quirúrgico                                          | Crítica       |
| Unidad de Cuidados Intensivos                                       | Crítica       |
| Urgencias                                                           | Crítica       |
| Bloque quirúrgico                                                   | Crítica       |
| Diálisis                                                            | Crítica       |
| Hemodinámica                                                        | Crítica       |
| Anatomía Patológica                                                 | Intermedia    |
| Centros de Salud y Consultorios                                     | Intermedia    |
| Consultas Externas - Gabinetes                                      | Intermedia    |
| Consultas Hospital de día Quirúrgico                                | Intermedia    |
| Diagnóstico por imagen                                              | Intermedia    |
| Hospital de Día Médico                                              | Intermedia    |
| Laboratorios                                                        | Intermedia    |
| Radioterapia                                                        | Intermedia    |
| Rehabilitación                                                      | Intermedia    |
| Unidades de Hospitalización y otros puestos con pacientes encamados | Intermedia    |





### Tiempo de corrección

El tiempo máximo al que, para la resolución de cualesquier incidencias, quedará sometido el contratista, será el resultado de conjugar la gravedad del indicador pertinente (leve, moderado o severo), con la importancia del área específica en la que éste se vulneró (Bajo riesgo, intermedia o crítica). Tiempo máximo conocido, habitualmente, como Tiempo de Corrección; o TC y por supuesto siempre dentro del horario aplicable al servicio.

El mapa de tiempos, en minutos, que de lo anterior resulta, es el siguiente:

|      |             | INDICADOR |          |      |
|------|-------------|-----------|----------|------|
|      |             | SEVERO    | MODERADO | LEVE |
| ZONA | CRITICA     | 15        | 60       | 240  |
|      | INTERMEDIA  | 60        | 240      | 960  |
|      | BAJO RIESGO | 240       | 960      | 3840 |

Tiempos aplicables a fallos de calidad y a fallos de disponibilidad, siempre contando dentro del horario establecido del servicio, si el horario es de 24 horas no hay parada, el tiempo "corre" de forma continua, en el caso de 12 horas de servicio, una incidencia moderada no crítica, deberá esperar a su resolución al día siguiente ya que supera las 12 horas del horario habitual.

Las solicitudes de trabajo se definen con periodo de tiempo muy superior, normalmente inferior a "15 días", dado que no es un fallo propiamente dicho, sino un trabajo contenido dentro de la prestación del servicio. Este tiempo puede ser configurado de forma particular a tipologías de solicitudes de trabajo partiendo inicialmente de no más de 15 días desde que se notifica.

### Propiedad recursiva

Por tanto, mientras una incidencia no esté materialmente resuelta en ésta se computarán, como mínimo, tantos fallos como tiempos de corrección (TC) se transgredan. Como mínimo porque no habiendo transgredido el TC correspondiente, en el instante de apertura de una incidencia se podrá registrar un primer fallo si la causa que originó la vulneración del indicador en cuestión se debió a un incumplimiento, del contratista, de lo convenido.

La asociación "indicador ↔ incidencia ↔ fallo/s" puede derivar, pues, en múltiples escenarios. A saber:





| ¿INDICADOR<br>VULNERADO A RAÍZ<br>DE UN<br>INCUMPLIMIENTO<br>DEL CONTRATISTA? | INCIDENCIAS<br>ABIERTAS | TIEMPO DE<br>CORRECCIÓN          | FALLOS<br>COMPUTADOS                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------|
| No                                                                            | Una                     | No transgredido                  | Cero                                                   |
|                                                                               |                         | Transgredido una,<br>o más veces | Tantos como TC<br>transgredidos                        |
| Sí                                                                            | Una                     | No transgredido                  | Uno, en el instante<br>de apertura de la<br>incidencia |
|                                                                               |                         | Transgredido una,<br>o más veces | Tantos como [TC<br>transgredidos + 1]                  |

La resolución de incidencias es, en cualquier caso, imperativa.

### Excepciones

La transferencia del riesgo al contratista, en las concretas circunstancias a continuación expuestas, será inviable, no siendo posible la apertura de incidencias cuando el contratiempo provenga:

- De actividades planificadas, conjuntamente con el Área de Salud y por éste aprobadas, con la suficiente antelación (superior a siete días naturales). Actividades a instancia del contratista.
- De casos de fuerza mayor, siempre que el contratista no haya actuado imprudentemente.
- De casos de conflicto colectivo, siempre que se salvaguarden los servicios mínimos pactados.
- De actuaciones ejecutadas por el Área de Salud o por proveedores cualesquiera por éste contratados.

### Penalidad

El contratista, estará sujeto a penalización si la gestión de los avisos e incidencias incurre en fallos de disponibilidad y/o calidad. Esta penalización (económica) se calcula en base a estos fallos de calidad y/o de disponibilidad mensualmente, la cantidad (penalidad) que sigue:





$$P = UE \sum_{i=1}^{n+m} CTI_i \cdot CTZ_i \cdot f_i$$

En la expresión anterior:

P = Penalidad (euros).

UE = Unidad económica a aplicar en la deducción (**32,00 Euros**).

n = Incidencias de calidad abiertas y resueltas.

m = Incidencias de disponibilidad abiertas y resueltas.

CTI = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Indicador. A saber:

|     | LEVE | MODERADO | SEVERO |
|-----|------|----------|--------|
| CTI | 1,00 | 2,00     | 4,00   |

CTZ = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Zona. A saber:

|     | BAJO RIESGO | INTERMEDIA | CRÍTICA |
|-----|-------------|------------|---------|
| CTZ | 0,50        | 1,00       | 1,50    |

f = Número de fallos que la incidencia i integra.

El contratista tendrá la potestad de impugnar una incidencia ante la Comisión de seguimiento del contrato, entendiendo esta impugnación como su disconformidad ante la imputación de cierto incumplimiento de calidad o, disponibilidad.

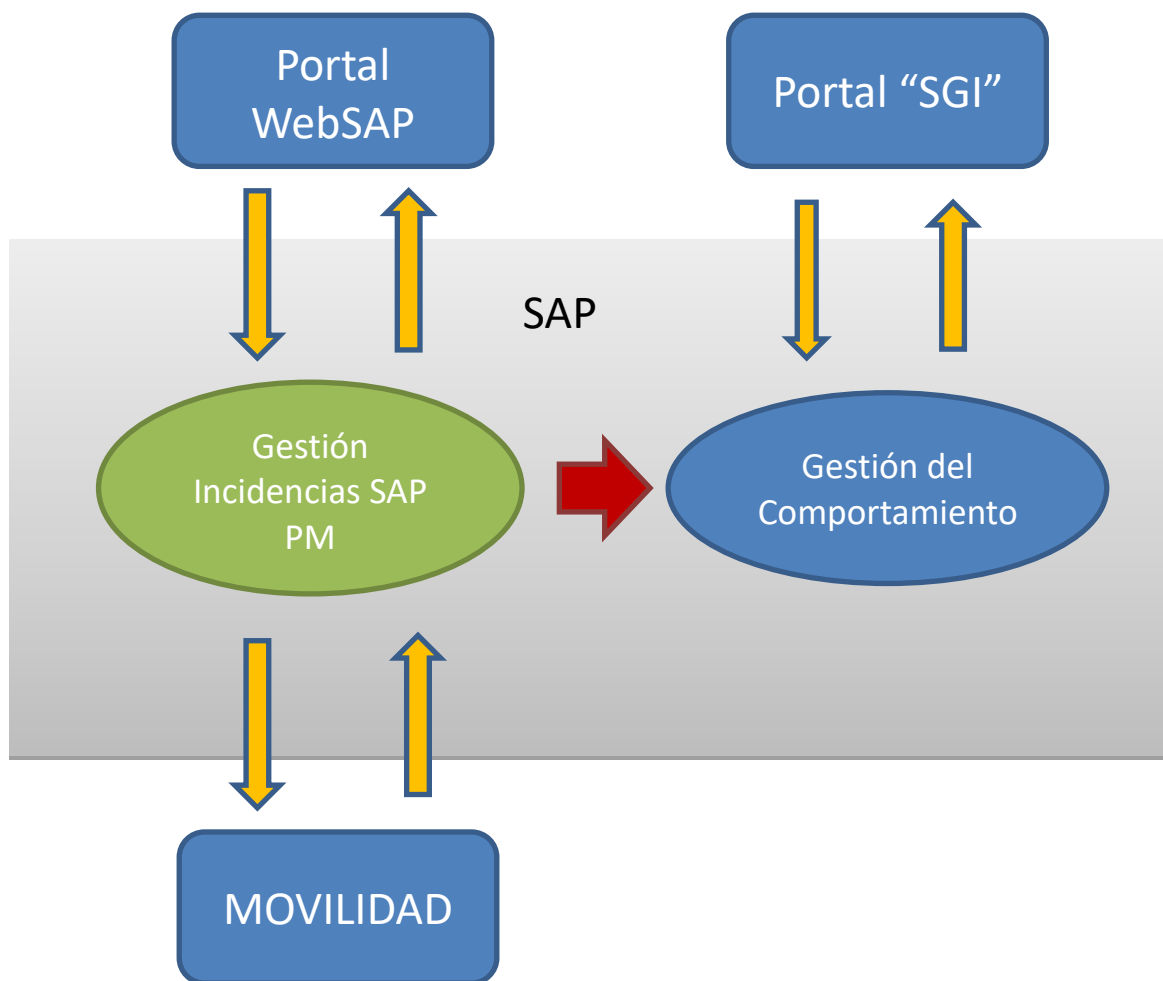
### De los Portales y Sistemas Existentes

El SMS emplea el paquete de planificación de recursos empresariales SAP, como software para la gestión asistida por ordenador. No obstante, ha desarrollado una aplicación, integrada con SAP, accesible vía web y con capacidad para el uso de herramientas de movilidad, notificación de acciones en tiempo real, SGI en adelante siendo esta válida para:

- Identificar el origen y las diferentes etapas por las que una incidencia, según el modelo que para el acuerdo de nivel de servicio se ha adoptado, transcurre.
- Calcular, automáticamente, la deducción económica que proceda.

A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se resume la interrelación entre esos portales y sistemas, gráficamente, como:





En principio, el contratista no dispondrá de acceso directo a SAP; ello, sin perjuicio de la información que deba suministrar, ordenadamente, para la confección y/u optimización de la base de datos de aquél. Sí quedará obligado al uso del SGI, cubriendo, permanentemente, la servidumbre que ello demande, y debiendo llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de su personal en el SGI. El SMS proporcionará manuales y documentación varia de interés al efecto.
- Dotación de cuantos dispositivos informáticos, tanto fijos (ordenadores de sobremesa, impresoras, etc.) como móviles (smartphones, tablets, etc.), sean necesarios para la gestión asistida por ordenador fuera de la ubicación de trabajo dado que la WEB o portal es accesible y pública desde una portal seguro.





### **De las Impugnaciones y de la Comisión de seguimiento**

Será la Comisión de seguimiento del contrato, que se reunirá con una periodicidad trimestral, la que revise el acuerdo de nivel de servicio.

A la Comisión de seguimiento asistirán responsables de ambas partes que garanticen:

- De requerirse, una explicación técnica de las razones que motivaron, bien la apertura de una incidencia impugnada, bien la disconformidad con el incumplimiento asociado. Se desprende, pues, que el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.
- La resolución ejecutiva, por parte del Área de Salud/centro, acerca de la firmeza o desestimación de las impugnaciones realizadas por el contratista. La firmeza de una impugnación significará que ese servicio de salud considera la causa del incumplimiento como extrínseca a las responsabilidades del contratista, no conllevando penalidad alguna; la desestimación, lo contrario.

Resuelta una incidencia se notificará, de existir, la penalidad originada.

A partir de esa notificación, el contratista dispondrá de 72 horas naturales para, si así lo estima, impugnar, parcial o totalmente, tal incidencia. El SMS contestará en un plazo de 7 días la estimación o desestimación de la impugnación.

### **INDICADORES DE CALIDAD**

En este apartado se recogen el conjunto inicial de Indicadores de Calidad junto con su criticidad, relacionados con el Programa del Servicio del contratista. Todos estos indicadores son una propuesta inicial para medir la calidad del Programa de Servicio, sirva este listado de forma genérica para relacionar los posibles fallos que pueda incurrir el adjudicatario durante la ejecución del contrato, pudiendo esta lista aumentar, cambiar o reducir en función de los detalles del Programa del Servicio que finalmente se adjudique.

Para la elaboración de los Indicadores ha realizado en primer lugar una clasificación de los mismos por grupos y categorías con el fin de dar un carácter lo más homogéneo posible al proceso de posterior evaluación de los mismos.

Así, se han agrupado en cinco grupos de referencia:





**Grupo 1:** Seguimiento del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones de cada uno de los servicios.

**Grupo 2:** Actuaciones del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de prestación o acuerdo de servicio, determinados en la oferta final del contratista.

**Grupo 3:** Estado de mantenimiento de las instalaciones o equipos.

Agrupar, en el caso de que aplique los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.

**Grupo 4:** Gestión de Recursos Humanos.

Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal de los diferentes servicios.

**Grupo 5:** Registros de cumplimiento y seguimiento.

Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los, la calidad y mejora continua, dentro de los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento de los servicios.

La tabla de Indicadores y su grado de Severidad podrá ser objeto de análisis, ajuste y determinación en la Comisión del Servicio, a propuesta de alguna de las partes. En la siguiente tabla se muestra el conjunto de indicadores por cada grupo junto con una breve descripción del mismo y su severidad asociada.





| Código indicador calidad | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Severidad |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 01.01                    | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.                                                                                                                                                                                 | LE        |
| 01.02                    | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.                                                                                                                                                                          | MO        |
| 01.03                    | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del mismo ó pérdida de disponibilidad.                                                            | SE        |
| 02.01                    | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.                                                                                                                         | LE        |
| 02.02                    | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.                                                                                                                  | MO        |
| 02.03                    | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del Servicio o pérdida de disponibilidad. | SE        |
| 03.01                    | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.                                          | LE        |
| 03.02                    | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.                                   | MO        |





| Código indicador calidad | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Severidad |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 03.03                    | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al servicio que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad. | SE        |
| 04.01                    | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo.                                                                                                                                                                                   | LE        |
| 04.02                    | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo.                                                                                                                                                                            | MO        |
| 04.03                    | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.                                                 | SE        |
| 05.01                    | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.                                                                                                                                      | LE        |
| 05.02                    | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.                                                                                                                               | MO        |
| 05.03                    | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.    | SE        |





## MODELO DE ESTADOS DE INCIDENCIA.

A modo descriptivo el procedimiento de registro de las Incidencias e imputación de fallos de calidad en el SGI será el siguiente:

- a) **Activación.** El Personal del centro afectado, o que esté habilitado para ello, mediante Incidencias Puntuales (IP) o Incidencias de Supervisión (IS), dará de alta en el SGI o WEBSAP los avisos que procedan. El SGI registrará la activación de la Incidencia e identificará todos los elementos que permitan su localización y corrección.
- b) **Datos identificativos de la Incidencia.** SGI/WEBSAP registrará los datos de la persona que activa la incidencia, la fecha y hora en que se ha detectado, zona afectada, síntoma o problema detectado (enlaza con indicador) y su nivel de gravedad y producirá un aviso que llegará a los terminales del Contratista del Servicio para que proceda a su corrección inmediata y siempre dentro del plazo máximo señalado para ello en la Tabla de TRC.
- c) **Aceptación o Rechazo:** El contratista dispondrá de la posibilidad de rechazar el aviso en el supuesto de que por error se le haya asignado de forma incorrecta y el personal asignado por parte del centro para la revisión de estos problemas esté de acuerdo. Los Rechazos serán siempre revisados por este personal específico para verificar los mismos. La detección por parte de la comisión de seguimiento del contrato de un uso indebido de esta herramienta u opción de “rechazo” puede acarrear la retirada o eliminación de esta opción y la penalización correspondiente dentro de los indicadores/fallos de calidad correspondiente.
- d) **Cierre Avisos:** Subsano el aviso, el contratista cerrará el mismo siendo evaluado por el usuario que ha abierto el mismo y respondiendo de forma satisfactoria o no al cierre. En caso de no ser satisfactorio el aviso será reabierto, y computará el TC desde el comienzo del aviso original generando de nuevo fallos de calidad o disponibilidad.
- e) **Generación de Fallos y Conformidad o disconformidad.** Subsano el fallo y corregida la incidencia y tras evaluar la naturaleza, el origen de la incidencia y determinar el coste económico del fallo, el Contratista podrá mostrar su conformidad o disconformidad con la imputación del fallo. Transcurridas 24 horas desde el cierre por resolución del fallo, el SGI lo dará por cerrado y por conforme.





- f) **Efectos de la conformidad.** Si el Contratista del Servicio (contratista) no manifiesta por medio del SGI su disconformidad motivada, en el plazo máximo de 72 horas desde que el fallo haya sido objeto de cierre y valoración, el fallo y su valoración económica será imputado al Servicio.
- g) **Efectos y procedimiento de disconformidad.** Si el Contratista del Servicio no está conforme con la imputación del fallo y consiguiente deducción, lo hará constar expresamente en las 72 horas siguientes al momento de cierre del mismo.

28/07/2023 10:43:29

ALVAREZ DOMINGUEZ, GLORIA MARIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-47bd7671-2d22-15dd-8e56-0050569b6280

