

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRABAJADORES PROTEGIDOS Y MUTUALISTAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA MÁS LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE CAMPO PARA LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO A NIVEL NACIONAL DE MUTUA MONTAÑESA**

**ÍNDICE**

<b>1.</b>	<b>OBJETO Y ALCANCE.....</b>	<b>2</b>
1.1.	Central Telefónica Cantabria. ....	2
<b>2.</b>	<b>REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
2.1.	Instalaciones y Equipamiento para la prestación del servicio. ....	3
2.2.	Garantías para la Cobertura del Servicio. ....	3
2.3.	Equipo de Trabajo. ....	4
2.4.	Requerimientos Específicos Central Telefónica Cantabria. ....	4
2.4.1.	Protocolo de Atención Telefónica. ....	4
2.4.2.	Proceso de Derivación de Llamadas. ....	5
2.4.3.	Trabajos de Campo Encuesta de Percepción del Servicio. ....	6
2.4.4.	Ubicación y Horario de prestación del servicio. ....	6
2.4.5.	Nivel de Servicio. ....	6
<b>3.</b>	<b>CONDICIONES GENERALES .....</b>	<b>7</b>
3.1.	Central Telefónica Cantabria .....	7
3.1.1.	Duración. ....	7
3.1.2.	Idioma. ....	7
3.1.3.	Reportes y Entregables del servicio. ....	7
3.1.4.	Formación a cargo del licitador. ....	8
<b>4.</b>	<b>CONTROLES DE CALIDAD .....</b>	<b>9</b>
4.1.	Facultades de Mutua Montañesa .....	9
4.2.	SUPERVISION DE TAREAS .....	9
<b>5.</b>	<b>DATOS SERVICIO CENTRAL TELEFONICA CANTABRIA .....</b>	<b>11</b>

## **1. OBJETO Y ALCANCE**

---

### **1.1. CENTRAL TELEFÓNICA CANTABRIA.**

El objeto del contrato es la contratación de la prestación del servicio de Atención Telefónica a trabajadores protegidos y mutualistas de la Comunidad Autónoma de Cantabria, junto con la ejecución de los trabajos de campo necesarios para realización de la encuesta de percepción de servicio de Mutua Montañesa en todo el territorio nacional.

#### **Códigos CPV:**

- 64214200 Servicios de centralitas telefónicas.
- 79311210 Servicios de encuesta telefónica.

#### **Ámbito de actuación**

El ámbito de actuación de este contrato contempla la atención telefónica de los siguientes Centros de Mutua Montañesa:

- Servicios Centrales. Teléfono: 942.20.41.00
- Hospital Mutua Montañesa. Teléfono: 942.20.41.00
- Delegación de Torrelavega. Teléfono: 942.89.28.50
- Delegación de Castro-Urdiales. Teléfono: 942.86.25.50

Además de la realización de los trabajos de campo para **la encuesta** de percepción del servicio en todo **el territorio nacional**.

## **2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO**

---

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

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.

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. Anexo VIII del Pliego de Clausulas Particulares publicado al efecto.

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, actualmente Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales y normas de desarrollo

Plataforma de Seguimiento de la prestación del servicio.

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 obligatoriamente los siguientes requisitos:

- 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.

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

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.**

### **2.3. EQUIPO DE TRABAJO.**

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

### **2.4. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS CENTRAL TELEFÓNICA CANTABRIA.**

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

#### **2.4.1. Protocolo de Atención Telefónica.**

El servicio de atención telefónica deberá ser prestado por parte del adjudicatario de acuerdo con el siguiente modus operandi:

- a. Recepción de llamadas entrantes
- b. Gestión con amabilidad, empatía y eficacia de la solicitud del interlocutor. Para ello:
  - Facilitará la información que haya sido autorizado a divulgar, según protocolo de información y actuación existente proporcionado por Mutua Montañesa.
  - Transferirá la llamada a la extensión del receptor demandado explícitamente u obtenido en base a protocolo de derivación por temáticas predefinidas.
  - En caso de no poder contactar con el receptor, se le transferirá mensaje de recordatorio con los datos que desee proporcionar el llamante (Nombre y Apellidos, Organización, Teléfono, Mail y Observaciones).
  - En todo caso, registrará en sistema informático para su posterior explotación las gestiones realizadas de cualquier tipo y, en particular, la temática de la llamada según clasificación inicial proporcionada por Mutua Montañesa y que deberá irse actualizando con las nuevas temáticas que pudieran ir surgiendo durante el desarrollo del contrato.

A modo ilustrativo, pero no limitativo, se adjunta ejemplo de actuaciones recogidas en el protocolo de información, actuación y derivación actual de Mutua Montañesa.

TEMA	¿QUIÉN LLAMA?	Descripción / Finalidad	Respuesta	Rble. Trámite	Extensión	Correo	Notificación si ausencia	Correo
BOTIQUINES	Empresa	¿Cómo/dónde solicito un botiquín?	"Puede solicitar su botiquín directamente a través de la página web de Mutua Montañesa <a href="http://www.mutuamontanesa.es">www.mutuamontanesa.es</a> "					
CONTACTAR CON PERSONA CONCRETA	Empresas Asesorías Seg. Social Abogados Delegaciones Particulares Otros	Llamadas que quieren hablar con personas concretas de Servicios Centrales y del HMM	Derivar llamada a Persona concreta	Persona Requerida	Según DA	Según DA	Persona Requerida	Según DA
PRESTACIÓN POR ENFERMEDAD COMÚN	Trabajador/a	¿Cuál es la cuantía de la prestación económica?	Entre los días 4 y 15 de baja, el subsidio será del 60% de la base reguladora. Entre los días 16 y 20 de baja, el subsidio será también del 60% de la base reguladora. A partir del día 21 de baja, el subsidio será del 75% de la base reguladora.					

#### **2.4.2. Proceso de Derivación de Llamadas.**

Las llamadas entrantes a los teléfonos de Mutua Montañesa, establecidos en el ámbito de actuación del contrato, serán desviadas por Mutua Montañesa de manera automática y categorizadas por el Centro que las recibe (a través de una extensión telefónica identificativa) a las numeraciones específicas propiedad del adjudicatario durante el horario de prestación del servicio.

El adjudicatario deberá poner a disposición del contrato tantas numeraciones como Centros de Mutua Montañesa a atender contemplados en este pliego.

Una vez atendida la llamada por parte del adjudicatario y en caso de no poder resolverla con el protocolo de información puesto a disposición del contrato, deberá poder derivarla al receptor de Mutua Montañesa establecido, empleando para ello, el sistema de marcación rápido de extensiones del Plan Numérico de Mutua Montañesa.

El adjudicatario deberá identificar qué plataforma de gestión, del protocolo de información que le proporcione Mutua Montañesa, va a emplear para el desarrollo del servicio y las posibilidades de actualización del protocolo que ofrece dicha plataforma para una mejor comunicación Mutua Montañesa – Proveedor, buscando la mayor eficacia y eficiencia del servicio.

#### **2.4.3. Trabajos de Campo Encuesta de Percepción del Servicio.**

Para la realización de encuestas telefónicas de percepción del servicio, el adjudicatario del servicio deberá:

- Cargar la información de las poblaciones de muestra a encuestar, proporcionada por Mutua Montañesa, en herramienta propia que le permita registrar la actividad realizada con cada encuestado de manera que en todo momento se pueda realizar un reporte a Mutua Montañesa del avance del servicio.
- Análisis de la consistencia de los datos proporcionados por Mutua Montañesa para la realización de las encuestas.
- Realización de las encuestas telefónicas, en horario de 10:00 a 20:00 horas a Pacientes y en horario comercial a Mutualistas. En aquellos casos en los que los encuestados prefieran realizar la encuesta en formato digital, se les enviará un correo electrónico o SMS con la misma, teniendo el proveedor que integrar los resultados de las encuestas realizadas por esta vía con el resto de las encuestas.
- Las muestras de población a encuestar serán proporcionadas por Mutua Montañesa periódicamente y deberán irse realizando en horas valle del servicio de atención telefónica.

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

El servicio se realizará en las instalaciones propias del adjudicatario puestas a disposición del contrato, de **lunes a viernes en horario entre las 08:00 horas y las 20:00 horas** todos los días del año excepto festivos de ámbito nacional, autonómicos de Cantabria y locales del municipio de Santander.

#### **2.4.5. Nivel de Servicio.**

Entendiendo la Eficacia del Servicio como el cociente *Llamadas Atendidas / Llamadas Recibidas*, el adjudicatario deberá obligatoriamente asegurar un ratio de **Eficacia >= 95% que acredite mediante declaración responsable al efecto cuando le sea requerido.**

$$Eficacia\ Servicio = \frac{(n^{\circ}\ llamas\ atendidas)}{n^{\circ}\ llamas\ recibidas}$$

El adjudicatario podrá proponer la utilización de otros canales de realización de encuestas (SMS o similar) de cara a cumplir con la eficacia de la campaña de percepción para la obtención de las muestras en realización de al menos:

- Empresas Mutualistas: 800 encuestas
- Trabajadores Protegidos: 4.500 encuestas

En todo caso la utilización de estos otros canales debe ser aprobada por Mutua Montañesa.

### **3. CONDICIONES GENERALES**

---

#### **3.1. CENTRAL TELEFÓNICA CANTABRIA**

##### **3.1.1. Duración.**

La duración del contrato es de doce (12) meses a partir de la fecha que se haga constar en el documento contractual.

##### **3.1.2. Idioma.**

El castellano será el idioma principal para la atención telefónica y la realización de encuestas en el territorio nacional, sin perjuicio de la posibilidad de utilizar otros idiomas o lenguas cooficiales.

##### **3.1.3. Reportes y Entregables del servicio.**

El adjudicatario proporcionará, mediante acceso a la plataforma online que debe poner a disposición del contrato, la posibilidad de obtener **informes periódicos** de control del servicio a los Departamentos designados por Mutua Montañesa con la posibilidad de su descarga en formato Office y con diseño a convenir (a validar por Mutua Montañesa) presentando **detalle diario** de llamadas y desglosando, como mínimo y por tanto obligatorio, las siguientes variables (a título informativo, pero no de manera limitativa):

- Número de llamadas recibidas.
- Número de llamadas atendidas.
- Número de llamadas no atendidas, con información sobre el tiempo de espera transcurrido.
- Número máximo de llamadas simultáneas.
- Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas.
- Tiempo medio de tratamiento de llamada, desde la recepción de la llamada por parte del/la agente y hasta la finalización de la misma.
- Clasificación de las llamadas según tramitación: Información, Transferencia o Notificación.
- Tipología de las llamadas: Según listado de Temáticas proporcionado.
- Listado de números entrantes atendidos.

En el caso de llamadas relacionadas 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 ([contacta@mutuamontanesa.es](mailto:contacta@mutuamontanesa.es))

<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:

Para el reporte del desarrollo de la encuesta de satisfacción **mensualmente** se enviará:

- Informe que indique todas las gestiones realizadas con los encuestados, contactados, no contactados y observaciones del desarrollo de la encuesta.
- Base de Datos con las encuestas realizadas cada mes, en formato Microsoft ACCESS y/o EXCEL, conteniendo las respuestas obtenidas y la categorización de los campos de observaciones (preguntas abiertas) para su explotación.

#### **3.1.4. Formación a cargo del licitador.**

Mutua Montañesa entregará al adjudicatario los protocolos de atención y derivación y proporcionará una formación inicial del mismo en cuanto a la naturaleza de su contenido.

A partir de ese momento, el adjudicatario debe mantener a sus equipos formados para dar respuesta, según dicho protocolo, durante todo el desarrollo del contrato.

#### **4. CONTROLES DE CALIDAD**

---

Mutua Montañesa comprobará 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.

##### **4.1. FACULTADES DE MUTUA MONTAÑESA**

Mutua Montañesa, a través del responsable del contrato, se encargará de la supervisión de la correcta ejecución de 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 con 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 en relación 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
- 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.

##### **4.2. 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 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 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.

## 5. DATOS SERVICIO CENTRAL TELEFONICA CANTABRIA

El precio del contrato se determina en base a la carga de llamadas entrantes y al volumen de encuestas de percepción del servicio a realizar.

La carga de llamadas entrantes, durante el **ejercicio 2022**, ha sido de **41.400** llamadas totales, **167 llamadas/día** aproximadamente, de acuerdo con la dispersión horaria que se indica en la tabla de referencia.

El tiempo medio de atención aproximado es de **30** segundos.

Además, se contempla, en las franjas valle del servicio de atención telefónica, la realización de **5.300** encuestas de mejora del servicio prestado por Mutua Montañesa aproximadamente, con el siguiente detalle por colectivo:

- Empresas Mutualistas: 800 encuestas.
- Trabajadores Protegidos: 4.500 encuestas.

AÑO 2022	
FRANJA HORARIA	% LLAMADAS
08:00-09:00	6%
09:00-10:00	14%
10:00-11:00	16%
11:00-12:00	16%
12:00-13:00	16%
13:00-14:00	13%
14:00-15:00	6%
15:00-16:00	3%
16:00-17:00	4%
17:00-18:00	3%
18:00-19:00	2%
19:00-20:00	1%

AÑO	Nº TOTAL DE LLAMADAS	Nº DE LLAMADAS DIARIAS	DURACION	Nº DE ENCUESTAS
2022	41.400	167	30"	5.300