



Resolució del Director General per la qual s'encarrega a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia la realització dels serveis de Centre d'Atenció Telefónica (Call Center) del Servei de Salut

ANTECEDENTS

1. El 9 de març de 2023, la Direcció Operativa Infosalut Connecta lliura a la Unitat Administrativa de Contractació de la proposta de tramitació de l'expedient d'encàrrec de referència, adjuntant l'informe sobre la necessitat, informe d'adequació del preu a preus de mercat i el Plec de Prescripcions Tècniques. Aquesta direcció proposa per a la realització d'aquest encàrrec a la Fundació Balear d'innovació i Tecnologia (d'ara endavant Fundació BIT).

Aquest encàrrec té les següents particularitats:

Es preveu un termini d'execució de 12 mesos, per un import de 1.632.766,99 € (exempt d'IVA) d'acord amb Resolució del conseller de Fons Europeus, Universitat i Cultura per la qual s'aproven les noves tarifes de serveis de centre d'atenció telefònica CALL, sistemes i comunicacions i CAU, i de l'àrea d'innovació per a l'execució dels encàrrecs a mitjans propis que l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i la resta de poders adjudicadors facin a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, publicada al BOIB 163 de 25 de novembre de 2021, a càrrec de la partida 60001 G/411B01/22722/00 dels Pressuposts General de la Comunitat Autònoma de les Illes balears (CAIB), d'acord amb la distribució pluriennal següent:

Any	Partida pressupostària	Import total
2023	60001/411B01/22722/00	921.723,32 €
2024	60001/411B01/22722/00	711.043,67 €
	TOTAL	1.632.766,99 €

2. La justificació es fonamenta en el fet de que al llarg dels darrers anys s'han anat implantant al Servei de Salut de les Illes Balears una sèrie de sistemes informàtics per proporcionar millores en els nivells assistencials que es presten a la població.

Entre els sistemes implantats es troba la història clínica electrònica d'Atenció Primària, juntament amb la informatització de totes les agendes de les consultes dels centres de salut. Això ha estat la base per implantar un sistema de cita prèvia centralitzada (Call Center) perquè els pacients del sistema sanitari puguin sol·licitar una cita amb el seu metge de manera ràpida. Abans s'executava des dels centres de salut que es saturaven pel elevat nombre de trucades.

3. Mitjançant la centralització de la cita prèvia, el Servei de Salut ha aconseguit tres objectius fonamentals:

- Millora en l'accessibilitat dels usuaris als serveis sanitaris: El punt de partida del projecte va ser una citació que s'executava exclusivament des dels centres de salut i unitats bàsiques, de forma simultània la cita telefònica amb la cita presencial en les admissions d'aquests centres. L'elevat volum de trucades rebudes causava una saturació, amb les conseqüents cues. Aquest model també ocasionava grans dificultats en l'accessibilitat telefònica. Així l'any 2000, un usuari que pretenia obtenir cita en un centre de salut entre les 8:00 i les 9:30 havia de cridar una mitjana de 9 vegades. Si l'anàlisi es realitza durant l'horari complet d'atenció al públic, es necessitava una mitjana de 3 intents per establir contacte amb el centre.
- Homogeneïtzació de procediments i coneixement més precís de l'ús dels serveis sanitaris, a través de la disponibilitat d'informació centralitzada: Les aplicacions i bases de dades instal·lades han permès conèixer diversos indicadors de la demanda de serveis per part dels usuaris d'Atenció Primària. Així mateix, la incorporació de nous centres de salut al projecte està propiciant la revisió d'alguns procediments de cita, i el seu acostament a un model uniforme en tot l'àmbit balear.
- Optimització de recursos en els centres: A causa que les trucades telefòniques deixen de cursar-se cap als centres juntament amb el fet que els usuaris van alleujant la pressió en les admissions d'aquests, incentivats

per l'accessibilitat de la via telefònica, el personal administratiu pot dedicar-se a funcions més properes al pacient i al personal sanitari.

4. Els objectius del Servei de Salut de les Illes Balears es troben establerts en el Decret 39/2006, de 21 d'abril, mitjançant el que es varen aprovar els seus estatuts.

Són objectius fonamentals dels Servei de Salut:

- a. Participar en la definició de les prioritats de l'atenció sanitària a partir de les necessitats de salut de la població i donar efectivitat al catàleg de prestacions i serveis que es posarà al servei de la població amb la finalitat de protegir la salut.
- b. Distribuir, de manera òptima, els mitjans econòmics assignats al finançament dels serveis i prestacions sanitàries.
- c. Garantir que les prestacions es gestionin de manera eficient.
- d. Garantir, avaluar i millorar la qualitat del servei al ciutadà, tant en l'assistència com en el tracte.
- e. Promoure la participació dels professionals en la gestió del sistema sanitari de les Illes Balears i fomentar la motivació professional.
- f. Fomentar la formació, la docència i la investigació en l'àmbit de la salut.

L'objecte d'aquest encàrrec es pot emmarcar dins dels quatre primers objectius del Servei de Salut, de manera que es pretén donar efectivitat al catàleg de prestacions i serveis que es posa al servei de la població; distribuir de forma òptima els mitjans econòmics assignats, garantir que les prestacions es gestionin de forma eficient i garantir i millorar la qualitat del servei als ciutadans.

5. La Fundació BIT ha proporcionat el servei de Call Center per al Servei de Salut al llarg dels darrers anys, amb ampliacions successives en el seu abast. Així doncs, per garantir la continuïtat d'aquest servei essencial, d'acord amb la regulació introduïda en l'article 32 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (d'ara endavant LCSP) i amb els principis de racionalitat econòmica i eficàcia en l'actuació administrativa, es necessari encarregar a la Fundació BIT la realització dels serveis de Centre d'Atenció Telefònica (Call Center) del Servei de Salut. S'estima que el present encàrrec a la Fundació BIT constitueix

l'instrument més avantatjós econòmicament i més àgil a nivell tècnic i administratiu.

6. El 14 de març de 2023 el director general dicta resolució d'inici de l'expedient de referència.
7. El 27 de març de 2023 s'autoritza la despesa pluriennal de l'expedient (Ref. 2023/140).
8. El 3 d'abril de 2023 el Consell de Govern atorga autorització prèvia al director general del Servei de Salut de les Illes balears per a exercir la competència en matèria d'autorització i disposició de la despesa corresponent al l' encàrrec de referència.

FONAMENTS DE DRET

1. Llei 9/2017, de 8 e novembre, de contractes del sector públic.
2. Real decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.
3. Real decret 817/2009, de 8 de maig pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.
4. Llei 14/2014, de 29 de desembre, de finances de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
5. Decret 14/2016, de 11 de març, pel qual s'aprova el text consolidat del decret sobre contractació de la Comunitat Autònoma de las Illes Balears.
6. Llei 11/2022, de 28 de desembre, de pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, per a l'exercici 2023, article 10 en quan a la competència en matèria d'autorització i disposició de la despesa.

Per tot això, dicto la següent

RESOLUCIÓ

1. Aprovar l'expedient d'encàrrec a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia dels serveis Call Center del Servei de Salut, amb les particularitats següents:
 - i. **Objecte:** *Servei de Call Center del Servei de Salut de les Illes Balears.*

ii. **Tramitació:** Ordinària.

iii. **Pressupost:** L'import de l'encàrrec de gestió és de un milió sis-cents trenta-dos mil set-cents seixanta-sis euros amb noranta-nou cèntims (1.632.766,99€), import exempt d'IVA, amb càrrec a la partida pressupostària 60001 G/411B01/22722/00 del pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per als anys 2023 i 2024. La distribució es la següent:

Any	Partida Pressupostària	Import total
2023	60001 G/411B01/22722/00	921.723,32 €
2024	60001 G/411B01/22722/00	711.043,67 €
Total		1.632.766,99€

La no subjecció a l'impost sobre el Valor Afegit del serveis que ha de prestar la Fundació BIT a les Administracions Públiques en virtut de l'encàrrec a mitjà propi personificat en matèries pròpies de les seves finalitats està regulada en la Directiva Europea 2006/112/CEE i ratificada per l'informe de la Direcció General de Tributs del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques de data 14 de juliol de 2014. Aquest pressupost s'ha calculat tenint en compte els costos reals del serveis que es volen realitzar aplicant les tarifes aprovades i publicades el 25 de novembre de 2021 (BOIB 163).

Concepte	Unitats	Preu tarifa anual	Total parcial
Teleoperador	50.701	25,25€	1.280.196,41 €
Coordinador/a	5.847	29,17€	170.542,41 €
Supervisor	935	29,54€	27.632,90 €
Rpble de Serveis	760	34,54€	26.251,95 €
Cap d'Àrea	753	54,82€	41.252,05 €
Gestor Telefònic	3.449	25,19€	86.891,27 €
TOTAL			1.632.766.99 €

iv. **Termini d'execució:** 12 mesos a comptar des del 8 de maig de 2023 o des de la data de notificació de l'encàrrec a la Fundació BIT, si la data es posterior a la indicada.

- v. **Pròrroga:** Es permet per un termini de 12 mesos.
- vi. **Valor estimat:** 3.592.087,38 € El valor estimat és el pressupost d'1.632.766,99 , més una possible pròrroga de 12 mesos d'1.632.766,99 €, més una possible modificació de 326.553,40 €.
- vii. **Subcontractació:** No es permet.
- viii. **Termini de garantia:** No hi ha termini de garantia.
- ix. **Lloc de la prestació:** A les dependències de la Fundació BIT.
- x. **Modificació:** Es permet en cas de que els serveis de Call Center encarregats a la Fundació BIT siguin insuficients amb motiu de noves obertures de centres de salut, unitats bàsiques o seus.
El percentatge sobre el preu del encàrrec al qual com a màxim pot afectar la modificació es del 20%.
- xi. **Revisió de preus:** No procedeix.
- xii. **Supervisió i seguiment:** Correspon al Servei de Salut la supervisió dels treballs, així com, la proposició de les modificacions que convingui introduir en el mateixos o, si escau, la suspensió del treballs si existís causa prou motivada.

Les principals funcions del Servei de Salut en relació al present encàrrec seran les següents:

- Vetllar pel compliment i el nivell de qualitat dels treballs de desenvolupament exigits i oferts.
- Supervisar i validar la realització i el desenvolupament dels treballs.
- Donar conformitat als resultats finals del treballs realitzats.
- Emetre certificacions parcials de recepció d'aquests.

És potestat del Servei de Salut exigir en qualsevol moment l'adopció de quantes mesures concretes i eficaces siguin necessàries si, en el seu judici, es posa en perill la qualitat, l'efectiva prestació dels serveis o, en cas que es detectin incompliments en relació a la normativa de seguretat interna del Servei de Salut i/o respecte a la legislació aplicable.

L'IB-Salut podrà delegar les seves funcions en una o varies persones del seu equip o podrà incorporar al projecte les persones que estimi necessàries per a verificar i avaluar totes les actuacions al seu càrrec, si

així ho estima adequat.

La Fundació BIT designarà un director tècnic del projecte, que serà l'encarregat de dirigir les tasques de coordinació del servei i proporcionar al Servei de Salut la informació sol·licitada respecte de les diferents activitats realitzades o per realitzar. Inicialment, un coordinador tècnic del DTIC realitzarà la funció de supervisió, seguiment i coordinació del servei objecte del contracte.

El seguiment i control del projecte s'iniciarà en el moment de la notificació de l'encàrrec, finalitzarà amb la conclusió d'aquest i s'efectuarà sobre les següents bases:

- *Seguiment i comunicació continua i concomitant de l'evolució del projecte entre el director tècnic del projecte, designat per part de la Fundació BIT, i l'IB-Salut (o persones en les que aquest pugui delegar).*
- *Reunions de seguiment i revisions tècniques entre la direcció tècnica de projecte, per part de la Fundació BIT, i l'IB-Salut, amb l'objecte de revisar el grau de compliment dels objectius, les especificacions funcionals de cada un dels objectius, les tasques de desenvolupament, les reassignacions i variacions d'efectius de personal dedicat al projecte, la validació de les programacions d'activitats realitzades i la presa de decisions correctives.*
- *Fetes les revisions tècniques l' IB-Salut podrà rebutjar en tot o en part els treballs realitzats, en la mesura que no responguin a l'especificat o no superin els controls i nivells de de qualitat prèviament acordats.*

La Fundació BIT entregarà un informes mensuals d'activitat, que serviran per a la conformitat de les factures, que reculli els indicadors del servei que el responsable del servei precisi.

xiii. Forma de pagament: *es facturarà mensualment, a mes vençut.*

Dins del document de factura electrònica serà obligatori, addicionalment a l'especificat en els apartats anteriors referents als serveis prestats, per a la correcta remissió d'aquesta, informar de:

- *Òrgan gestor: A04006334 SERVEIS CENTRALS IB-SALUT*
- *Unitat: A04006334 SERVEIS CENTRALS IB-SALUT*
- *Oficina comptable: A04006334 SERVEIS CENTRALS IB-SALUT*

A més figurarà com a referència "DTIC-5032", i en el concepte de la factura ha de quedar reflectit: objecte de l'encàrrec, número d'expedient, nombre de jornades realitzades i, mes a què fa referència.

D'altra banda a més de reunir els requisits formals prevists en l'art. 198.4 de la LCSP, perquè puguin conformar-se les factures, és necessari que la Fundació BIT dins del període dels 15 dies següents a la finalització del servei prestat emeti un informe detallant els treballs realitzats. Aquest informe ha de ser remès al responsable de l'execució de l'encàrrec de la DTIC per a la seva validació.

- xiv. *Si durant el període de vigència del present encàrrec de gestió es produís un canvi normatiu (estatal o autonòmic), que creés algun impost, taxa o qualsevol altre arbitri, o modifiqués els ja existents que poguessin afectar l'import pressupostat per aquest encàrrec, el Servei de Salut queda obligat a realitzar els tràmits que siguin necessaris per a la modificació, si escau, del crèdit previst.*
2. Autoritzar y disponer la despesa de un milió sis-cents trenta-dos mil set-cents seixanta-sis euros amb noranta-nou cèntims (1.632.766,99 €), exempt d'IVA, a favor de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia amb càrrec a la partida pressupostària 60001 G/411B01/22722/00 del pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per als anys 2023 i 2024.
3. Encarregar a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia l'execució dels serveis de Call Center del Servei de Salut, d'acord amb les prescripcions tècniques, per un termini de 12 mesos, des de 8 de maig de 2023, o bé des de la notificació de l'encàrrec, si aquesta es produeix en data posterior. El termini d'execució es podrà prorrogar per un termini de 12 mesos.
4. Notificar aquesta resolució a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia.
5. Publicar aquesta resolució a la Plataforma de Contractació del Sector Públic.

Interposició de recursos

Contra aquesta resolució, que esgota la via administrativa, cal interposar potestativament el recurs especial en matèria de contractació a què es refereix l'article 44 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic davant el Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals en el termini de quinze dies hàbils a comptar a partir de l'endemà a aquell en què es remeti la notificació d'aquesta resolució. En tot cas, l'escrit d'interposició del recurs es presentarà necessàriament en el registre del Servei de Salut de les Illes Balears o en el registre del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals (Avinguda General Perón, núm. 38, 28020 Madrid; <http://tribunalcontratos.gob.es>) i al mateix s'adjuntarà la documentació que estableix l'article 55.1 de la Llei de Contractes del Sector Públic, que és la següent:



- a. El document que acrediti la representació del compareixent, excepte si figurés unit a les actuacions d'un altre recurs pendent davant el mateix òrgan, en aquest cas es podrà sol·licitar que s'expedeixi certificació per a la seva unió al procediment.
- b. El document o documents que acreditin la legitimació de l'actor quan l'ostenti per haver-la-hi transmès un altre per herència o per qualsevol altre títol.
- c. la còpia o trasllat de l'acte exprés que es recorri, o indicació de l'expedient en que hagi recaigut o del butlletí oficial o perfil de contractant en què s'hagi publicat.
- d. El document o documents en què fundi el seu dret.
- e. La adreça de correu habilitada a l'efecte de comunicacions i notificacions, de conformitat amb el que s'estableix en la disposició addicional quinzena.

En cas que no s'opti per aquesta via, cal interposar directament un recurs contenciós administratiu davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà a aquell en què es rebi la notificació d'aquesta resolució, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 23 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Palma, a 2 de maig de 2023
El director general

Firmado digitalmente por [REDACTED]

Fecha: 2023.05.04 08:18:07 +02'00'

Manuel Palomino Chacón