

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE INVESTIGACIÓN POR MEDIO
DE DETECTIVES PRIVADOS PARA MUTUA MONTAÑESA, MUTUA COLABORADORA
CON LA SEGURIDAD SOCIAL N.º 7**

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2. DIVISIÓN EN LOTES.	3
3. IMPORTE DEL CONTRATO. PRECIOS UNITARIOS.	4
4. NORMATIVA DE APLICACIÓN.	6
5. SERVICIOS QUE PRESTAR Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN.	7
6. CARACTERÍSTICAS DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.....	10

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es establecer las condiciones que han de regir la prestación del servicio de investigación por medio de detectives privados para MUTUA MONTAÑESA, dirigido a investigar determinados supuestos de trabajadores pertenecientes al colectivo protegido, susceptibles de valoración de incapacidad permanente, de control y seguimiento de la situación de la incapacidad temporal, o perceptores de cualquier otra prestación de seguridad social gestionada por MUTUA MONTAÑESA y cualquier otra prestación diferente a los anteriormente mencionados que sean necesarios, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

2. DIVISIÓN EN LOTES.

Este servicio se dividirá en los siguientes lotes:

Nº LOTE	ZONA GEOGRAFICA
1	BADAJOS
2	LLEIDA
3	GIRONA
4	ALBACETE
5	ALMERIA
6	MADRID
7	SEVILLA
8	TOLEDO
9	BURGOS
10	LOGROÑO
11	ALAVA
12	ALICANTE
13	AVILA
14	PALENCIA
15	GUIPUZCOA
16	VIZCAYA
17	VALLADOLID
18	ISLAS BALEARES
19	OURENSE

Cada licitador podrá optar a uno o varios lotes.

En caso de que sea necesario un servicio en una localidad situada fuera de una de las provincias indicadas, se encargará el mismo al licitador que haya resultado adjudicatario del lote provincial cuya sede operativa se encuentre más cercana al lugar donde deba prestarse el servicio, imputándose el servicio al lote provincial adjudicado al licitador.

3. IMPORTE DEL CONTRATO. PRECIOS UNITARIOS.

El importe del presente contrato se establece por precios unitarios, según los siguientes conceptos:

DESGLOSE SERVICIOS POR UNIDADES					
Nº LOTE	PROVINCIAS	SERVICIOS	UDS PROPUESTAS	PRECIOS UD	PRESUPUESTO BASE LICITACION POR LOTE
1	BADAJOZ	Verificación	7	208,00 €	2.464,80 €
		Seguimiento	1	696,80 €	
		Asistencia a juicio	2	156,00 €	
2	LLEIDA	Verificación	1	260,00 €	1.164,80 €
		Seguimiento	1	696,80 €	
		Asistencia a juicio	1	208,00 €	
3	GIRONA	Verificación	21	260,00 €	25.012,00 €
		Seguimiento	31	624,00 €	
		Asistencia a juicio	2	104,00 €	
4	ALBACETE	Verificación	1	208,00 €	1.040,00 €
		Seguimiento	1	676,00 €	
		Asistencia a juicio	1	156,00 €	
5	ALMERIA	Verificación	1	208,00 €	1.040,00 €
		Seguimiento	1	676,00 €	
		Asistencia a juicio	1	156,00 €	
6	MADRID	Verificación	15	156,00 €	5.668,00 €
		Seguimiento	5	624,00 €	
		Asistencia a juicio	2	104,00 €	
7	SEVILLA	Verificación	1	208,00 €	1.040,00 €
		Seguimiento	1	676,00 €	
		Asistencia a juicio	1	156,00 €	
8	TOLEDO	Verificación	1	208,00 €	936,00 €
		Seguimiento	1	624,00 €	
		Asistencia a juicio	1	104,00 €	
9	BURGOS	Verificación	7	260,00 €	6.312,80 €
		Seguimiento	6	696,80 €	
		Asistencia a juicio	2	156,00 €	
10	LOGROÑO	Verificación	4	260,00 €	2.704,00 €
		Seguimiento	2	676,00 €	
		Asistencia a juicio	2	156,00 €	
11	ALAVA	Verificación	2	260,00 €	2.121,60 €
		Seguimiento	2	696,80 €	
		Asistencia a juicio	1	208,00 €	
12	ALICANTE	Verificación	1	208,00 €	1.040,00 €
		Seguimiento	1	676,00 €	
		Asistencia a juicio	1	156,00 €	
13	AVILA	Verificación	10	208,00 €	5.720,00 €
		Seguimiento	5	696,80 €	
		Asistencia a juicio	1	156,00 €	
14	PALENCIA	Verificación	25	260,00 €	14.716,00 €
		Seguimiento	10	780,00 €	
		Asistencia a juicio	2	208,00 €	
15	GUIPUZCOA	Verificación	1	260,00 €	1.164,80 €
		Seguimiento	1	696,80 €	
		Asistencia a juicio	1	208,00 €	
16	VIZCAYA	Verificación	1	260,00 €	1.164,80 €
		Seguimiento	1	696,80 €	
		Asistencia a juicio	1	208,00 €	
17	VALLADOLID	Verificación	20	208,00 €	12.480,00 €
		Seguimiento	12	676,00 €	
		Asistencia a juicio	2	104,00 €	

DESGLOSE SERVICIOS POR UNIDADES					
Nº LOTE	PROVINCIAS	SERVICIOS	UDS PROPUESTAS	PRECIOS UD	PRESUPUESTO BASE LICITACION POR LOTE
18	ISLAS BALEARES	Verificación	1	161,10 €	929,01 €
		Seguimiento	1	644,40 €	
		Asistencia a juicio	1	123,51 €	
19	OURENSE	Verificación	1	193,32 €	1.025,67 €
		Seguimiento	1	708,84 €	
		Asistencia a juicio	1	123,51 €	

En todo caso, **Mutua Montañesa no puede garantizar la realización de un número concreto de servicios**, pues los mismos dependerán de las necesidades de la Entidad, la política de gestión aplicable en cada momento e incluso las directrices que sobre este tipo de servicios sean impartidas por los órganos de tutela de la administración sobre el sector de Mutuas.

En ningún caso, la formalización del contrato conllevará obligación alguna por parte de Mutua Montañesa de encargar al adjudicatario un número concreto o determinado de servicios.

Los precios unitarios indicados incluyen: los honorarios profesionales, entrega de informes y pruebas video-graficas, gastos de desplazamientos, dietas, locomoción y kilometraje y demás gastos directos e indirectos necesarios para la realización de los trabajos y asistencia a Juicio.

El precio cierto del contrato a facturar se determina por el resultado aritmético de multiplicar los precios unitarios ofertados por el licitador que resulte adjudicatario, por el número de servicios solicitados, sin que pueda sobrepasar en ningún caso el importe máximo de licitación anual previsto. Los precios ofertados, deben serlo a precio de mercado. No se consideran las ofertas de servicios que establezcan como precio de valor cero (0,00.- €) euros.

4. NORMATIVA DE APLICACIÓN.

El adjudicatario deberá cumplir con la normativa vigente en cada momento, la cual se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley 5/2014, de 04 de abril, de Seguridad Privada, con la Ley Orgánica 1/1982, de 05 de mayo, sobre protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen y con la normativa vigente en materia de protección de datos, especialmente lo indicado en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos –RGPD– y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En ningún caso podrá utilizar el adjudicatario para sus investigaciones medios personales o técnicos que atenten contra el derecho al honor, a la intimidad personal o familiar, a la propia imagen o al secreto de las comunicaciones.

El adjudicatario responderá civilmente de las acciones u omisiones en las que incurra, durante la ejecución de sus servicios, por sí mismo o a través de detectives o asociados que con el estén vinculados.

No se aceptarán actuaciones coercitivas en aras a obtener el resultado perseguido, constituyendo causa de penalización la existencia de dichas actuaciones.

En aquellos supuestos en los que Mutua Montañesa compruebe que no se ha identificado correctamente a la persona a la que debía realizarse el seguimiento habiendo cumplido ésta con su responsabilidad de aportar información veraz y legible sobre los datos de dicha persona (dirección, domicilio y/o lugar de trabajo, descripción física, copia DNI, etc.), la realización de actividad laboral, o en el que los medios utilizados vulneren lo acordado en el apartado anterior, no se abonará cantidad alguna por dicho servicio, debiendo procederse por parte de la empresa adjudicataria a realizar un nuevo seguimiento.

5. SERVICIOS QUE PRESTAR Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

5.1. SERVICIOS QUE PRESTAR

Las diferentes modalidades de servicio que se podrán prestar serán las siguientes:

A) Investigación inicial o verificación de situación de actividad:

Consistirá en verificar si los datos declarados por los trabajadores por cuenta propia o autónomos se ajustan o no a la realidad, y en particular si durante la situación de baja se continúa o no realizando actividad laboral por cuenta propia o ajena, así como en su caso si el centro de trabajo declarado, en caso de existir, continúa activo o no, y en caso afirmativo si el trabajador continúa presente en el mismo.

La verificación de esta naturaleza exigirá traslado al lugar de trabajo, centro o establecimiento **al menos en dos (2) momentos distintos de un (1) día laborable y en horario de actividad.**

En el caso de que Mutua Montañesa solicite repetir la misma verificación una tercera vez o momento en otro día distinto (día 2), o en dos días alternos (uno si, uno no), la verificación el segundo día se facturará al 75% de la tarifa de verificación inicial.

En cualquier caso, se requerirá autorización previa y expresa por parte de Mutua Montañesa.

Cualquier gasto de desplazamiento será a cargo del adjudicatario y, por tanto, se entenderán incluidos dentro del precio del contrato.

B) Seguimiento completo:

Consistirá en la investigación y seguimiento del trabajador susceptible de valoración de incapacidad permanente, de control y seguimiento de la situación de la incapacidad temporal, o perceptores de cualquier otra prestación de seguridad social gestionada por Mutua Montañesa.

El seguimiento del trabajador se realizará, a petición de Mutua Montañesa, dentro de su ámbito de influencia (domicilio particular, centro de trabajo, centros asistenciales a los que acuda a consulta, etc.) con la finalidad de comprobar y poder demostrar de forma fehaciente y contundente si realiza alguna actividad laboral, tanto por cuenta ajena como propia; cualquier otra actividad incompatible con las situaciones de incapacidad que presente el paciente; o si realiza movimientos y comportamientos incompatibles con su patología. **El seguimiento que realizar debe ser el mismo tanto si lo que se busca es demostrar actividades o movimientos corporales u otras acciones incompatibles con la situación que da lugar al cobro de la prestación.**

Los seguimientos deben durar los días suficientes para que se puedan constatar y demostrar los hechos y se realizarán durante un **mínimo de tres (3) días**, con un intervalo de cinco (5) a ocho (8) horas diarias, salvo que Mutua Montañesa considere suficiente un número de días inferior.

Si Mutua Montañesa considera insuficientes el **mínimo de tres (3) días**, esta realizará una solicitud de ampliación de seguimiento. **Sólo se abonará la parte proporcional del seguimiento completo en función de los días adicionales, a partir del séptimo (7) día.**

Si el seguimiento se extiende más de tres (3 días), el adjudicatario requerirá autorización previa y expresa por parte de Mutua Montañesa.

C) Otros seguimientos:

Podrán ser objeto de servicio cualquier investigación cuya finalidad consista en averiguar si el trabajador está realizando cualquier actividad o conducta encaminada a obtener o conservar la prestación de forma fraudulenta.

D) Asistencia a juicio:

Siempre que fuera requerido, el detective que haya firmado el informe deberá acudir al juzgado para la ratificación de este y acompañado de pruebas gráficas y documentales.

El detective deberá aportar al juicio todo el material y/o aparataje necesario para la correcta reproducción en el juzgado del soporte videográfico o audible aportado como prueba, si así se le requiere.

El adjudicatario recibirá por parte de Mutua Montañesa la información estrictamente necesaria para prestar el servicio, y deberá corroborar estos datos, así como comprobar la existencia de otros domicilios, teléfonos, redes sociales, lugares de trabajo que puedan aportar valor añadido al seguimiento.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 25 del Reglamento Europeo de Protección de Datos (EU, 2016/679) el adjudicatario adquirirá la condición de encargado de tratamiento y habrá de firmar con la Mutua, como responsable de tratamiento de los datos, la correspondiente "Adenda" para regular dicha relación en los términos establecidos en la normativa expuesta.

5.2. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

Los detectives deberán cumplir con los requisitos exigibles por la LEY 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada y contar con la correspondiente habilitación del Ministerio del interior.

Por este motivo **deberán estar acreditados y en posesión de la licencia oficial emitida por el Ministerio de Interior** o, en caso de ser ya de aplicación, cumplir con los requisitos exigibles por la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada y en su Reglamento de desarrollo, cuando se apruebe.

Con independencia de ello, dispondrá, durante la ejecución del contrato, de los medios humanos y materiales necesarios para garantizar, en todo momento, la prestación del servicio (como mínimo, los exigidos en el presente Pliego que deba tener en plantilla, y los ofrecidos para su ponderación como criterio de valoración). Igualmente, siempre contarán con las correspondientes autorizaciones exigibles por la legislación vigente

Los servicios de verificación y seguimiento se adaptarán a las necesidades horarias que requiera cada caso en función de la información disponible acerca de la actividad del trabajador a investigar. Pudiendo ser requeridos cualquier día de la semana, incluidos horarios nocturnos, periodos estivales y/o festivos, quedando obligada la adjudicataria a prestarlos en dichos periodos u horarios, otorgándoseles el carácter de obligaciones contractuales esenciales a los efectos resolutorios del contrato señalados en el artículo 211.f) de la LCSP.

Para la prestación del servicio objeto de licitación, el adjudicatario deberá disponer de recursos materiales y personales propios suficientes y adecuados, salvo en los supuestos admitidos expresamente en el presente pliego, podrá subcontratar la ejecución de los servicios con autorización previa y expresa de Mutua Montañesa.

El licitador deberá contar en su plantilla, **al menos con un (1) detective privado** con la habilitación profesional que, en su caso, sea exigible legal o reglamentariamente, para su adscripción al contrato para la prestación del servicio en el ámbito territorial de ejecución. **No podrá adscribir el mismo profesional a más de un lote.**

El adjudicatario ha designado como responsable de la ejecución contrato y como interlocutor único de Mutua Montañesa, que canalice las comunicaciones entre ambas instituciones las siguientes delegaciones:

RESPONSABLE EJECUCION CONTRATO MM	Nº LOTE	PROVINCIAS
DELEGACION DE CACERES	1	BADAJOS
DELEGACION DE BARCELONA	2	LLEIDA
	18	ISLAS BALEARES
DELEGACION DE GIRONA	3	GIRONA
DELEGACION DE MADRID	4	ALBACETE
	5	ALMERIA
	6	MADRID
	7	SEVILLA
	8	TOLEDO
	9	BURGOS
DELEGACION DE MIRANDA DE EBRO	10	LOGROÑO
	11	ALAVA
DELEGACION DE MURCIA	12	ALICANTE
DELEGACION DE PALENCIA	13	AVILA
	14	PALENCIA
DELEGACION DE SANTANDER	15	GUIPUZCOA
	16	VIZCAYA
DELEGACION DE VALLADOLID	17	VALLADOLID
DELEGACION DE VIGO	19	OURENSE

Tanto la adaptación a las necesidades horarias que requiera cada caso en función de la información disponible acerca de la actividad del trabajador a investigar, como la de un responsable del contrato, son "*Obligaciones contractuales esenciales*", con análogos efectos resolutorios que los señalados en el artículo 211.f) de la LCSP.

6. CARACTERÍSTICAS DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

6.1. RECURSOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

Para el desarrollo del objeto del contrato, las entidades licitadoras deberán acreditar **la puesta a disposición de Mutua Montañesa**, al menos, el número de detectives que se indica a continuación en función del lote al que se presenta, **QUE DEBERÁN SER DIFERENTES EN CADA UNO DE ELLOS**, adjuntando la documentación técnica prevista en el Pliego de Cláusulas Generales, así como la documentación que acredite el régimen jurídico (laboral o mercantil) que vincule al personal prestador último del servicio con la empresa licitadora.

N.º LOTE	PROVINCIAS	N.º MINIMO DE DETECTIVES
1	BADAJOS	1
2	LLEIDA	1
3	GIRONA	1
4	ALBACETE	1
5	ALMERIA	1
6	MADRID	1
7	SEVILLA	1
8	TOLEDO	1
9	BURGOS	1
10	LOGROÑO	1
11	ALAVA	1
12	ALICANTE	1
13	AVILA	1
14	PALENCIA	1
15	GUIPUZCOA	1
16	VIZCAYA	1
17	VALLADOLID	1
18	ISLAS BALEARES	1
19	OURENSE	1

Además, la entidad adjudicataria deberá disponer de un local u oficina física, permanente y de uso no compartido a fin de que en dicho local u oficina se disponga de una estructura organizativa suficiente que permita iniciar por parte de la entidad adjudicataria un seguimiento, verificación o cualquier otra tarea encomendada por Mutua Montañesa de conformidad con el objeto del contrato, de forma inmediata desde la recepción del encargo, a fin de poder validar, contrastar o verificar cualquier información u obtener cualquier prueba o evidencia sobre sujetos objeto de investigación.

6.2. VIGILANCIA Y SEGUIMIENTO.

El adjudicatario recibirá por parte de Mutua Montañesa la información necesaria para iniciar las tareas de investigación y seguimiento del trabajador.

En un primer momento deberá identificar al trabajador investigado y posteriormente realizar su seguimiento, previa valoración de la viabilidad de la investigación y conformidad al servicio solicitado por parte de Mutua Montañesa.

La duración de la vigilancia será la necesaria para poder comprobar todo lo solicitado por Mutua Montañesa, debiendo ir acompañada de la documentación gráfica oportuna en la que

de forma clara y fehaciente se pueda comprobar la información requerida.

Si el seguimiento se extiende más de tres (3) días el adjudicatario requerirá autorización previa y expresa por parte de Mutua Montañesa.

Cuando el seguimiento deba realizarse en fines de semana, jornada nocturna o períodos estivales ello no supondrá coste adicional para Mutua Montañesa.

La empresa adjudicataria facilitará un teléfono, fax o e-mail específico de contacto para poder tener asegurado el servicio o para resolver cualquier consulta. Si se produjera alguna incidencia o error por el adjudicatario pondrá los medios necesarios, sin cargo adicional alguno, para subsanar el error y garantizar el servicio.

En ningún caso se podrá investigar la vida íntima de las personas que transcurra en sus domicilios u otros lugares reservados, ni podrán utilizarse medios personales o materiales o técnicos de tal forma que atenten contra el derecho al honor, a la intimidad personal o familiar o a la propia imagen o al secreto de las comunicaciones o a la protección de datos. Tampoco los detectives privados podrán hacer uso de medios, vehículos o distintivos que puedan confundirse con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

6.3. INFORMES

- **VERIFICACIÓN:** En el supuesto de la realización de verificaciones, el adjudicatario, tendrá que emitir un informe en el que recogerá la información, la investigación y las pruebas documentales que haya obtenido en cada servicio encomendado.

El informe contendrá **como mínimo** los siguientes datos:

- **Datos personales del investigado.**
- **Finalidad del servicio.**
- **Desarrollo de la investigación** con detalle de las acciones observadas, ubicaciones, días, horas y cualquier otro dato que se considere relevante.
- **Conclusiones obtenidas** y datos detectados más importantes. A modo de ejemplo, las conclusiones habituales sobre los asuntos a investigar podrán adoptar la forma siguiente:

✓ Si el investigado realiza o no una actividad (laboral o de otra naturaleza) durante la situación de incapacidad temporal que resulte incompatible con dicha situación.

- **SEGUIMIENTO:** El adjudicatario deberá elaborar un informe en el que recogerá la información, la investigación y las pruebas documentales que haya obtenido en cada servicio encomendado.

El informe contendrá **como mínimo** los siguientes datos:

- **Datos personales del investigado.**
- **Finalidad del servicio.**
- **Desarrollo de la investigación** con detalle de las acciones observadas, ubicaciones, días, horas y cualquier otro dato que se considere relevante.
- Conclusiones obtenidas y datos detectados más importantes. A modo de ejemplo, las conclusiones habituales sobre los asuntos a investigar podrán adoptar la forma siguiente:

✓ Si el investigado realiza o no una actividad (laboral o de otra naturaleza) durante la situación de incapacidad temporal que resulte incompatible con dicha

situación

- ✓ Si el investigado simula o exagera las consecuencias de las patologías o secuelas que padece.
- ✓ Si realiza algún tipo de actividad laboral mientras percibe la prestación por cese de actividad, en el caso de los trabajadores autónomos que beneficiarios de esta prestación.
- ✓ Si se realiza actividad laboral o de cualquier naturaleza incompatible con la situación de riesgo en el embarazo o lactancia por la cual la trabajadora percibe prestación de la mutua.
- ✓ Si se lleva a cabo o no el cuidado directo, permanente y continuo del menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave, en el caso de beneficiarios de dicha prestación, y si se realiza actividad laboral durante su percepción

- **Anexo con las fotos más representativas de la investigación, las cuales serán de calidad, nítidas y bien definidas.**
- **Además, en la medida de lo posible, la/s imágenes reportadas deberán evidenciar la realización de la actividad o movimientos incompatibles con el motivo de la baja laboral.**

El informe irá acompañado de un reportaje video gráfico que incluirá todo el material grabado y fotografiado (CD, DVD o USB) **con la calidad suficiente como para poder identificar al sujeto investigado sin ninguna duda.**

Dicho informe, junto con el resto de material entregable que componga el caso, será remitido telemáticamente por los medios y en la plataforma que Mutua Montañesa designe. Esta plataforma podrá ser tipo Microsoft Onedrive o similar, gestionada y operada por Mutua Montañesa en la que se dará de alta un espacio para la remisión de la documentación relativa a cada caso. Para el acceso al repositorio de documentación del caso, el licitador tendrá que obtener una cuenta perteneciente a los sistemas informáticos de Mutua Montañesa o de algún servicio genérico, como por ejemplo, si se emplea OneDrive será necesaria una cuenta de Microsoft (Hotmail, O365,....).

Dada la naturaleza de los datos gestionados en este contrato, el licitador deberá garantizar la seguridad de dichos datos adoptando la estrategia de mínima exposición y máxima seguridad con el fin de:

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida por el licitador.
- Informar a Mutua Montañesa acerca de su política de seguridad, así como de la implantación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a Mutua Montañesa tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento informático en el que se alojen los datos relativos al presente contrato.
- Garantizar que toda la información transmitida a/por Mutua Montañesa en el ámbito de este proyecto no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red sin nuestro conocimiento y consentimiento expreso.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.

- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.
- Mutua Montañesa valorará el informe y las pruebas aportadas y decidirá si es suficiente para los fines perseguidos e incluso sirve como elemento probatorio ante Juzgados y Tribunales.

6.4. PLAZOS Y RESULTADOS DEL SERVICIO

- El plazo de comienzo del **SERVICIO DE SEGUIMIENTO** tras la solicitud por parte de Mutua Montañesa será de **72 horas máximo** y salvo indicación expresa de Mutua Montañesa de que se lleve a cabo en una fecha concreta posterior a este plazo.
- El informe definitivo de los seguimientos se entregará como máximo a los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la finalización del seguimiento, junto con las pruebas documentales correspondientes.
- El plazo máximo de comienzo del **SERVICIO DE VERIFICACIÓN** tras la solicitud por parte de Mutua Montañesa será de efecto inmediato. Entendiendo que se deberá ejecutar en esa misma mañana, en esa misma tarde o en esa misma noche desde la solicitud de Mutua Montañesa y **nunca superando las 24 horas**.

La remisión del informe en el caso de las verificaciones se llevará a cabo el mismo día de la verificación con carácter preferente y en todo caso, dentro de las 24 horas siguientes a la finalización de la verificación.

En todo caso, el tratamiento de dichas imágenes y sonidos deberá observar lo establecido en la normativa sobre protección de datos de carácter personal, especialmente sobre el bloqueo de datos previsto en la misma.