

ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO POR EL QUE SE DA POR ENTERADO DE LAS RESOLUCIONES DEL DIRECTOR GERENTE DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD POR LAS QUE SE FORMALIZA MEDIANTE TRAMITACIÓN DE EMERGENCIA EL ENCARGO A LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS M.P. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO TELEFÓNICO DE USUARIOS QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON PACIENTES DIAGNÓSTICADOS DE COVID-19.

RELACIÓN DE DOCUMENTOS:


TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES¹

Nº de orden	Denominación del documento
1	Memoria justificativa.
2	Resolución de formalización de encargo.
3	Documento contable RC.
4	Memoria justificativa.
5	Proyecto de servicio y presupuesto.
6	Resolución de formalización de encargo.
7	Documento contable RC.
8	Informe justificativo.

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto indicado.

LA VICECONSEJERA

¹ Se hace constar que puede haber censuras parciales en los documentos relacionados en virtud de lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Código Seguro de Verificación: VH5DPUVQHWM TJDUPU5CSXY6YFKS7KN. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	CATALINA MONTSERRAT GARCIA CARRASCO	FECHA	13/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPUVQHWM TJDUPU5CSXY6YFKS7KN	PÁGINA	1/1
			



MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA UN NUEVO ENCARGO A LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO TELEFÓNICO DE USUARIOS QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON PACIENTES DIAGNOSTICADOS DE COVID.

1. ANTECEDENTES.

El 30 de enero de 2020, siguiendo las recomendaciones de su Comité de Emergencias, la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote de coronavirus COVID-2019 constituía una "emergencia de salud pública de importancia internacional" (ESPII). Dicha situación, de acuerdo con el Reglamento Sanitario Internacional (RSI 2005), consiste en un "evento extraordinario que se ha determinado que constituye un riesgo para la Salud Pública de otros estados a causa de la propagación internacional de una enfermedad y que puede exigir una respuesta internacional coordinada". Posteriormente, el día 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional.

El 14 de marzo de 2020, se publicó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19; estado de alarma que ha sido, sucesivamente, prorrogado hasta el día 7 de junio de 2020.

La Orden SND/232/2020, de 15 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos y medios para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, determina que "las administraciones públicas autonómicas y locales mantendrán la gestión, dentro del ámbito de competencia, de los correspondientes servicios sanitarios, asegurando en todo momento su adecuado funcionamiento". De igual manera recoge que "las medidas que se adopten garantizarán la posibilidad de determinar la mejor distribución en el territorio de todos los medios técnicos y personales, de acuerdo con las necesidades que se pongan de manifiesto en la gestión de esta crisis sanitaria".

En Andalucía, la Consejería de Salud y Familias mediante la Orden de 13 de marzo de 2020 adoptó diversas medidas preventivas en materia sanitaria, socio-sanitaria, de transporte, docencia y empleo, medio ambiente y agricultura, y en materia de cultura, ocio y deporte, que fue tomada en consideración por parte del Consejo de Gobierno mediante Acuerdo de la misma fecha.

Código:	6hwMS766PFIRMABY0NWgZn5Q7okXg2	Fecha	27/11/2020	
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/9	




Más tarde, la Orden de la Consejería de Salud y Familias de 19 de junio de 2020 adoptó medidas preventivas de salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus (COVID-19), una vez superado el estado de alarma. Dicha Orden, dictada como consecuencia del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y modificada por las Órdenes de 25 de junio, de 14 de julio, de 29 de julio, de 13 de agosto, de 16 de agosto y de 1 de septiembre de 2020, establece que las medidas preventivas surtirán efectos desde el día 21 de junio de 2020, y que tendrán vigencia hasta que el Gobierno de la Nación declare la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en los términos previstos en el artículo 2.3 del Real Decreto Ley 21/2020, de 9 de junio, sin perjuicio de la eventual revisión según la evolución de la situación sanitaria y epidemiológica.

No obstante, las circunstancias concretas de la evolución actual de la pandemia, donde se están produciendo de forma constante y en progresión continua brotes epidemiológicos del coronavirus COVID-19, hacen necesaria de forma inmediata, una respuesta ágil y efectiva de la Administración sanitaria para llevar a cabo el rastreo de la transmisión del coronavirus COVID-19 y atajar, en la medida de lo posible la transmisión del virus. Todo ello con la finalidad de frenar la aparición de brotes epidemiológicos y nuevas cadenas de transmisión del coronavirus COVID-19 no identificadas, que pueden producirse en una determinada localidad, en parte de la misma, o en diferentes localidades, por lo que es necesario articular la mejor y más rápida respuesta para reaccionar de manera inmediata y adecuada. Para ello, la autoridad sanitaria competente deberá adoptar las medidas necesarias para la prevención, contención y coordinación en su caso.

En este contexto, como una medida de gran importancia ,de carácter complementario, se encuadran los equipos de rastreadores, cuya misión es hacer un diagnóstico precoz entre los contactos estrechos de un caso, debiendo para ello llamar a todo caso positivo, entrevistarlo e identificar con qué contactos ha estado en los tres o cuatro días previos al diagnóstico, con objeto de localizarlos, aislarlos y hacerles las pruebas para confirmar o descartar la enfermedad, lo que permitirá la identificación de nuevos casos, incluidos los portadores asintomáticos del virus, y facilitar su aislamiento en una fase muy precoz de la enfermedad.

Código	6hWMS766PFIRMABY0NWgZn5Q7okXg2	Fecha	27/11/2020
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/9





El trabajo de los rastreadores es clave a la hora de contener la transmisión de la COVID-19, disminuir la transmisión comunitaria de la enfermedad y conocer el impacto real de la misma.

Esta medida es primordial para el rastreo tanto de casos índice como de sus contactos para evitar la expansión del virus detectando casos asintomáticos de forma precoz.

El Servicio Andaluz de Salud (SAS) formalizó ya a finales de septiembre, mediante tramitación de emergencia, el encargo a la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES) de la prestación del servicio de seguimiento telefónico a personas con contacto con pacientes diagnosticados de Covid-19, por un importe total estimado de 354.243,94 euros. Para ello, EPES dedica a la prestación objeto del encargo hasta un máximo semanal de 567 horas entre las 09.00 y las 21.00 horas, coincidiendo con las franjas valle del resto de servicios; además de la habilitación de un centro de llamadas adicional, que realiza la campaña en la modalidad de teletrabajo con un equipo de 30 agentes, así como de la puesta en marcha de un servicio de 'call center' automatizado con un máximo de 60 canales y capacidad de hasta 140.000 llamadas semanales, y de asistentes virtuales por voz a través de asistentes digitales.


En este contexto es necesario el seguir prestando el servicio contratado al menos por un periodo adicional de 7 semanas.

2. FUNDAMENTACIÓN.

La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, otorga a los poderes adjudicadores la potestad para organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, previo encargo a ésta, con sujeción a lo dispuesto en el artículo 32 de la referida ley, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado respecto de ellos.

Es necesario, en este contexto, acudir a la contratación de emergencia, dada la perentoriedad y necesidad inaplazable de contar con un equipo de rastreadores para frenar la transmisión del coronavirus COVID-19, por las razones expuestas. Todo ello al amparo de lo previsto en el Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al

Código:	6hWMS766PFIRMABY0NWgZn5Q7okXg2	Fecha	27/11/2020
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/9





impacto económico del COVID-19 (BOE núm. 65 de 13 de marzo) que establece en el artículo 16 que todos los contratos que hayan de celebrarse por la Administración General del Estado o sus organismos públicos y entidades de Derecho público para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia, entre las medidas de gestión eficiente de las Administraciones Públicas.

En el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, al amparo de la habilitación que le confiere el artículo 110 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, y dictó el Decreto-Ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones y de medidas de emergencia social para luchar contra los efectos de evolución del coronavirus (Covid-19), (BOJA Extraordinario nº 8, 17/03/2020), modificado por el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo. (BOJA Extraordinario núm.10, 22/03/2020). Éste último entró en vigor el mismo día de su publicación en el BOJA y tendrá la vigencia que establece la Disposición final tercera del Decreto-ley 3/2020.


El capítulo III establece las medidas de agilización administrativa en actuaciones de contratación y presupuesto.

El artículo 9, bajo la rúbrica, Contratación de emergencia, incorpora una medida esencial en estos momentos, para la gestión ordinaria de la contratación de suministros y servicios sanitarios, al establecer que podrán tener la consideración de contratos de emergencia cumpliendo los requisitos del artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, los que se celebren para la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios para hacer frente al COVID-19¹.

La misma se encuentra contemplada en el artículo 120 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público, **Ley 9/2017, de 8 de noviembre**, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo

¹ Una previsión similar para el ámbito de la Administración General del Estado se contempla en el artículo 16.2 del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19, en la redacción dada por el Real Decreto ley 8/2020, de 17 de marzo.

Código:	6hwMS766PFIRMABY0NWqZn5Q7okXg2	Fecha:	27/11/2020
Firmado Por:	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página:	4/9





2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, con el siguiente tenor:

"Artículo 120. Tramitación de emergencia.

1. Cuando la Administración tenga que actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, se estará al siguiente régimen excepcional:

a) El órgano de contratación, sin obligación de tramitar expediente de contratación, podrá ordenar la ejecución de lo necesario para remediar el acontecimiento producido o satisfacer la necesidad sobrevenida, o contratar libremente su objeto, en todo o en parte, sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la presente Ley, incluso el de la existencia de crédito suficiente. En caso de que no exista crédito adecuado y suficiente, una vez adoptado el acuerdo, se procederá a su dotación de conformidad con lo establecido en la Ley General Presupuestaria.

b) Si el contrato ha sido celebrado por la Administración General del Estado, sus Organismos Autónomos, Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social o demás entidades públicas estatales, se dará cuenta de dichos acuerdos al Consejo de Ministros en el plazo máximo de treinta días.


c) El plazo de inicio de la ejecución de las prestaciones no podrá ser superior a un mes, contado desde la adopción del acuerdo previsto en la letra a). Si se excediese este plazo, la contratación de dichas prestaciones requerirá la tramitación de un procedimiento ordinario.

d) Ejecutadas las actuaciones objeto de este régimen excepcional, se observará lo dispuesto en esta Ley sobre cumplimiento de los contratos, recepción y liquidación de la prestación.

En el supuesto de que el libramiento de los fondos necesarios se hubiera realizado a justificar, transcurrido el plazo establecido en la letra c) anterior, se rendirá la cuenta justificativa del mismo, con reintegro de los fondos no invertidos.

2. Las restantes prestaciones que sean necesarias para completar la actuación acometida por la Administración y que no tengan carácter de emergencia se contratarán con arreglo a la tramitación ordinaria regulada en esta Ley."

Código:	6hwMS766PFIRMABY0NWgZn5Q7okXg2	Fecha	27/11/2020
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/9





Por otro lado, los Estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (en adelante, EPES), aprobados mediante el Decreto 88/1994, de 19 de abril, se han adecuado al vigente marco legal sobre encargos de poderes adjudicadores a medios propios personificados, establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, mediante el Decreto 589/2019, de 6 de noviembre. Y por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía de 23 de abril de 2019, se prestó la conformidad para que EPES actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella.

Con fecha 28 de diciembre de 2018 fueron aprobadas, mediante orden de la Consejería de Salud, las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por EPES en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores, al amparo de lo establecido en la ley 9/2007 de 22 de octubre de Administración de la Junta de Andalucía, y ello en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 32.2.a de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, que establece la compensación por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado.

3. OBJETO DEL ENCARGO.

El encargo que se propone consiste en mantener el seguimiento telefónico de usuarios que han estado en contacto con pacientes diagnosticados de COVID, para la realización de un triaje de síntomas y en el caso de tener sintomatología la derivación para su seguimiento telefónico por los centros de salud.

Para ello:

1. Se realizará una campaña de emisión de, al menos, una llamada semanal en un periodo de 14 días por operadores a usuarios que han estado en contacto con pacientes COVID, para captar información del estado de la evolución de los mismos. El servicio será la realización de llamadas personalizadas para realizar triaje de síntomas (varias preguntas tipo SI/NO) a todos los contactos de pacientes de COVID-19 confirmados.
2. Y en su caso se realizaría una campaña de emisión diaria de llamadas, durante un periodo de 14 días, por máquina virtual a usuarios que han estado en contacto con pacientes COVID para captar información del estado de la evolución de los mismos. El servicio será la realización de llamadas automáticas diarias para realizar triaje de síntomas (varias preguntas tipo SI/NO) a todos los contactos de pacientes de COVID-19 confirmados.

Código:	6hwMS766PFIRMABY0NWgZn5Q7okXg2	Fecha:	27/11/2020	
Firmado Por:	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA			
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página:	6/9	



3. En el caso de presentar sintomatología, que se especificará, el usuario será derivado para su seguimiento personalizado a través de los centros de salud.

La dirección de las actuaciones a realizar será ejercida por Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, del Servicio Andaluz de Salud, mediante la emisión de cuantas instrucciones y órdenes sean precisas para su correcto desarrollo. Las modificaciones que deban introducirse en el encargo se realizarán mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir la actuación.

4. EJECUCIÓN DEL ENCARGO.

Salud Responde es un servicio gestionado por EPES, desde el que se da respuesta a la demanda no presencial de información y servicios del ciudadano, así como a determinadas demandas de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Salud Responde cuenta con la colaboración de una empresa especializada en servicios de atención telefónica que contrata personal (teleoperadores y supervisores) que operan en el sistema de comunicaciones. El personal sanitario que ejerce las funciones de dirección facultativa de los servicios es plantilla laboral de EPES.

Salud Responde, desde su centro propio ubicado en la ciudad de Jaén, gestiona todos los servicios comprendidos en su cartera de servicios, para una población cubierta de algo más de ocho millones y medio de habitantes andaluces, así como a población foránea y extranjera, itinerante o estacional, con derecho de acceso a los mismos, distribuidos a lo largo de todas las poblaciones existentes en el territorio de Andalucía.

EPES dedicará a la prestación objeto del encargo los siguientes recursos adicionales a los medios humanos y materiales con que ya cuenta Salud Responde, en cuyos procesos operativos y tecnológicos se integrará dicha prestación:

1. Prestación mediante un centro de llamadas adicional, a contratar por EPES, que realizará la campaña en la modalidad de teletrabajo con un equipo de 30 agentes, con dimensionamiento de 15 agentes en turno de mañana y 15 agentes en turno de tarde, con el siguiente horario por turno:
 - Turno Mañana: 09:00 a 15:00 horas.
 - Turno Tarde: 15:00 a 21:00 horas.

Código:	6hWMS766PFIRMABY0NWgZn5Q7okXg2	Fecha	27/11/2020	
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/9	



2. Y un saco activación de un Servicio de call center automatizado (CCA), con un máximo de 60 canales con la capacidad de hasta 140.000 llamadas semanales, y de asistentes virtuales por voz a través de asistentes digital. Este sistema CCA incluye funcionalidades de IVR Estándar, IVR Inteligente y de Asistentes Virtuales de Voz basados en tecnología VoIP Asterisk (Open Source), inteligencia artificial Digital Assistant for Service Desk de Accenture (DASD) y reconocimiento-síntesis de voz Amazon Transcribe-Polly.

Se estima que el dimensionamiento de recursos expuesto debiera permitir llevar la atención a un volumen aproximado de:

- hasta un dimensionamiento máximo de 18.000 llamadas semanales, a través de operadores, de lunes a viernes durante 12 horas diarias, y
- hasta un dimensionamiento máximo de 140.000 llamadas semanales, a través de la máquina virtual, de lunes a domingo.

3. DURACIÓN DEL ENCARGO.

El plazo de ejecución del Encargo adicional es de siete semanas ampliable en función del escenario y volumen, dando inicio a la actuación del mismo dentro de la misma semana de fecha del encargo.

5. PRESUPUESTO DEL ENCARGO.

La compensación económica a percibir por EPES por el presente Encargo asciende a CIENTO OCHENTA MIL TRESCIENTOS DOCE CON VEINTIOCHO (180.312,28 €.) de acuerdo con el desglose y cálculo siguiente:

Concepto	Total
Contrato Contac Center	107.197,89
Coste de Llamadas	4.574,71
IVR	58.333,32
Total	170.105,93
Gastos generales y corporativos 6%	10.206,36
Total	180.312,28

Código:	6hwMS766PFIRMABY0NwgZn5Q7okXg2	Fecha:	27/11/2020	
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página:	8/9	



Dicha compensación será abonada mediante pagos parciales mensuales previa presentación de la correspondiente factura y conformidad de la misma.

6. La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias contratará con la actual adjudicataria del Servicio de Salud Responde un porcentaje de la prestación superior al 50 por ciento de la cuantía del encargo.

En este sentido, y de conformidad con el último párrafo del artículo 32.7 de la ley 9/2017 se ponen de manifiesto evidentes razones de seguridad, y razones de urgencia que demandan una mayor celeridad en la ejecución:

- La actual situación epidemiológica descrita en los antecedentes requiere, por razones de interés público, la realización de las actuaciones señaladas en el objeto de esta Memoria Justificativa.
- El Servicio de Salud Responde cuenta, en este momento, con la capacidad y los procedimientos para hacer frente a las necesidades de Salud Pública señaladas, y viene desarrollando estos servicios, a plena satisfacción, desde su creación 2003.
- Los procedimientos establecidos, y la estructura de Sistemas de Información establecidos en el Servicio de Salud Responde garantizan la trazabilidad y protección de los Datos de Carácter Personal, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018.

En suma, se acreditan razones de seguridad y urgencias que justifican la superación del límite señalado, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.7 de la ley 9/2017, para garantizar el interés público tutelado por la Ley, mediante la contratación de los Servicios con la opción más inmediata y segura.

EL DIRECTOR GENERAL DE ASISTENCIA SANITARIA Y RESULTADOS

Código:	6hwMS766PFIRMABY0NWgZn5Q7okXg2	Fecha	27/11/2020	
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/9	



RESOLUCIÓN POR LA QUE SE FORMALIZA UN NUEVO ENCARGO DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD A LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO TELEFÓNICO DE USUARIOS QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON PACIENTES DIAGNOSTICADOS DE COVID

ANTECEDENTES

El 30 de enero de 2020, siguiendo las recomendaciones de su Comité de Emergencias, la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote de coronavirus COVID-2019 constituía una “*emergencia de salud pública de importancia internacional*” (ESPII). Dicha situación, de acuerdo con el Reglamento Sanitario Internacional (RSI 2005), consiste en un “*evento extraordinario que se ha determinado que constituye un riesgo para la Salud Pública de otros estados a causa de la propagación internacional de una enfermedad y que puede exigir una respuesta internacional coordinada*”. Posteriormente, el día 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional.


El 14 de marzo de 2020, se publicó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19; estado de alarma que ha sido, sucesivamente, prorrogado hasta el día 7 de junio de 2020.

La Orden SND/232/2020, de 15 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos y medios para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, determina que “*las administraciones públicas autonómicas y locales mantendrán la gestión, dentro del ámbito de competencia, de los correspondientes servicios sanitarios, asegurando en todo momento su adecuado funcionamiento*”. De igual manera recoge que “*las medidas que se adopten garantizarán la posibilidad de determinar la mejor distribución en el territorio de todos los medios técnicos y personales, de acuerdo con las necesidades que se pongan de manifiesto en la gestión de esta crisis sanitaria*”.

En Andalucía, la Consejería de Salud y Familias mediante la Orden de 13 de marzo de 2020 adoptó diversas medidas preventivas en materia sanitaria, socio-sanitaria, de transporte, docencia y empleo, medio ambiente y agricultura, y en materia de cultura, ocio y deporte, que fue tomada en consideración por parte del Consejo de Gobierno mediante Acuerdo de la misma fecha.

La Orden SND/232/2020, de 15 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos y medios para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, determina que “*las administraciones públicas autonómicas y locales mantendrán la gestión, dentro del ámbito de competencia, de los correspondientes servicios sanitarios, asegurando en todo momento su adecuado funcionamiento*”. De

Código:	6hWMS750PFIRMAVDu7ECxaU0n0HLK/	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/9





igual manera recoge que *“las medidas que se adopten garantizarán la posibilidad de determinar la mejor distribución en el territorio de todos los medios técnicos y personales, de acuerdo con las necesidades que se pongan de manifiesto en la gestión de esta crisis sanitaria”*.


En Andalucía, la Consejería de Salud y Familias mediante la Orden de 13 de marzo de 2020 adoptó diversas medidas preventivas en materia sanitaria, socio-sanitaria, de transporte, docencia y empleo, medio ambiente y agricultura, y en materia de cultura, ocio y deporte, que fue tomada en consideración por parte del Consejo de Gobierno mediante Acuerdo de la misma fecha.

Más tarde, la Orden de la Consejería de Salud y Familias de 19 de junio de 2020 adoptó medidas preventivas de salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus (COVID-19), una vez superado el estado de alarma. Dicha Orden, dictada como consecuencia del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y modificada por las Órdenes de 25 de junio, de 14 de julio, de 29 de julio, de 13 de agosto, de 16 de agosto y de 1 de septiembre de 2020, establece que las medidas preventivas surtirán efectos desde el día 21 de junio de 2020, y que tendrán vigencia hasta que el Gobierno de la Nación declare la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en los términos previstos en el artículo 2.3 del Real Decreto Ley 21/2020, de 9 de junio, sin perjuicio de la eventual revisión según la evolución de la situación sanitaria y epidemiológica.

No obstante, las circunstancias concretas de la evolución actual de la pandemia, donde se están produciendo de forma constante y en progresión continua brotes epidemiológicos del coronavirus COVID-19, hacen necesaria de forma inmediata, una respuesta ágil y efectiva de la Administración sanitaria para llevar a cabo el rastreo de la transmisión del coronavirus COVID-19 y atajar, en la medida de lo posible la transmisión del virus. Todo ello con la finalidad de frenar la aparición de brotes epidemiológicos y nuevas cadenas de transmisión del coronavirus COVID-19 no identificadas, que pueden producirse en una determinada localidad, en parte de la misma, o en diferentes localidades, por lo que es necesario articular la mejor y más rápida respuesta para reaccionar de manera inmediata y adecuada. Para ello, la autoridad sanitaria competente deberá adoptar las medidas necesarias para la prevención, contención y coordinación en su caso.

En este contexto, como una medida de gran importancia ,de carácter complementario, se encuadran los equipos de rastreadores, cuya misión es hacer un diagnóstico precoz entre los contactos estrechos de un caso, debiendo para ello llamar a todo caso positivo, entrevistarlo e identificar con qué contactos ha estado en los tres o cuatro días previos al diagnóstico, con objeto de localizarlos, aislarlos y hacerles las pruebas para confirmar o descartar la enfermedad, lo que permitirá la identificación de nuevos casos, incluidos los portadores asintomáticos del virus, y facilitar su aislamiento en una fase muy precoz de la enfermedad.

Código:	6hWMS750PFIRMAVDu7ECxaU0n0HLK/	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/9





Esta medida es primordial para el rastreo tanto de casos índice como de sus contactos para evitar la expansión del virus detectando casos asintomáticos de forma precoz.

El Servicio Andaluz de Salud (SAS) formalizó ya a finales de septiembre, mediante tramitación de emergencia, el encargo a la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES) de la prestación del servicio de seguimiento telefónico a personas con contacto con pacientes diagnosticados de Covid-19, por un importe total estimado de 354.243,94 euros. Para ello, EPES dedica a la prestación objeto del encargo hasta un máximo semanal de 567 horas entre las 09.00 y las 21.00 horas, coincidiendo con las franjas valle del resto de servicios; además de la habilitación de un centro de llamadas adicional, que realiza la campaña en la modalidad de teletrabajo con un equipo de 30 agentes, así como de la puesta en marcha de un servicio de 'call center' automatizado con un máximo de 60 canales y capacidad de hasta 140.000 llamadas semanales, y de asistentes virtuales por voz a través de asistentes digitales.


En este contexto es necesario el seguir prestando el servicio contratado al menos por un periodo adicional de **7 semanas**.

La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, otorga a los poderes adjudicadores la potestad para organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, previo encargo a ésta, con sujeción a lo dispuesto en el artículo 32 de la referida ley, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado respecto de ellos.

Es necesario, en este contexto, acudir a la contratación de emergencia, dada la perentoriedad y necesidad inaplazable de contar con un equipo de rastreadores para frenar la transmisión del coronavirus COVID-19, por las razones expuestas. Todo ello al amparo de lo previsto en el Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19 (BOE núm. 65 de 13 de marzo) que establece en el artículo 16 que todos los contratos que hayan de celebrarse por la Administración General del Estado o sus organismos públicos y entidades de Derecho público para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia, entre las medidas de gestión eficiente de las Administraciones Públicas.

En el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, al amparo de la habilitación que le confiere el artículo 110 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, y dictó el Decreto-Ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones y de medidas de emergencia social para luchar contra los efectos de evolución del coronavirus (Covid-19), (BOJA Extraordinario nº 8, 17/03/2020), modificado por el Decreto-Ley

Código:	6hWMS750PFIRMAVDu7ECxaU0n0HLK/	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/9





5/2020, de 22 de marzo. (BOJA Extraordinario núm.10, 22/03/2020). Éste último entró en vigor el mismo día de su publicación en el BOJA y tendrá la vigencia que establece la Disposición final tercera del Decreto-ley 3/2020.

El capítulo III establece las medidas de agilización administrativa en actuaciones de contratación y presupuesto.

El artículo 9, bajo la rúbrica, Contratación de emergencia, incorpora una medida esencial en estos momentos, para la gestión ordinaria de la contratación de suministros y servicios sanitarios, al establecer que podrán tener la consideración de contratos de emergencia cumpliendo los requisitos del artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, los que se celebren para la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios para hacer frente al COVID-19.

La misma se encuentra contemplada en el artículo 120 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público, Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, con el siguiente tenor:

“Artículo 120. Tramitación de emergencia.

1. Cuando la Administración tenga que actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, se estará al siguiente régimen excepcional:


a) El órgano de contratación, sin obligación de tramitar expediente de contratación, podrá ordenar la ejecución de lo necesario para remediar el acontecimiento producido o satisfacer la necesidad sobrevenida, o contratar libremente su objeto, en todo o en parte, sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la presente Ley, incluso el de la existencia de crédito suficiente. En caso de que no exista crédito adecuado y suficiente, una vez adoptado el acuerdo, se procederá a su dotación de conformidad con lo establecido en la Ley General Presupuestaria.

b) Si el contrato ha sido celebrado por la Administración General del Estado, sus Organismos Autónomos, Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social o demás entidades públicas estatales, se dará cuenta de dichos acuerdos al Consejo de Ministros en el plazo máximo de treinta días.

c) El plazo de inicio de la ejecución de las prestaciones no podrá ser superior a un mes, contado desde la adopción del acuerdo previsto en la letra a). Si se excediese este plazo, la contratación de dichas prestaciones requerirá la tramitación de un procedimiento ordinario.

d) Ejecutadas las actuaciones objeto de este régimen excepcional, se observará lo dispuesto en esta Ley sobre cumplimiento de los contratos, recepción y liquidación de la prestación.

Código:	6hWMS750PFIRMAVDu7ECxaU0n0HLK/	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/9





En el supuesto de que el libramiento de los fondos necesarios se hubiera realizado a justificar, transcurrido el plazo establecido en la letra c) anterior, se rendirá la cuenta justificativa del mismo, con reintegro de los fondos no invertidos.

2. Las restantes prestaciones que sean necesarias para completar la actuación acometida por la Administración y que no tengan carácter de emergencia se contratarán con arreglo a la tramitación ordinaria regulada en esta Ley.”

Por otro lado, los Estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (en adelante, EPES), aprobados mediante el Decreto 88/1994, de 19 de abril, se han adecuado al vigente marco legal sobre encargos de poderes adjudicadores a medios propios personificados, establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, mediante el Decreto 589/2019, de 6 de noviembre. Y por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía de 23 de abril de 2019, se prestó la conformidad para que EPES actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella.


Con fecha 28 de diciembre de 2018 fueron aprobadas, mediante orden de la Consejería de Salud, las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por EPES en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores, al amparo de lo establecido en la ley 9/2007 de 22 de octubre de Administración de la Junta de Andalucía, y ello en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 32.2.a de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, que establece la compensación por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado.

El encargo que se propone consiste en **mantener el seguimiento telefónico de usuarios que han estado en contacto con pacientes diagnosticados de COVID**, para la realización de un triaje de síntomas y en el caso de tener sintomatología la derivación para su seguimiento telefónico por los centros de salud.

Para ello:

1. Se realizará una campaña de emisión de, al menos, una llamada semanal en un periodo de 14 días por operadores a usuarios que han estado en contacto con pacientes COVID, para captar información del estado de la evolución de los mismos. El servicio será la realización de llamadas personalizadas para realizar triaje de síntomas (varias preguntas tipo SI/NO) a todos los contactos de pacientes de COVID-19 confirmados.
2. Y en su caso se realizaría una campaña de emisión diaria de llamadas, durante un periodo de 14 días, por máquina virtual a usuarios que han estado en contacto con pacientes COVID para captar información del estado de la evolución de los mismos. El servicio será la realización de llamadas automáticas diarias para realizar triaje de síntomas (varias preguntas tipo SI/NO) a todos los contactos de pacientes de COVID-19 confirmados.

Código:	6hWMS750PFIRMAVDu7ECxaU0n0HLK/	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/9





3. En el caso de presentar sintomatología, que se especificará, el usuario será derivado para su seguimiento personalizado a través de los centros de salud.

La dirección de las actuaciones a realizar será ejercida por Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, del Servicio Andaluz de Salud, mediante la emisión de cuantas instrucciones y órdenes sean precisas para su correcto desarrollo. Las modificaciones que deban introducirse en el encargo se realizarán mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir la actuación.

Salud Responde es un servicio gestionado por EPES, desde el que se da respuesta a la demanda no presencial de información y servicios del ciudadano, así como a determinadas demandas de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Salud Responde cuenta con la colaboración de una empresa especializada en servicios de atención telefónica que contrata personal (teleoperadores y supervisores) que operan en el sistema de comunicaciones. El personal sanitario que ejerce las funciones de dirección facultativa de los servicios es plantilla laboral de EPES.

Salud Responde, desde su centro propio ubicado en la ciudad de Jaén, gestiona todos los servicios comprendidos en su cartera de servicios, para una población cubierta de algo más de ocho millones y medio de habitantes andaluces, así como a población foránea y extranjera, itinerante o estacional, con derecho de acceso a los mismos, distribuidos a lo largo de todas las poblaciones existentes en el territorio de Andalucía.


EPES dedicará a la prestación objeto del encargo los siguientes recursos adicionales a los medios humanos y materiales con que ya cuenta Salud Responde, en cuyos procesos operativos y tecnológicos se integrará dicha prestación:

- 1.** Prestación mediante un centro de llamadas adicional, a contratar por EPES, que realizará la campaña en la modalidad de teletrabajo con un equipo de 30 agentes, con dimensionamiento de 15 agentes en turno de mañana y 15 agentes en turno de tarde, con el siguiente horario por turno:
-Turno Mañana: 09:00 a 15:00 horas.
-Turno Tarde: 15:00 a 21:00 horas.
- 2.** Y un saco activación de un Servicio de call center automatizado (CCA), con un máximo de 60 canales con la capacidad de hasta 140.000 llamadas semanales, y de asistentes virtuales por voz a través de asistentes digital. Este sistema CCA incluye funcionalidades de IVR Estándar, IVR Inteligente y de Asistentes Virtuales de Voz basados en tecnología VoIP Asterisk (Open Source), inteligencia artificial Digital Assistant for Service Desk de Accenture (DASD) y reconocimiento-síntesis de voz Amazon Transcribe-Polly.

Se estima que el dimensionamiento de recursos expuesto debiera permitir llevar la atención a un volumen aproximado de:

- hasta un dimensionamiento máximo de 18.000 llamadas semanales, a través de operadores, de lunes a viernes durante 12 horas diarias, y

Código:	6hWMS750PFIRMAVDu7ECxaU0n0HLK/	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/9





Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

- hasta un dimensionamiento máximo de 140.000 llamadas semanales, a través de la máquina virtual, de lunes a domingo.

DURACIÓN DEL ENCARGO.

El plazo de ejecución del Encargo adicional es de siete semanas ampliable en función del escenario y volumen, dando inicio a la actuación del mismo dentro de la misma semana de fecha del encargo.

PRESUPUESTO DEL ENCARGO.

La compensación económica a percibir por EPES por el presente Encargo asciende a CIENTO OCHENTA MIL TRESCIENTOS DOCE EUROS CON VEINTIOCHO CÉNTIMOS (180.312,28 €.) de acuerdo con el desglose y cálculo siguiente:


Concepto	Total
Contrato Contac Center	107.197,89
Coste de Llamadas	4.574,71
IVR	58.333,32
Total	170.105,93
Gastos generales y corporativos 6%	10.206,36
Total	180.312,28

Dicha compensación será abonada mediante pagos parciales mensuales previa presentación de la correspondiente factura y conformidad de la misma.

La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias contratará con la actual adjudicataria del Servicio de Salud Responde un porcentaje de la prestación superior al 50 por ciento de la cuantía del encargo.

En la memoria de 27 de noviembre de 2020 del Director General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, se justifican los motivos de la necesidad del mencionado encargo que es clave a la hora de contener la transmisión de la COVID-19, disminuir la transmisión comunitaria de la enfermedad y conocer el impacto real de la misma, la

Código:	6hWMS750PFIRMAVDu7ECxaU0n0HLK/	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/9





inevitabilidad de acudir a la tramitación de emergencia prevista en el artículo 120 de la LCSP, así como la superación del importe del importe del 50 por ciento de la prestaciones parciales con terceros. Este aspecto es justificado por el mencionado Director General en documento ad hoc de la misma fecha y con el siguiente tenor literal:

“En este sentido, y de conformidad con el último párrafo del artículo 32.7 de la ley 9/2017 se ponen de manifiesto evidentes razones de seguridad, y razones de urgencia que demandan una mayor celeridad en la ejecución:

- La actual situación epidemiológica descrita en los antecedentes requiere, por razones de interés público, la realización de las actuaciones señaladas en el objeto de esta Memoria Justificativa.*
- El Servicio de Salud Responde cuenta, en este momento, con la capacidad y los procedimientos para hacer frente a las necesidades de Salud Pública señaladas, y viene desarrollando estos servicios, a plena satisfacción, desde su creación 2003.*
- Los procedimientos establecidos, y la estructura de Sistemas de Información establecidos en el Servicio de Salud Responde garantizan la trazabilidad y protección de los Datos de Carácter Personal, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018.*


En suma, se acreditan razones de seguridad y urgencias que justifican la superación del límite señalado, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.7 de la ley 9/2017, para garantizar el interés público tutelado por la Ley, mediante la contratación de los Servicios con la opción más inmediata y segura.”

FUNDAMENTOS

1.- La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias cumple la condición de ser medio propio personificado, de conformidad con el Decreto 589/2016, de 6 de noviembre del Consejo de Gobierno, por el que se expresó la conformidad para pudiese actuar como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entes instrumentales públicos vinculados o dependientes de ella.

2.- En la Orden de 28 de diciembre de 2018 de la Consejería de Salud, por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Empresa Pública de Emergencia Sanitarias, en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se representan los costes reales de realización de los servicios producidos por el medio propio.

Código:	6hWMS750PFIRMAVDu7ECxaU0n0HLK/	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/9





3.- El artículo 32.7 b) de la LCSP establece que excepcionalmente podrá superarse dicho porcentaje de contratación siempre que el encargo al medio propio se base en razones de seguridad, en la naturaleza de la prestación que requiera un mayor control en la ejecución de la misma, o en razones de urgencia que demanden una mayor celeridad en su ejecución. La justificación de que concurren estas circunstancias se acompañará al documento de formalización del encargo y se publicará en la Plataforma de Contratación correspondiente conjuntamente con éste

4.- De conformidad con lo dispuesto en el apartado primero del artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, el apartado primero del artículo 11 de la Ley 40/2015, de 2 de octubre, de régimen Jurídico del Sector Público y artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero, que establece la posibilidad de que los poderes adjudicadores ejecuten de manera directa prestaciones propias de los contratos típicos, valiéndose de otra persona jurídica distinta que merezca la calificación de "medio propio personificado," se pretende encargar la prestación del servicio de seguimiento telefónico de usuarios que han estado en contacto con pacientes diagnosticados de covid.


En virtud de lo expuesto, esta Dirección Gerencia, en uso de las competencias atribuidas por el artículo 69 de la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía y el Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud,

RESUELVE

Formalizar mediante tramitación de emergencia el "ENCARGO DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD A LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO TELEFÓNICO DE USUARIOS QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON PACIENTES DIAGNOSTICADOS DE COVID" por un importe de CIENTO OCHENTA MIL TRESCIENTOS DOCE EUROS CON VEINTIOCHO CÉNTIMOS (180.312,28€) y una duración de siete semanas ampliable en función del escenario y volumen, dando inicio a la actuación del mismo dentro de la misma semana de fecha del encargo.

**EL DIRECTOR GERENTE
DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD**

Código:	6hWMS750PFIRMAVDu7ECxaU0n0HLK/	Fecha	30/11/2020
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/9





DOCUMENTO RC

Ejercicio:	2021	Clase de Documento:	RC
Entidad:	JDEA	Nº Expediente:	0121033606
Sociedad financiera:	1010	Nº Documento:	0308356878
Fecha de Grabación:	17.06.2021	Nº Alternativo:	
Fecha de Contabilización:		Nº Expediente Ref.:	/
Den. Expediente:	SEGUIMIENTO TELEFONICO COVID (rastreadores 2)		
Procedimiento:	SERVIC	Servicios	
Fase intervención:	0013	TRAMITACION DE EMERGENCIA	

Sección: 1531 - SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Órgano Gestor: 0980 - SERVICIOS CENTRALES DEL S.A.S.

POSICIONES DEL EXPEDIENTE

E.F.C.	Partida Presupuestaria	Importe (eur.)
	Denominación Corta	
Muestreo	Denominación Larga	
	Operación Comunitaria	
2021	1531060980 G/41C/22709/00 01	180.312,28
	OTROS	
	RASTREADORES 2. SIGLO 309/21	
Total (eur.):		180.312,28

CONTABILIZADO CONTROL FINANCIERO PERMANENTE

DIRECTOR GENERAL GESTION ECONOMICA Y SERVICIOS

JOSE ANTONIO MIRANDA ARANDA

Firmado electrónicamente el 18 de Junio de 2021

INTERVENTORA CENTRAL
BLANCA MARIA PONS RODRIGUEZ



MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA EL TERCER ENCARGO A LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO TELEFÓNICO DE USUARIOS QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON PACIENTES DIAGNOSTICADOS DE COVID.

1. ANTECEDENTES.


El 30 de enero de 2020, siguiendo las recomendaciones de su Comité de Emergencias, la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote de coronavirus COVID-2019 constituía una "emergencia de salud pública de importancia internacional" (ESPII). Dicha situación, de acuerdo con el Reglamento Sanitario Internacional (RSI 2005), consiste en un "evento extraordinario que se ha determinado que constituye un riesgo para la Salud Pública de otros estados a causa de la propagación internacional de una enfermedad y que puede exigir una respuesta internacional coordinada". Posteriormente, el día 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional.

El 14 de marzo de 2020, se publicó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19; estado de alarma que ha sido, sucesivamente, prorrogado hasta el día 7 de junio de 2020.

La Orden SND/232/2020, de 15 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos y medios para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, determina que "las administraciones públicas autonómicas y locales mantendrán la gestión, dentro del ámbito de competencia, de los correspondientes servicios sanitarios, asegurando en todo momento su adecuado funcionamiento". De igual manera recoge que "las medidas que se adopten garantizarán la posibilidad de determinar la mejor distribución en el territorio de todos los medios técnicos y personales, de acuerdo con las necesidades que se pongan de manifiesto en la gestión de esta crisis sanitaria".

En Andalucía, la Consejería de Salud y Familias mediante la Orden de 13 de marzo de 2020 adoptó diversas medidas preventivas en materia sanitaria, socio-sanitaria, de transporte, docencia y empleo, medio ambiente y agricultura, y en materia de cultura, ocio y deporte, que fue tomada en consideración por parte del Consejo de Gobierno mediante Acuerdo de la misma fecha.

Código:	6hWMS833PFIRMA3uL1P9oMj6BcxYUu	Fecha	15/01/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/9





Más tarde, la Orden de la Consejería de Salud y Familias de 19 de junio de 2020 adoptó medidas preventivas de salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus (COVID-19), una vez superado el estado de alarma. Dicha Orden, dictada como consecuencia del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y modificada por las Órdenes de 25 de junio, de 14 de julio, de 29 de julio, de 13 de agosto, de 16 de agosto y de 1 de septiembre de 2020, establece que las medidas preventivas surtirán efectos desde el día 21 de junio de 2020, y que tendrán vigencia hasta que el Gobierno de la Nación declare la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en los términos previstos en el artículo 2.3 del Real Decreto Ley 21/2020, de 9 de junio, sin perjuicio de la eventual revisión según la evolución de la situación sanitaria y epidemiológica.

No obstante, las circunstancias concretas de la evolución actual de la pandemia, donde se están produciendo de forma constante y en progresión continua brotes epidemiológicos del coronavirus COVID-19, hacen necesaria de forma inmediata, una respuesta ágil y efectiva de la Administración sanitaria para llevar a cabo el rastreo de la transmisión del coronavirus COVID-19 y atajar, en la medida de lo posible la transmisión del virus. Todo ello con la finalidad de frenar la aparición de brotes epidemiológicos y nuevas cadenas de transmisión del coronavirus COVID-19 no identificadas, que pueden producirse en una determinada localidad, en parte de la misma, o en diferentes localidades, por lo que es necesario articular la mejor y más rápida respuesta para reaccionar de manera inmediata y adecuada. Para ello, la autoridad sanitaria competente deberá adoptar las medidas necesarias para la prevención, contención y coordinación en su caso.

En este contexto, como una medida de gran importancia ,de carácter complementario, se encuadran los equipos de rastreadores, cuya misión es hacer un diagnóstico precoz entre los contactos estrechos de un caso, debiendo para ello llamar a todo caso positivo, entrevistarlo e identificar con qué contactos ha estado en los tres o cuatro días previos al diagnóstico, con objeto de localizarlos, aislarlos y hacerles las pruebas para confirmar o descartar la enfermedad, lo que permitirá la identificación de nuevos casos, incluidos los portadores asintomáticos del virus, y facilitar su aislamiento en una fase muy precoz de la enfermedad.

El trabajo de los rastreadores es clave a la hora de contener la transmisión de la COVID-19, disminuir la transmisión comunitaria de la enfermedad y conocer el impacto real de la misma.

Código:	6hWMS833PFIRMA3uL1P9oMj6BcxYUu	Fecha	15/01/2021	
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/9	



Esta medida es primordial para el rastreo tanto de casos índice como de sus contactos para evitar la expansión del virus detectando casos asintomáticos de forma precoz.

El Servicio Andaluz de Salud (SAS) formalizó ya a finales de septiembre, mediante tramitación de emergencia, el primer encargo a la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES) de la prestación del servicio de seguimiento telefónico a personas con contacto con pacientes diagnosticados de Covid-19, por un importe total estimado de 354.243,94 euros. Para ello, EPES dedica a la prestación objeto del encargo hasta un máximo semanal de 567 horas entre las 09.00 y las 21.00 horas, coincidiendo con las franjas valle del resto de servicios; además de la habilitación de un centro de llamadas adicional, que realiza la campaña en la modalidad de teletrabajo con un equipo de 30 agentes, así como de la puesta en marcha de un servicio de 'call center' automatizado con un máximo de 60 canales y capacidad de hasta 140.000 llamadas semanales, y de asistentes virtuales por voz a través de asistentes digitales.

Dado que la pandemia ha seguido presente, se hizo indispensable continuar con las tareas de rastreo, por lo que se formalizó con fecha 30 de noviembre un segundo encargo que vence el próximo día 17 de enero, por un importe de 180.312,18 euros, que incluía los servicios del Contac Center, coste de las llamadas, IVR, así como un concepto de 6% en razón de los gastos generales y corporativos

Dado el contexto de mantenimiento de la crisis sanitaria, es necesario el seguir prestando el servicio contratado al menos por un periodo adicional hasta el 31 de mayo en las mismas condiciones. El importe total estimado, en atención al periodo del encargo, ascendería a 489.419,03 euros.

2. FUNDAMENTACIÓN.

La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, otorga a los poderes adjudicadores la potestad para organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, previo encargo a ésta, con sujeción a lo dispuesto en el artículo 32 de la referida ley, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado respecto de ellos.

Código:	6hWMS833PFIRMA3u11P9oMj6BcxYUu	Fecha	15/01/2021	
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/9	



Es necesario, en este contexto, acudir a la contratación de emergencia, dada la perentoriedad y necesidad inaplazable de contar con un equipo de rastreadores para frenar la transmisión del coronavirus COVID-19, por las razones expuestas. Todo ello al amparo de lo previsto en el Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19 (BOE núm. 65 de 13 de marzo) que establece en el artículo 16 que todos los contratos que hayan de celebrarse por la Administración General del Estado o sus organismos públicos y entidades de Derecho público para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia, entre las medidas de gestión eficiente de las Administraciones Públicas.

En el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, al amparo de la habilitación que le confiere el artículo 110 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, y dictó el Decreto-Ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones y de medidas de emergencia social para luchar contra los efectos de evolución del coronavirus (Covid-19), (BOJA Extraordinario nº 8, 17/03/2020), modificado por el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo. (BOJA Extraordinario núm.10, 22/03/2020). Éste último entró en vigor el mismo día de su publicación en el BOJA y tendrá la vigencia que establece la Disposición final tercera del Decreto-ley 3/2020.


El capítulo III establece las medidas de agilización administrativa en actuaciones de contratación y presupuesto.

El artículo 9, bajo la rúbrica, Contratación de emergencia, incorpora una medida esencial en estos momentos, para la gestión ordinaria de la contratación de suministros y servicios sanitarios, al establecer que podrán tener la consideración de contratos de emergencia cumpliendo los requisitos del artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, los que se celebren para la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios para hacer frente al COVID-19¹.

La misma se encuentra contemplada en el artículo 120 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público, **Ley 9/2017, de 8 de**

¹ Una previsión similar para el ámbito de la Administración General del Estado se contempla en el artículo 16.2 del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19, en la redacción dada por el Real Decreto ley 8/2020, de 17 de marzo.

Código:	6hWMS833PFIRMA3uL1P9oMj6BcxYUu	Fecha	15/01/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/9





noviembre, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, con el siguiente tenor:

"Artículo 120. Tramitación de emergencia.

1. Cuando la Administración tenga que actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, se estará al siguiente régimen excepcional:

a) El órgano de contratación, sin obligación de tramitar expediente de contratación, podrá ordenar la ejecución de lo necesario para remediar el acontecimiento producido o satisfacer la necesidad sobrevenida, o contratar libremente su objeto, en todo o en parte, sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la presente Ley, incluso el de la existencia de crédito suficiente. En caso de que no exista crédito adecuado y suficiente, una vez adoptado el acuerdo, se procederá a su dotación de conformidad con lo establecido en la Ley General Presupuestaria.

b) Si el contrato ha sido celebrado por la Administración General del Estado, sus Organismos Autónomos, Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social o demás entidades públicas estatales, se dará cuenta de dichos acuerdos al Consejo de Ministros en el plazo máximo de treinta días.


c) El plazo de inicio de la ejecución de las prestaciones no podrá ser superior a un mes, contado desde la adopción del acuerdo previsto en la letra a). Si se excediese este plazo, la contratación de dichas prestaciones requerirá la tramitación de un procedimiento ordinario.

d) Ejecutadas las actuaciones objeto de este régimen excepcional, se observará lo dispuesto en esta Ley sobre cumplimiento de los contratos, recepción y liquidación de la prestación.

En el supuesto de que el libramiento de los fondos necesarios se hubiera realizado a justificar, transcurrido el plazo establecido en la letra c) anterior, se rendirá la cuenta justificativa del mismo, con reintegro de los fondos no invertidos.

2. Las restantes prestaciones que sean necesarias para completar la actuación acometida por la Administración y que no tengan carácter de emergencia se contratarán con arreglo a la tramitación ordinaria regulada en esta Ley."

Código:	6hWMS833PFIRMA3u1LP9oMj6BcxYUu	Fecha	15/01/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/9





Por otro lado, los Estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (en adelante, EPES), aprobados mediante el Decreto 88/1994, de 19 de abril, se han adecuado al vigente marco legal sobre encargos de poderes adjudicadores a medios propios personificados, establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, mediante el Decreto 589/2019, de 6 de noviembre. Y por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía de 23 de abril de 2019, se prestó la conformidad para que EPES actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella.

Con fecha 28 de diciembre de 2018 fueron aprobadas, mediante orden de la Consejería de Salud, las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por EPES en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores, al amparo de lo establecido en la ley 9/2007 de 22 de octubre de Administración de la Junta de Andalucía, y ello en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 32.2.a de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, que establece la compensación por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado.


3. OBJETO DEL ENCARGO.

El encargo que se propone consiste en mantener el seguimiento telefónico de usuarios que han estado en contacto con pacientes diagnosticados de COVID, para la realización de un triaje de síntomas y en el caso de tener sintomatología la derivación para su seguimiento telefónico por los centros de salud.

Para ello:

1. Se realizará una campaña de emisión de, al menos, una llamada semanal en un periodo de 14 días por operadores a usuarios que han estado en contacto con pacientes COVID, para captar información del estado de la evolución de los mismos. El servicio será la realización de llamadas personalizadas para realizar triaje de síntomas (varias preguntas tipo SI/NO) a todos los contactos de pacientes de COVID-19 confirmados.
2. Y en su caso se realizaría una campaña de emisión diaria de llamadas, durante un periodo de 14 días, por máquina virtual a usuarios que han estado en contacto con pacientes COVID para captar información del estado de la evolución de los mismos. El servicio será la realización de llamadas automáticas diarias para realizar triaje de síntomas (varias preguntas tipo SI/NO) a todos los contactos de pacientes de COVID-19 confirmados.

Código:	6hWMS833PFIRMA3uL1P9oMj6BcxYUu	Fecha	15/01/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/9





3. En el caso de presentar sintomatología, que se especificará, el usuario será derivado para su seguimiento personalizado a través de los centros de salud.

La dirección de las actuaciones a realizar será ejercida por Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, del Servicio Andaluz de Salud, mediante la emisión de cuantas instrucciones y órdenes sean precisas para su correcto desarrollo. Las modificaciones que deban introducirse en el encargo se realizarán mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir la actuación.

4. EJECUCIÓN DEL ENCARGO.

Salud Responde es un servicio gestionado por EPES, desde el que se da respuesta a la demanda no presencial de información y servicios del ciudadano, así como a determinadas demandas de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.


Salud Responde cuenta con la colaboración de una empresa especializada en servicios de atención telefónica que contrata personal (teleoperadores y supervisores) que operan en el sistema de comunicaciones. El personal sanitario que ejerce las funciones de dirección facultativa de los servicios es plantilla laboral de EPES.

Salud Responde, desde su centro propio ubicado en la ciudad de Jaén, gestiona todos los servicios comprendidos en su cartera de servicios, para una población cubierta de algo más de ocho millones y medio de habitantes andaluces, así como a población foránea y extranjera, itinerante o estacional, con derecho de acceso a los mismos, distribuidos a lo largo de todas las poblaciones existentes en el territorio de Andalucía.

EPES dedicará a la prestación objeto del encargo los siguientes recursos adicionales a los medios humanos y materiales con que ya cuenta Salud Responde, en cuyos procesos operativos y tecnológicos se integrará dicha prestación:

1. Prestación mediante un centro de llamadas adicional, a contratar por EPES, que realizará la campaña en la modalidad de teletrabajo con un equipo de 30 agentes, con dimensionamiento de 15 agentes en turno de mañana y 15 agentes en turno de tarde, con el siguiente horario por turno:
 - Turno Mañana: 09:00 a 15:00 horas.
 - Turno Tarde: 15:00 a 21:00 horas.

Código:	6hWMS833PFIRMA3u11P9oMj6BcxYUu	Fecha	15/01/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/9





2. Y un saco activación de un Servicio de call center automatizado (CCA), con un máximo de 60 canales con la capacidad de hasta 140.000 llamadas semanales, y de asistentes virtuales por voz a través de asistentes digital. Este sistema CCA incluye funcionalidades de IVR Estándar, IVR Inteligente y de Asistentes Virtuales de Voz basados en tecnología VoIP Asterisk (Open Source), inteligencia artificial Digital Assistant for Service Desk de Accenture (DASD) y reconocimiento-síntesis de voz Amazon Transcribe-Polly.

Se estima que el dimensionamiento de recursos expuesto debiera permitir llevar la atención a un volumen aproximado de:

- hasta un dimensionamiento máximo de 18.000 llamadas semanales, a través de operadores, de lunes a viernes durante 12 horas diarias, y
- hasta un dimensionamiento máximo de 140.000 llamadas semanales, a través de la máquina virtual, de lunes a domingo.

3. DURACIÓN DEL ENCARGO.

El plazo de ejecución del Encargo adicional es de diecinueve semanas ampliable en función del escenario y volumen, dando inicio a la actuación del mismo dentro de la misma semana de fecha del encargo.

5. PRESUPUESTO DEL ENCARGO.

La compensación económica a percibir por EPES por el presente Encargo asciende CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS DIECINUEVE EUROS CON TRES CÉNTIMOS (489.419,03 euros) de acuerdo con el desglose y cálculo siguiente:

Concepto	Total
Contrato Contac Center	290.965,70
Coste de Llamadas	12.417,07
IVR	158.333,30
Total	461.716,07
Gastos generales y corporativos 6%	27.702,96
Total	489.419,03

Dicha compensación será abonada mediante pagos parciales

Código:	6hWMS833PFIRMA3uL1P9oMj6BcxYUu	Fecha	15/01/2021	
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/9	



mensuales previa presentación de la correspondiente factura y conformidad de la misma.

6. La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias contratará con la actual adjudicataria del Servicio de Salud Responde un porcentaje de la prestación superior al 50 por ciento de la cuantía del encargo.

En este sentido, y de conformidad con el último párrafo del artículo 32.7 de la ley 9/2017 se ponen de manifiesto evidentes razones de seguridad, y razones de urgencia que demandan una mayor celeridad en la ejecución:

- La actual situación epidemiológica descrita en los antecedentes requiere, por razones de interés público, la realización de las actuaciones señaladas en el objeto de esta Memoria Justificativa.
- El Servicio de Salud Responde cuenta, en este momento, con la capacidad y los procedimientos para hacer frente a las necesidades de Salud Pública señaladas, y viene desarrollando estos servicios, a plena satisfacción, desde su creación 2003.
- Los procedimientos establecidos, y la estructura de Sistemas de Información establecidos en el Servicio de Salud Responde garantizan la trazabilidad y protección de los Datos de Carácter Personal, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018.

En suma, se acreditan razones de seguridad y urgencias que justifican la superación del límite señalado, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.7 de la ley 9/2017, para garantizar el interés público tutelado por la Ley, mediante la contratación de los Servicios con la opción más inmediata y segura.

**EL DIRECTOR GENERAL DE ASISTENCIA
SANITARIA Y RESULTADOS**

Código:	6hWMS833PFIRMA3uL1P9oMj6BcxYUu	Fecha	15/01/2021	
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/9	



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias
Servicio Andaluz de Salud

Proyecto de servicio y presupuesto de prestación al Servicio Andaluz de Salud del servicio de seguimiento telefónico de usuarios que han estado en contacto con pacientes diagnosticados de covid.

1. Introducción

Salud Responde es un servicio, gestionado por la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (en adelante EPES) desde el que se da respuesta a la demanda no presencial de información y servicios del ciudadano, así como a determinadas demandas de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía (en adelante SSPA).

Su cartera de servicios ofrece:

- Cita Previa Atención Primaria Vía telefónica
- Gestión de citas en Atención Especializada
- Cita de Instituciones penitenciarias
- Cita Análisis Clínicos
- Salud Andalucía 24 horas
- Servicio de Traducción Lingüística
- Registro Voluntad Vital Anticipada
- Libre Elección de Hospital
- Segunda Opinión Médica
- Enfermería Comunitaria de Enlace
- Servicio de Información sobre el Tabaco
- Programa Pacientes Alto Riesgo
- Seguimiento de Pacientes frágiles por temperaturas extremas
- Seguimiento de Pacientes frágiles al alta hospitalaria
- Seguimiento de Pacientes en cuidados paliativos
- Seguimiento de Pacientes asistidos por o61
- Servicios de Información SSPA, incluyendo Tarjeta Sanitaria, Bolsa de empleo del SAS, Salud Bucodental, etc.
- Ventana abierta a la familia
- Detección precoz de Cáncer de Colon
- Teléfono de drogodependencia y adicción
- Teléfono de información sexual para jóvenes
- Chat Salud Responde APP
- Encuestas
- Programa Comparte
- Envejecimiento Saludable

La población cubierta por la cartera de servicios alcanza los más de 8 millones y medio de habitantes andaluces, así como a población foránea y extranjera, itinerante o estacional, con derecho de acceso a los mismos. El servicio se extiende a todas las poblaciones y territorio de Andalucía.

Salud Responde cuenta con un centro propio ubicado en la ciudad de Jaén, desde el que se gestionan todos los servicios relacionados anteriormente. Para ello se cuenta con la colaboración de una empresa especializada en servicios de atención telefónica que contrata personal (teleoperadores y supervisores) para operar el sistema de comunicaciones. El personal sanitario que ejerce las funciones de dirección facultativa de los servicios es plantilla laboral de EPES.



2. Prestación de servicios objeto del encargo.

El servicio consiste en la realización del Seguimiento telefónico de usuarios que han estado en contacto con pacientes diagnosticados de covid para la realización de un triaje de síntomas y en el caso de tener sintomatología la derivación para su seguimiento telefónico por los centros de salud.

El objetivo de la acción:

1. Se realizará una campaña de emisión de al menos una llamada semanal en un periodo de 14 días por operadores a usuarios que han estado en contacto con pacientes COVID para captar información del estado de la evolución de los mismos. El servicio será la realización de llamadas personalizadas para realizar triaje de síntomas (varias preguntas tipo SI/NO) a todos los contactos de pacientes de covid-19 confirmados.
2. Se realizará una campaña de emisión diaria de llamadas por un periodo de 14 días semanal por máquina virtual a usuarios que han estado en contacto con pacientes COVID para captar información del estado de la evolución de los mismos. El servicio será la realización de llamadas automáticas diarias para realizar triaje de síntomas (varias preguntas tipo SI/NO) a todos los contactos de pacientes de covid-19 confirmados.
3. En el caso de presentar sintomatología que se especificará será derivado para su seguimiento personalizado a través de los centros de salud.

3. Actividad

La actividad prevista conforme a los antecedentes será de unos 15.000 pacientes en seguimiento.

EPES dedicará a la prestación objeto del encargo los siguientes recursos adicionales a los medios humanos y materiales con que ya cuenta Salud Responde, en cuyos procesos operativos y tecnológicos se integrará dicha prestación:

1. Prestación mediante un centro de llamadas adicional, a contratar por EPES, que realizará la campaña en la modalidad de Teletrabajo con un equipo de 30 agentes, con dimensionamiento de 15 agentes en turno de mañana y 15 agentes en turno de tarde, con el siguiente horario por turno:

-Turno Mañana: 09:00 a 15:00
-Turno Tarde: 15:00 a 21:00
2. Servicio de call center automatizado (CCA), con un máximo de 60 canales con la capacidad de hasta 140.000 llamadas semanales, y de asistentes virtuales por voz a través de asistentes digital. Este sistema CCA incluye funcionalidades de IVR Estándar, IVR Inteligente y de Asistentes Virtuales de Voz basados en tecnología VoIP Asterisk (Open Source), inteligencia artificial Digital Assistant for Service Desk de Accenture (DASD) y reconocimiento-síntesis de voz Amazon Transcribe-Polly.

Se estima que el dimensionamiento de recursos expuesto permitirá hasta la atención de un volumen aproximado de:

- Hasta un dimensionamiento máximo de 18.000 llamadas semanales a través de operadores, de lunes a viernes durante 12 horas diarias.
- Hasta un dimensionamiento máximo de 140.000 llamadas semanales a través de la máquina virtual de lunes a domingo.



4. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución es de 19 semanas. El inicio se ha estimado para el lunes 18 de enero de 2021 en función de la disponibilidad de los registros.

5. Presupuesto del encargo

Presupuesto Personal de Operación			
Conceptos	Nº Horas	Precio/hora	Importe total
Contrato Contac Center	16.570,00	20,65	342.248,38
Contrato Contac Center	180,00	30,26	5.447,18

Presupuesto Coste Llamadas Contac Center			
Conceptos	Coste Llamada Segundo	Nº Segundos	Total
Coste llamadas Contac Center	0,000403414	30.780.000,00	12.417,08 €

Presupuesto IVR	
Conceptos	Coste
2 DDI, 60 Canales, 12h/día, 25 días /mes, 19 semanas	107.050,60

Coste Estimado Total Prestación	
Concepto	Total
Contrato Contac Center	342.248,38
Coste de Llamadas	12.417,08
IVR	107.050,60
Total	461.716,06

Gastos Generales 6%	27.702,96
---------------------	-----------

Total	489.419,03
--------------	-------------------

Sevilla, a 18 de enero de 2021
EL DIRECTOR GERENTE DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD



RESOLUCIÓN POR LA QUE SE FORMALIZA EL TERCER ENCARGO DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD A LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO TELEFÓNICO DE USUARIOS QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON PACIENTES DIAGNOSTICADOS DE COVID

ANTECEDENTES

El día 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), siguiendo las recomendaciones de su Comité de Emergencias, convocado en virtud del Reglamento Sanitario Internacional (RSI 2005), declaró que el brote de 2019-nCoV (coronavirus) constituye una "emergencia de salud pública de importancia internacional" (ESPII). Dicha situación, conforme al Reglamento Sanitario Internacional (RSI 2005), consiste en "un evento extraordinario que se ha determinado que constituye un riesgo para la Salud Pública de otros Estados a causa de la propagación internacional de una enfermedad y que puede exigir una respuesta internacional coordinada".

En su declaración, el Comité de Emergencias instó a los países a estar preparados para contener la enfermedad, pues todavía es posible interrumpir la propagación del virus, siempre que se adopten medidas firmes para la detección de la enfermedad de manera precoz, aislando y tratando los casos, haciendo seguimiento de los contactos, y promoviendo medidas de distanciamiento social acordes con el riesgo.

En la Comunidad Autónoma de Andalucía, con fecha de 13 de marzo, tras reunión del Comité Ejecutivo para el Control, Evaluación y Seguimiento de Situaciones Especiales de Andalucía, se aprueban mediante Orden de la Consejería de Salud y Familias una serie de medidas preventivas de salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía como consecuencia de la situación y evolución del coronavirus (COVID-19).

Más tarde, el Gobierno de la Nación aprueba el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Asimismo, ratifica en virtud de su disposición final primera todas las disposiciones y medidas adoptadas previamente por las autoridades competentes de las comunidades autónomas y entidades locales con ocasión del coronavirus (COVID-19), que continuarán, por tanto, vigentes y producirán los efectos previstos en ellas, siempre que resulten compatibles con ese Real Decreto.

Considerando el impacto que esta situación de emergencia produce en la economía, unido al alcance de las medidas decretadas a nivel nacional, el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía ha adoptado con carácter urgente otras medidas que permitan paliar dicho impacto, y por ello se aprobó el Decreto Ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19), donde se determina la tramitación de emergencia para cualquier tipo de contratación que precisen los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, de sus entidades instrumentales y consorcios adscritos para hacer frente al COVID-19.

Código:	6hWMS764PFIRMA7Gx9wWPwW0Uc0AIh	Fecha	18/01/2021
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/4





Asimismo, ante la evolución de la situación de emergencia sanitaria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, que exige nuevas medidas para garantizar la inmediata contratación de cuantas actuaciones pudieran ser adecuadas para hacer frente a esta situación, se aprueba el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo, por el que se modifica el anteriormente mencionado Decreto-Ley 3/2020, de 16 de marzo, con la finalidad de hacer posible el libramiento de los fondos necesarios con carácter de a justificar y sin restricciones, con una mayor flexibilidad en la tramitación de los abonos a cuenta y pagos derivados de la contratación de emergencia para la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por los Órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios adscritos para hacer frente al COVID-19.

En la memoria de 15 de enero de 2021 del Director General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, se justifican los motivos de la necesidad del mencionado encargo que es clave a la hora de contener la transmisión de la COVID-19, disminuir la transmisión comunitaria de la enfermedad y conocer el impacto real de la misma, la inevitabilidad de acudir a la tramitación de emergencia prevista en el artículo 120 de la LCSP, así como la superación del importe del importe del 50 por ciento de la prestaciones parciales con terceros. Este aspecto es justificado por el mencionado Director General en documento ad hoc de la misma fecha y con el siguiente tenor literal:

“JUSTIFICACIÓN DE LA EXCEPCIÓN A LO PREVISTO EN ELARTÍCULO 32.7. b) DE LA LEY 9/2017, DE 8 DE NOVIEMBRE, POR LA QUE SE TRANSPONEN AL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL LAS DIRECTIVAS DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO 2014/23/UE Y 2014/24/UE, DE 26 DE FEBRERO DE 2014.

Según el artículo 32.7.b) de la LCSP, EPES como ente destinatario del encargo de necesitar para la ejecución del mismo la realización de contratos se ha de someter a lo previsto en la LCSP además el importe de esas prestaciones parciales que contrate con terceros no excederán del 50 por ciento de la cuantía del encargo, no obstante la propia Ley establece una serie de excepciones, a este caso concreto serían de aplicación tanto el hecho de que la naturaleza de la prestación requiere un mayor control en la ejecución de la misma, como que por razones de urgencia se demande una mayor celeridad en su ejecución.

Debiendo en todo caso, la justificación de que concurren estas circunstancias acompañará al documento de formalización del encargo y se publicará en la Plataforma de Contratación correspondiente conjuntamente con éste.

La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias para la realización del encargo necesita contratar parte del mismo con la actual adjudicataria del Servicio de Salud Responde en un porcentaje de la prestación superior al 50 por ciento de la cuantía del encargo. Justificándose esta excepción:

- En la actual situación epidemiológica descrita en los antecedentes requiere, por razones de interés público, la realización de las actuaciones señaladas en el objeto de esta Memoria Justificativa.
- El Servicio de Salud Responde cuenta, en este momento, con la capacidad y los procedimientos para hacer frente a las necesidades de Salud Pública señaladas, y viene desarrollando estos servicios, a plena satisfacción, desde su creación 2003.
- Los procedimientos establecidos, y la estructura de Sistemas de Información establecidos en el Servicio de Salud Responde garantizan la trazabilidad y protección de los Datos de Carácter Personal, de conformidad con lo establecido en el Reglamento(UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Código:	6hWMS764PFIRMA7Gx9wWPwW0Uc0AIh	Fecha	18/01/2021
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/4





En suma, se acreditan razones de necesidad de un mayor control en la ejecución de la prestación y, además, una situación de urgencia que justifican que se actúe la excepción al límite de lo que se contrate con terceros no excederán del 50 por ciento de la cuantía del encargo, previsto, en el artículo 32.7 de la LCSP.”

La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias cuenta con los medios personales y técnicos adecuados para la realización con la debida eficacia de las actuaciones objeto del presente encargo.

FUNDAMENTOS

1.- La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias cumple la condición de ser medio propio personificado, de conformidad con el Decreto 589/2016, de 6 de noviembre del Consejo de Gobierno, por el que se expresó la conformidad para pudiese actuar como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entes instrumentales públicos vinculados o dependientes de ella.

2.- En la Orden de 28 de diciembre de 2018 de la Consejería de Salud, por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Empresa Pública de Emergencia Sanitarias, en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se representan los costes reales de realización de los servicios producidos por el medio propio.

3.- El artículo 32.7 b) de la LCSP establece que excepcionalmente podrá superarse dicho porcentaje de contratación siempre que el encargo al medio propio se base en razones de seguridad, en la naturaleza de la prestación que requiera un mayor control en la ejecución de la misma, o en razones de urgencia que demanden una mayor celeridad en su ejecución. La justificación de que concurren estas circunstancias se acompañará al documento de formalización del encargo y se publicará en la Plataforma de Contratación correspondiente conjuntamente con éste

4.- De conformidad con lo dispuesto en el apartado primero del artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, el apartado primero del artículo 11 de la Ley 40/2015, de 2 de octubre, de régimen Jurídico del Sector Público y artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero, que establece la posibilidad de que los poderes adjudicadores ejecuten de manera directa prestaciones propias de los contratos típicos, valiéndose de otra persona jurídica distinta que merezca la calificación de "medio propio personificado," se pretende encargar la prestación del servicio de seguimiento telefónico de usuarios que han estado en contacto con pacientes diagnosticados de covid.

En virtud de lo expuesto, esta Dirección Gerencia, en uso de las competencias atribuidas por el artículo 69 de la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía y el Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por

Código:	6hWMS764PFIRMA7Gx9wWPwW0Uc0AIh	Fecha	18/01/2021
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/4





Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud,

RESUELVE

Formalizar mediante tramitación de emergencia el “ ENCARGO DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD A LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO TELEFÓNICO DE USUARIOS QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON PACIENTES DIAGNOSTICADOS DE COVID” por un importe de CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS DIECINUEVE EUROS CON TRES CÉNTIMOS (489.419,03€) y una duración de diecinueve semanas que alcanza hasta el 31 de mayo, ampliable en función del escenario y volumen, dando inicio a la actuación del mismo dentro de la misma semana de fecha del encargo.

EL DIRECTOR GERENTE

Código:	6hWMS764PFIRMA7Gx9wWPw0Uc0AIh	Fecha	18/01/2021
Firmado Por	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/4





DOCUMENTO RC

Ejercicio:	2021	Clase de Documento:	RC
Entidad:	JDEA	Nº Expediente:	0121033710
Sociedad financiera:	1010	Nº Documento:	0308356880
Fecha de Grabación:	17.06.2021	Nº Alternativo:	
Fecha de Contabilización:		Nº Expediente Ref.:	/
Den. Expediente:	SEGUIMIENTO TELEFONICO COVID (rastreadores 3)		
Procedimiento:	SERVIC	Servicios	
Fase intervención:	0013	TRAMITACION DE EMERGENCIA	

Sección: 1531 - SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Órgano Gestor: 0980 - SERVICIOS CENTRALES DEL S.A.S.

POSICIONES DEL EXPEDIENTE

E.F.C.	Partida Presupuestaria	Importe (eur.)
Muestreo	Denominación Corta	
	Denominación Larga	
	Operación Comunitaria	
2021	1531060980 G/41C/22709/00 01	489.413,03
	OTROS	
	RASTREADORES 3. SIGLO 310/21	
Total (eur.):		489.413,03

CONTABILIZADO CONTROL FINANCIERO PERMANENTE

DIRECTOR GENERAL GESTION ECONOMICA Y SERVICIOS

JOSE ANTONIO MIRANDA ARANDA

Firmado electrónicamente el 18 de Junio de 2021

INTERVENTORA CENTRAL
BLANCA MARIA PONS RODRIGUEZ

INFORME QUE EMITE LA SUBDIRECCIÓN DE COMPRAS Y LOGÍSTICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICA Y SERVICIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD DEL TERCER ENCARGO A LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO TELEFÓNICO DE USUARIOS QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON PACIENTES DIAGNOSTICADOS DE COVID (ENCARGO 3/2021)

El Gobierno de la Nación aprueba el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Posteriormente el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía adopta con carácter urgente otras medidas que permitan paliar dicho impacto, y por ello se aprobó el Decreto Ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19), donde se determina la tramitación de emergencia para cualquier tipo de contratación que precisen los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, de sus entidades instrumentales y consorcios adscritos para hacer frente al COVID-19.


Simultáneamente al desarrollo normativo, en el plano sanitario poblacional, van apareciendo contagios que evolucionan de forma exponencial. Los casos de infección por COVID-19 atienden a un parámetro de contagio comunitario y aparecen de forma imprevista y la pandemia se instaura de forma muy rápida y agresiva. Los centros sanitarios se colapsan, las dotaciones de camas de UCI son insuficientes y el material de protección de profesiones y los medios de detección del contagio son insuficientes, ya que en pocas semanas la tasa de contagio por cien mil habitantes es de gravedad extrema.

Por tanto, ha sido imposible prever y planificar con anticipación las necesidades específicas de los hospitales y resto de centros sanitarios. COVID-19 es una crisis sanitaria que exige soluciones rápidas e inteligentes y agilidad para hacer frente a un enorme aumento de la demanda de bienes y servicios de tipo similar, al mismo tiempo que aspectos complementarios a la asistencia como es la detección de las personas infectadas y la situación epidemiológica para ir estableciendo el mapa de contagio.

Inicialmente se realizó un primer Encargo de 9 semanas con fecha estimada de inicio en función de la disponibilidad de los registros, así como la formación en protocolos de la comunicación e información a recabar mediante encargo por procedimiento de emergencia el 25 de septiembre de 2020. No obstante la evolución de la pandemia ha ido precisando de nuevos encargos a tenor del artículo 120 de la LCSP dado que los brotes surgidos han sido imprevistos: segundo brote en agosto 2020 con pico de incidencia e ingresos en noviembre de 2020, tercero con máximos de incidencias en febrero de 2021 y cuarto en abril y mayo de 2021

La necesidad de este tipo de mecanismo de actuación, surge ya que uno de los mecanismos de control de la pandemia es la detección de la población contagiada y sus posibles contactos mediante el **SEGUIMIENTO TELEFONICOS**. Consiste en mantener el seguimiento telefónico de usuarios que han estado en contacto con pacientes diagnosticados de COVID, para la realización de un triaje de síntomas y, en el caso de presentar sintomatología, la derivación para su seguimiento por los correspondientes centros de salud.

Para ello:

Código:	6hWMS916PFIRMAZUKJov7m0w8UdyT	Fecha	02/07/2021	
Firmado Por	SALUD RIVERO LEON			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/3	



1. Se realizó una campaña de emisión de, al menos, una llamada semanal en un periodo de 14 días por operadores a usuarios que han estado en contacto con pacientes COVID, para captar información del estado de la evolución de los mismos. El servicio será la realización de llamadas personalizadas para realizar triaje de síntomas (varias preguntas tipo SI/NO) a todos los contactos de pacientes de COVID-19 confirmados.
2. En el caso de presentar sintomatología, que se especificará, el usuario se derivó para su seguimiento personalizado a través de los centros de salud.

La dirección de las actuaciones a realizadas se ejerció por la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, del Servicio Andaluz de Salud, mediante la emisión de cuantas instrucciones y órdenes fueron precisas para su correcto desarrollo.

El Encargo fue realizado por Salud Responde que es un servicio gestionado por EPES, desde el que se da respuesta a la demanda no presencial de información y servicios del ciudadano, así como a determinadas demandas de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Salud Responde cuenta con la colaboración de una empresa especializada en servicios de atención telefónica que contrata personal (teleoperadores y supervisores) que operan en el sistema de comunicaciones. El personal sanitario que ejerce las funciones de dirección facultativa de los servicios es plantilla laboral de EPES.

Salud Responde, desde su centro propio ubicado en la ciudad de Jaén, gestiona todos los servicios comprendidos en su cartera de servicios, para una población cubierta de algo más de ocho millones y medio de habitantes andaluces, así como a población foránea y extranjera, itinerante o estacional, con derecho de acceso a los mismos, distribuidos a lo largo de todas las poblaciones existentes en el territorio de Andalucía.

EPES dedicó la prestación objeto del encargo con los siguientes recursos adicionales a los medios humanos y materiales con que ya cuenta Salud Responde, en cuyos procesos operativos y tecnológicos se integra dicha prestación:

1. Prestación mediante un centro de llamadas adicional, a contratar por EPES, que realizará la campaña en la modalidad de teletrabajo con un equipo de 30 agentes, con dimensionamiento de 15 agentes en turno de mañana y 15 agentes en turno de tarde, con el siguiente horario por turno:
 - Turno Mañana: 09:00 a 15:00 horas.
 - Turno Tarde: 15:00 a 21:00 horas.

Se estimó que el dimensionamiento de recursos expuesto debiera permitir llevar la atención a un volumen aproximado de:

- hasta un dimensionamiento máximo de 18.000 llamadas semanales, a través de operadores, de lunes a viernes durante 12 horas diarias.

Siguiendo las recomendaciones del Comité de Emergencia de la OMS que instaba a los países a estar preparados para contener la enfermedad e impedir la propagación del virus, mediante la adopción de medidas firmes para la detección de la enfermedad de manera precoz aislando y tratando los casos y haciendo seguimiento de los contactos, se hizo necesario actuar con toda

Código:	6hWMS916PFIRMALzUKJov7m0w8UdyT	Fecha	02/07/2021	
Firmado Por	SALUD RIVERO LEON			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/3	



la rapidez técnica y físicamente posible sujeta únicamente a las limitaciones físicas o técnicas relacionadas con la disponibilidad real y la velocidad de entrega, haciendo uso de recursos que permitieran la compra necesaria en cuestión de días, incluso de horas.

Para resolver la situación se requiere una inmediata licitación que si bien la ley prevé un procedimiento negociado sin publicidad de conformidad con el artículo 168.b).1 como una posible alternativa al procedimiento de emergencia, este procedimiento es manifiestamente insuficiente ya que los plazos que se manejan en el mejor de los casos son de 100 días hasta la firma del contrato:

FASES	PLAZO
Orden de inicio del expediente y elaboración de pliegos.	12 días
Informe jurídico	3 días
Fiscalización previa	5 días
Aprobación del expediente y del gasto	2 días
Invitación a empresas	1 día
Presentación de ofertas	15 días
Certificado del Registro General	10 días
Examen de la documentación	7 días
Elaboración de informes técnicos	10 días
Clasificación de las ofertas presentadas	4 días
Requerimiento de documentación previa a la adjudicación	1 día
Presentación de documentación para la adjudicación	10 días hábiles desde la notificación del requerimiento
Adjudicación	5 días hábiles desde la recepción de la documentación
Formalización del contrato	Antes de 15 días hábiles desde la notificación de la adjudicación

Es por ello que el mecanismo adecuado para poder atender la inminente demanda se invoque a la tramitación de emergencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 de Contratos del Sector Público.

Las tareas de rastreo mediante **llamadas telefónicas se han ido desarrollando según la evolución del brote y teniendo en cuenta la situación y desarrollo de la pandemia.** Teniendo en cuenta que en esta situación de urgencia extrema e imprevisible las Directivas Europeas no contemplan restricciones de procedimiento.

LA SUBDIRECTORA DE COMPRAS Y LOGÍSTICA

Código:	6hWMS916PFIRMAZUKJov7m0w8UdyT	Fecha	02/07/2021	
Firmado Por	SALUD RIVERO LEON			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/3	