



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCION DE LA RECEPCION DEL CENTRO REGIONAL DE HEMODONACION DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de condiciones técnicas tiene por objeto definir y fijar las directrices, líneas generales y las condiciones técnicas que han de regir la contratación del SERVICIO DE ATENCION DE LA RECEPCION DEL CENTRO POR MEDIO DE AZAFATAS- RECEPCIONISTAS.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

El primer deber de un servicio de atención de la recepción del centro, es responder a consultas de los donantes y proporcionar información sobre los productos y servicios de la empresa bien sea de forma presencial o telefónica. Cuando un donante realiza una consulta, es posible que desee obtener respuestas a las preguntas sobre el producto o servicio. Normalmente la actitud que aporta el servicio de atención a donantes se corresponde con la actitud de la empresa hacia los donantes, por tanto como resultado podemos decir que el servicio tiene un impacto directo en la donación de sangre.

El servicio de atención a donantes normalmente satisfacen esta necesidad proporcionando un punto de contacto donde los donantes pueden llamar o directamente acudir a la persona en vivo que está bien informada acerca de los sistemas y prácticas del Centro, resolviendo de esta forma problemas efectivos de comunicación.

El Servicio Murciano de Salud no cuenta con personal propio de azafatas- atención a donantes que pueda cubrir esta necesidad por lo que se precisa formalizar la contratación con una empresa de servicios para lograr los fines previstos.

3.- LEGISLACIÓN APLICABLE:

Los servicios a contratar se llevarán a cabo por el adjudicatario con arreglo a lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y aplicación de la legislación vigente que regula estas materias.

4.- DEBERES Y FUNCIONES GENERALES DE LAS AZAFATAS:



Los deberes y funciones encomendados a las azafatas serán:

4.1.- Condiciones Generales:

El servicio que llevará a cabo la empresa contratista será la atención de la recepción del Centro de Hemodonación por azafatas-recepcionistas, con sujeción a la documentación que recoge este expediente y en todo caso a las instrucciones de los responsables del Centro de Hemodonación.

Comunicar cualquier circunstancia que resulte anómala o extraordinaria para que sea conocida por la Dirección del Centro y subsanada.

Restringir el acceso a toda persona no autorizada en horarios a los de visita, en su caso.

Colaborarán en los Planes de Emergencia y Evacuación que tenga diseñados la Dirección del Centro, siendo parte fundamental en los equipos de intervención.

4.1.2 Principales tareas a realizar.

A) Atención al donante de sangre.

Atención personalizada al donante de sangre: que incluye información sobre las condiciones mínimas para donar sangre, cómo se desarrolla la extracción, cuando puede volver a donar sangre. Cita programada para donar sangre.

También se atenderá a las personas que acudan con el objeto de efectuar donaciones familiares.

B) Atención telefónica.

Incluirá el manejo de un terminal fijo que facilita según necesidades el poder realizar y recibir llamadas de teléfono, ponerlas en espera, transferirlas, efectuar llamadas de conferencia, desvío de llamadas, localización de destinatarios. Se atenderá con prioridad absoluta los pedidos de hemoderivados.

Realización de llamadas a donantes de sangre, con el objeto de que acudan a donar sangre. Se realizarán en el horario que estimen los responsables del Centro, dependiendo de las existencias de hemoderivados. En todo momento se observarán normas mínimas de cortesía en la atención al público.



C) Toma de datos administrativos.

Cumplimentación de la ficha informática de datos del donante de sangre. Manejo de base de datos, localización, recuperación e impresión de la ficha de donación.

D) Otras funciones

Atención a las distintas personas que acudan al Centro, información sobre dependencias, y otras tareas similares.

Facilitar los derechos de los donantes para con la ley de protección de datos en toda su aplicación.

5.- RECURSOS HUMANOS:

Se estima necesario un mínimo de dos personas para la cobertura del servicio, el personal irá uniformado con distintivo de la imagen corporativa del Servicio Murciano de Salud y Centro de Hemodonación.

La jornada de trabajo será de doce horas y media diarias, desde las 8,00 a las 20,30, con excepción del mes de agosto que será de siete horas diarias con un horario de 8 a 15 horas. Realizando un total de 5.918 horas, correspondiendo a cada ejercicio la cantidad de 2.959 horas / año.

El servicio se desarrollará en días laborables, de lunes a viernes. Sólo en circunstancias excepcionales (llamamientos urgentes a donantes, acontecimientos que agoten las existencias de hemoderivados, etc.) se prestará servicio en sábados y festivos.

El contrato incluye la sustitución de trabajadores en situación de Incapacidad Laboral Transitoria, así como la cobertura de periodos de descanso y vacaciones. Con esta finalidad la empresa adjudicataria capacitará a las personas necesarias que suplan estas contingencias.

6.- FORMACIÓN.

La empresa adjudicataria garantizará que la prestación de este servicio se realice por personas competentes y capacitadas, observando en todo momento normas mínimas de cortesía, protocolo y relaciones públicas.

Para asegurar la formación de los trabajadores, las empresas licitadoras deberán presentar, en su oferta técnica, las acciones formativas que tienen



previsto impartir a sus trabajadores durante el periodo de vigencia del contrato, así como Centro acreditado de formación, bien sea propio o externo.

La empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar al personal, los cursos de reciclaje y actualización necesarios para la mejora de la prestación del servicio.

7.- UNIFORMIDAD.

El personal del servicio de azafatas-recepcionistas estará dotado de uniformes completos, de invierno y verano, con los distintivos de la empresa adjudicataria, que se renovarán anual e individualmente.

8.- CONDICIONES GENERALES:

La empresa adjudicataria seguirá en todo momento las directrices e instrucciones marcadas por la Dirección del Centro para la realización del servicio, tanto en la orientación general, como en las prioridades que en cada momento se puedan establecer.

Independientemente de la información escrita que la empresa adjudicataria facilite al responsable del Centro, verbal y puntualmente se mantendrá informados a los responsables del Centro, quienes determinarán en cada momento las acciones a seguir.

Toda aquella información o documentación suscitada por intervenciones del personal de la empresa contratada en el recinto de los Centros objeto del Servicio, será considerada como propiedad de éste, no podrá ser en consecuencia facilitada a ninguna otra persona u entidad sin consentimiento expreso de la Dirección del Centro.

9.- CONDICIONES LABORABLES Y SOCIALES:

El personal que preste el servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto este tendrá todos los derechos y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, referida al propio personal a su cargo.

El personal del servicio de azafatas-recepcionistas que preste las funciones propias del servicio a contratar deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta, decoro y comportamiento genéricos establecidos para el resto del personal de esta Administración, independientemente de las normas que a este respecto deban cumplir por pertenecer a la empresa adjudicataria.



La empresa cubrirá en todo momento las ausencias de personal por baja, vacaciones o cualquier otra contingencia. Las sustituciones temporales que puedan producirse deberán ser comunicadas a la Dirección, o al responsable designado con una antelación de 24 horas. Estas solo serán autorizadas hasta que cese la causa que motivo la sustitución.

Todos los cambios y sustituciones correrán por cuenta de la empresa adjudicataria que garantizará en todo momento el número de azafatas-recepcionistas en las condiciones y equipamientos que rige el pliego.

13.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SALUD LABORAL

La empresa adjudicataria debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el R.D. 171/2004, de 30 de enero, en materia de coordinación de actividades empresariales.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral, debidamente acreditado, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores, así como las normas en materia de coordinación de actividades empresariales.

Los licitadores deberán reseñar las medidas a tomar para su planificación de la actividad preventiva, de la Información y formación de sus trabajadores, así como planificación de la vigilancia de la salud y comunicación y registro de accidentes e incidentes de trabajo

El adjudicatario efectuara evaluación inicial de riesgos que tendrá en cuenta la naturaleza de la actividad, así como las condiciones de trabajo existentes. Se establece un plazo de tres meses para su presentación, desde la fecha de inicio del contrato

El personal de la empresa adjudicataria estará debidamente informado de su obligación de colaborar en los planes de Autoprotección del Centro, tales como incendios, evacuación, amenaza de bomba, alertas por catástrofes naturales, inundaciones, etc.

Así mismo, la empresa deberá informar sobre los riesgos específicos de su actividad que puedan afectar a trabajadores de otras empresas.

Murcia, 07 de abril de 2014
Director del CRH.

Fdo: Dr. Vicente García.



ANEXO I RELACIÓN DE TRABAJADORES QUE PRESTAN EL SERVICIO

LOTE 3: CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN

Jornada laboral: Seis horas y cuarto de lunes a viernes.
Categoría: Azafata.

<u>TRABAJADOR</u>	<u>TIPO DE CONTRATO</u>	<u>ANTIGÜEDAD</u>
Un trabajador	Indefinido	20/03/2007
Un trabajador	Indefinido	11/06/2012

Murcia, 07 de abril de 2014
Director de Gestión del CRH



Fdo. Luis Martínez Verdu.