



Región de Murcia

Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

LOTE N° 1

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EXPLOTACIÓN OPERATIVA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS 1-1-2 EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.



INDICE

1	OBJETO	4
2	SERVICIO DE EXPLOTACIÓN OPERATIVA.....	5
2.1	Áreas Funcionales	5
2.1.1	Jefatura de Explotación Operativa	7
2.1.2	Coordinación de Atención de Llamadas	9
2.1.3	Supervisión de Atención de Llamadas.....	11
2.1.4	Operación de Atención de Llamadas	14
2.1.5	Técnico de Formación y Relaciones con Usuarios	17
2.1.6	Técnico de Formación Interna	20
2.1.7	Técnico De Protocolos Operativos.....	22
2.1.8	Técnico de Calidad, Documentación y Archivo.....	24
2.2	Otros Aspectos incluidos en el servicio de explotación operativa	26
2.2.1	Encuestas	26
2.2.2	Jornadas de difusión.....	26
2.3	Niveles de Servicio exigidos.....	27
2.3.1	Niveles Cualitativos de Servicio	27
2.3.2	Niveles Cuantitativos de Servicio.....	27
3	CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	29
3.1	Equipo humano	29
3.1.1	Cumplimiento de las directrices de la Circular 3/2012, de 2 de febrero, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios (CARM)	29
3.1.2	Reglas especiales respecto al personal laboral de la empresa contratista	30
3.2	Formación	31
3.3	Turnos de trabajo.....	32
3.4	Uniformidad y acreditaciones.....	33
3.5	Otros conceptos	33
3.6	Bolsa de trabajo	34
3.7	Plan de carrera profesional	34
3.8	Planes de transición.....	35



3.9	Responsabilidad en el cumplimiento del contrato	35
4	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS.....	36
5	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y PLAZO DE EJECUCIÓN	38
	ANEXO 1. DATOS REALES SOBRE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO ACTUALMENTE CONTRATADO.....	39
	ANEXO 2. DESGLOSE DEL PRESUPUESTO ANUAL DEL SERVICIO	42



1 OBJETO

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM), en su ámbito territorial, es la entidad prestataria del servicio de atención de llamadas de urgencia, a través del teléfono único europeo 1·1·2 (en adelante, servicio 1-1-2 Región de Murcia). Esta competencia ha sido asignada a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias (en adelante, DGSCE), perteneciente a la Consejería de Presidencia de esta Comunidad Autónoma.

Mediante el Decreto 53/2001, el Gobierno Regional crea, en la estructura orgánica de la entonces denominada Dirección General de Protección Civil, el Centro de Coordinación de Emergencias (en adelante, CECARM), al que le corresponde establecer la plataforma tecnológica y operativa de atención de llamadas a través del 1-1-2, así como activar de forma coordinada los organismos o entidades de naturaleza pública o privada, cuyos servicios puedan ser requeridos en caso de emergencia, a fin de asegurar la vida o integridad física de las personas y/o sus bienes.

Para llevar a cabo la prestación del servicio “1-1-2 Región de Murcia”, y dado que esta Administración Regional no dispone de personal propio especializado en la prestación del servicio de atención telefónica de emergencias 112, la DGSCE viene contratando, desde el año 1998, los servicios externos de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 1-1-2 Región de Murcia.

Desde el 8 de marzo de 2016 se encuentra en vigor la prórroga del contrato de explotación operativa y tecnológica, con un plazo de ejecución de 4 meses, que finaliza el 7 de julio de 2016. Por ello, y a fin de continuar prestando este servicio, se hace necesario proceder a una nueva contratación externa que resulte adecuada a la finalidad de servir a los intereses generales que se pretenden atender.

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas definir los requisitos técnicos del contrato de prestación del Servicio de Explotación Operativa del Sistema Integrado de Gestión de Emergencias 1-1-2 en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que consiste básicamente en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos a través del número telefónico 112, así como la puesta a disposición de los servicios de emergencias existentes en la Región de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz. La explotación operativa abarca los procesos de atención de llamadas, formación, relación con los organismos integrados en el servicio, protocolos operativos y calidad.



2 SERVICIO DE EXPLOTACIÓN OPERATIVA

2.1 Áreas Funcionales

La prestación del servicio de explotación operativa objeto de este contrato se articulará en las siguientes áreas funcionales:

1. JEFATURA DE EXPLOTACIÓN OPERATIVA

Tiene como objetivo la coordinación de las distintas áreas a su cargo, a fin de asegurar y garantizar la correcta explotación operativa, acorde con las directrices marcadas por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la DGSCE.

2. ÁREA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

Tiene como objetivos asegurar y garantizar los recursos humanos y materiales, así como el cumplimiento de los procedimientos operativos para que la prestación del servicio de atención de llamadas "1-1-2 Región de Murcia", sea la exigida por la DGSCE.

3. ÁREA DE FORMACIÓN Y RELACIÓN CON USUARIOS

Tiene como objetivo fundamental que los servicios públicos y privados de urgencias y emergencias de la Región de Murcia conozcan el servicio "1-1-2 Región de Murcia", se integren en la plataforma operativa existente y adquieran, en su caso, unos óptimos niveles de conocimiento del sistema integrado de gestión de emergencias 1-1-2 de esta Comunidad Autónoma.

4. ÁREA DE FORMACIÓN INTERNA

Tiene como principal objetivo la formación inicial y la formación continua de todo el personal que presta el servicio de explotación operativa objeto del presente contrato.

5. ÁREA DE PROTOCOLOS OPERATIVOS

Tiene como objetivo fundamental el desarrollo de aquellas normas de naturaleza operativa –Procedimientos de Actuación, Instrucciones Técnicas, Protocolos Operativos- orientadas a que el servicio de atención de llamadas de urgencia "112-Región de Murcia" atienda y gestione correctamente cada llamada recibida.

6. ÁREA DE CALIDAD



Región de Murcia

Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

Tiene como objetivos fundamentales asegurar que la atención de llamadas de urgencia se realiza de acuerdo a los niveles de calidad exigidos, así como vigilar la correcta aplicación y cumplimiento de los planes de calidad aprobados por la DGSCE.

Para el correcto desempeño del servicio de explotación operativa objeto del contrato, se establecen, asociados a las citadas áreas funcionales, los puestos de trabajo indicados en la siguiente Tabla:

AREAS FUNCIONALES	PUESTOS DE TRABAJO
Jefatura de Explotación Operativa	Jefatura de Explotación Operativa
Área de Atención de Llamadas	Coordinación de Atención de Llamadas
	Supervisión de Atención de Llamadas
	Operación de Atención de Llamadas
Área de Formación y Relación con Usuarios	Técnico de Formación y Relación con Usuarios
Área de Formación Interna	Técnico de Formación Interna
Área de Protocolos Operativos	Técnico de Protocolos Operativos
Área de Calidad	Técnico de Calidad, Documentación y Archivo

Los puestos de trabajo que constituyen la explotación operativa deben satisfacer los requisitos que se establecen a continuación, en cuanto a funciones, perfil profesional, dimensionamiento y horario de prestación del servicio.

Con carácter general, las funciones descritas se realizarán de conformidad con los procedimientos previamente establecidos o validados, en cada caso, por la Dirección del Centro de Coordinación de Emergencias de la Región de Murcia.



2.1.1 Jefatura de Explotación Operativa

2.1.1.1 Funciones

Corresponde a la Jefatura de Explotación Operativa la realización de las siguientes tareas:

- La elaboración y presentación a la Dirección del CECARM de la planificación anual de la explotación operativa, incluyendo el plan de formación anual.
- Garantizar la correcta adecuación de los recursos humanos y materiales necesarios para obtener los resultados planificados.
- Asegurar la prestación eficaz y eficiente del servicio mediante la coordinación de las diferentes áreas que forman parte de la explotación operativa.
- La obtención y el análisis de los datos estadísticos sobre la explotación operativa, en lo referente a la prestación del servicio del área de atención de llamadas, así como de los resultados mensuales de indicadores y objetivos de calidad correspondientes a la plataforma operativa.
- La elaboración del “Informe Mensual de Explotación Operativa” conteniendo las gestiones desarrolladas por las áreas y las incidencias destacadas en la operación.
- Informar a la Dirección del CECARM de la detección de desviaciones y/o propuestas de mejora surgidas del seguimiento y análisis de los resultados de la explotación, y de temas operativos y de gestión del área de atención de llamadas.
- La consecución de los objetivos de calidad de servicio y atención en la explotación marcados por la DGSCE, y la determinación de no conformidades.
- La interlocución con la DGSCE.
- La elaboración de las propuestas de dimensionamiento de la plataforma operativa.
- La elaboración de la Memoria Anual del servicio 112-Región de Murcia.
- Y aquellas otras, que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la DGSCE.

2.1.1.2 Perfil profesional

- Titulación Superior Universitaria y/o experiencia demostrable de, al menos, cinco años en puesto similar en plataformas de atención de urgencias y emergencias o puesto similar en organismos públicos o empresas relacionadas con la materia.
- Capacidad de liderazgo y organización de colectivos humanos.



- Capacidad de organización del trabajo.
- Conocimientos de estadística aplicada a la gestión y explotación de centros de gestión de urgencias y emergencias.
- Conocimiento de la legislación vigente en materia de centros de atención de llamadas 112.
- Conocimientos probados en sistemas de aseguramiento de la calidad, en el ámbito de la norma ISO 9001:2000 ó EFQM.
- Conocimientos en materia de prevención de riesgos laborales.
- Experiencia en actividades de formación.
- Gran capacidad de comunicación y persuasión.
- Nivel alto de inglés hablado y escrito.
- Dominio de herramientas ofimáticas: Word, Excel, Access y PowerPoint.
- Disponibilidad para la localización fuera de las horas de presencia física.

2.1.1.3 Dimensionamiento

En la tabla siguiente se indican el número de puestos de trabajo (a jornada completa) y las horas anuales de presencia física que se contratan para ejecutar las funciones relacionadas con la Jefatura de Explotación Operativa.

PUESTO DE TRABAJO	NUMERO PUESTOS	HORAS ANUALES
Jefatura de Explotación Operativa	1	1.700

2.1.1.4 Horario de prestación del servicio

La Jefatura de Explotación Operativa se realizará en horario 24 horas al día, todos los días del año, con presencia física en horario administrativo y de forma localizada fuera de este horario. Durante su ausencia un responsable, nombrado a tal efecto, asumirá las funciones de la Jefatura de Explotación.



2.1.2 Coordinación de Atención de Llamadas

Le corresponde la dirección del Área de Atención de Llamadas, asegurando la correcta ejecución de los procesos de operación y supervisión de atención de llamadas, realizando las labores de apoyo, seguimiento y control necesarias.

2.1.2.1 Funciones

Corresponde a la Coordinación de Atención de Llamadas la realización de las siguientes tareas:

- La elaboración del cuadrante de turnos de operación y supervisión de atención de llamadas, atendiendo a los criterios de previsión de llamadas entrantes y atención en idiomas.
- El apoyo y control a la Supervisión de Atención de Llamadas, resolviendo las incidencias de operación que le sean transmitidas por los canales establecidos.
- La propuesta de creación y/o modificación de los protocolos operativos que corresponda.
- La validación de redimensionamiento de la operación y supervisión de atención de llamadas, como consecuencia de una imprevisión en el dimensionamiento, o por la materialización de una situación de emergencia extraordinaria, de conformidad con el procedimiento validado previamente.
- La elaboración del "Informe Diario y Mensual de Atención de Llamadas" en el que queden reflejadas las incidencias habidas durante los turnos de trabajo en Sala.
- La aplicación de medidas preventivas y correctoras como consecuencia de la detección de no conformidades relacionadas con:
 - El incumplimiento de los parámetros de explotación.
 - El incumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.
 - Las deficiencias en la prestación del servicio de atención de llamadas "112-Región de Murcia".
- Y aquellas otras, que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la DGSCE.

2.1.2.2 Perfil profesional

- Titulación Media Universitaria y experiencia demostrable de, al menos, tres años en puesto similar en plataformas de atención de urgencias y emergencias o puesto similar en organismos públicos o empresas relacionadas con la materia, o haber desempeñado el puesto de Supervisión de Atención de Llamadas, al menos, cuatro años en plataformas de atención de urgencias y emergencias 112.



- Conocimiento de la estructura de las Administraciones Públicas en la CARM, así como de las competencias de éstas en materia de urgencias y emergencias.
- Capacidad de liderazgo y organización de grupos de trabajo.
- Conocimiento de herramientas ofimáticas: Word, Excel y PowerPoint.
- Habilidades sociales y de comunicación.
- Buen conocimiento de la geografía y principales riesgos del territorio de la CARM.
- Experiencia en organización y distribución de turnos de trabajo.
- Disponibilidad para localización fuera de las horas de presencia física.

2.1.2.3 Dimensionamiento

En la tabla siguiente se indican el número de puestos de trabajo (a jornada completa) y las horas anuales de presencia física que se contratan para ejecutar las funciones relacionadas con la Coordinación de Atención de Llamadas.

PUESTO DE TRABAJO	NUMERO PUESTOS	HORAS ANUALES
Coordinación de Atención de Llamadas	2	3.400

2.1.2.4 Horario de prestación del servicio

La coordinación de atención de llamadas se realizará en horario 24 horas los 365 días del año, con presencia física en horario administrativo y de forma localizada, fuera de este horario.



2.1.3 Supervisión de Atención de Llamadas

Tiene como objetivo controlar de forma directa la operación de atención de llamadas realizadas a servicio "112-Región de Murcia".

2.1.3.1 Funciones

La Supervisión de Atención de Llamadas de emergencia abarca las siguientes tareas:

- El control y seguimiento de las actuaciones de los operadores de atención de llamadas.
- La resolución de dudas en operación y el apoyo a la gestión de las llamadas de emergencia.
- La propuesta de redimensionamiento de los puestos de operación de atención de llamadas en casos de aumento de la demanda no previstos.
- La activación de las imaginarias a consecuencia de bajas laborales de los operadores de atención de llamadas.
- La activación del Módulo audiomático, en aquellas situaciones y de acuerdo con los procedimientos que se establezcan.
- La atención de las llamadas realizadas por una autoridad pública.
- La adopción de decisiones no protocolizadas, entendiendo por éstas las que no disponen de un protocolo operativo o procedimiento de actuación, o en las que existiendo el protocolo o procedimiento, éste no es de aplicación.
- La atención y tramitación, en caso necesario, de las reclamaciones realizadas por los usuarios o por los servicios operativos integrados en el servicio "112-Región de Murcia.
- La recogida de información en relación a cambios u errores de número de teléfonos, modificación o carencia de protocolos operativos, detección de números de teléfonos maliciosos, etc.
- El control de la formación del personal impartida por los instructores en el puesto de trabajo.
- La elaboración del "Informe de turno de supervisión" en el que queden reflejadas todas las incidencias que se hayan producido en cada turno de trabajo.
- La adaptación del proceso habitual de Atención de Llamadas del "112-Región de Murcia" ante incrementos notables no previstos en el número de llamadas entrantes o declaración de situaciones de emergencia extraordinaria.
- Y aquellas otras, que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la DGSCE.



Las tareas de supervisión serán realizadas con referencia a un número determinado de operadores de atención de llamadas, que nunca será superior a ocho por turno. En los casos en que por este motivo haya más de un supervisor en la Sala de Atención de Llamadas, uno de ellos asumirá la máxima responsabilidad de la atención de llamadas del servicio "112-Región de Murcia".

2.1.3.2 Perfil profesional

- Bachiller Superior, BUP, FP2 ó equivalente.
- Experiencia demostrable de, al menos, un año en puesto similar en plataformas de atención de urgencias y emergencias o puesto similar en organismos públicos o empresas relacionadas con la materia, o haber desempeñado, durante al menos dos años, puestos de operación de atención de llamadas u otros puestos con estas funciones en plataformas de atención de urgencias y emergencias 112.
- Capacidad de dirección y coordinación de colectivos humanos.
- Control de las situaciones de estrés.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Técnicas de comunicación telefónica y de emergencias.
- Nivel de mecanografía de 150 pulsaciones por minuto.
- Buena dicción y fluidez verbal.
- Dominio de herramientas ofimáticas: Word y Excel.
- Conocimiento de la geografía, red viaria y toponimia oficial de los municipios de la Región de Murcia.
- Conocimiento de la estructura y organización de las Administraciones Públicas en la CARM, así como de las competencias de éstas en materia de urgencias y emergencias.
- Disponibilidad para localización fuera de las horas de presencia física.

2.1.3.3 Dimensionamiento

En la tabla siguiente se indican el número de puestos de trabajo (a jornada completa) y el número de horas anuales de presencia física en Sala que se contratan para ejecutar las funciones relacionadas con la Supervisión de Atención de Llamadas, siendo el número de horas anuales a realizar en Sala de 1.400 horas por cada puesto de supervisor a jornada completa.

PUESTO DE TRABAJO	NUMERO PUESTOS	HORAS ANUALES
Supervisor Atención Llamadas	7 + 1 a tiempo parcial	10.500



Región de Murcia

Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

2.1.3.4 Horario de prestación del servicio

Se deberá cubrir un (1) puesto de Supervisión de Atención de Llamadas, con presencia física en Sala en horario 24 horas al día, todos los días del año, mediante turnos sucesivos de trabajo. Las restantes horas de presencia física se dedicarán a cubrir períodos en los que sea conveniente reforzar este servicio con un puesto adicional.



2.1.4 Operación de Atención de Llamadas

Tiene como objetivo la recepción y gestión de las llamadas de emergencia de los ciudadanos al teléfono "112-Región de Murcia", y a aquellos otros números de atención telefónica pertenecientes a organismos que prestan servicios de urgencia y emergencia que se hayan desviado o fueran desviados en el futuro a dicho número telefónico o al CECARM. Así mismo, la operación de llamadas podrá atender aquellos teléfonos de información específica que la CARM pudiera establecer en caso de emergencia extraordinaria o catástrofe.

2.1.4.1 Funciones

El proceso de operación de atención de llamadas de emergencia, abarca la recepción en bruto de la petición, la recogida de datos, el tratamiento de la información y su tipificación para su propagación automática a los terminales de mando y control de los organismos implicados en la prestación del servicio. Este proceso engloba las siguientes tareas:

- Recepción de la llamada de auxilio a través de cualquier medio, ya sea éste manual o automático, alámbrico o inalámbrico.
- Localización del incidente y del llamante.
- Comprobación y validación de las localizaciones mediante el sistema de información geográfica.
- Creación de la ficha del incidente y asignación de número de referencia.
- Clasificación del incidente o emergencia de conformidad con el sistema y niveles de prioridades existentes.
- Incorporación a la ficha del incidente de toda la información existente en el sistema relacionada con el mismo.
- Validación de la llamada, comprobando la veracidad del incidente y su no duplicación.
- Determinación automática de los organismos implicados en la prestación del servicio demandado de conformidad a los planes de "Tipo de Suceso".
- Determinación automática de otras actuaciones y obtención automática de información complementaria sobre elementos singulares relacionados con el incidente.
- Seguimiento de los hitos básicos del desarrollo de la prestación del servicio.
- Incorporación a la ficha del incidente de nuevos datos o informaciones aportados por nuevas llamadas.
- Información a los llamantes sobre el estado del servicio solicitado.
- Información al ciudadano sobre la existencia de una situación de emergencia y comunicación de consejos para hacer frente a diversas situaciones de riesgo, directamente o a través del Módulo Audiomático.



- Cierre de los incidentes de naturaleza informativa.
- Realizar las tareas que se le encomienden relacionadas con la actualización de las bases de datos telefónicas necesarias para una mejor prestación del servicio "1-1-2 Región de Murcia".
- Y aquellas otras, que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la DGSCE.

La prestación del servicio de atención de llamadas se realizará, de forma permanente, en español, inglés, francés, alemán y árabe. En todos los turnos deberá haber, al menos, un operador en Sala que atienda correctamente las llamadas que se realicen en el idioma inglés.

Se valorará la prestación por el adjudicatario del servicio de traducción en otros idiomas de la Unión Europea o de zonas geográficas próximas al estado Español, mediante servicios de teletraducción.

2.1.4.2 Perfil profesional

- Título de Bachiller Superior, BUP, FP2 o equivalente.
- Técnicas de comunicación telefónica y de emergencias.
- Nivel de mecanografía de 150 pulsaciones por minuto.
- Buena dicción y fluidez verbal.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Control de las situaciones de estrés.
- Capacidad de síntesis.
- Conocimiento de la geografía, red viaria y toponimia oficial de los municipios de la Región de Murcia.
- Conocimiento de la estructura y organización de las Administraciones Públicas en la CARM, así como de las competencias de éstas en materia de urgencias y emergencias.
- Conocimientos de ofimática.
- Disponibilidad de localización fuera de las horas de presencia física.

2.1.4.3 Dimensionamiento

En la tabla siguiente se indican el número de puestos de trabajo (a jornada completa) y el número de horas anuales de presencia física en Sala que se contratan para ejecutar las funciones relacionadas con la Operación de Atención de Llamadas, siendo el número máximo de horas anuales a realizar en Sala de 1.400 horas por cada puesto de operador a jornada completa.



Región de Murcia

Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

PUESTO DE TRABAJO	NUMERO PUESTOS	HORAS ANUALES
Operador de Atención de Llamadas	31	43.400

2.1.4.4 Horario de prestación del servicio

Se deberán cubrir, con presencia física en Sala, en horario 24 horas al día, todos los días del año, mediante turnos sucesivos de trabajo, cuantos puestos de Operación de Atención de Llamadas sean necesarios, en función de la demanda prevista, para asegurar una adecuada prestación del servicio, de acuerdo con los niveles de calidad exigidos en este pliego.

Como mínimo, deberán cubrirse tres (3) puestos de Operación de Atención de Llamadas, en las franjas horarias de menor demanda.



2.1.5 Técnico de Formación y Relaciones con Usuarios

2.1.5.1 Funciones

Corresponde a los Técnicos de Formación y Relaciones con Usuarios la realización de las tareas descritas en los apartados siguientes:

FORMACIÓN EXTERNA

- Elaboración y presentación de un plan anual de formación externa, de acuerdo con las necesidades de los organismos usuarios y las disponibilidades en materia de recursos humanos y materiales del “112-Región de Murcia”.
- La formación inicial y permanente del personal de los organismos que se integren o que estén integrados en el servicio “112-Región de Murcia”, incluyendo la realización de cursos, el soporte y respuesta a las dudas planteadas por los usuarios ya integrados o los que se encuentren en período de prácticas.
- La elaboración y actualización permanente de los Manuales, de acuerdo con las novedades operativas vigentes, utilizados para la formación de los diferentes organismos que se integren en el “112-Región de Murcia”.
- La elaboración de Informes periódicos sobre las funcionalidades y carencias de la aplicación informática utilizada en el “112-Región de Murcia”, y las posibilidades de mejora existentes.
- La actualización del manual de estilo vigente.
- La organización e impartición de charlas, conferencias, coloquios y similares, destinados a la divulgación y difusión del servicio “1-1-2 Región de Murcia” a colectivos y asociaciones de ciudadanos implantados en la CARM.
- Y aquellas otras, que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la DGSCE.

RELACIONES CON USUARIOS

- Iniciar y mantener los contactos, visitas y reuniones con los responsables de los organismos con vistas a su integración en el “112-Región de Murcia”.
- La elaboración de las propuestas de Acuerdos o Convenios de Colaboración para la integración en el “112-Región de Murcia” de los diversos organismos, así como la elaboración de la Propuesta Técnica de integración y documentación necesaria para la entrada en real de los organismos operativos en el “112-Región de Murcia”.



- Estudio de las necesidades de carga de información en el sistema integrado de gestión de emergencias, con el objetivo de conseguir la plena integración de los usuarios.
- Y aquellas otras, que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la DGSCE.

El personal del Área de Formación y Relaciones con Usuarios que desempeñe las tareas formativas asignadas, mantenga contactos y asista a reuniones con organismos integrados o en vías de integración, los efectuará en el marco del servicio "112-Región de Murcia" y los lleva a cabo en representación de la CARM.

2.1.5.2 Perfil profesional

GENERAL

- Título de Bachiller Superior, BUP, FP2 o equivalente.
- Capacidad didáctica, de comunicación, buena expresión oral y aptitudes para las relaciones públicas.
- Capacidad de elaboración y redacción de informes.
- Conocimiento de la estructura y organización de las Administraciones Públicas en la CARM, así como de las competencias de éstas en materia de urgencias y emergencias.
- Buen conocimiento de la geografía, red viaria y toponimia oficial de los municipios de la Región de Murcia.
- Principales riesgos del territorio de la Región de Murcia.
- Dominio de herramientas ofimáticas: Word, Excel, PowerPoint.
- Disponibilidad para localización fuera de horarios de presencia física.

ESPECIFICO

- Experiencia demostrable de, al menos, tres años en puesto similar en plataformas de atención de urgencias y emergencias o puesto similar en organismos públicos o empresas relacionadas con la materia, o haber desempeñado en plataformas de atención de urgencias y emergencias 112 un puesto de trabajo a turnos en el área de atención de llamadas, al menos cinco años.
- Experiencia en impartición de cursos de formación.



Región de Murcia

Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

2.1.5.3 Dimensionamiento

En la tabla siguiente se indican el número de puestos de trabajo (a jornada completa) y las horas anuales de presencia física que se contratan para ejecutar las funciones relacionadas con el Área de Formación y Relaciones con Usuarios.

PUESTO DE TRABAJO	NUMERO PUESTOS	HORAS ANUALES
Técnico de Formación y Relación con Usuarios	2	3.400

2.1.5.4 Horario de prestación del servicio

Los Técnicos de Formación y Relaciones con Usuarios realizarán sus funciones en horario administrativo.



2.1.6 Técnico de Formación Interna

2.1.6.1 Funciones

Le corresponde realizar las tareas que se describen a continuación:

- La formación inicial y permanente del personal del Servicio de Explotación Operativa objeto del presente contrato.
- La formación precisa del personal del área de atención de llamadas que se incorpore al servicio "112-Región de Murcia", de forma que asegure una óptima prestación del servicio.
- El adjudicatario documentará ante la Dirección del CECARM, el grado de formación del personal de nueva incorporación a un puesto, que en todo caso deberá haber recibido, como mínimo, formación en las materias que se citan en el apartado 3.4 del presente pliego y haber realizado las correspondientes prácticas en Sala:
- La elaboración y actualización permanente de los Manuales, de acuerdo con las novedades operativas vigentes, utilizados para la formación del personal del Área de Atención de Llamadas.
- La formación continuada del personal del Área de Atención de Llamadas, de tal forma que se asegure la actualización y mejora de conocimientos y la prestación del servicio con los niveles de calidad requeridos por la CARM.
- Elaboración y presentación de un plan Anual de formación continua del personal trabajador.
- Y aquellas otras, que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la DGSCE.

2.1.6.2 Perfil profesional

GENERAL

- Idéntico al perfil profesional general especificado para los Técnicos de Formación y Relaciones con los Usuarios.

ESPECIFICO

- Experiencia demostrable de, al menos, tres años en puesto similar en plataformas de atención de urgencias y emergencias o puesto similar en organismos públicos o empresas relacionadas con la materia, o haber desempeñado en plataformas de atención de urgencias y emergencias 112 un puesto de trabajo a turnos en el área de atención de llamadas, al menos cinco años.



Región de Murcia

Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

- Experiencia en sistemas de evaluación del desempeño.
- Experiencia en impartición de cursos de formación.

2.1.6.3 Dimensionamiento

En la tabla siguiente se indican el número de puestos de trabajo (a jornada completa) y las horas anuales de presencia física que se contratan para ejecutar las funciones relacionadas con el Área de Formación Interna.

PUESTO DE TRABAJO	NUMERO PUESTOS	HORAS ANUALES
Técnico Formación Interna	2	3.400

2.1.6.4 Horario de prestación del servicio

Las funciones de los Técnicos de Formación Interna se realizarán en horario administrativo.



2.1.7 Técnico De Protocolos Operativos

2.1.7.1 Funciones

Las tareas a realizar son las siguientes:

- El análisis permanente de la idoneidad, grado de actualización y adaptación a la realidad de la CARM de los Protocolos Operativos de Atención de Llamadas del servicio "112-Región de Murcia".
- La propuesta de creación y/o modificación de los Protocolos Operativos de Atención de Llamadas, conforme al procedimiento previamente validado.
- El seguimiento del funcionamiento operativo de los servicios integrados en el "112-Región de Murcia", así como el informe y propuesta de soluciones de aquellas disfunciones operativas ocurridas entre los usuarios integrados y la plataforma operativa "112-Región de Murcia".
- La elaboración del "Informe mensual de actividades del Área de Protocolos Operativos".
- La evaluación, el estudio y el seguimiento de la adherencia a los protocolos operativos vigentes en "112-Región de Murcia".
- Y aquellas otras que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas la DGSCE.

2.1.7.2 Perfil profesional

GENERAL

- Idéntico al perfil profesional general especificado para los Técnicos de Formación y Relaciones con los Usuarios.

ESPECIFICO

- Experiencia demostrable de, al menos, tres años en puesto similar en plataformas de atención de urgencias y emergencias o puesto similar en organismos públicos o empresas relacionadas con la materia, o haber desempeñado en plataformas de atención de urgencias y emergencias 112 un puesto de trabajo a turnos en el área de atención de llamadas, al menos cinco años.
- Formación específica en confección e implantación de Planes Especiales de Emergencia.



Región de Murcia

Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

2.1.7.3 Dimensionamiento

En la tabla siguiente se indican el número de puestos de trabajo (a jornada completa) y las horas anuales de presencia física que se contratan para ejecutar las funciones del Técnico de Protocolos Operativos.

PUESTO DE TRABAJO	NUMERO PUESTOS	HORAS ANUALES
Técnico de Protocolos Operativos	1	1.700

2.1.7.4 Horario de prestación del servicio

Las funciones del Técnico de Protocolos Operativos se realizarán en horario administrativo.



2.1.8 Técnico de Calidad, Documentación y Archivo

2.1.8.1 Funciones

Le corresponde la realización de las tareas descritas a continuación:

- Realizar el seguimiento mensual de indicadores y objetivos de calidad del servicio. En particular, llevar a cabo la comprobación de los niveles de calidad del servicio de atención de llamadas de urgencia en todo lo que afecta a este contrato. En especial, detectar:
 - El incumplimiento de los parámetros de explotación.
 - El incumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.
 - Las deficiencias en la prestación del servicio de atención de llamadas "112-Región de Murcia".
- Proponer mejoras relacionadas con la atención de llamadas, los protocolos de atención de llamadas, la formación y la relación con usuarios externos, de manera que la calidad del servicio global aquí contratado se mantenga o se vea incrementada.
- Colaborar en el seguimiento, tramitación y resolución de las quejas, reclamaciones y peticiones de información realizadas al servicio "1-1-2 Región de Murcia".
- Colaborar en la implantación y cumplimiento del Sistema de Calidad de "1-1-2 Región de Murcia" con el objetivo de lograr la Certificación.
- Realizar el mantenimiento y correspondiente actualización y difusión de la documentación del Sistema de Calidad, así como velar por su cumplimiento por parte de todos los miembros de la organización.
- Elaborar propuestas de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Colaborar en el seguimiento de la implantación de las acciones correctoras y preventivas detectadas en el "1-1-2 Región de Murcia".
- Planificar la realización de las Auditorías Internas y Externas del Sistema de Calidad de "1-1-2 Región de Murcia".
- La elaboración del "Informe mensual de actividades del Área de Calidad".
- Llevar a cabo un registro documental de toda la información generada, imágenes, informes, publicaciones, etc., que tengan que ver directamente con el desarrollo de las funciones encomendadas al "1-1-2 Región de Murcia", con especial atención a las actuaciones realizadas para la resolución eficaz dentro del marco legal establecido, según el tipo de incidente.
- Crear y mantener un servicio documental de incidentes para su posterior valoración, permitiendo así mejorar la gestión de los mismos.
- Controlar y actualizar la biblioteca y hemeroteca de la organización.



- Proporcionar, mantener y controlar el sistema de archivo documental, que permita clasificar, almacenar y recuperar la información y los datos correspondientes a las actividades desarrolladas por todas las áreas y centros.
- Y aquellas otras que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas la DGSCE.

2.1.8.2 Perfil profesional

GENERAL

- Idéntico al perfil profesional general especificado para los Técnicos de Formación y Relaciones con los Usuarios.

ESPECIFICO

- Experiencia demostrable de, al menos, tres años en puesto similar en plataformas de atención de urgencias y emergencias o puesto similar en organismos públicos o empresas relacionadas con la materia, o haber desempeñado en plataformas de atención de urgencias y emergencias 112 un puesto de trabajo a turnos en el área de atención de llamadas, al menos cinco años.
- Conocimientos acreditables en Sistemas de Gestión de Calidad: Normas ISO 9001:2000 ó EFQM. Implantación, seguimiento y auditorías.
- Experiencia en docencia, particularmente en los sistemas descritos.

2.1.8.3 Dimensionamiento

En la tabla siguiente se indican el número de puestos de trabajo (a jornada completa) y las horas anuales de presencia física que se contratan para ejecutar las funciones del Técnico de Calidad, Documentación y Archivo.

PUESTO DE TRABAJO	NUMERO PUESTOS	HORAS ANUALES
Técnico de Calidad, Documentación y Archivo	1	1.700

2.1.8.4 Horario de prestación del servicio

Las funciones de los Técnicos de Calidad, Documentación y Archivo se realizarán en horario administrativo.



2.2 Otros Aspectos incluidos en el servicio de explotación operativa

A continuación se citan otros aspectos incluidos en el servicio de explotación operativo objeto del contrato, que la empresa adjudicataria deberá realizar contando, en todo caso, con la supervisión y aceptación de la Dirección del CECARM.

Para este cometido, la empresa adjudicataria dedicará las cantidades anuales indicadas para estos conceptos en el ANEXO 2 del presente pliego (columna coste).

2.2.1 Encuestas

El adjudicatario deberá realizar encuestas anuales con los siguientes objetivos:

- Medir el nivel de conocimiento de los ciudadanos de la Región de Murcia sobre el servicio "1-1-2 Región de Murcia".
- Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios del 112 con el servicio "1-1-2 Región de Murcia".
- Medir el nivel de satisfacción de los organismos integrados en el servicio "1-1-2 Región de Murcia".

2.2.2 Jornadas de difusión

La empresa adjudicataria participará en aquellos eventos, jornadas y campañas de difusión que establezca la Dirección del CECARM, al objeto de dar a conocer a la población de la Región de Murcia y sus visitantes, el teléfono único de emergencias 112, alcance del servicio prestado y correcta utilización del mismo.

En este apartado se contempla la participación de recursos humanos y materiales de apoyo al Área de Formación y Relación con Usuarios, así como la realización de campañas de difusión.



2.3 Niveles de Servicio exigidos

Se requiere del servicio de explotación operativa unos niveles aceptables en lo que respecta a la interacción con los ciudadanos y con los usuarios, para lograr la máxima satisfacción de ambos colectivos. Se tomarán como referencia los indicadores establecidos para el 1-1-2 en la Carta de Servicio de la DGSCE o en su defecto, por los indicadores de este apartado.

La DGSCE podrá reconsiderar los objetivos de servicio planteados. Esta potestad sería, en todo caso, en el sentido de mejorar los niveles de servicio establecidos.

2.3.1 Niveles Cualitativos de Servicio

Nivel de satisfacción de ciudadanos: Se medirá por el resultado de las encuestas anuales realizadas por la Administración sobre la satisfacción de los ciudadanos usuarios. Sobre una escala de 10 puntos, debe recibirse una puntuación conjunta mínima de 6.

Nivel de satisfacción de los usuarios integrados: Se medirá por el resultado de las encuestas semestrales realizadas por la Administración sobre la formación, integración y operativa a los usuarios. Sobre una escala de 10 puntos, debe recibirse una puntuación conjunta mínima de 6.

Reclamaciones de los ciudadanos: Número de reclamaciones justificadas presentadas por los ciudadanos sobre el servicio prestado por la plataforma de atención de llamadas. Será admisible, como máximo, una reclamación por cada 250.000 llamadas atendidas.

Reclamaciones de los usuarios integrados: Número de reclamaciones justificadas de los usuarios sobre el servicio prestado por la plataforma de atención de llamadas. Será admisible, como máximo, una reclamación por cada 500.000 llamadas atendidas.

2.3.2 Niveles Cuantitativos de Servicio

Los niveles de servicio que serán exigidos a la empresa adjudicataria del presente expediente se indican a continuación:

Llamadas perdidas: Se entiende por llamada perdida aquella no atendida (bien porque el usuario cuelgue, o bien porque la red telefónica la finalice) que ha entrado en el puesto de operación/supervisión, permaneciendo un tiempo



superior a los 10 segundos de espera en cola. El porcentaje máximo admisible de este tipo de llamadas perdidas en primera cola por mes, sobre el total de llamadas recibidas, se considera constante:

% per.	0,6 %
--------	-------

Tiempo de descuelgue: Se entiende por este tiempo el transcurrido desde que la llamada entra en el puesto de operación/supervisión hasta que es descolgada y atendida por el operador/supervisor. El tiempo medio de descuelgue, computado mensualmente, no debe superar el siguiente valor:

T des.	8 seg.
--------	--------

Tiempo medio de transferencia de una llamada operativa: Se entiende por llamada operativa aquella que desencadena el aviso a los servicios operativos. Su duración se computa como el tiempo transcurrido desde el descuelgue de la llamada hasta la transferencia de la misma a un servicio operativo. El tiempo medio de transferencia de una llamada operativa, computado mensualmente, no debe superar el siguiente valor:

T oper.	42 seg.
---------	---------

Disponibilidad de idiomas: Se entiende por disponibilidad de idiomas la presencia en Sala, las 24 horas del día, todos los días del año, de personal con la pertinente acreditación para atender adecuadamente llamadas en el idioma inglés, así como la cobertura en Sala o mediante teletraducción de los idiomas francés, alemán y árabe.



3 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Equipo humano

Todo el personal que integre el equipo de trabajo asignado a las áreas funcionales del servicio de explotación operativa de "1.1.2 Región de Murcia", será personal trabajador propio de la empresa adjudicataria, estando expresamente prohibida la subcontratación por terceros. El incumplimiento de este apartado será objeto de resolución del contrato.

La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de lo contemplado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en lo correspondiente a sus responsabilidades.

Dada la naturaleza del servicio que se contrata, la empresa adjudicataria garantizará siempre el servicio contratado frente a cualquier tipo de incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

3.1.1 Cumplimiento de las directrices de la Circular 3/2012, de 2 de febrero, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios (CARM)

Según establece el punto tercero de la Circular 3/2012, de 2 de febrero, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios de la CARM, el personal afectado para la ejecución del contrato tendrá las siguientes circunstancias:

- No formar parte del círculo rector y organizativo de la Administración, para lo cual no dependerá de ninguna unidad administrativa, debiendo organizar, dirigir y controlar por sí mismo su trabajo.
- No serle de aplicación el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
- No formar parte de los Organigramas y Directorios de la Administración, no disponiendo de claves de acceso a la red interna de la Administración Regional, no asignándole ni login ni contraseña.
- Realizar trabajos específicos objeto del contrato administrativo, afectos a un proyecto concreto con autonomía y sustantividad propia, sin llevar a cabo tareas permanentes o habituales.
- La especial dificultad técnica no permite ser desarrollado por personal propio.



3.1.2 Reglas especiales respecto al personal laboral de la empresa contratista

1. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigida en el pliego, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Comunidad Autónoma de Murcia del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden de no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la Comunidad Autónoma de Murcia.

2. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
3. La empresa contratista velará especialmente por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en el pliego como objeto del contrato.
4. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.
5. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la Comunidad Autónoma de Murcia, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Comunidad Autónoma de Murcia, de



otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las ordenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la Comunidad Autónoma de Murcia, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a la Comunidad Autónoma de Murcia acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

3.2 Formación

La empresa adjudicataria garantizará que el personal asignado al equipo de trabajo del presente contrato disponga de un mínimo de 40 horas anuales por puesto para su formación continua y reciclaje, sin mermar la calidad del servicio prestado.

Asimismo, para el personal de nueva incorporación se debe contemplar una formación inicial mínima de 100 horas por puesto.

Corresponde a la firma adjudicataria la elaboración, actualización y publicación de los manuales que se utilicen y se entreguen a cada alumno en los cursos de formación, quedando estos gastos incluidos en el precio final de licitación que presenten las empresas.

La formación del personal de explotación operativa deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Formación inicial: los requisitos en materia de formación imprescindibles para un operador de Atención de Llamadas son los siguientes:
 - Geografía, red viaria y toponimia oficial de la Región de Murcia: municipios, pedanías, carreteras, playas, sierras y montañas, puntos de interés, etc.
 - Protección civil en la CARM: conocimientos básicos de los principales riesgos de la Región de Murcia en materia de emergencias y



protección civil, así como de las administraciones públicas competentes en esta materia. Organismos que intervienen en la resolución de emergencias.

- Perfecto conocimiento de los Procedimientos de Actuación, Instrucciones Técnicas y Protocolos Operativos en Atención de Llamadas y Mando y Control, así como de toda aquella información que forme parte de la documentación operativa del área de atención de llamadas del servicio "112-Región de Murcia".
- Comunicación interpersonal en emergencias.
- Conocimiento exhaustivo del sistema integrado de gestión de emergencias de que disponga el servicio "112-Región de Murcia".
- Sistema alternativo de Atención de Llamadas (Back-up)

b) Formación continua: dada la complejidad de las funciones del personal perteneciente a la Plataforma Operativa, los módulos de formación continua que se estiman necesarios para realizar un correcto reciclaje de dicho personal deben integrar las siguientes materias o aspectos operativos:

- Geografía avanzada de la Región de Murcia.
- Técnicas de localización geográfica.
- Planes especiales de Protección Civil.
- Protocolos operativos.
- Técnicas de control de llamadas de dificultad alta.
- Control de estrés.
- Trabajo en equipo.

A los cursos específicos anteriormente mencionados podrá asistir, asimismo, el personal técnico del "1·1·2 Región de Murcia" perteneciente a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que designe el Director del CECARM.

3.3 Turnos de trabajo

La empresa adjudicataria deberá presentar mensualmente el dimensionamiento y la distribución de los turnos de trabajo del personal que realice sus funciones en Sala del "1·1·2 Región de Murcia", contemplando los tres meses siguientes. El citado personal deberá conocer, con un mes de antelación, el avance del calendario de turnos del trimestre siguiente.

En cualquier caso, el cuadrante de turnos de trabajo del citado personal deberá satisfacer los siguientes requisitos:

- Repartir de forma ecuánime, entre el personal afectado, los días festivos o vacacionales, así como las modalidades de turnos existentes.



- Establecer turnos de trabajo que compatibilicen una prestación óptima del servicio con la mayor calidad posible de horarios para el personal trabajador, favoreciendo los contratos de mayor número de horas, y minimizando la incorporación de personal específico para fines de semana.
- Respetar los tiempos de descanso y libranza contemplados en la normativa laboral vigente.

La empresa adjudicataria deberá cubrir en un plazo máximo de una (1) hora tanto las faltas de asistencia al trabajo imprevistas que se produzcan por cualquier causa en un turno concreto de trabajo, como las necesidades urgentes de refuerzo del personal que se requieran por parte de la DGSCE. Para ello, el adjudicatario deberá establecer un mecanismo de localización del personal que desarrolla su trabajo a turnos, que permita cubrir en primera instancia, en cualquier momento y en el citado plazo máximo, al menos un puesto de cada una de las categorías de trabajo a turnos que se contemplan en este pliego (supervisión y operación de atención de llamadas), sin que ello represente un coste adicional para la CARM.

En este sentido, las empresas licitadoras deberán contemplar en sus ofertas la necesaria cobertura de situaciones de bajas laborales, de localización de su personal, y garantizar la incorporación de personal de refuerzo necesario, en el plazo de una hora desde la solicitud, ante situaciones de necesidad urgente de refuerzo del personal que se requieran por parte de la DGSCE.

3.4 Uniformidad y acreditaciones

La empresa adjudicataria proveerá a todo el personal del servicio de explotación operativa de uniformidad, de invierno y verano. Los uniformes serán sometidos a la consideración de la DGSCE.

Asimismo, corresponderá a la empresa adjudicataria la elaboración de las acreditaciones identificativas, según modelo y criterio de distribución previamente acordado con la DGSCE.

3.5 Otros conceptos

Dentro del servicio de explotación operativa se incluyen los conceptos que se describen a continuación, que serán por cuenta de la empresa adjudicataria.



La empresa adjudicataria deberá aportar y mantener el equipamiento de fax y fotocopiadora suficiente para cubrir las necesidades en esta materia ocasionadas por la prestación del servicio. En ningún caso, se podrá utilizar los equipos de que disponga la CARM para esta finalidad, excepto cuando así se establezca expresamente por la DGSCE.

Asimismo la empresa adjudicataria aportará y mantendrá en perfecto estado operativo las estaciones de trabajo necesarias para el trabajo sobre la red 112RM de las distintas áreas funcionales en que se estructura la explotación operativa, excepto aquellos puestos que desarrollan su actividad en la Sala de Operaciones del 112RM. Cualquier estación de trabajo, fija o portátil, podrá ser auditada a instancias de la Dirección del CECARM, con el fin de comprobar el cumplimiento de las políticas de seguridad establecidas y del tratamiento de la información del servicio relacionado.

La firma adjudicataria aportará el material fungible, de papelería y reprografía que se tengan que utilizar para cumplir con los objetivos del servicio. En particular, corresponde a la firma adjudicataria la elaboración, actualización y publicación de los manuales que se utilicen y se entreguen a cada alumno en los cursos de formación, quedando estos gastos incluidos en el precio final de licitación que presentan las empresas.

La empresa adjudicataria deberá aportar y mantener en perfecto estado operativo la totalidad de la sillería de la Sala de Operaciones del CECARM y de las salas y despachos anexos. Debido al uso intensivo a que se ve sometido dicho material en los turnos 24 horas, todos los días del año, el mobiliario a aportar deberá poseer cualidad ergonómicas óptimas, entre las que deberán encontrarse las de regulación de altura, sillón basculante, libertad giratoria, brazos fijos para un mejor descanso, etc. El modelo a aportar contará con la aprobación de la Dirección del CECARM y se renovará cada 3 años.

3.6 Bolsa de trabajo

La empresa adjudicataria mantendrá el suficiente personal contactado y formado, al margen del equipo en plantilla, para posibles sustituciones o aumento de las necesidades ordinarias o extraordinarias del puesto de trabajo de operación de atención de llamadas. Esta bolsa de trabajo deberá mantener un número mínimo de cinco personas, y se actualizará cuando las circunstancias así lo requieran.

3.7 Plan de carrera profesional

El adjudicatario promoverá la carrera profesional del personal trabajador del servicio de explotación operativa, mediante la aplicación de un Plan de Carrera que establezca la sistemática para acceder a las diferentes categorías



laborales, teniendo en cuenta, en todo caso, los requisitos de titulación y conocimientos establecidos para los diferentes perfiles profesionales previstos en el presente pliego.

3.8 Planes de transición

TRANSICIÓN INICIAL

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de transición inicial que garantice un adecuado relevo de la prestación del servicio. Este punto no obliga a la actual adjudicataria del servicio.

TRANSICIÓN FINAL

La empresa que resulte adjudicataria del presente concurso, se comprometerá por escrito que, a la finalización del contrato, facilitará el adecuado relevo en la prestación del servicio de explotación operativa con la hipotética nueva empresa adjudicataria que pudiera resultar en un nuevo concurso público, para lo cual deberá presentar seis meses antes de la finalización del contrato un plan de transición final que garantice un adecuado relevo de la prestación del servicio.

TRANSICIÓN POR CAMBIOS TECNOLÓGICOS

Si en el transcurso del contrato se modifica el actual sistema integrado de gestión de emergencias 1-1-2 Región de Murcia o cualquier subsistema auxiliar, la empresa adjudicataria se comprometerá a colaborar en la transición hacia el nuevo sistema o subsistema, de manera que el impacto operativo sea mínimo.

3.9 Responsabilidad en el cumplimiento del contrato

En cumplimiento de la instrucción quinta del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, se hace constar que el responsable a nivel administrativo del contrato será el Subdirector General de Emergencias, en su calidad de Director del CECARM.

El responsable del contrato y el Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo la responsabilidad disciplinaria o de cualquier otro tipo que proceda, de acuerdo con la normativa vigente.



4 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS

Los licitadores deberán presentar la documentación técnica con la información asociada a cada uno de los criterios de adjudicación establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige este contrato.

Respecto al criterio de adjudicación de la Propuesta Técnica, ésta debe incluir los siguientes planes:

- Plan de trabajo empresa-CARM.
- Plan de selección de personal.
- Plan de formación inicial y continuada.
- Plan de carrera profesional.
- Plan de sustitución y refuerzo del personal.
- Plan de seguimiento y evaluación del desempeño.
- Plan de calidad y gestión documental.

Respecto al Plan de trabajo empresa-CARM, las empresas licitadoras definirán en sus ofertas una propuesta estructurada sobre la organización general del servicio y sobre las relaciones entre la empresa y la CARM, que incluirá como mínimo los siguientes aspectos:

- Propuesta de organización general del servicio.
- Seguimiento e información del proyecto.
- Estructura y plazos de los informes a presentar.
- Reuniones de trabajo.
- Interlocutores válidos.
- Responsables intermedios.
- Mecanismos para la detección y resolución de problemas.

El Plan de selección de personal incluirá al menos los siguientes aspectos:

- Estructura del plan de selección
- Metodología
- Herramientas a utilizar
- Recursos

Respecto al Plan de formación inicial y continuada, los licitadores expondrán en sus ofertas de manera clara e inequívoca los siguientes puntos relativos tanto a la formación inicial como a la formación continua:

- Horas y contenido.
- Distribución teórico-práctica.



- Herramientas a utilizar.
- Estructura del área de formación de la empresa.

El Plan de carrera profesional contemplará al menos los siguientes apartados:

- Catálogo de puestos
- Criterios de promoción
 - o Perfil profesiográfico.
 - o Profesiograma.
 - o Criterios de acceso a categoría profesional.
 - o Seguimiento período de prueba.

En el Plan de sustitución y refuerzo de personal los licitadores desarrollarán sus propuestas sobre al menos los siguientes puntos:

- Sistemas de localización
 - o Personal localizado por categorías
- Disponibilidad y sustituciones (por categorías)
- Bolsa de trabajo

El Plan de seguimiento y evaluación del desempeño se articulará desarrollando los siguientes aspectos mínimos:

- Seguimiento
 - o Metodología
 - o Periodicidad
 - o Herramientas a utilizar
 - o Recursos y estructura del área responsable
- Evaluación
 - o Metodología
 - o Herramientas a utilizar
 - o Recursos y estructura del área responsable

Respecto al Plan de calidad y gestión documental, se estructurará en los siguientes puntos:

- Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio.
- Herramientas de gestión de calidad.
- Herramientas de gestión documental.
- Recursos y estructura del área responsable.



5 PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato es de 48 meses, estando previsto su inicio el 8 de julio de 2016. El presupuesto de licitación asciende a la cantidad de 7.881.863,68.- Euros, IVA incluido, de acuerdo con las siguientes anualidades:

Concepto	Anualidades (IVA incluido)					Total
	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	
LOTE N°1: Servicio de Explotación Operativa (neto)	789.703,31 €	1.628.484,23 €	1.628.484,23 €	1.628.484,23 €	838.780,92 €	6.513.936,92 €
IVA (21%)	165.837,70 €	341.981,69 €	341.981,69 €	341.981,69 €	176.143,99 €	1.367.926,76 €
Total LOTE N°1	955.541,01 €	1.970.465,92 €	1.970.465,92 €	1.970.465,92 €	1.014.924,91 €	7.881.863,68 €

En caso de retrasos en la adjudicación se procederá al correspondiente reajuste de anualidades.

A continuación se desglosa el presupuesto de licitación detallando el precio neto, el IVA y el total con IVA, para un año completo y para los cuatro años de duración del contrato.

Concepto	1 año			4 años		
	Neto	IVA	Total con IVA	Neto	IVA	Total con IVA
LOTE N°1: Servicio de Explotación Operativa	1.628.484,23 €	341.981,69 €	1.970.465,92 €	6.513.936,92 €	1.367.926,76 €	7.881.863,68 €

En el ANEXO 2 se desglosa el presupuesto anual del servicio de explotación operativa.

Murcia, 18 de marzo de 2016
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE EMERGENCIAS

Fdo.: Diego del Rey Carrión



ANEXO 1. DATOS REALES SOBRE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO ACTUALMENTE CONTRATADO

LOTE N°1 - Personal del Servicio de Explotación Operativa (Convenio colectivo del sector de Contact Center)

Puesto		Antigüedad en el servicio	Tipo de contrato	Cuerpo Profesional	Nivel	Antigüedad	RETRIBUCIÓN AÑO 2015				
							Salario Base	Complementos salariales *	Idiomas	Otros complementos	Retribución variable
Jefe de Explotación Operativa	1	dic-99	100	RESPONSABLE SERVICIO	5	15/11/2011	19.638,24	0	0	20.807,04	2.000,00
Coordinación ATLL	1	nov-98	100	SUPERVISOR A	6	01/02/2003	16.751,04	0	0	11.341,08	3.000,00
Coordinación ATLL	2	sep-99	100	SUPERVISOR A	6	01/02/2003	16.751,04	0	0	11.341,08	
Supervisión ATLL	1	dic-98	100	COORDINADOR	8	01/02/2003	15.193,56	1.300,00	0	3.550,32	5.600,00
Supervisión ATLL	2	oct-99	100	COORDINADOR	8	01/02/2003	15.193,56	1.300,00	0	3.550,32	
Supervisión ATLL	3	dic-99	100	COORDINADOR	8	01/02/2003	15.193,56	1.300,00	1.276,20	3.550,32	
Supervisión ATLL	4	may-00	100	COORDINADOR	8	01/02/2003	15.193,56	1.300,00	0	3.550,32	
Supervisión ATLL	5	sep-00	100	COORDINADOR	8	01/02/2003	15.193,56	1.300,00	0	3.550,32	
Supervisión ATLL	6	oct-01	100	COORDINADOR	8	01/02/2003	15.193,56	1.300,00	0	3.550,32	
Supervisión ATLL	7	ago-02	100	COORDINADOR	8	01/02/2003	15.193,56	1.300,00	2.552,40	3.550,32	
Supervisión ATLL	8	mar-03	100	COORDINADOR	8	01/03/2003	15.193,56	1.300,00		3.550,32	
Supervisión ATLL	9	feb-03	100	COORDINADOR	8	14/01/2004	15.193,56	1.300,00		3.550,32	
Operación ATLL	1	oct-02	100	G. TELEFÓNICO	9	01/02/2003	14.662,20	1.300,00	7.549,40	499,08	11.000,00
Operación ATLL	2	nov-01	100	G. TELEFÓNICO	9	01/02/2003	14.662,20	1.300,00	1.276,20	499,08	



RETRIBUCIÓN AÑO 2015

Puesto		Antigüedad en el servicio	Tipo de contrato	Cuerpo Profesional	Nivel	Antigüedad	Salario Base	Complementos salariales *	Idiomas	Otros complementos	Retribución variable
Operación ATLL	3	ene-04	100	G. TELEFÓNICO	9	01/02/2005	14.662,20	1.300,00	1.276,20	499,08	
Operación ATLL	4	dic-04	100	G. TELEFÓNICO	9	01/01/2005	14.662,20	1.300,00	0	499,08	
Operación ATLL	5	jul-02	100	G. TELEFÓNICO	9	01/02/2003	14.662,20	1.300,00	0	499,08	
Operación ATLL	6	oct-04	100	G. TELEFÓNICO	9	01/10/2004	14.662,20	1.300,00	0	499,08	
Operación ATLL	7	feb-03	100	G. TELEFÓNICO	9	01/09/2003	14.662,20	1.300,00	1.276,20	499,08	
Operación ATLL	8	abr-06	100	G. TELEFÓNICO	9	01/01/2007	14.662,20	1.300,00	0	499,08	
Operación ATLL	9	ene-05	100	G. TELEFÓNICO	9	17/06/2005	14.662,20	1.300,00	0	499,08	
Operación ATLL	10	jul-00	100	G. TELEFÓNICO	9	01/02/2003	14.662,20	1.300,00	6.273,20	499,08	
Operación ATLL	11	ago-07	100	G. TELEFÓNICO	9	01/08/2008	14.662,20	1.300,00	0	499,08	
Operación ATLL	12	sep-04	100	G. TELEFÓNICO	9	02/03/2005	14.662,20	1.300,00	2.552,40	499,08	
Operación ATLL	13	sep-04	100	G. TELEFÓNICO	9	01/05/2005	14.662,20	1.300,00	1.276,20	499,08	
Operación ATLL	14	ago-02	100	G. TELEFÓNICO	9	01/02/2003	14.662,20	1.300,00	1.276,20	499,08	
Operación ATLL	15	abr-07	200	G. TELEFÓNICO	9	15/11/2005	7.518,90	700,00	0	255,9	
Operación ATLL	16	abr-07	100	G. TELEFÓNICO	9	01/10/2009	14.662,20	1.300,00	0	499,08	
Operación ATLL	17	abr-07	230	G. TELEFÓNICO	9	01/12/2009	7.518,90	700,00	0	255,9	
Operación ATLL	18	abr-07	200	G. TELEFÓNICO	9	01/01/2009	7.518,90	700,00	0	255,9	
Operación ATLL	19	mar-08	100	G. TELEFÓNICO	9	21/10/2010	14.662,20	1.300,00	2.552,40	499,08	
Operación ATLL	20	ene-10	100	G. TELEFÓNICO	9	03/01/2005	14.662,20	1.300,00	0,00	499,08	
Operación ATLL	21	jun-06	100	G. TELEFÓNICO	9	01/01/2008	14.662,20	1.300,00	0,00	499,08	
Operación ATLL	22	mar-08	200	G. TELEFÓNICO	9	21/10/2010	7.518,90	700,00	654,30	255,9	
Operación ATLL	23	mar-08	200	G. TELEFÓNICO	9	01/07/2010	7.518,90	700,00	0	255,9	



Puesto		Antigüedad en el servicio	Tipo de contrato	Cuerpo Profesional	Nivel	Antigüedad	RETRIBUCIÓN AÑO 2015				Retribución variable
							Salario Base	Complementos salariales *	Idiomas	Otros complementos	
Operación ATLL	24	mar-08	200	G. TELEFÓNICO	9	30/09/2013	7.518,90	700,00	0	255,9	
Operación Apoyo Operativo	1	ago-04	100	G. TELEFÓNICO	9	01/03/2007	14.662,20	1.300,00	1.276,20	499,08	4.000,00
Operación Apoyo Operativo	2	ago-04	100	G. TELEFÓNICO	9	01/09/2008	14.662,20	1.300,00	0	499,08	
Operación Apoyo Operativo	3	jul-02	100	G. TELEFÓNICO	9	01/02/2003	14.662,20	1.300,00	1.276,20	499,08	
Operación Apoyo Operativo	4	ago-05	100	G. TELEFÓNICO	9	01/01/2007	14.662,20	1.300,00	2.552,40	499,08	
Operación Apoyo Operativo	5	abr-07	130	G. TELEFÓNICO	9	11/01/2011	14.662,20	1.300,00	1.276,20	499,08	
Operación Apoyo Operativo	6	oct-06	100	G. TELEFÓNICO	9	01/09/2007	14.662,20	1.300,00	0	499,08	
Operación Apoyo Operativo	7	nov-04	100	G. TELEFÓNICO	9	01/01/2005	14.662,20	1.300,00	1.276,20	499,08	
Operación Apoyo Operativo	8	sep-07	200	G. TELEFÓNICO	9	16/09/2008	7.518,90	700,00	0	255,9	
Operación Apoyo Operativo	9	abr-07	200	G. TELEFÓNICO	9	01/09/2013	3.759,50	400,00	327,20	127,9	
Técnico FRU	1	sep-99	100	TEC. ADTVO.	6	01/02/2003	16.751,04	0	0	9.181,08	5.000,00
Técnico FRU	2	dic-99	100	TEC. ADTVO.	6	01/02/2003	16.751,04	0	0	9.181,08	
Técnico Protocolos Operativos	1	dic-98	100	TEC. ADTVO.	6	01/02/2003	16.751,04	0	7.285,20	9.181,08	
Técnico Calidad	1	dic-99	100	TEC. ADTVO.	6	01/02/2003	16.751,04	0	0	9.181,08	
Técnico Formación Interna	1	mar-03	100	TEC. ADTVO.	6	01/03/2003	16.751,04	0	0	9.181,08	

* Media de pluses en función de la actividad de cada uno

- 100 Indefinido tiempo completo
- 200 Indefinido tiempo parcial
- 130 Indef. T. comp. Minusválidos



ANEXO 2. DESGLOSE DEL PRESUPUESTO ANUAL DEL SERVICIO

	Uds	Coste Unitario	Coste	33% Seg. Social	15% Estructura	6% Beneficio	Neto	21% IVA	Total con IVA
PERSONAL									
Jefe Explotación	1	42.445,28 €	42.445,28 €	14.006,94 €	8.467,83 €	3.895,20 €	68.815,25 €	14.451,20 €	83.266,45 €
Responsables Área AT/LL	2	29.592,12 €	59.184,24 €	19.530,80 €	11.807,26 €	5.431,34 €	95.953,64 €	20.150,26 €	116.103,90 €
Técnicos	6	28.389,16 €	170.334,96 €	56.210,54 €	33.981,83 €	15.631,64 €	276.158,97 €	57.993,38 €	334.152,35 €
Supervisión AT/LL	7,5	21.091,50 €	158.186,25 €	52.201,46 €	31.558,16 €	14.516,75 €	256.462,62 €	53.857,15 €	310.319,77 €
Operación AT/LL	31	18.291,17 €	567.026,27 €	187.118,67 €	113.121,74 €	52.036,00 €	919.302,68 €	193.053,56 €	1.112.356,24 €
<i>Subtotal Personal</i>	<i>47,5</i>		<i>997.177,00 €</i>	<i>329.068,41 €</i>	<i>198.936,82 €</i>	<i>91.510,93 €</i>	<i>1.616.693,16 €</i>	<i>339.505,56 €</i>	<i>1.956.198,72 €</i>
OTROS ASPECTOS									
Encuestas			2.500,00 €	0,00 €	375,00 €	172,50 €	3.047,50 €	639,98 €	3.687,48 €
Jornadas de difusión			7.172,74 €	0,00 €	1.075,91 €	494,92 €	8.743,57 €	1.836,15 €	10.579,72 €
<i>Subtotal Otros Aspectos</i>			<i>9.672,74 €</i>	<i>0,00 €</i>	<i>1.450,91 €</i>	<i>667,42 €</i>	<i>11.791,07 €</i>	<i>2.476,13 €</i>	<i>14.267,20 €</i>
TOTAL							1.628.484,23 €	341.981,69 €	1.970.465,92 €