



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

Nº EXPEDIENTE 2020-002-105

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE 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 (LOTE 1) Y DEL CONTRATO DE SOPORTE TELEFÓNICO EN LA PRIMERA ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA, TANTO EN ESPAÑA COMO EN EL EXTRANJERO (LOTE 2), A TRABAJADORES PROTEGIDOS Y MUTUALISTAS DE MUTUA MONTAÑESA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 7



ÍNDICE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE 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 (LOTE 1) Y DEL CONTRATO DE SOPORTE TELEFÓNICO EN LA PRIMERA ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA, TANTO EN ESPAÑA COMO EN EL EXTRANJERO (LOTE 2), A TRABAJADORES PROTEGIDOS Y MUTUALISTAS DE MUTUA MONTAÑESA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 7 1

1. INTRODUCCIÓN 4

1.1. Mutua Montañesa 4

1.2. Sector 4

2. OBJETO Y ALCANCE 6

2.1. Lote 1. Central Telefónica Cantabria..... 6

2.2. Lote 2. Línea Asistencial Urgencias 24h. 6

3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO..... 8

3.1. Requerimientos Aplicables a ambos Lotes. 8

3.1.1. Instalaciones y Equipamiento para la prestación del servicio. 8

3.1.2. Plataforma de Seguimiento de la prestación del servicio. 8

3.1.3. Garantías para la Cobertura del Servicio. Plan de Contingencia..... 9

3.1.4. Equipo de Trabajo..... 9

3.2. Requerimientos Específicos del Lote 1. Central Telefónica Cantabria..... 9

3.2.1. Protocolo de Atención Telefónica..... 9

3.2.2. Proceso de Derivación de Llamadas.....10

3.2.3. Trabajos de Campo Encuesta de Percepción del Servicio.11

3.2.4. Ubicación y Horario de prestación del servicio.....11

3.2.5. Nivel de Servicio.....11

3.3. Requerimientos Específicos del Lote 2. Línea Asistencial Urgencias 24h.13

3.3.1. Contenido y Especificaciones del servicio.13

3.3.2. Protocolo de Atención de Llamadas de Urgencia.....14

3.3.3. Coordinación y Gestión de Traslados.14

3.3.4. Servicio de Asistencia, Traslado, Seguimiento de Hospitalización y Repatriación de accidentados desde el Extranjero.15

3.3.5. Gestión de Fallecidos.....16



3.3.6. Cualificación del Equipo.	16
3.3.7. Ubicación y Horario de prestación del servicio.....	18
3.3.8. Nivel de Servicio.	18
4. CONDICIONES GENERALES.....	19
4.1. Lote 1. Central Telefónica Cantabria	19
4.1.1. Duración.....	19
4.1.2. Idioma.	19
4.1.3. Reportes y Entregables del servicio.	19
4.1.4. Formación a cargo del licitador.	20
4.2. Lote 2. Línea Asistencial Urgencias 24h.	21
4.2.1. Duración.....	21
4.2.2. Idioma.	21
4.2.3. Reportes y Entregables del servicio.	21
5. CONTROLES DE CALIDAD	24
5.1. Facultades de Mutua Montañesa	24
6. IMPORTE, FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO	25
6.1. Lote 1. Central Telefónica Cantabria	25
6.2. Lote 2. Línea Asistencial Urgencias 24h	26

1. INTRODUCCIÓN

1.1. MUTUA MONTAÑESA

Mutua Montañesa es una de las primeras mutuas constituidas en el país, cuenta con más de 100 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 la 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.



**Mutua
Montañesa**

Mmuy fácil

Nº EXPEDIENTE 2020-002-105

- La gestión de la 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 de la presente licitación es la contratación de varios servicios que den respuesta a las necesidades de comunicación de Mutua Montañesa con sus mutualistas y trabajadores adheridos. Estos servicios se articulan en la presente licitación en **DOS LOTES**.

2.1. LOTE 1. CENTRAL TELEFÓNICA CANTABRIA.

El objeto del contrato correspondiente al Lote 1 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 Lote 1 contempla la atención telefónica de los siguientes Centros de Mutua Montañesa:

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

2.2. LOTE 2. LÍNEA ASISTENCIAL URGENCIAS 24H.

El objeto del contrato correspondiente al Lote 2 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

Ámbito de actuación

El servicio deberá dar cobertura en todo el ámbito del territorio nacional, así como 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**



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

Nº EXPEDIENTE 2020-002-105

ubicado en la calle Pintor Eduardo Sanz - Av. del Faro número 19, en Santander, Cantabria.



3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO

3.1. REQUERIMIENTOS APLICABLES A AMBOS LOTES.

3.1.1. *Instalaciones y Equipamiento para la prestación del servicio.*

Para la prestación de los servicios objeto de cualquiera de los Lotes ofertados 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).

3.1.2. *Plataforma de Seguimiento de la prestación del servicio.*

Para la prestación de los servicios objeto de cualquiera de los Lotes ofertados 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.

3.1.3. *Garantías para la Cobertura del Servicio. Plan de Contingencia.*

Para la prestación de los servicios objeto de cualquiera de los Lotes ofertados 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.

3.1.4. *Equipo de Trabajo.*

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

3.2. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL LOTE 1. CENTRAL TELEFÓNICA CANTABRIA.

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

3.2.1. *Protocolo de Atención Telefónica.*

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

1. Recepción de llamadas entrantes
2. Gestión con amabilidad, empatía y eficacia de la solicitud del interlocutor.
Para ello:
 - a. Facilitará la información que haya sido autorizado a divulgar, según protocolo de información y actuación existente proporcionado por Mutua Montañesa.
 - b. Transferirá la llamada a la extensión del receptor demandado explícitamente u obtenido en base a protocolo de derivación por temáticas predefinidas.
 - c. 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).
 - d. 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 pido botiquines?	"Puede solicitar su botiquín directamente a través de la página web de Mutua Montañesa www.mutuamontanesa.es "					
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 lista Contactos	Según lista Contactos	Persona Requerida	Según lista Contactos
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.					

3.2.2. 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.

3.2.3. 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 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.

3.2.4. 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.

3.2.5. Nivel de Servicio.

Entendiendo la Eficacia del Servicio como el cociente *Llamadas Atendidas / Llamadas Recibidas*, el adjudicatario deberá asegurar un ratio de **Eficacia >= 95%**.

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.



**Mutua
Montañesa**
Mmuy fácil

Nº EXPEDIENTE 2020-002-105



3.3. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL LOTE 2. LÍNEA ASISTENCIAL URGENCIAS 24H.

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

3.3.1. *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>



3.3.2. Protocolo de Atención 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.

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.

3.3.3. Coordinación y Gestión de Traslados.

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 su criterio precise el accidentado, prevaleciendo en cualquier caso el criterio de menor tiempo de llegada al lugar del accidente.



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.

3.3.4. *Servicio de Asistencia, Traslado, Seguimiento de Hospitalización y Repatriación de accidentados desde el Extranjero.*

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).

3.3.5. 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.

3.3.6. 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



**Mutua
Montañesa**

Mmuy fácil

Nº EXPEDIENTE 2020-002-105

el nombre y titulación de los profesionales del centro, mediante copia del título de medicina y cirugía de cada uno 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 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 del mismo, 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.

3.3.7. *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.**

3.3.8. *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. LOTE 1. CENTRAL TELEFÓNICA CANTABRIA

4.1.1. Duración.

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

4.1.2. 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.

4.1.3. 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, 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.



FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
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 percepción, **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 ACCESS y/o MS EXCEL, conteniendo las respuestas obtenidas y la categorización de los campos de observaciones (preguntas abiertas) para su explotación.

4.1.4. 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.

4.2. LOTE 2. LÍNEA ASISTENCIAL URGENCIAS 24H.

4.2.1. Duración.

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

4.2.2. 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.

4.2.3. 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 DE ASISTENCIA SANITARIA 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.



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

Nº EXPEDIENTE 2020-002-105

FORMULARIO ASISTENCIA SANITARIA URGENCIAS 24H.
Número de Asistencia:
Fecha de petición del servicio:
Hora de petición del servicio:
Tipo de llamada: asistencia sanitaria nacional (1), asistencia sanitaria internacional (2)
Nombre operador/a:
DATOS DE SOLICITUD DE SERVICIO
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:
DATOS DE CONSULTA
Pregunta:
Respuesta:
Tipo de solicitud: - atención telefónica - accidente trabajo nacional - accidente trabajo extranjero - consulta médica - quejas/reclamaciones - información internacional - consulta administrativa - llamada errónea - asistencia en viaje
DATOS DEL SERVICIO:
Origen:
Destino:
Observaciones (descripción del servicio gestionado):
Transportes sanitarios facilitados:
Empresa titular del transporte utilizado:
DATOS DEL PROVEEDOR AMBULANCIA
Nº Fecha Hora aviso Hora final Tipo Serv. Proveedor
1
2
3
Centro de evacuación inicial:
Hora de inicio del servicio:
Hora de llegada al Centro de evacuación inicial:
Centro de evacuación ulterior si lo hubiera:
Hora de llegada al centro de evacuación ulterior:
Hora de finalización de servicio:
DATOS DE TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO
Fecha:
Destinatarios:
Observaciones:

(1) Asistencia sanitaria nacional: petición de servicios médicos (transporte y asistencia) para gestionar la asistencia sanitaria a un trabajador protegido dentro del territorio nacional.

(2) Asistencia sanitaria internacional: petición de servicios médicos (transporte y asistencia) para gestionar la asistencia sanitaria a un trabajador protegido fuera del territorio nacional

- **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.

FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
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 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
- 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. IMPORTE, FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO

6.1. LOTE 1. CENTRAL TELEFÓNICA 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 2019, ha sido de 41.000 llamadas totales, **165 llamadas/día** aproximadamente, de acuerdo a la siguiente dispersión horaria:

FRANJA HORARIA	% LLAMADAS
08:00-09:00	5%
09:00-10:00	12%
10:00-11:00	15%
11:00-12:00	16%
12:00-13:00	16%
13:00-14:00	14%
14:00-15:00	6%
15:00-16:00	4%
16:00-17:00	4%
17:00-18:00	4%
18:00-19:00	3%
19:00-20:00	1%

Y un tiempo medio de atención aproximado de 36 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.

Con todo ello, se establece un importe máximo de licitación de **70.000,00 €.** – 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.

6.2. LOTE 2. LÍNEA ASISTENCIAL URGENCIAS 24H

El volumen estimado anual de llamadas es de **1.400**.

El licitador deberá detallar los precios del contrato en base a los siguientes conceptos:

Descripción del Servicio
Importe fijo anual por la gestión de llamadas de atención asistencial telefónica Urgencias 24h. (volumen de 1.400 llamadas)
Incremento llamadas adicionales (precio unitario)
Gestión Expediente traslado sanitario nacional (precio unitario)
Gestión Expediente traslado sanitario internacional (precio unitario)
Gestión Expediente traslado no sanitario (precio unitario)
Gestión Expediente traslado de fallecido nacional (precio unitario)
Gestión Expediente traslado de fallecido internacional (precio unitario)

- **Importe fijo:** Un tanto alzado correspondiente al importe máximo de la oferta por 1.400 llamadas anuales al servicio telefónico de Atención Asistencial Urgencias 24h. Incluye tanto la gestión telefónica por parte de personal administrativo, como la atención telefónica por parte de los médicos con el objetivo de realizar una evaluación y diagnóstico más precisa del accidentado y decidir el centro sanitario de destino acorde a su estado y el medio de evacuación más adecuado si es preciso.
- **Incremento llamadas adicionales:** coste de la llamada al servicio telefónico de Atención Asistencial Urgencias 24h. en el supuesto de superar las 1.400 llamadas anuales estimadas.
- **Gestión Expediente traslado sanitario nacional:** cuando tras la gestión de la llamada se determina que el paciente no dispone de medio de transporte al centro asistencial y se procede a la gestión integral del traslado al centro sanitario mediante el medio de transporte que, bajo su criterio, precise el trabajador, así como su seguimiento hasta el cierre del expediente. Se dará precio unitario, también, en el caso de ser un expediente con fallecimiento del trabajador.
- **Gestión Expediente traslado internacional:** cuando tras la gestión de la llamada a un trabajador desplazado al extranjero, se comprueba que el paciente no dispone de medio de transporte al centro asistencial y se procede a la gestión integral del traslado al centro sanitario mediante el medio de transporte que, bajo su criterio, precise el trabajador, así como su seguimiento hasta el cierre del expediente. Se dará precio unitario, también, en el caso de ser un expediente con fallecimiento del trabajador.

***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: **18.000,00 €.- sin I.V.A**

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



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

Nº EXPEDIENTE 2020-002-105

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.