



**Mutua  
Montañesa**  
Mmuy fácil

**Nº EXPEDIENTE 2022-002-025**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA  
ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE  
SOPORTE TELEFÓNICO EN LA PRIMERA ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA,  
TANTO EN ESPAÑA COMO EN EL EXTRANJERO, A TRABAJADORES  
PROTEGIDOS Y MUTUALISTAS DE MUTUA MONTAÑESA**

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1. Mutua Montañesa .....	3
1.2. Sector .....	3
2. OBJETO Y ALCANCE .....	5
3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO.....	8
3.1. Instalaciones y Equipamiento para la prestación del servicio. ....	8
3.2. Plataforma de Seguimiento de la prestación del servicio. ....	8
3.3. Garantías para la Cobertura del Servicio. Plan de Contingencia.....	9
3.4. Equipo de Trabajo.....	9
3.5. Requerimientos Específicos .....	9
3.5.1. Contenido y Especificaciones del servicio. ....	9
3.5.2. Protocolo de Atención Asistencial de Llamadas de Urgencia. ....	10
3.5.3. Coordinación y Gestión de Traslados nacionales.....	11
3.5.4. Servicio de Asistencia, Traslado, Seguimiento de Hospitalización y Repatriación de accidentados internacionales. ....	11
3.5.5. Gestión de Fallecidos.....	13
3.5.6. Cualificación del Equipo. ....	13
3.5.7. Ubicación y Horario de prestación del servicio.....	14
3.5.8. Nivel de Servicio.....	14
4. CONDICIONES GENERALES.....	15
4.1. Duración.....	15
4.2. Idioma. ....	15
4.3. Reportes y Entregables del servicio. ....	15
5. CONTROLES DE CALIDAD .....	18
5.1. Facultades de Mutua Montañesa .....	18
6. SUPERVISION DE TAREAS .....	19

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

### **1.1. MUTUA MONTAÑESA**

Mutua Montañesa es una de las primeras mutuas constituidas en el país, cuenta con más de 115 años de experiencia y su objetivo es, bajo la tutela del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, optimizar y agilizar la gestión de determinadas prestaciones de la Seguridad Social que corresponden a nuestros mutualistas y trabajadores adheridos.

#### MISIÓN

- Colaboramos para lograr una gestión excelente del Sistema de Seguridad Social.
- Cuidamos de la Salud de las personas con actividad laboral.
- Aportamos competitividad al Sistema Productivo Empresarial.

#### VISIÓN

- Líder en valoración cliente por el servicio prestado.
- Situamos al cliente en el centro de nuestras actuaciones y compartimos sus objetivos
- Socialmente comprometidos
- A través de equipos integrados por personas con gestión innovadora

#### VALORES

- Comprometidos con las personas
- Leales y Transparentes
- Trabajamos en equipo y reconocemos el mérito
- Actitud innovadora
- Orientados a la consecución de resultados:
  - Buscamos la excelencia fomentando la superación de referencias sectoriales
  - Gestionamos las demandas de los Clientes como una oportunidad de éxito profesional

Mutua Montañesa despliega su actividad en todo el territorio nacional, con delegaciones y centros asistenciales en la mayoría de ellos, y con una red asistencial concertada que presta servicio en todas las Comunidades Autónomas.

### **1.2. SECTOR**

El ámbito de actuación de las Mutuas es todo el Estado y el objeto de su colaboración con la Seguridad Social viene delimitado por las siguientes materias:

- Gestión de las prestaciones económicas y de asistencia sanitaria comprendidas en la protección de las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional, así como las actividades de prevención de dichas contingencias que se comprenden dentro de la acción protectora.
- La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.



- La gestión de las prestaciones por riesgo en el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en la Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.

Dichas actividades y prestaciones se dispensan a favor de los trabajadores al servicio de las empresas asociadas a la Mutua, así como de los trabajadores por cuenta propia adheridos.

Las mencionadas prestaciones se dispensarán conforme a la normativa reguladora de cada una de ellas, con el alcance y forma que dispongan las leyes.



## 2. OBJETO Y ALCANCE

El objeto del contrato correspondiente es la contratación de la prestación del servicio de soporte telefónico en caso de urgencia médica por accidente de trabajo, las 24 horas al día durante los 365 días del año, facilitando la información necesaria y la gestión del traslado, en aquellos casos que requieran asistencia sanitaria y/o evacuación a consecuencia de un accidente sucedido, en territorio nacional o internacional a los trabajadores de las empresas asociadas a Mutua Montañesa.

### Código CPV:

- 85100000 Servicios de Salud
- 75122000 Servicios administrativos relacionados con la asistencia sanitaria

### Ámbito de actuación

El servicio deberá dar cobertura en todo el ámbito del territorio nacional y en los países del extranjero en los que se encuentren desplazados los trabajadores protegidos por Mutua Montañesa. En cualquier caso, el centro de referencia de Mutua Montañesa en dicho ámbito geográfico será el **Hospital Mutua Montañesa** ubicado en la calle Pintor Eduardo Sanz - Av. del Faro número 19, en Santander, Cantabria.

### Alcance

El alcance del servicio debe contemplar la atención telefónica, asesoramiento, información y orientación médica, coordinación y gestión de traslados y repatriaciones por urgencias sanitarias nacionales e internacionales, 24 horas al día los 365 días al año, **de 100 llamadas** o expedientes mensuales incluidos dentro de un canon fijo por importe de **1.250,00 € mensuales**, atendiendo a cualquiera de los siguientes tipos de llamadas:

1. Gestión de llamadas informativas nacionales
  - Urgencias Accidente Trabajo
  - Información Administrativa

Este tipo de servicio engloba tanto la gestión telefónica por parte del personal administrativo, como la atención telefónica por parte de los médicos con el objetivo de realizar una evaluación y diagnóstico lo más preciso posible del accidentado.

Además, se proporcionará información general (ubicación, teléfono, horarios, especialidad, etc.,) de los centros de Mutua Montañesa, tanto propios como concertados, a los que acudir ante un accidente de trabajo.

2. Gestión llamadas de traslados nacionales urgentes

Este tipo de servicio telefónico debe incluir:

- Recepción de la llamada e identificación del tipo de urgencia por accidente de trabajo activando, si fuera preciso, los medios necesarios para ser derivado.
- Elección del centro asistencial según listado de centros sanitarios proporcionado

por Mutua Montañesa

- Gestión del medio de transporte y seguimiento del paciente hasta el centro sanitario.

Los traslados siempre han de ser autorizados por el interlocutor designado por Mutua Montañesa excepto los casos de asistencia urgente, inmediata y de carácter vital basados en la normativa legal vigente en cada momento, concretamente a la publicación de este pliego, en lo previsto en el Rea Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre y los Reglamentos (CEE) 1408/71 y 574/72 del Consejo, así como en los posibles Acuerdos Bilaterales suscritos por España con terceros países para la asistencia sanitaria.

### 3. Gestión llamadas de repatriación sanitaria internacional

Este tipo de servicio telefónico debe incluir:

- Seguimiento detallado del caso sanitario en el extranjero e información al responsable de Mutua Montañesa.
- Solicitud de información médica disponible y, traducción de la documentación administrativa y sanitaria de los informes correspondientes a español.
- Evaluación conjunta de las condiciones de traslado.

En función del país y localidad donde se produzca el accidente se realizará un análisis de la situación, teniendo en cuenta que si es un accidente grave el trabajador habrá sido evacuado a un centro hospitalario.

Previo a cualquier traslado a nivel internacional se ha de contactar, para su autorización, con el interlocutor designado por Mutua Montañesa.

### 4. Gestión llamadas informativas internacionales

Se proporcionará información general a los trabajadores desplazados en el extranjero por motivos laborales (o que vayan a hacerlo de manera inminente) sobre vacunas, embajadas, números de teléfono de interés, etc. De los países de destino

**En el caso de superar las 100 llamadas al mes, se facturará cada gestión adicional** de manera unitaria según los siguientes datos estimados:

Tipo de expediente/llamada superior a las 100 mensuales	Importe unitario	Cantidad Anual estimada	Importe total anual
1.Gestión adicional de llamadas informativas nacionales	10,00 €	24	240,00 €
2.Gestión adicional de llamadas de traslados nacionales urgentes	40,00 €	12	480,00 €
3.Gestión adicional de llamadas de repatriación sanitaria internacional	405,00 €	1	405,00 €
4.Gestión adicional de llamadas informativas internacionales	50,00 €	2	100,00 €



**Mutua  
Montañesa**

Muy fácil

Nº EXPEDIENTE 2022-002-025

**\*Todos los servicios descritos están exentos de IVA en virtud del artículo 20, apartado uno de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.**

Importe máximo del contrato: **16.225,00 €.- sin I.V.A.**

En cada factura deberá figurar **obligatoriamente** el número de expediente asignado a la presente licitación.

La forma de pago será por transferencia bancaria a la cuenta que previamente designe el contratista mediante certificado de titularidad bancaria.

La facturación será mensual.



### **3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO**

---

#### **3.1. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Para la prestación de los servicios objeto, el adjudicatario deberá facilitar un centro de trabajo que disponga de las funcionalidades tecnológicas y de comunicaciones necesarias para el desarrollo de las actividades descritas en este pliego con las condiciones medioambientales y de seguridad adecuadas.

Si por alguna circunstancia de fuerza mayor para la continuidad del servicio fuera necesario el traslado a otro centro de trabajo, esta situación será previamente comunicada por escrito a Mutua Montañesa para su conocimiento y aceptación si procede, debiendo en todo caso cumplir exactamente con las mismas condiciones y requisitos que el centro ofertado en la licitación.

El adjudicatario deberá contar con una centralita telefónica con redundancia de comunicaciones y una red eléctrica que garantice la funcionalidad y la fiabilidad del servicio. Se entenderá como suministro complementario o de seguridad a efectos de seguridad y continuidad de suministro, aquel que complementa al suministro normal.

Se deberá aportar declaración responsable del empresario garantizando la disponibilidad de los citados servicios, sin perjuicio de que, en su caso, con carácter previo al inicio de la ejecución del contrato se solicite al adjudicatario que acredite documentalmente esta circunstancia mediante los correspondientes contratos y/o memoria explicativa.

Los puestos de trabajo del personal adscrito al servicio deberán contar con el equipo informático y telefónico adecuado para el desarrollo de la actividad. Asimismo, deberán disponer de conexión garantizada a internet en todo momento para poder acceder a la red de centros de la página web de Mutua Montañesa.

El adjudicatario deberá cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad y salud en los puestos de trabajo (dimensiones de los puestos, luz en las salas, salida de emergencia, planes de evacuación, entre otros).

#### **3.2. PLATAFORMA DE SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Para la prestación de los servicios objeto, el adjudicatario deberá ofertar una plataforma online de gestión de la información y reporte del desarrollo del servicio que garantice la confidencialidad de la información y permita una gestión eficaz de los parámetros del mismo accesible mediante conexiones seguras que cumplan los siguientes requisitos:

- La consulta a través de la aplicación debe ser compatible con Internet Explorer 11.
- Se debe poder acceder desde Internet sin usar conexiones VPN.
- El acceso se realizará mediante conexión segura SSL protegida con un Certificado de seguridad válido, preferiblemente cualificado.
- El sistema debe permitir la gestión de usuarios nominales de acceso y poseer una política de gestión de contraseña robusta.



### **3.3. GARANTÍAS PARA LA COBERTURA DEL SERVICIO. PLAN DE CONTINGENCIA.**

Para la prestación de los servicios objeto, el adjudicatario deberá disponer de un Plan de Contingencia que garantice el servicio ofertado en determinadas situaciones como:

- Contingencia por desalojo de la plataforma donde se encuentre ubicada físicamente la plataforma de atención telefónica.
- Contingencia en caso de caída de las comunicaciones e infraestructuras informáticas.
- Contingencia por caída de suministro eléctrico.

Los planes de contingencia detallados serán puestos a disposición de Mutua Montañesa por el adjudicatario cuando se formalice el contrato.

### **3.4. EQUIPO DE TRABAJO.**

Para la prestación de los servicios objeto, el adjudicatario será responsable de la aportación de todos los recursos humanos y técnicos necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

### **3.5. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS**

A continuación, se especifican los trabajos a realizar, el nivel de servicio esperado y los aspectos técnicos propios del servicio.

#### **3.5.1. Contenido y Especificaciones del servicio.**

El soporte telefónico en caso de urgencia médica por accidente de trabajo debe dar respuesta a las solicitudes que puedan plantearse desde cualquier punto del territorio nacional, en el extranjero y las evacuaciones al territorio español desde cualquier país, siguiendo el **Protocolo de Actuación Línea Asistencial Urgencias 24h** de Mutua Montañesa que será proporcionado al adjudicatario del servicio.

Estas peticiones asistenciales deberán ser asistidas y atendidas por profesionales sanitarios para efectuar una correcta evaluación y resolución de los procesos derivados de contingencias profesionales de los trabajadores protegidos de Mutua Montañesa facilitándose, en caso necesario, la información sobre el centro sanitario adecuado para la prestación de la asistencia médica que sea precisa.

A tal efecto, el adjudicatario consultará la relación de recursos asistenciales de los que Mutua Montañesa está dotada en su página web haciendo constar los centros asistenciales propios y los ajenos, públicos o de otras mutuas, con los que se encuentre vigente un concierto de prestación de servicios asistenciales.

En dicha relación se detallará el orden de preferencia en la elección de los mismos por el adjudicatario, siempre que sean apropiados al caso a tratar y con total prioridad por la atención adecuada del accidentado.

En base a la documentación, instrucciones, criterios suministrados por Mutua Montañesa y con la autorización previa de ésta cuando sea necesario, el



adjudicatario decidirá además sobre la necesidad y tipo de transporte sanitario, su encargo a la empresa que corresponda y la comprobación de su realización.

En todos los casos, tal como se especifica en el Protocolo de Actuación Línea Asistencial Urgencias 24h, el adjudicatario avisará al centro médico elegido y, en su caso, al medio de transporte empleado para asegurar la atención al trabajador y efectuará el seguimiento, mediante llamadas al centro asistencial o cualquier otro lugar donde se encuentre el trabajador, en función del momento y hasta el cierre del caso.

En caso de consultas relacionadas con las actuaciones previas a realizar por los trabajadores antes de emprender un viaje al extranjero, se proporcionará la información de acuerdo con las explicaciones disponibles tanto en la página web de Mutua Montañesa:

<https://www.mutuamontanesa.es/web/cerca-de-ti/linea-asistencial-24-horas/>

como en la página web de la Seguridad Social:

<http://www.seg-social.es>

### **3.5.2. Protocolo de Atención Asistencial de Llamadas de Urgencia.**

El soporte telefónico en caso de urgencia médica por accidente de trabajo deberá realizarse por personas que acrediten una perfecta comprensión y expresión del idioma castellano. La contestación se realizará siempre y como mínimo en idioma castellano. Asimismo, es obligatorio disponer de una atención médica multilingüe para todo lo relacionado con asistencias y repatriaciones del extranjero, durante las 24 horas los 365 días al año, siendo idiomas obligatorios como mínimo, el inglés y francés.

El receptor de la llamada de urgencia deberá siempre identificarse por una locución de entrada y especificar que la llamada se recibe en nombre de Mutua Montañesa y posteriormente discriminar el servicio entre urgente o no urgente procediéndose a tramitar este servicio según el procedimiento de gestión que Mutua Montañesa facilitará en el **Protocolo de Actuación Línea Asistencial Urgencias 24h**.

Se indicará al usuario que, para garantizar una mejor atención, la conversación quedará grabada temporalmente.

La pauta de identificación corporativa y personal se llevará a cabo también en las llamadas de salida que deba realizar el adjudicatario a los usuarios del servicio que no sean personal de Mutua Montañesa.

Al final de la conversación siempre se agradecerá al comunicante su llamada.

Todas las llamadas (entrantes y salientes) deberán registrarse con un sistema que permita la grabación y posterior explotación. Este proceso estará sujeto a los requisitos legales establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos y debe permitir la recuperación de los registros durante un plazo de 2 años. En caso necesario, Mutua Montañesa solicitará la transcripción del contenido de las llamadas con objeto de dar respuesta a posibles incidencias y establecer pautas de mejora



conjuntas. Los plazos de entrega de estas transcripciones se establecen en un máximo de 48 horas para llamadas realizadas en el último mes y de 1 semana si la llamada tiene más de 1 mes de antigüedad.

### **3.5.3. Coordinación y Gestión de Traslados nacionales.**

El adjudicatario deberá dar solución al traslado al centro asistencial mediante la utilización del transporte sanitario que en su caso se precise, utilizando para ello los recursos identificados en el **Protocolo de Actuación Línea Asistencial Urgencias 24h**, con independencia de que pueda ser revisado por ambas partes en función de la evolución del servicio.

El servicio se iniciará previa autorización de los responsables designados por Mutua Montañesa que tras una llamada valoren la gravedad de la situación y si se requiere la activación de tales medios.

El servicio objeto de contrato incluye la gestión del traslado al centro asistencial con el medio de transporte que bajo criterio médico precise el accidentado, y utilizando para ello, **los recursos propios o ajenos de los que dispone Mutua Montañesa** y que se aportarán al adjudicatario en un listado indicando su disponibilidad por los distintos puntos del territorio.

Mutua Montañesa no asumirá los gastos de evacuaciones aceptadas por el adjudicatario cuando no se faciliten a Mutua Montañesa los datos necesarios para su identificación (persona y empresa) o por la evidente falta de vinculación del incidente con Mutua Montañesa.

### **3.5.4. Servicio de Asistencia, Traslado, Seguimiento de Hospitalización y Repatriación de accidentados internacionales.**

El adjudicatario deberá atender las solicitudes telefónicas de asistencia sanitaria de urgencia y traslado a España de trabajadores accidentados en el extranjero que requieran continuidad asistencial, tanto si la solicitud la realiza el propio trabajador lesionado como si la solicitud proviene de Mutua Montañesa. Deberá trasladar la información al interlocutor médico de Mutua Montañesa que se indique en el Protocolo de Actuación Línea Asistencial Urgencias 24h para su valoración sobre la idoneidad del traslado y los medios a utilizar.

El adjudicatario será el encargado de elegir el centro sanitario más adecuado, preferiblemente público y próximo para la asistencia del trabajador en el país extranjero. Deberá obtener los informes médicos necesarios para conocer la situación clínica del trabajador y realizar la traducción de la documentación sanitaria y administrativa, si es necesario, para el posterior envío de la misma al personal de Mutua Montañesa.

Una vez disponga de los informes médicos correspondientes, el equipo médico adscrito a la ejecución del contrato realizará la valoración de la situación médica del accidentado y el seguimiento del caso mediante la coordinación con los equipos médicos del centro asistencial donde se encuentra el paciente. Así mismo, valorará



y gestionará el traslado del paciente con los medios que crea más adecuados en base a su estado clínico. Todo traslado deberá ser autorizado por el interlocutor designado por Mutua Montañesa.

La decisión de repatriación se adoptará siempre en base al criterio de Mutua Montañesa determinando el momento de la repatriación, los plazos y el medio de transporte a emplear en función de los informes médicos disponible y el estado clínico del paciente.

El centro sanitario de destino será el indicado por Mutua Montañesa y el adjudicatario será el encargado de coordinar el traslado entre el centro de origen y el de destino.

Los medios de traslado más frecuentes empleados en una repatriación serán:

- Taxi.
- Ambulancia: convencional, UVI móvil, otro tipo...
- Avión regular: los traslados en este tipo de transporte pueden requerir de cierta modificación dentro del avión como extraseat, camilla o silla de ruedas en función de las necesidades del paciente. Dado que para ello es necesario la autorización de la compañía aérea, el traslado no siempre se podrá realizar el mismo día. El adjudicatario será el encargado de realizar los trámites necesarios según el caso.
- Avión sanitario: siempre llevará acompañamiento de un equipo sanitario y el equipamiento necesario.
- Otros medios de transporte: tren, barco o helicóptero.

Cuando la atención médica se haya prestado por medio de los servicios sanitarios públicos de países de la CEE, Suiza y aquellos con los que se tenga firmado un convenio bilateral con inclusión de asistencia sanitaria, serán estos servicios sanitarios públicos quienes realizarán el trámite de la facturación a través de los organismos oficiales (en España el INSS, y en el otro país, el organismo análogo).

En caso de que este trámite de facturación no sea posible, el personal adscrito al servicio realizará el pago por adelantado de los gastos ocasionados, médicos y/o de transporte, para su posterior repercusión a Mutua Montañesa previa aceptación de ésta.

Todos aquellos gastos adicionales, de carácter no sanitario, justificados y que se entiendan derivados del accidente requerirán asimismo la previa aceptación de Mutua Montañesa para su abono por el adjudicatario y posterior reintegro por la Mutua.

En cualquier caso, la asistencia sanitaria de urgencia prestada en el extranjero a trabajadores accidentados de Mutua Montañesa y la repatriación de trabajadores accidentados fuera del país, se ajustará a las legislaciones, tratados internacionales, normativas y directivas vigentes en ese momento.



El adjudicatario deberá facilitar tanto a los trabajadores accidentados en el extranjero como a Mutua Montañesa, soporte para las gestiones administrativas derivadas de la asistencia y evacuación (servicios de traducción, agencia de viajes, acompañantes).

### **3.5.5. Gestión de Fallecidos.**

En este tipo de traslados será necesaria siempre la autorización previa de Mutua Montañesa y tendrá que ser coordinado con el responsable médico designado de la mutua, la familia y la empresa de trabajador.

### **3.5.6. Cualificación del Equipo.**

El soporte telefónico, en caso de urgencia médica por accidente de trabajo, debe efectuarse desde la centralita médica del adjudicatario por parte de una plantilla sanitaria compuesta por un equipo de médicos generales/medicina familiar y comunitaria, médicos con formación reglada en emergencias y transporte medicalizado, enfermeros, psicólogos y personal administrativo/gestores que en diferentes turnos puedan efectuar la prestación durante las 24 horas los 365 días del año.

El centro deberá designar un responsable del contrato como interlocutor único de Mutua Montañesa, que canalice las comunicaciones entre ambas instituciones.

Se aportará relación y titulaciones actualizadas del personal facultativo especialista y de todo el personal sanitario y gestor que prestará los servicios, haciendo constar el nombre y titulación de los profesionales del centro, mediante copia del título de medicina y cirugía de cada una de los profesionales, o mediante certificado emitido por el Colegio Profesional correspondiente indicando el nombre y apellidos, acreditando, respecto de cada uno de ellos hallarse en posesión del título, y en su caso de especialidad sanitaria precisos para el ejercicio de su actividad profesional, y en su caso de ser ésta exigible, su colegiación profesional y cualquier otro requisito aplicable a los facultativos asignado al servicio.

En caso de que los perfiles asignados sufrieran modificaciones durante la ejecución del contrato, este cambio deberá ser aceptado previamente por Mutua Montañesa. Si el cambio es solicitado por el adjudicatario, deberá comunicarse por escrito a Mutua Montañesa, informando y acreditando la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de la nueva persona que ostentará el perfil requerido, así como el motivo justificativo de la misma. El adjudicatario contará con el personal necesario para la ejecución del servicio objeto del contrato.

Dicho personal dependerá exclusivamente de la empresa que presta los servicios, la cual ostentará todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto de este, siendo Mutua Montañesa totalmente ajena a dichas relaciones laborales. Con tal motivo, la empresa adjudicataria cumplirá en todo momento con la legislación vigente; especialmente, en materia laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales, así como en relación con lo dispuesto en materia de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas y cualquier otra que en el presente o en el futuro fuere de aplicación, siendo



responsabilidad de la empresa adjudicataria y de sus coordinadores impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y las directrices a sus trabajadores.

También podrá requerir del adjudicatario en cualquier momento, durante la vigencia del concierto, la aportación de la documentación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como sociales, confirmatorias de tener debidamente contratado y asegurado a todo el personal que se designe para realizar la prestación y del cumplimiento de las obligaciones relativas a la prevención de riesgos laborales y en materia de incompatibilidades del personal a su servicio. Su no presentación será causa legítima de resolución contractual. La empresa adjudicataria contratada será la responsable, con total indemnidad para Mutua Montañesa, del pago de toda clase de salarios, remuneraciones, cotizaciones a la Seguridad Social, seguros y reclamaciones e indemnizaciones que se le soliciten ante la jurisdicción laboral.

En ningún caso podrá desprenderse la existencia de relación alguna entre el personal, fijo o temporal, y Mutua Montañesa; ni podrá producirse la consolidación como personal del órgano contratante de las personas que hayan realizado los trabajos. Tampoco podrá exigirse a Mutua Montañesa responsabilidad de ninguna clase, como consecuencia de las relaciones existentes entre la adjudicataria y sus empleados, aunque las medidas adoptadas, incluido el despido, en su caso, tengan su origen en el incumplimiento, interpretación u otros aspectos del concierto suscrito con Mutua Montañesa.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la vigilancia del horario de trabajo de sus trabajadores, así como las posibles licencias horarias, sustituciones o permisos de cualquier otra naturaleza que sea manifestación de las facultades del empleador.

Corresponderá al adjudicatario garantizar la ejecución del concierto en los términos acordados por las partes, debiéndose prestar los servicios por personal que cuente con los conocimientos y experiencia que requiera cada función, responsabilizándose el adjudicatario de ello y, en especial, de que haya recibido la formación necesaria para ello y sin que la misma pueda afectar o interfiera en la propia prestación del servicio ni a la adscripción de los medios humanos precisos para la correcta ejecución del concierto.

Si durante la ejecución del contrato surgieran exigencias de formación y de acreditación oficial para el adjudicatario o su personal dependiente, la empresa adjudicataria estará obligada a promocionar y facilitar dicha formación a todo el personal adscrito al servicio.

### **3.5.7. *Ubicación y Horario de prestación del servicio.***

El servicio se realizará en las instalaciones propias del adjudicatario puestas a disposición del contrato las **24 horas del día y durante los 365 días del año.**

### **3.5.8. *Nivel de Servicio.***

En el ámbito del servicio de asistencia sanitaria telefónica de urgencia se requiere un nivel de atención mínimo, considerado como la relación entre las llamadas atendidas y llamadas entrantes, de un **99,00%**.

#### **4. CONDICIONES GENERALES**

---

##### **4.1. DURACIÓN.**

El contrato tendrá **un año** de duración prorrogable tres veces más por doce meses cada una, a contar desde la fecha efectiva de comienzo de la prestación de los servicios por parte del adjudicatario.

##### **4.2. IDIOMA.**

El adjudicatario deberá ofertar la prestación del servicio de asistencia sanitaria telefónica de urgencias 24 horas garantizando la correcta atención, comprensión y expresión del idioma castellano en el ámbito nacional, sin perjuicio de la posibilidad de utilizar otra lengua cooficial empleada por el autor de la llamada. Asimismo, es obligatorio disponer de una atención médica multilingüe para todo lo relacionado con asistencias y repatriaciones del extranjero siendo idiomas obligatorios, como mínimo, el inglés y el francés.

##### **4.3. REPORTES Y ENTREGABLES DEL SERVICIO.**

El adjudicatario facilitará periódicamente a Mutua Montañesa datos y estadísticas de las diferentes actuaciones y gestiones realizadas a través de la línea asistencial urgencias 24 horas a través de un sistema que permita la **consulta de expedientes on-line** y de las gestiones llevadas a cabo.

El adjudicatario pondrá a disposición de Mutua Montañesa, además, el soporte de grabación de las llamadas recibidas, hasta que se autorice expresamente y por escrito su destrucción o, en su defecto, hasta seis meses después de la finalización del contrato.

Sin perjuicio de la puesta a disposición de la plataforma online indicada, el adjudicatario deberá generar los siguientes entregables:

- **Información por asistencia realizada.**

El licitador debe registrar en el **FORMULARIO LÍNEA ASISTENCIAL URGENCIAS 24H** cada llamada recibida. Una vez cumplimentada toda la información, enviará una copia encriptada directamente al buzón de correo electrónico que determine Mutua Montañesa y, posteriormente, adjuntará una copia que obligatoriamente acompañará la factura del servicio.

El operador de la línea asistencial deberá distinguir la tipología de la llamada en base a la información aportada por la empresa mutualista o el trabajador protegido. Se adjunta formulario en el que se identifica a título informativo, pero no de manera limitativa, la información a cumplimentar.

<b>FORMULARIO LÍNEA ASISTENCIAL URGENCIAS 24H.</b>
Número de Asistencia:
Fecha de la llamada:
Hora de la llamada:
Nombre operador/a:
<b>DATOS DE SOLICITUD DE SERVICIO</b>
Nombre y Apellidos de la persona que llama:
Nombre y Apellidos del accidentado:
Población y dirección donde ocurrió el accidente:
DNI/NIE del Accidentado:
Autónomo (marcar en caso afirmativo):
Empresa del accidentado:
Teléfono de contacto:
<b>DATOS DE CONSULTA</b>
Pregunta:
Respuesta:
<b>DATOS DEL SERVICIO:</b>
Origen:
Destino:
Hora de inicio del servicio:
Hora de finalización de servicio:
Tipo de servicio (descripción del servicio gestionado):
Transportes facilitados:
Proveedor del transporte utilizado:
Observaciones:
<b>DATOS DE TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO</b>
Fecha:
Destinatarios:
Observaciones:

- **Información mensual.**

El adjudicatario deberá facilitar un informe mensual en formato **EXCEL** adjunto a la factura, que contenga el desglose de todas las llamadas recibidas, incluyendo la relación completa de actuaciones y gestiones llevada a cabo indicando, entre otra información, la tipología de la actuación (servicio o consulta, el nombre de la empresa mutualista, el tipo de servicio o consulta (derivación a centro propio o ajeno, consulta médica, queja/ reclamación, etc.) y el centro al que se derivó el paciente.

Acompañará esta información con los siguientes parámetros de prestación del servicio:

- Tiempo medio de colas de espera: tiempo medio de espera en conexión.
- Distribución de llamadas por franja horaria y días de la semana.
- Número de llamadas atendidas y número de llamadas recibidas.

- **Quejas y Reclamaciones.**

En el caso de que la llamada esté relacionada con una queja, reclamación o sugerencia asociada a alguno de los servicios que presta Mutua Montañesa, el

adjudicatario recogerá dicha información en el **FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES** y se enviará encriptado al buzón de correo electrónico que determine Mutua Montañesa.

<b>FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>
Fecha de recepción de la QRSA:
Hora de recepción de la QRSA:
Apellidos y nombre del trabajador:
DNI/NIE:
Nombre de la empresa mutualista del trabajador:
Breve descripción de la QRSA:
Destinatario de la queja:
Nº teléfono de contacto:
E-mail de contacto:

## **5. CONTROLES DE CALIDAD**

---

Mutua Montañesa podrá comprobar la correcta y satisfactoria prestación del servicio por parte del adjudicatario a través de todos los medios que estime oportunos y en cualquier momento del periodo de ejecución del contrato, estando el adjudicatario obligado a colaborar. A tal efecto, el adjudicatario designará a un interlocutor con el que llevar a cabo dicha verificación.

### **5.1. FACULTADES DE MUTUA MONTAÑESA**

Mutua Montañesa, a través del responsable del contrato, se encargará de la supervisión de la correcta ejecución del éste, quien, en el ejercicio de la misma, desarrollará las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los términos contractuales suscritos con la empresa adjudicataria con arreglo a las prescripciones técnicas que en su caso rijan el procedimiento de adjudicación del contrato y, en todo caso, con adecuación a la oferta presentada y aceptada.
- Entrega al adjudicatario, en cualquier momento de la ejecución del contrato, de las instrucciones complementarias para la prestación del servicio.
- Recepción y comprobación de la información prevista en el presente pliego.
- Control de la calidad de ejecución del servicio.
- Validación y tramitación del pago de las facturas derivadas de la realización del servicio.

En relación a la ejecución del contrato, Mutua Montañesa se reserva la facultad de controlar e inspeccionar todos los aspectos relativos al mismo, entre otras, las siguientes facultades:

- Establecerá los mecanismos de control que considere necesarios para verificar el cumplimiento de lo establecido en su oferta económica y técnica.
- Recibir de forma puntual el resumen de todas las actividades realizadas e información relevante relativa a los trabajadores atendidos.
- Requerir de la empresa adjudicataria los informes y documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- Efectuar controles de calidad del trabajo.
- Recibir por escrito información y aclaraciones de las incidencias que Mutua Montañesa reciba en relación con la prestación del servicio
- Solicitar, en caso necesario, la grabación de las llamadas realizadas y/o la transcripción del contenido de las mismas, al objeto de dar respuesta a posibles incidencias y establecer pautas de mejora conjuntas.
- El responsable del contrato de Mutua Montañesa podrá convocar a reuniones presenciales y/o virtuales, cuando así lo estime oportuno, al responsable de contrato de la empresa adjudicataria para tratar asuntos relacionados con la ejecución del mismo.



## **6. SUPERVISION DE TAREAS**

---

Mutua Montañesa designa al responsable de la Dirección de Modelo de Servicio y Digitalización, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.