



MEMORIA DEL CONTRATO DE EMERGENCIA DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN SANITARIA POR COVID-19, MEDIANTE LA ATENCIÓN DE LLAMADAS AL TELÉFONO GRATUITO DEL CORONAVIRUS 900121212, APOYO LOGÍSTICO PARA LA GESTIÓN DEL MATERIAL DE PROTECCIÓN CONTRA EL VIRUS, E INTERVENCIONES DE DESCONTAMINACIÓN.

1. ANTECEDENTES

El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un agrupamiento de 27 casos de neumonía de etiología desconocida con inicio de síntomas el 8 de diciembre, incluyendo siete casos graves, con una exposición común a un mercado mayorista de marisco, pescado y animales vivos en la ciudad de Wuhan, sin identificar la fuente del brote. El mercado fue cerrado el día 1 de enero de 2020. El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia Coronaviridae, que fue denominado como SARS-CoV-2 y la enfermedad que provocaba COVID-19.

El 30 de enero la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de SARS-CoV-2 en China, Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional. Posteriormente, ante la proliferación de casos en países de distinto continentes, día 11 de marzo, la OMS declaró la pandemia mundial o global.

Una vez que se activó la alerta por el Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias del Ministerio de Sanidad en el mes de enero, por la Dirección General de Salud Pública y Adicciones de la Consejería de Salud se organizó el dispositivo para el control epidemiológico de la propagación del SARS-CoV-2. La Consejería creó un grupo de seguimiento regional que se reunía periódicamente para actualizar información y analizar el alcance de la infección, en contacto permanente con el Ministerio de Sanidad, que es el organismo que marca el nivel de organización y el que confirma los casos.

El primer paciente registrado en España con coronavirus Covid-19 se conoció el 31 de enero, se trataba de un paciente alemán ingresado en La Gomera y que se contagió, presuntamente, al contactar en Alemania con un infectado. Nueve días después se detectó otro caso coronavirus Covid-19 en Palma de Mallorca.





El Servicio de Epidemiología, como unidad responsable, comenzó los trabajos de seguimiento mediante un sistema de información continua y preparó un operativo técnico de atención directa por los epidemiólogos especialistas para atender las llamadas de los ciudadanos, así como de los facultativos y entidades sanitarias al teléfono de salud pública existente en la sede de la Consejería, o al dispositivo móvil de guardia. El operativo dispuesto se basaba en la información proporcionada sobre síntomas de la persona al objeto de que por el facultativo se ordenase la realización al caso probable de la prueba PRC (reacción en cadena de polimerasa) y su análisis en el Servicio de Microbiología del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca y se iniciase el estudio y seguimiento de los contactos para contener la pandemia.

El 24 de febrero el coronavirus saltó a la península, detectándose los primeros casos en las Comunidades de Madrid, Cataluña y la Comunidad Valenciana. La llegada del coronavirus desencadena la preocupación, la intensificación del sistema de control epidemiológico y el incremento de las llamadas al Servicio de Epidemiología.

Ante la avalancha de consultas, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia habilita un teléfono de consultas gratuito sobre coronavirus para atender las peticiones y dudas de los ciudadanos. El 900121212 está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas, para responder a las cuestiones que se puedan plantear ante la incidencia del virus. En caso de urgencias o sospecha de casos se recomendaba contactar con el teléfono único de emergencias 1-1-2.

Por la Consejería de Salud, en coordinación con el Ministerio de Sanidad, se inicia la fase de contención y se adoptan diversas medidas preventivas para frenar la expansión orientadas a la higiene y salubridad así como a la evitación de contactos limitando o suspendiendo actividades deportivas, culturales y académicas. Las recomendaciones que se deben seguir para prevenir contagios las marca el Ministerio de Sanidad, actualizándose tanto en su web como en la web de Murciasalud. Esencialmente, se trataba de evitar el contacto cercano con personas que padeciesen infecciones respiratorias agudas, lavarse las manos con frecuencia y extremar la limpieza e higiene. Al toser o estornudar se recomendaba utilizar la cara interna del codo para taparse la boca y utilizar pañuelos desechables.

El día 8 de marzo de 2020, se confirma el primer afectado por Covid-19 en la Región de Murcia, tratándose de una mujer, que se considera epidemiológicamente un caso importado y relacionado con un viaje a Madrid. La paciente fue ingresada en el hospital Virgen de la Arrixaca, designado como centro de referencia para abordar posibles casos de coronavirus y que cuenta





con una Unidad de Aislamiento de Alto Nivel (UAAN) para casos de enfermedades infecciosas de riesgo. Desde el inicio de la propagación del virus en Europa hasta esa fecha, en la Región de Murcia se habían analizado 150 casos que habían resultado negativos hasta ese primer positivo

Desde esa fecha, el incremento paulatino del número de casos provoca el colapso del teléfono gratuito de atención 900121212 y la demora, en consecuencia, en la atención de posibles casos sospechosos por síntomas compatibles con fiebre e infección respiratoria aguda, con riesgo grave para la salud pública.

Las llamadas relacionadas con el COVID-19 saturan igualmente el teléfono único de emergencias 1-1-2, con el consiguiente riesgo de desatención de casos; circunstancia de la que informa la Secretaria General de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública al titular de la Secretaría General de la Consejería de Salud, evidenciando la necesidad de incrementar la capacidad de la línea de información específica sobre Coronavirus.

Simultáneamente, la progresiva propagación de la pandemia daba lugar a la concurrencia masiva de la población a los centros sanitarios, tanto de atención primaria como hospitalarios, y a la aparición de brotes epidémicos en centros residenciales de mayores de algunas Comunidades Autónomas.

Los usuarios de los centros de mayores se encuentran en situación de especial vulnerabilidad ante la infección, debido a su edad avanzada, a que sufren, en muchos casos, patologías de base, y a que conviven en estrecho contacto con sus cuidadores y el resto de residentes. Por ello, a partir de este momento, se convierte en un objetivo prioritario para la Consejería prevenir el riesgo de contagio entre el personal y los usuarios de los centros residenciales y, en general, de los centros sociosanitarios de la Región, facilitándoles con la mayor urgencia posible elementos de protección específicos contra el riesgo biológico. Así mismo, se contempla la realización de intervenciones de descontaminación.

Con el mismo fin, también era necesario canalizar las donaciones de material de protección fruto de la solidaridad de la población, y procurar su almacenamiento, desinfección, en su caso, conservación con las mayores garantías sanitarias, y reparto inmediato a aquellos centros.

Ante esta situación excepcional de riesgo inminente de propagación del virus COVID-19, y siendo insuficientes los medios materiales y personales a disposición de la autoridad





sanitaria regional para llevar a cabo actuaciones imprescindibles para proteger a la población de los efectos de la pandemia, por el titular de la Secretaría General de Consejería, a propuesta del Director General de Salud Pública y Adicciones, previas la consultas y diligencias oportunas, el día 12 de marzo, **se contrata verbalmente con la empresa Offshore Special Services S. L., CIF B-88.201.439, un servicio de prevención y atención sanitaria por COVID-19,** cuyas prestaciones –con carácter de *prestaciones de emergencia*, en todo caso– se irán determinando por indicación del citado centro directivo, comprendiendo en todo caso la atención de llamadas al teléfono gratuito del Coronavirus 900121212, el apoyo logístico para la gestión del material de protección contra el virus, y posibles intervenciones de descontaminación en comunidades de riesgo.

La elección de la empresa obedece a su carácter especializado en emergencias – incluido el riesgo biológico – y protección civil, con estructura, organización, medios e instalaciones en la Región de Murcia. La empresa tiene disponibilidad 24 horas y capacidad para la organización inmediata de operativos de información y comunicaciones, de apoyo logístico, y de descontaminación instalaciones por COVID-19. Además está integrada en el Teléfono Único de Emergencias 112, a través de la plataforma tecnológica ECHO II, y opera en base a sistemas de calidad (ISO 9000), seguridad laboral (OSHAS 18001 y 45001) y seguridad en la información (ISO 27001).

En lo sucesivo, una serie de hechos de sobrada notoriedad vienen a constatar la dimensión de la crisis sanitaria:

1. Por Orden de 13 de marzo de 2020 de la Consejería de Salud se insta la activación del Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (PLATEMUR) para hacer frente a la pandemia global de Coronavirus (COVID-19), estableciendo el cierre de determinados establecimientos, así como medidas de confinamiento que restringen la libertad de circulación de las personas, inicialmente en municipios costeros.
2. A través de la Orden de 14 de marzo de 2020, de la Consejería de Salud se adoptan medidas complementarias a la anterior.
3. Mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, el Gobierno de la Nación declara el estado de alarma en todo el territorio nacional para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y se imponen limitaciones a la libertad de circulación de las personas.





4. En el marco establecido por la anterior norma, las órdenes SND/265/2020, de 19 de marzo, y SND/275/2020, de 23 de marzo, disponen diversas medidas organizativas, de coordinación y de suministro de información en el ámbito de los centros de servicios sociales de carácter residencial, orientadas a evitar la propagación del virus entre los residentes y a tratar de forma adecuada a los afectados, y atribuyen a las comunidades autónomas amplias facultades de intervención para garantizar la posibilidad de utilización de todos los recursos disponibles para la atención social y sanitaria de estos colectivos.

Para resaltar, si cabe, la magnitud de la emergencia sanitaria, baste señalar que desde el comienzo de la epidemia hasta la fecha de esta Memoria-Propuesta, los datos sobre los casos son los siguientes:

	Casos confirmados	Muertes
España	210.773	23.822
Murcia	1.840	130

2. TRAMITACIÓN DE EMERGENCIA

En el momento de realizarse la contratación verbal e iniciarse la prestación la única norma vigente, en relación con la tramitación de emergencia, era 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.

Su artículo 120 establece que:

“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.”

El informe 20/2003, de 20 de junio de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa tuvo ocasión de pronunciarse sobre la tramitación de emergencia en relación con el antiguo artículo 72 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, señalando lo siguiente:

“Como resumen de lo expuesto y a modo de conclusiones derivadas de la doctrina jurisprudencial y criterios de esta Junta sobre el artículo 27 de la Ley de contratos del Estado y 72 del Texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas pueden sentarse las siguientes:

a) La llamada “tramitación de emergencia” prevista en el artículo 72 del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, que, en realidad, es un régimen excepcional caracterizado por la dispensa de tramitar expediente, solo procede en los casos taxativos del





apartado 1 de dicho artículo, es decir, acontecimientos catastróficos, situaciones que supongan grave peligro o necesidades que afecten a la defensa nacional.

b) La tramitación de emergencia, por su mismo concepto excepcional, solo podrá utilizarse cuando no sea posible la tramitación urgente (artículo 71 de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas) o la utilización del procedimiento negociado sin publicidad por motivos de urgencia (artículos 141.c), 182 d) y 210 c) de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas).

c) La apreciación de la emergencia corresponde exclusivamente al órgano de contratación si bien dentro de los parámetros previstos en el artículo 72 sin que, a diferencia de la tramitación de urgencia, requiera una especial declaración, bastando la posterior justificación documental.

d) La tramitación de emergencia debe limitarse a lo estrictamente indispensable en el ámbito objetivo y temporal para prevenir o remediar los daños derivados de la situación de emergencia. En el ámbito objetivo, debe limitarse la tramitación de emergencia, según expresión del artículo 72 de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, a “lo necesario para remediar el acontecimiento producido o satisfacer la necesidad sobrevenida”. En el ámbito temporal debe operar un doble límite pues, de un lado, la emergencia requiere la inmediatez con la acción que la justifica, sin que pueda dilatarse en el tiempo y, de otro lado, debe cesar cuando la situación haya desaparecido o, como dice el apartado 2 del artículo 72 de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas “la gestión del resto de la actividad necesaria para completar el objetivo propuesto por la Administración, pero que ya no tenga carácter de emergencia, se contratará conforme a lo establecido en esta Ley”.

Todos estos requisitos se cumplen sobradamente en esta contratación de emergencia. Así puede constatarse: i) concurre uno de los supuestos que taxativamente establece la ley, como es una emergencia sanitaria imprevisible y sin precedentes desde hace más un siglo como la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19; ii) que no sea suficiente para resolver la situación la utilización de otros procedimientos menos restrictivos de la libre concurrencia, cuestión indubitable dada la imposibilidad de demorar la atención telefónica por el riesgo para la salud pública individual y colectiva que provocan los retrasos en la detección de los casos sus contactos, realización de PCR aislamiento, asistencia y tratamiento sanitario; iii) que la emergencia sea apreciada por el órgano de contratación y iv) que la tramitación se limite a lo estrictamente indispensable en el ámbito objetivo y temporal para prevenir o remediar los daños derivados de esa situación, lo que en caso presente es difícil de precisar, aunque se toma como referencia la fase de superación o supresión con la desescalada de la pandemia. A los anteriores requisitos se añade uno más: que la causa de la emergencia no sea imputable al propio órgano de contratación, es decir, que la situación de emergencia no hubiera podido ser evitada por el





órgano de contratación mediante una actuación diligente, cuestión que por su obviedad no merece explicaciones.

No obstante haberse acreditado el cumplimiento de los requisitos legales sobre la tramitación de la emergencia, interesa destacar la regulación específica dictada para determinar la tramitación de emergencia a la contratación de todo tipo de bienes o servicios que se precisen para la ejecución de cualesquiera medidas para hacer frente al COVID-19.

Inicialmente, el artículo 16 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, dispuso lo siguiente en materia de contratación:

1. La adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de la Administración General del Estado para hacer frente al COVID-19 justificará la necesidad de actuar de manera inmediata, al amparo de lo previsto en el artículo 120 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 de 2014.

2. De acuerdo con la previsión establecida en el párrafo anterior, a 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.

3. El libramiento de los fondos necesarios para hacer frente a los gastos que genere la adopción de medidas para la protección de la salud de las personas frente al COVID-19 se realizarán a justificar.”

Respecto de sus efectos retroactivos la Disposición transitoria única establece que:

“lo dispuesto en el artículo 16 será de aplicación a los contratos necesarios para hacer frente a la situación objeto de este real decreto-ley, cuya tramitación se hubiere iniciado con anterioridad a su entrada en vigor”.

Posteriormente, la Disposición final sexta del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-





19, modificó el artículo 16 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, quedando redactado de la forma siguiente:

1. La adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de la Administración General del Estado para hacer frente al COVID-19 justificará la necesidad de actuar de manera inmediata, al amparo de lo previsto en el artículo 120 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 de 2014.

2. De acuerdo con la previsión establecida en el párrafo anterior, a 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. En estos casos, si fuera necesario realizar abonos a cuenta por actuaciones preparatorias a realizar por el contratista, no será de aplicación lo dispuesto respecto a las garantías en la mencionada Ley 9/2017, siendo el órgano de contratación quien determinará tal circunstancia en función de la naturaleza de la prestación a contratar y la posibilidad de satisfacer la necesidad por otras vías. De la justificación de la decisión adoptada deberá dejarse constancia en el expediente.

3. El libramiento de los fondos necesarios para hacer frente a los gastos que genere la adopción de medidas para la protección de la salud de las personas frente al COVID-19 se realizarán a justificar.»

Finalmente, la Disposición final segunda, del Real Decreto-ley 9/2020, de 27 de marzo, por el que se adoptan medidas complementarias, en el ámbito laboral, para paliar los efectos derivados del COVID-19 (BOE» núm. 86, de 28/03/2020), dio una nueva redacción al citado artículo 16, ampliando a todo el sector público sus previsiones:

“1. La adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de las entidades del sector público para hacer frente al COVID-19 justificará la necesidad de actuar de manera inmediata, siendo de aplicación el artículo 120 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 de 2014.





2. De acuerdo con la previsión establecida en el párrafo anterior, a todos los contratos que hayan de celebrarse por las entidades del sector 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. En estos casos, si fuera necesario realizar abonos a cuenta por actuaciones preparatorias a realizar por el contratista, no será de aplicación lo dispuesto respecto a las garantías en la mencionada Ley 9/2017, siendo el órgano de contratación quien determinará tal circunstancia en función de la naturaleza de la prestación a contratar y la posibilidad de satisfacer la necesidad por otras vías. De la justificación de la decisión adoptada deberá dejarse constancia en el expediente.

3. El libramiento de los fondos necesarios para hacer frente a los gastos que genere la adopción de medidas para la protección de la salud de las personas frente al COVID-19 podrá realizarse a justificar.

4. Cuando la contratación para la atención de estas necesidades deba producirse en el exterior, porque los contratos se formalicen o ejecuten total o parcialmente en el extranjero, la formalización de los contratos corresponderá al Jefe de la Misión o Representación Permanente, con sujeción a las condiciones libremente pactadas por la Administración con el contratista extranjero, cuando la intervención de éste sea absolutamente indispensable para la ejecución del contrato, por requerirlo así la atención de las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al COVID-19, y así se acredite en el expediente. No obstante, esta competencia podrá avocarse por el titular del departamento Ministerial competente por razón de la materia. Los contratos deberán formalizarse por escrito y se sujetarán a las condiciones pactadas por la Administración con el contratista extranjero.

Los libramientos de los fondos a los que se refiere el apartado tercero de este artículo podrán realizarse bien a favor de cajeros en España, bien a favor de cajeros en el exterior, manteniéndose la gestión financiera en el ámbito del Ministerio de Sanidad y con cargo a su presupuesto, sin perjuicio de que pudiera realizarse igualmente el pago en firme a través del cajero de pagos en el exterior. No obstante, la persona titular del ministerio de sanidad podrá delegar esta competencia de gestión financiera en órganos o entidades, sean o no dependientes.

Cuando fuera imprescindible de acuerdo con la situación del mercado y el tráfico comercial del Estado en el que la contratación se lleve a cabo, podrán realizarse la totalidad o parte de los





pagos con anterioridad a la realización de la prestación por el contratista, en la forma prevista en el apartado 2. El riesgo de quebranto que pudiera derivarse de estas operaciones será asumido por el presupuesto del Estado.

5. Se excluye de la obligación de facturación electrónica establecida en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, desde la entrada en vigor de este real decreto-ley, a las facturas emitidas por proveedores no nacionales radicados en el exterior que correspondan a los expedientes a los que hace referencia este artículo.”

Pese a que el Real Decreto-ley 9/2020, de 27 de marzo, entró en vigor el 28 de marzo (según su Disposición final cuarta) cabe entender que también resulta de aplicación a todo el sector público la Disposición transitoria única del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, en cuanto a que alcance a los contratos necesarios para hacer frente la crisis sanitaria ocasionada por el COVID 19, cuya tramitación se hubiere iniciado con anterioridad. Así se infiere de su propio Preámbulo al recoger que “el presente real decreto-ley introduce una modificación del artículo 16 del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, relativo a la contratación, al objeto de ampliar la tramitación de emergencia para la contratación de todo tipo de bienes o servicios que precise la Administración General del Estado para la ejecución de cualesquiera medidas para hacer frente al COVID-19, previsto en el mismo, *a todo el sector público*”, lo que permite afirmar que el objetivo pretendido el aplicar plenamente el nuevo régimen jurídico establecido para el mismo.

3. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato de servicios suscrito por el procedimiento de emergencia con la empresa Offshore Special Services S. L. comprende las siguientes prestaciones:

1. Implantación y puesta en marcha de un operativo de información y comunicaciones a través del teléfono gratuito del Coronavirus 900121212, que implica:
 - Prestar servicios de información en aspectos de salud preventiva y salud pública (información sobre profilaxis y gestión de diferentes aspectos relacionados con la higiene personal y comunitaria), de acuerdo con los documentos y protocolos proporcionados por la Consejería de Salud, a fin de garantizar un correcto flujo de información real a la población, evitando saturaciones innecesarias a los diferentes servicios de salud.





- Prestar servicios de asistencia en detección de síntomas en posibles afectados, así como de cribado de llamantes, para redirigir los mismos a los circuitos asistenciales adecuados.
- Realizar las citas previas en el circuito de atención primaria establecido, de manera telefónica.
- Realizar la gestión para la asignación de tarjeta sanitaria a personas no cubiertas por el sistema general de atención del Sistema Murciano de Salud.
- Realizar la gestión de aquellos asuntos que, por su gravedad, precisen respuesta inmediata por la Gerencia del 061, realizando la gestión completa dentro de la plataforma ECHO del 112 de la Región de Murcia.
- Gestionar aquellos asuntos que desemboquen en una necesidad de asistencia social para el llamante, avisando a los servicios municipales, mediante la plataforma ECHO del 112 de la Región de Murcia.
- Atender las posibles llamadas de donantes de material sanitario, realizando la valoración del ofrecido, y procesando los datos que sean necesarios para la gestión de su recogida y posterior distribución.
- Realizar el seguimiento de la situación asistencial en higiene y salud preventiva de las comunidades de riesgo señaladas por la Consejería (residencias de mayores, de discapacitados, y poblaciones vulnerables en general).
- Informar de los posibles casos positivos a los Servicios de Epidemiología y Salud Pública, para realizar los seguimientos precisos a los mismos.
- Trasladar a la unidad coordinadora del Servicio Murciano de Salud la información recabada a través de las llamadas, tanto en lo referente a la realización de PCR como en lo relativo a la asistencia sanitaria.

2. Apoyo logístico para el reparto de material sanitario:

- Contactar con los donantes de material sanitario identificados a través de la línea de asistencia COVID 900121212, determinando los elementos que desean donar, su utilidad, y acordando un punto de recogida o entrega.
- Recoger material sanitario en centros de suministro de las gerencias de área del SMS en la plataforma logística de éste.
- Realizar el inventario del material recabado, manteniendo el mismo actualizado en una plataforma informática creada para tal fin.





- Empaquetar los materiales donados para su re-expedición, realizando, si es necesario, la limpieza y/o desinfección.
- Almacenar el material sanitario en condiciones de seguridad, garantizando su correcto mantenimiento.
- Realizar la distribución del material entre los centros que determine la Consejería de Salud, garantizando un ciclo de suministro de 72 horas máximo.
- Hacer el seguimiento de las necesidades expresadas por las residencias de mayores y centros sociosanitarios de la Región, así como de su stock, priorizando los envíos con base en criterios de personal y criticidad.

3. Intervención de evaluación, estabilización y control en comunidades de riesgo:

Por comunidad de riesgo se entiende aquella en la que conviven un gran número de residentes y cuyo confinamiento puede conllevar situaciones de riesgo en relación con la crisis del COVID-19. Respecto a ellas, el contrato implica:

- Valoración del estado estructural de los centros intervenidos y diseño del plan de compartimentación por cohortes de los residentes cuando existan infectados entre los mismos, ayudando a contener la enfermedad y detener la vehiculización en el centro. Y ello según los criterios establecidos al efecto por la Consejería de Salud.
- Realización de labores de triaje clínico, o de apoyo en las mismas al personal de los centros, para categorizar los residentes en cohortes de infecciosos, así como para establecer prioridades de evacuación y la situación sanitaria preexistente.
- Establecer protocolos de profilaxis entre el personal de los centros, incluyendo la valoración de la infraestructura, y organizar a los residentes por cohortes naturales, estableciendo las aduanas y su infraestructura de descontaminación necesarias.
- Diseñar, valorar con los centros, y liderar los cambios de personal residente entre zonas, realizándolos en atención al estado clínico, su valoración como posibles transmisores de enfermedades de carácter infeccioso, así como su carga asistencial; y aportar, en caso necesario, los equipos específicos (sillas, camillas de traslado o de asilamiento) precisos.
- Diseñar y valorar con los centros la descontaminación de posibles espacios afectados, liderando el proceso de cierre de zonas no esenciales, como de recuperación para uso de espacios comprometidos.





- Realizar labores de inventario, organización y centralización de los EPIS presentes en los centros, formando en su uso a los trabajadores de éstos, y estableciendo rutinas de descontaminación y prevención de riesgos laborales en relación con su uso.
- Realizar la extracción de muestras para realización de ensayos clínicos de todo tipo, incluyendo su transporte a hospital en caso necesario, en ambulancia, o su valoración in situ.
- Realizar transporte sanitario entre comunidades o intrahospitalario, con medios de soporte vital avanzado, en situación de contaminación biológica.
- Realizar la consultoría en relación con los planes de contingencia en los centros, así como con todos los aspectos en el área de la salud pública, que la Consejería de Salud de la Región de Murcia pudiera demandar.
- Realizar labores de apoyo en la intervención al personal de la Consejería de Salud o del servicio Murciano de Salud, en tareas propias de carácter asistencial, así como la seguridad personal de los intervinientes.
- Realizar visitas de apoyo a comunidades, realizando una evaluación de los riesgos inherentes, así como recomendaciones in situ para aumentar la capacidad de respuesta de éstos, informando a la Dirección General de Salud Pública u organismos designados por ésta.
- Desplegar herramientas de carácter operativo que permitan comunicar a los intervinientes del prestatario del servicio con el personal propio de la Consejería de Salud o del Servicio Murciano de Salud; incluyendo una plataforma tecnológica específica para la gestión de las intervenciones y los medios de entrada de datos.

Dada la complejidad del objeto del contrato, su descripción implica a los siguientes códigos CPV:

85141220-7 Servicios de asesoramiento prestados por personal de enfermería.

79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

63120000-6 Servicios de almacenamiento y depósito.

64121200-2 Servicios de distribución de paquetes.

71317000-3 Servicios de consultoría en protección y control de riesgos.

90722200-6 Servicios de descontaminación medioambiental.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1.- Condiciones comunes a todos los servicios:





- La prestación de servicios dará comienzo en un plazo máximo de 24 horas desde su solicitud, y su duración estará en función de las necesidades de la Consejería de Salud de la Región de Murcia, según la evolución de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- Los servicios serán prestados desde una localización, en propiedad o arrendamiento por parte del contratista, sita en la Región de Murcia, que ha de contar con las licencias y permisos pertinentes para el desarrollo de servicios de seguridad pública y protección civil, en aras de contar con el carácter de infraestructura crítica y servicio esencial durante períodos de contingencia pública o Estado de Alarma.
- Implementación por el contratista de toda la infraestructura, física o tecnológica, necesaria para el desarrollo de los servicios, con garantías de redundancia y continuidad, y aportación y organización de los recursos personales precisos.
- Desarrollo de un plan de contingencias que garantice los siguientes aspectos:
 - Seguridad física en el recinto en el que se presta el servicio.
 - Plan de higiene laboral que desarrolle medidas de control y profilaxis de los trabajadores, segmentación de turnos, así como otros elementos de mitigación de casos positivos de COVID19 entre los trabajadores.
 - Desarrollo de una estrategia de rotación que permita la continuidad del servicio en caso de casos positivos de COVID19 entre los trabajadores.
 - Plan de limpieza y desinfección del recinto, con periodicidades y estrategia de descontaminación en caso de casos positivos de COVID19 entre los trabajadores.
 - Plan de suministros esenciales, garantizando la no afectación de éstos durante períodos de contingencia pública o Estado de Alarma.
- Aplicación de un sistema de seguridad de la información que prevea el almacenamiento seguro de datos según el Reglamento General de Protección de Datos. El sistema contará con la certificación formal según norma ISO/IEC 27001, de seguridad de la información.

4.2.- Condiciones específicas del servicio de atención de llamadas:

- Las actuaciones se acompañarán, tanto en el número de efectivos como en las características de la atención e información al ciudadano, a las fases de la pandemia: contención (incluida la reforzada), mitigación (transmisión comunitaria) y





recuperación/supresión (sobre todo la vigilancia de la salud en la desescalada de las medidas del confinamiento).

- La prestación dará comienzo con 5 puestos de atención, sin perjuicio del aumento del número de puestos activos concurrentes hasta un máximo de 50.
- La puesta en marcha de cada puesto adicional deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de 6 horas desde su solicitud.
- El sistema de operación de las líneas telefónicas deberá ser desarrollado en base a la posibilidad de prestar el servicio desde una ubicación diferente a la habitual, en caso de confinamiento total de los trabajadores.
- La plataforma tecnológica permitirá la emisión de informes en tiempo real y la exportación de los resultados en los formatos solicitados por los receptores de los mismos.
- Una vez finalizado el contrato, por la Consejería de Salud se podrá requerir al contratista la información y documentación que estime oportunas, y éste tendrá la obligación de proporcionarlas, empleando para ello los formatos indicados al efecto por aquella.

4.3.- Condiciones específicas del servicio de apoyo logístico:

- Adscripción, según necesidades, de los siguientes medios:
 - Furgonetas de transporte.
 - Remolques de transporte.
 - Vehículos de Intervención Rápida.
 - Operarios.
 - Medios de descontaminación para los intervinientes, incluyendo la protección personal necesaria para la prestación del servicio.
- Ejecución del contrato conforme a instrucciones del dispositivo coordinado entre la Dirección General de Salud Pública y Adicciones y el Servicio Murciano de Salud, especialmente a través la Unidad de Aprovisionamiento Integral de este último.

4.4.- Condiciones específicas del servicio de intervención en comunidades de riesgo:

- Las intervenciones implican :
 - Vehículos especializados de carácter prioritario.
 - Ambulancia Tipo C (Soporte Vital Avanzado).





- Vehículos de Intervención Rápida.
 - Medios de descontaminación para los intervinientes, incluyendo toda la protección personal necesaria para la prestación del servicio.
 - Equipos para la descontaminación de área en las zonas de intervención, incluyendo todos los consumibles precisos para el mismo.
- Se podrá requerir la actuación simultánea de hasta dos equipos.
 - El contrato se ejecutará de acuerdo con las instrucciones recibidas al efecto del dispositivo coordinado entre la Dirección General de Salud Pública y Adicciones y el Servicio Murciano de Salud.

4.5.- Personal necesario para la prestación de los servicios:

- OPERADORES: personal con el perfil de Diplomado Universitario en Enfermería / Grado en Enfermería o equivalente, siendo personal titulado o personal en prácticas profesionales, que realizará la atención a llamantes propia del servicio.
- OPERADORES TMC: personal con la formación y acreditación para el uso de las Terminales de Mando y Control del sistema ECHO del 112 de la Región de Murcia.
- COORDINADORES: este perfil tendrá la función de gestionar al personal y otras tareas necesarias para la prestación de los servicios.
- PERSONAL DE APOYO: personal para desarrollar labores de apoyo en la gestión de llamadas y labores de control de las medidas de higiene interpersonal y de limpieza de las zonas de trabajo e infraestructuras.
- PERSONAL TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO: este personal realizará labores de soporte técnico de la plataforma de gestión telefónica y de información, así como el despliegue de la infraestructura física.
- EQUIPO DE MANDO Y SEGURIDAD: este personal realizará labores de dirección general del servicio, así como de seguridad física y personal, desarrollando las intervenciones de descontaminación en caso de ser necesario.





5. DURACIÓN, VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE EMERGENCIA Y PAGO

5.1.- Duración:

Para este contrato se prevé una duración estimada de tres meses, contados desde la fecha de inicio el 12 de marzo de 2020, sin perjuicio de su posible prórroga en función de la duración de la pandemia de COVID-19 o de la aparición de nuevos brotes epidémicos.

5.2.- Valoración de los servicios:

5.2.1.- Servicios de atención telefónica y apoyo logístico:

Para la determinación del precio de estos servicios, se han tenido en cuenta los costes señalados a continuación, así como los gastos generales y el beneficio industrial igualmente indicados:

- Costes de personal:

Para la valoración de los costes salariales se han tomado como referencia las retribuciones establecidas en el Convenio Colectivo del Sector de Empresas de Ingeniería y Oficinas de Estudios Técnicos, y se han considerado las siguientes condiciones mínimas de prestación de los servicios:

- Servicio de atención telefónica: organización del servicio por puestos, cada uno de los cuales estará integrado por 5 operadores; prestación ininterrumpida del servicio durante 24 horas; por cada 5 puestos: 1 coordinador de guardia, 1 operador TMC y el personal de apoyo necesario, y fuera de turno, un técnico de mantenimiento y un jefe de seguridad. Y ello salvo excepciones por rebrotes o acumulación de tareas.
- Servicio de apoyo logístico: organización del servicio en turnos de 12 horas, 7 días a la semana; promedio de 37 operarios; personal de coordinación, de limpieza y de seguridad, en proporción al número de operarios empleados en cada momento.





- Otros costes directos:

Según precios de mercado, se han valorado los siguientes: alquiler de instalaciones adscritas en exclusiva al contrato; adquisición de mobiliario y otros medios materiales específicos de los servicios (centralitas, teléfonos móviles, líneas de internet, ordenadores y equipos de seguridad); seguro de Responsabilidad Profesional de los operadores; manutención; EPIs; vehículos y combustible.

- Gastos generales: teniendo en cuenta las características del sector, el porcentaje de gastos generales fija en un 17%.

- Beneficio industrial: 7%.

Con base en estas estimaciones, se han fijado los siguientes precios máximos:

- Servicio de atención de llamadas telefónicas: precio unitario de 50 €/hora.
- Servicio de apoyo logístico: 153.890,00 €/mes (IVA excluido).

5.2.2.- Servicio de intervención en comunidades de riesgo:

Según precios de mercado, el de este servicio se determinará con base en las siguientes tarifas ofertadas (IVA excluido):

- Unidad de Experto Titulado superior: 75,00 €/hora.
- Unidad de Personal de Intervención/ Jefe de Equipo/ Operador de Emergencias: 55,00 €/hora.
- Unidad de Camión FSV NRBQ (R-04): 184,60 €/hora.
- Unidad de PMA: 130,45 €/hora.
- Unidad de Vehículo de Mando y Jefatura: 96,70 €/hora.
- Desplazamientos: 2,40 €/hora.
- Ambulancia tipo B: 130,45 €/hora.
- Ambulancia tipo C: 170,45 €/hora.

El precio final del contrato vendrá condicionado tanto por la amplitud de los servicios en función de las necesidades (número de horas de servicio), como por la finalización de la situación de emergencia sanitaria, abonándose al contratista, al precio convenido, las unidades efectivamente demandadas y prestadas a conformidad de esta Administración.





Si bien no se puede determinar con exactitud el número de horas de servicio que serán requeridas a la empresa, el valor estimado del contrato puede establecerse en un total de 1.600.000,00 €, teniendo en cuenta: i) la duración probable de la emergencia sanitaria; ii) el número máximo de puestos de atención telefónica previsto; iii) una previsión de, al menos, 15 intervenciones en centros sociosanitarios; y iv) el importe máximo presupuestado para el servicio de apoyo logístico.

No obstante lo anterior, se ha realizado la siguiente previsión:

SERVICIO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ATENCIÓN TELEFÓNICA	10.210 horas	8.040 horas	7.440 horas	2.880 horas
APOYO LOGÍSTICO	7 días/semana/Turnos: 12 horas			
INTERVENCIÓN EN COMUNIDADES DE RIESGO*	103,5 horas	159,5 horas	160 horas	80 horas

*Duración global de las intervenciones realizadas, incluidos los traslados hospitalarios.

Por servicios, el valor estimado asciende a:

SERVICIO	IMPORTE
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1.100.000,00
APOYO LOGÍSTICO	307.780,00
INTERVENCIÓN EN COMUNIDADES DE RIESGO	192.220,00
TOTAL	1.600.000,00 €

5.2.3.- Pago del precio:

El abono del precio convenido se realizará por meses naturales vencidos, por el importe correspondiente a los gastos efectivamente realizados, que deberán acreditarse mediante facturas y demás documentación justificativa, debiendo a tal efecto expedirse por el responsable del contrato el correspondiente certificado de conformidad. Dicho certificado, a su vez, requerirá





la previa verificación de la correcta y completa ejecución de la prestación de que se trate mediante la emisión del correspondiente informe, por parte de la unidad que la hubiere solicitado, quedando señaladas para ello las siguientes:

SERVICIO	UNIDAD DE VERIFICACIÓN
ATENCIÓN TELEFÓNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Epidemiología de la DG de Salud Pública y Adicciones - Equipo COVID-SMS - Equipo COVID-SMS-Residencias - IMAS
APOYO LOGÍSTICO	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (DG de Función Pública) - Equipo COVID-SMS (UAI) - IMAS
INTERVENCIÓN EN COMUNIDADES DE RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo COVID-Residencias-SMS - Servicio de Epidemiología de la DG de Salud Pública y Adicciones. - CCU del 061.

Las facturas indicarán la base imponible y el IVA aplicable, salvo las referentes a servicios a los que pueda resultar de aplicación la exención prevista en el artículo 20.Uno de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

El gasto de este contrato se imputará a Partida Presupuestaria 12.02. 227.09, Programa de Gasto 413B "Salud", de los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el que no existe crédito para ello.

La contratación podrá ser cofinanciada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), a cuyo efecto en la gestión y ejecución del contrato se tendrá en cuenta la GUÍA PRÁCTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA PARA PROFESIONALES editada por la Comisión Europea, para facilitar la aplicación de los programas operativos y fomentar las buenas prácticas.





6. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

El responsable del contrato será el funcionario que desempeña las funciones de coordinación general de los servicios relacionados con la prevención de la enfermedad, protección y promoción de la salud y de epidemiología durante el estado de alarma.

(Documento firmado electrónicamente al margen)

EL JEFE DE SERVICIO DEL ÁREA DE SALUD DE LORCA
CON DESEMPEÑO PROVISIONAL DE FUNCIONES DE COORDINACIÓN GENERAL DE
LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD,
PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD Y DE EPIDEMIOLOGÍA DURANTE EL
ESTADO DE ALARMA

(Resolución del Secretario General de 2 de abril de 2020)

Jaime Jesús Pérez Martín

CONFORME

EL DIRECTOR GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y ADICCIONES

José Carlos Vicente López

