PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN TIEMPO REAL EN SUS CENTROS ASISTENCIALES PARA MUTUA MONTAÑESA

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 2
1.1. Antecedentes 2
1.2. Sector 2
1.3. Mutua Montañesa 2
2. OBJETO DEL CONTRATO 4
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 5
3.1. Alcance del servicio 5
3.2. Condiciones de ejecución del servicio 5
4. PLAN DE PROYECTO 7
4.1. Duración del proyecto 7
4.2. Equipo de proyecto 7
4.3. entregables-productos a obtener 7
4.4. La propuesta técnica comprenderá los siguientes puntos: 8
5. COMPROBACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS 9

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

En Mutua Montañesa se precisa, dentro de nuestro proceso de mejora continua, monitorizar en tiempo real la valoración de la calidad de servicio ofrecida a nuestros pacientes en los centros asistenciales.

Previamente se ha realizado una prueba piloto en el año 2019 en el Servicio de Consultas del Hospital de Mutua Montañesa y en las delegaciones de Barcelona y Torrelavega que ha permitido a estos centros poder adaptar de manera ágil y eficaz las particularidades del servicio a las percepciones proporcionadas por los usuarios.

Extender este planteamiento a otros centros con masa crítica de medición forma parte del planteamiento global de medición de la experiencia de usuario desarrollado por Mutua Montañesa.

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.
- 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.

1.3. MUTUA MONTAÑESA

Mutua Montañesa es una de las primeras mutuas constituidas en el país, con más de 110 años de experiencia, cuyo 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 asociados y sus trabajadores, así como a nuestros trabajadores adheridos.

MISION

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.

VISION

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.

AMBITO DE ACTUACION

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.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de una solución integral que permita monitorizar en tiempo real el nivel de servicio prestado en la red de centros asistenciales, a través de una encuesta digital en tabletas electrónicas ensambladas en soportes ubicados en los centros que por su volumen de atención a pacientes tengan masa crítica de medición (Servicio Consultas Hospital Mutua Montañesa, Servicio Rehabilitación Hospital Mutua Montañesa, Barcelona, Torrelavega, Valladolid, Girona, Olot, Cáceres, Salamanca y Miranda de Ebro), y el almacenamiento y posterior análisis de los datos que se obtengan mediante plataforma web puesta a disposición de Mutua Montañesa.

Se debe incluir, además, que con la misma infraestructura de plataforma web se pueda realizar la encuesta vía email ante evento (por ejemplo, tras el alta de un episodio médico o tras una cita médica) para complementar el análisis y poder dar cobertura a aquellos centros en los que no se instalaría un terminal físico por no tener una masa crítica de asistentes significativa.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. ALCANCE DEL SERVICIO

Mutua Montañesa considera fundamental que en el alcance del servicio el licitador identifique y trabaje sobre los siguientes aspectos.

- **DEFINICIÓN DE CUESTIONARIOS**. Se identificarán la tipología de cuestionarios y preguntas que se puedan realizar y la posibilidad o no del diseño de cuestionarios múltiples con activación de preguntas según la geolocalización del terminal.
- **IMPLANTACIÓN DE TERMINALES DE VALORACIÓN.** En este apartado se deben detallar las características de los terminales físicos de valoración y sus requisitos de implantación indicando aspectos tales como:
    - Modelo de tableta de captura de valoraciones y soporte físico que la contenga.
    - Tipo de conectividad necesaria para la descarga de cuestionarios en la plataforma de modo on-line.
    - Requerimientos de encendido y apagado de los terminales.
    - Posibilidades de funcionamiento off-line en caso de caída de la conexión
- **PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CÁLCULO Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.** Se deben identificar sus características y condiciones de acceso especificando, si lo tuviere:
    - La existencia o no de mecanismos de detección de uso fraudulento de los terminales (por ejemplo, niños jugando, uso interesado por parte de personal propio, etc.) que permitan desechar dichos resultados.
    - La posibilidad de procesamiento y cálculo de resultados en tiempo real.
    - Los distintos modelos de presentación de resultados, tanto en formato informe descargable como en visualización web, indicando explícitamente si se permite el cálculo del Net Promoter Score (NPS).
    - Las posibilidades que ofrezca para el envío por email o SMS del cuestionario diseñado y la consiguiente recogida de datos.
- **SERVICIO TÉCNICO Y MONITORIZACIÓN.** El licitador debe indicar los mecanismos que pondrá a disposición del proyecto para asegurar:
    - El correcto mantenimiento (incluyendo su reparación y sustitución) de los terminales ubicados en los centros de Mutua Montañesa.
    - La disponibilidad y correcto funcionamiento de la plataforma web de presentación de resultados.
    - La comunicación y resolución de incidencias del servicio que permitan su rápida resolución sin producir interrupciones en el mismo.

3.2. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos correspondientes a la prestación del servicio que forman parte de la obligación del licitador son:

- El suministro durante el periodo de vigencia del contrato de soportes, hardware y licencias de uso del software necesarias.
- El transporte de los mismos, instalación y montaje.
- La puesta a punto y en funcionamiento del proyecto (incluyendo el diseño de cuestionario).
- El mantenimiento del hardware y software de la instalación durante el periodo de vigencia del contrato y la asistencia técnica necesaria, tanto para el desarrollo del cuestionario como para la resolución de incidencias de servicio.

Estos trabajos se deberán realizar preferiblemente y cuando fuese posible de manera remota desde las oficinas del contratista, minimizando cualquier posible desplazamiento que tuviese que realizar y que, en todo caso, correría a cargo del mismo.

Una vez finalizado el servicio, además, el contratista deberá retirar los terminales instalados.

4. PLAN DE PROYECTO

A continuación, se detallan las condiciones mínimas de ejecución exigidas para el desarrollo del servicio.

4.1. DURACIÓN DEL PROYECTO

El período de duración de los trabajos se establece en un máximo de **12 meses** a partir de la fecha de la firma del contrato o desde la fecha que se haga constar en el documento contractual.

Está contemplada una posible **prórroga por 12 meses adicionales** que será ejecutada en función del desarrollo del servicio, las disponibilidades presupuestarias de Mutua Montañesa y en base a la nueva estrategia de análisis de la percepción de clientes que pudiera surgir del proyecto de análisis de la UX - Experiencia de Usuario actualmente en curso.

El licitador deberá aportar una planificación detallada del servicio, en la cual se presentarán las distintas actividades a desarrollar para cada una de las actividades detalladas en el punto 3.1 Alcance del Servicio. En esta propuesta de planificación también se deberá indicar una propuesta de fechas para los diferentes hitos del proyecto.

4.2. EQUIPO DE PROYECTO

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el licitador deberá disponer de los recursos con los perfiles necesarios en cada momento, para satisfacer las necesidades requeridas dentro de los plazos acordados.

Deberá poner a disposición de Mutua Montañesa uno o varios contactos autorizados para la resolución de las posibles incidencias que pudiesen producirse a lo largo de la duración del contrato.

4.3. ENTREGABLES-PRODUCTOS A OBTENER

En este apartado se describen las entregas que debe comprometer el adjudicatario con Mutua Montañesa.

Además de las funciones propias del alcance del contrato, el licitador como mínimo tendrá que presentar los siguientes entregables durante las diferentes fases del proyecto:

- Claves de Acceso y Manual de Uso de la Plataforma Web de recogida de información y presentación de resultados.
- Cuestionario de valoración incluido en el terminal físico.
- Cuestionario de valoración susceptible de envío por email.
- Modelos de Informes de Resultados accesibles desde la plataforma.
- Documento de Condiciones de Servicio: Contactos para resolución de incidencias, Tiempos de Respuesta, …

El adjudicatario, de acuerdo con Mutua Montañesa, deberá acordar el procedimiento para la gestión de la documentación que pueda generarse. De acuerdo con el mismo, los documentos, tanto de apoyo como los generados por el propio proyecto, han de tener una identificación única en nombre y número de revisión, llevando un control de entregas, versiones, situación de aprobación, etc.

Toda la documentación e información desarrollada dentro del proyecto será almacenada por el proveedor durante todo el transcurso de este.

La documentación para entregar deberá ajustarse a los siguientes criterios:

- Uniformidad en los formatos y acorde con las directrices de Mutua Montañesa.
- El idioma para entrega de la documentación será Castellano.
- Previsión de un plazo adecuado para la revisión y aceptación de la documentación por parte de Mutua Montañesa.
- Actualización de la documentación a lo largo del proyecto.
- Entrega de la documentación en formato papel y electrónico.

4.4. LA PROPUESTA TÉCNICA COMPRENDERÁ LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- **Presentación Inicial:** Definición de los objetivos generales del proyecto y alcance global de la propuesta presentada.
- **Solución Propuesta:** Descripción del planteamiento de ejecución del proyecto en cuanto a aspectos técnicos de la solución integral a implantar, metodología de trabajo y detalle de actividades a desarrollar.
- **Plan de Trabajo**: Planificación temporal de las distintas actividades propuestas e identificación de hitos del proyecto.
- **Equipo de Trabajo:** Identificación de las personas que constituirán el equipo de trabajo, incluyendo rol, grado de dedicación y contacto.

5. COMPROBACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Mutua Montañesa podrá comprobar la correcta y satisfactoria prestación del servicio por parte del contratista a través de todos los medios que estime oportunos y en cualquier momento del periodo de ejecución del contrato, estando el contratista obligado a colaborar.

MARIA CASAR VILLANUEVA