

Anexo I

Pliego de prescripciones técnicas que ha de regir en la ejecución de la prestación del servicio de encuestas para determinar el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés de Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

CP187/2018

ÍNDICE:

- 1.- Objeto**
- 2.- Duración del contrato**
- 3.- Presupuesto**
- 4.- Prestaciones del Servicio**
 - 4.1.- Lote 1**
 - 4.1.1.- Encuestas telefónicas satisfacción Usuarios Centros**
 - 4.1.2.- Encuestas satisfacción para Mutualistas y Asesores Laborales**
- 5.- Programa de control de calidad e inspección**
- 6.- Gestión incidencias**
- 7.- Coordinación, supervisión y control**
- 8.- Confidencialidad y propiedad del trabajo**
- 9.- Forma de Pago y Facturación**
- 10- Contenido de la oferta técnica**

ANEXOS:

- I.A Encuesta sobre nivel de satisfacción a Usuario**
- I.B Variables de B.D.**
- I.C Distribución territorial de los centros asistenciales**
- II.A Distribución de empresas por Área-Comunidad-Territorio**
- II.B Distribución de asesores laborales por Área-Comunidad-Territorio**
- II.C Encuesta a mutualistas (las preguntas están ofuscadas)**
- II.D Encuestas asesor laboral (las preguntas están ofuscadas)**
- II.E Variables mutualistas**
- II.F Variables Asesores laborales**

1.- OBJETO:

El objeto del presente concurso es la contratación de los servicios de una empresa especializada en encuestas, con objeto de conocer y determinar el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés de Asepeyo con las diferentes dimensiones y atributos del servicio prestado por la Mutua y su evolución.

Asimismo, contrastar las posibles diferencias de percepción según las variables de clasificación de la muestra y obtener un diagnóstico para cada segmento evaluado en función de las variables posibles a los efectos de identificar las acciones de mejora prioritarias para cada uno de ellos.

2.- DURACIÓN DEL CONTRATO:

La duración del contrato para la prestación del servicio de encuestas de satisfacción será de dos años desde la fecha que se estipule en el contrato, prorrogable por dos anualidades más, en las condiciones descritas en el Pliego de Condiciones Particulares.

3.- PRESUPUESTO:

La oferta económica deberá comprender, en todo caso, como partida independiente, el IVA, de acuerdo con el modelo anexo al pliego de condiciones particulares.

El presupuesto del contrato estimado es de 152.400,00 Euros, iva excluido, desglosado de la siguiente manera:

LOTE 1

GRUPOS	MEDIOS	COSTE	IMPORTE MÁXIMO S/IVA
USUARIOS CENTROS	ENCUESTAS TELEFÓNICAS	CONTRATO INICIAL 2 AÑOS	80.000,00
MUTUALISTAS Y ASESORES	EMAILS Y TELEFÓNICAS (si procede)	CONTRATO INICIAL 2 AÑOS	72.400,00
			152.400,00

El precio incluye:

- Start Up (1er año)
- Adecuación de la encuesta si es necesario
- Envío de mailings en los servicios que lo requieran
- Refuerzo telefónico para obtener el número necesario de encuestas
- Informes ejecutivos

Las ofertas deberán contener la diferenciación de coste de Star-Up, gestión de encuestas e informes ejecutivos.

En el precio ofertado se incluirán las dietas, los gastos de desplazamientos y cualquier otro gasto necesario para la realización del servicio de implantación, puesta en marcha de la plataforma, mantenimiento y soporte.

Las ofertas que superen dichas cantidades no serán consideradas en el presente procedimiento de adjudicación.

En ningún caso Asepeyo se compromete a alcanzar la cifra máxima de gasto, ya que éste estará subordinado a las necesidades y requerimientos surgidos durante el plazo de vigencia del contrato.

4.- PRESTACIONES DEL SERVICIO:

El servicio objeto de la presente licitación está distribuido en un lote; se describe detalladamente cada uno de sus respectivos apartados.

Los requisitos expuestos para el lote y servicio deberá entenderse como mínimo, pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de adjudicación. El licitador puede ofertar prestaciones superiores a las solicitadas.

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 la Mutua totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

El adjudicatario deberá aportar los conocimientos y metodologías adecuados y apoyarse en las herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto. Así mismo, indicará las técnicas y procedimientos que aplicará para la explotación estadística de los resultados para cada uno de los diferentes grupos de interés.

La elaboración de los informes incluirá tablas estadísticas y gráficos, así como comentarios sobre los datos y la descripción de las técnicas estadísticas utilizadas, realizando un análisis tanto cualitativo como cuantitativo, propuestas de mejora y de desagregación de resultados. Los informes se presentarán en soporte informático y su estructura y formato estarán sujetos a la aprobación de Asepeyo.

Para todos los servicios que en este pliego se demandan, se requiere disponibilidad de una plataforma proporcionada por la empresa adjudicataria en la que poder consultar la evolución de las encuestas realizadas, sin que este acceso exima a la empresa adjudicataria de la presentación de los informes requeridos.

La plataforma on-line deberá reunir las siguientes características:

- Capacidad de autogestión en todo el proceso de encuestas.
- Control integral sobre el número de muestras aleatorias o por relevancia.
- Obtención de resultados por períodos de tiempo a demanda del usuario hasta la unidad más básica de análisis.
- Posibilidad de comparación entre periodos.
- Obtención de resultados combinando parámetros a voluntad del usuario.

- Visibilidad sobre el número de encuestas abandonadas, o en proceso de realización.
- Información y volcado de resultados obtenidos en tiempo real.
- Encuestas web, e-mail (nominado y anónimo) y operador.
- Análisis e informes con opciones comparativas.
- Alertas personalizadas, notificaciones visibles en el dashboard, distribución por niveles de responsabilidad y comunicaciones por email.
- Garantía de integración con datawarehouse
- Sistema de backup de datos periódico.
- Posibilidad de conectar con aplicaciones móviles, aplicaciones web, webs corporativas, etc (la comunicación deberá ser posible mediante sistemas API o Webservice)
- En cuanto a la configuración:
 - Posibilidad ilimitada de tipologías de encuestas diferentes de manera concurrente (sin límite de encuestas activas).
 - Disponibilidad de encuesta a través de web, email, sms, telefónicas.
 - Posibilidad de definir en un mismo servicio un cuestionario para cada tipo de dispositivo
 - Posibilidad de activar, dejar pausado, o finalizar una encuesta.
 - Posibilidad de personalización de diferentes mensajes durante la encuesta
 - Generación de Alertas en función de :
 - Clientes Vip
 - Texto en comentarios
 - Puntuaciones globales
 - Puntuaciones por variable
 - Combinación de varias de las anteriores
 - Posibilidad de análisis de comentarios a través de Text-Analytics
 - Posibilidad de obtención de análisis de sentimiento de comentarios
 - Posibilidad de fijar límites máximos diarios, mensuales y anuales por servicio de encuestas
 - Posibilidad de definir periodos de carencia
 - Desarrollos a medida
- En cuanto al medidor:
 - Posibilidad de cuestionarios ilimitados
 - Posibilidad de agrupación de preguntas
 - Posibilidad de generar árboles de decisión en los cuestionarios
 - Posibilidad de preguntas obligatorias y opcionales
 - Posibilidad de diferentes modelos de respuesta (una, varias opciones, condiciones desde una respuesta, texto libre etc)
 - Diseño Responsive (móvil, Tablet, PC)
 - Diseño mediante caras, estrellas, otros...
 - Posibilidad de diferentes modelos de cuestionarios, por ejemplo por grupos de preguntas, pregunta a pregunta, etc.
- En cuanto a los informes:
 - Extracción mediante diferentes modelos de informe predefinido

- Extracción de datos en bruto (Excel, csv)
- Informes de NPS, Satisfacción
- Informe Ejecutivo (tipo ppt)
- Cruce de preguntas
- Configuración de dashboard
- Posibilidad de crear informes “favoritos”, sin necesidad de configurarlos cada vez
- Posibilidad de configuración de perfiles, con accesos restringidos a la información a la que estén autorizados.
- Posibilidad de cruzar entre distintas variables para analizar la correlación existente.
- Automatización de proceso de carga de las bases de datos (a través de sftp, webservice, otros).

El adjudicatario será el responsable de la parametrización y administración de cambios en la plataforma. Asepeyo dispondrá de tantos accesos como se consideren necesarios, con los permisos que se definan para cada uno de ellos; el acceso de Asepeyo debe permitir extraer datos e importar informes.

Recursos asignados

El adjudicatario deberá proporcionar los recursos humanos necesarios para la correcta implantación de los servicios descritos en este documento. Esto incluye un número de encuestadores suficientes para alcanzar el objetivo de muestra al mes, y personal de estructura y análisis suficiente para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Dirigir y controlar el correcto funcionamiento de todos los servicios, así como garantizar la implantación en tiempo y forma de los procedimientos y requerimientos definidos.
- Asegurar la disposición de una infraestructura tecnológica y servicios informáticos adecuados para el desarrollo del proyecto.
- Preparar y organizar las reuniones de seguimiento y comités, así como los informes que en ellos se presentan.
- Gestionar la interlocución del proyecto, y asegurar el correcto funcionamiento del servicio en tiempo y forma.
- Llevar a cabo el análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados de los estudios, elaborando y dando seguimiento a las acciones de mejora propuestas.
- Colaborar junto con el licitante en el levantamiento y documentación de procesos.
- Resolver las dudas de los encuestadores y del personal implicado en el proyecto.
- Canalizar la información relevante para el negocio a través de aportes cualitativos del servicio de forma continua.
- Garantizar el control de la muestra.
- Impartir la formación inicial del servicio a prestar a los encuestadores de nueva incorporación, y la formación de reciclaje a todos los encuestadores que formaban parte de la plataforma.

- Llevar a cabo sesiones de escuchas de llamadas para poder garantizar la calidad en las encuestas realizadas.

El personal destinado a la realización de la encuesta telefónica (call center) deberá estar ubicado en territorio nacional y no podrá ser subcontratado. Para el territorio de Cataluña se garantizará la posibilidad de realizar las encuestas en castellano o catalán, atendiendo al idioma preferido por el encuestado. Para el resto de comunidades, se valorará la posibilidad de realizar la encuesta en las diferentes lenguas oficiales de cada comunidad, además del castellano.

La empresa adjudicataria especificará en la oferta el equipo y perfiles que destinará para llevar a cabo todas las tareas indicadas. Deberá también indicar el nombre y contactos (teléfono y mail) del que será su representante en todo el proceso de presentación previa a la implantación del servicio.

La puesta en marcha no deberá superar los 2 meses desde la firma del acta de inicio de proyecto. Esta acta recogerá los acuerdos adoptados durante la reunión de inicio del proyecto para la puesta en marcha y desarrollo del mismo, y que deberá tener lugar en un plazo máximo de quince días tras la firma del contrato preceptivo.

4.1. LOTE 1

4.1.1. Encuestas telefónicas de satisfacción de los usuarios de los Centros Asistenciales de Asepeyo.

El objeto de este servicio es realizar un seguimiento continuado que recoja **semanalmente** el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos a lo largo del año en los Centros Asistenciales de Asepeyo, mediante un sistema de medición a través de encuestas telefónicas asistidas por ordenador.

La relación actual de Centros Asistenciales se facilita en el **Anexo I.C**. En el caso de que Asepeyo abriera nuevos Centros a lo largo de la duración del contrato, éstos se incorporarán al sistema de encuestas, sin coste adicional al de adjudicación. La apertura de nuevos centros puede provocar una redistribución de los usuarios, no un incremento a corto ni a medio plazo de los mismos.

La distribución territorial comprende (en el momento de la publicación de la presente licitación) 145 centros asistenciales (sectores) agrupados en 22 áreas, a su vez agrupadas en 19 autonomías (17 comunidades y 2 ciudades autónomas), a su vez agrupadas en 4 territorios. Algunas Áreas coinciden con la comunidad.

El valor de centro se suministra como variable para cada paciente en el archivo que se transferirá semanalmente (**Anexo I.B**).

Se pretende evaluar la percepción de los usuarios en relación a la atención ofrecida por el Centro en las siguientes situaciones:

- Una vez cursada el alta médica
- Tras una visita que no deriva en baja médica en los casos de Contingencia Profesional

- Tras la primera visita en los supuestos de Contingencias Comunes.

Objetivos del estudio:

- Evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios de Asepeyo que han utilizado alguno de sus Centros recientemente.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en las diferentes dimensiones y atributos del servicio.
- Jerarquizar los atributos que definen el servicio en función de su importancia relativa (incidencia en la Satisfacción Global).
- Dotar a Asepeyo de información relevante para la asignación eficiente de recursos destinados a la mejora del servicio, asignándoles a mejorar aquellos factores que más incrementan la satisfacción de sus usuarios.
- Contrastar posibles diferencias de percepción según diferentes variables de clasificación de la muestra.
- Identificar las mejores prácticas en el seno de la Red asistencial.
- Difundir los resultados de forma clara, sencilla y rápida, para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para los responsables de Asepeyo.
- Trasladar a los usuarios la idea de que Asepeyo se preocupa por mejorar el servicio que ofrece.

Características del estudio:

Medio: Encuestas telefónicas mediante cuestionario de 32 ítems dividido en cinco bloques. **Se acompaña cuestionario como Anexo I.A.** que anualmente Asepeyo podrá modificar según sus necesidades.

Tiempo de prestación del servicio: Continuado durante todo el año en horario de 9 a 20 horas en días laborables (de lunes a viernes). Se deberán respetar los festivos nacionales y autonómicos para cada comunidad.

Ámbito territorial: Todo el territorio nacional.

Público objetivo del estudio: Trabajadores protegidos por Asepeyo que durante el año han sido atendidos en alguno de los centros asistenciales que integran la red asistencial de la Mutua.

Los usuarios a encuestar habrán utilizado los servicios de la Mutua, en las situaciones descritas anteriormente, en la semana anterior a la encuesta con el objeto de que su experiencia sea reciente.

Muestra: La base de datos facilitada por la Mutua, de periodicidad semanal, oscilará entre los 7.000 y 10.000 registros y se compondrá de 27 campos con un total de 279 variables o posibilidades. **Se acompaña detalle de los campos y variables en el Anexo I. B.**

El volumen de encuestas a realizar debe ser el necesario para conseguir una fiabilidad estadística con un nivel de confianza del 95% y error muestral máximo de $\pm 5\%$ en cada uno de los niveles de presentación de resultados. Deberán realizarse al menos 40 encuestas anuales por sector, a excepción de Barcelona Vía Augusta y Madrid Fco. Silvela que se incrementarán hasta 55.

Distribución: Los resultados deben facilitarse, según el árbol de organización territorial (145 delegaciones, 22 áreas, 19 autonomías, 4 territorios y global).

Informes: Se deberán facilitar los siguientes:

- Mensuales: a nivel de Delegación, Área, Comunidad Autónoma y Territorio.
- Anuales: informes Técnico y Ejecutivo de final de ejercicio.

Estadísticas de llamadas: Con periodicidad mensual se facilitará el siguiente detalle:

- Total llamadas efectuadas
- Total llamadas respondidas
- Total encuestas realizadas

Los datos obtenidos se ponderarán con el número de registros válidos de la BD facilitada.

Auditoría: El adjudicatario facilitará los medios para que Asepeyo pueda verificar, en las instalaciones donde se realice el servicio, la correcta calidad de la encuesta. En cualquier momento Asepeyo podrá solicitar el registro de audio (grabación) de llamadas determinadas.

Protocolo de atención telefónica: El operador deberá identificarse en nombre del Servicio de Atención al Usuario de Asepeyo.

4.1.2. Encuestas de satisfacción de Empresas Asociadas y Asesores Laborales.

El objeto de este servicio es realizar un estudio con resultado anual de la satisfacción de las empresas asociadas (cliente externo) y otro de los Asesores Laborales, mediante encuestas dirigidas a los interlocutores de cada empresa y de cada asesoría laboral, con la finalidad de determinar su percepción al respecto del servicio prestado por Asepeyo.

El servicio consistirá en el envío de encuestas por email a todas las empresas asociadas y a todos los asesores laborales con acuerdo de colaboración con Asepeyo, requiriéndose el volumen de respuestas necesario para conseguir una fiabilidad estadística con un nivel de confianza mínimo del 95% y un error muestral máximo de $\pm 5\%$, siendo la unidad básica para los niveles de confianza y error el Área. Se requerirá también la segregación de resultados a nivel de sector, aunque esta segregación tenga un carácter cualitativo. El sector se suministrará como variable del listado que se transmitirá al adjudicatario, con carácter semestral, de empresas mutualistas y asesores laborales.

La empresa adjudicataria podrá reforzar telefónicamente las encuestas enviadas por email para la obtención del volumen de respuestas necesarias.

La proporción de respuesta a la encuesta por email y el tiempo medio de operador telefónico (TMO) medidos habitualmente son los indicados a continuación:

- **Empresas mutualistas:**
 - **Porcentaje de consecución de respuesta por mail: 3,45%**
 - **TMO: 255 segundos**
- **Asesores Laborales:**
 - **Porcentaje de consecución de respuesta por mail: 4,20%**

- **TMO: 255 segundos**

Se adjuntan en los anexos II.A y II.B respectivamente el volumen de empresas y asesorías por cada sector, comunidad/área y territorio. Estos volúmenes pueden cambiar, tanto en el momento de la adjudicación, como durante la ejecución del contrato, pero su variación no es suficientemente significativa como para variar el volumen de encuestas a conseguir.

Se establecerán dos tipos de encuestas, una para asesorías laborales y otra para empresas asociadas. En el caso de empresas asociadas, el contenido de la encuesta será variable en función del perfil con el que se identifique el sujeto que responde (director, director de recursos humanos, prevencionista o combinaciones diversas de estos perfiles). En los anexos II.C y II.D se adjuntan las encuestas para mutualistas y asesores laborales respectivamente. Las encuestas podrán sufrir ligeras variaciones en cuanto al contenido, sin que ello afecte a la cantidad total de preguntas ni a la metodología de aplicación. La tipología de respuestas se identifica en la propia encuesta para cada una de las preguntas.

La encuesta tendrá carácter anual, realizándose la recogida de datos entre la población objetivo de forma continuada durante todo el año. Con periodicidad bimensual, la empresa adjudicataria, a través de su figura coordinadora del proyecto, propondrá medidas cualitativas para la mejora del nivel de respuestas, en base a la experiencia adquirida durante el proceso.

Asepeyo segmentará las bases de población a encuestar de mutualistas y asesores laborales en 2 envíos anuales. Cada registro de la base de datos de la población a encuestar contendrá los datos necesarios para llevar a cabo la encuesta (NIF, nombre de la empresa, teléfono, email y nombre del destinatario si éste es conocido), así como otras variables que deberán aparecer en la plataforma de seguimiento de las encuestas para poder realizar segmentaciones y agrupaciones de respuestas en base a los intereses de Asepeyo. Estas variables serán:

- Para mutualistas: sector, área, comunidad, territorio, CNAE, segmento de empresa (en tamaño)
- Para el asesor laboral: sector, área, comunidad, territorio, tipo de asesor y tamaño

La plataforma de gestión de las respuestas deberá permitir segmentar por tamaño de empresa con la agregación mínima necesaria según el tamaño de la muestra en cada segmento segregado a nivel de: área, comunidad autónoma y territorio. La segregación a nivel de sector también deberá ser posible, aunque se entenderá a efectos cualitativos, no cuantitativos, por no disponer de un volumen suficiente para llegar al nivel de confianza exigido.

El adjudicatario deberá garantizar que las encuestas podrán adaptarse en formatos e imagen al estilo definido por Asepeyo, pudiendo insertarse logos, imágenes de fondo, y cualquier texto que Asepeyo decida, tanto en el cuerpo del email como en la cabecera de presentación una vez abierta la encuesta. A la finalización de la encuesta, se podrá personalizar una página de cierre con el destino que Asepeyo decida (texto de despedida, enlace a la web corporativa).

La empresa adjudicataria dispondrá de registros de envíos de las encuestas que deberán ser puestos a disposición de Asepeyo a demanda. También deberá conservar el registro de audio de las encuestas realizadas por teléfono que hayan sido

necesarias para conseguir el número de respuestas. Estos registros deberán ser puestos a disposición de Asepeyo bajo demanda en el menor tiempo posible.

Metodología de explotación de datos:

El adjudicatario establecerá monitorización remota para el correcto funcionamiento del sistema software.

El adjudicatario pondrá a disposición de Asepeyo acceso a la plataforma (tantos usuarios como se requiera, con el nivel de acceso que se defina) para la consulta de los datos a tiempo real, con información gráfica de los principales indicadores estadísticos para todos los estudios que se realicen. Además ofrecerá la posibilidad de que Asepeyo pueda generar informes, con exportación en pdf, html, valorándose otros sistemas. Los informes deberán ser configurables según filtros (por centro, días de la semana, meses, franjas horarias, posibilidad de discriminar por fechas) propuestos por Asepeyo.

5.- PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD E INSPECCIÓN:

Las empresas adjudicatarias deberán incluir en su oferta los procedimientos para el control de calidad del servicio, dependiendo del tipo de encuesta a realizar, al menos en los siguientes aspectos:

- Procedimiento para llevar a cabo la supervisión del trabajo.
- Detección y corrección de las no conformidades que se detecten durante la prestación del servicio.
- Gestión de incidencias.
- Medidas de seguridad que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos conocidos y de la información obtenida.
- Contenido y presentación de los informes.

6.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- El adjudicatario ofrecerá un servicio de mínimo de 12 horas x 7 días a la semana (de lunes a viernes en jornadas laborales, dando cobertura al horario de 8:00h a 20:00h), mediante notificación vía web y/o teléfono, y garantizando a ASEPEYO un seguimiento de incidencias con el sistema de ticketing del adjudicatario y con atención mínima en castellano.
- A cada petición o ticket, deberá quedar numerado para facilitar su posterior seguimiento.
- Durante el periodo de garantía, el tiempo de resolución será de 8 horas como máximo, según horario de oficina, siempre que la avería implique no poder realizar el servicio. El tiempo de resolución será desde la recepción de la incidencia por parte del adjudicatario hasta el restablecimiento del servicio. El plazo podrá ampliarse hasta un máximo de 72 horas, en aquellos casos que no afecten al uso habitual del servicio.
- Deberá rellenarse el cuadro que se adjunta, para estipular el tiempo de respuesta y resolución ante las incidencias que puedan aparecer.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	1 hora	12 horas
Grave	4 horas	36 horas
Normal	8 horas	72 horas

- Este servicio Post-Venta será vigente durante todo el periodo contractual estipulado, incluyéndose las posibles prórrogas que sean ejecutadas y/o durante el periodo de garantía propio del material suministrado, en caso que éste sea superior que la duración del contrato.

7.- COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL:

Incumbe a Asepeyo ejercer de una manera continuada y directa la inspección y vigilancia de los trabajos. A este fin, el adjudicatario facilitará el examen de cualquier proceso o fase de trabajo. El adjudicatario deberá fijar un calendario de reuniones de seguimiento del estudio con Asepeyo.

La empresa adjudicataria del contrato nombrará a un responsable del proyecto que deberá coordinar y presentar los informes periódicos, o a solicitud de la dirección del proyecto de Asepeyo, que permitan el seguimiento del trabajo de cara a conseguir la óptima consecución de los objetivos previstos.

Asepeyo ayudará al adjudicatario facilitando la información que posea y colaborará con él para conseguir el acceso a las fuentes de información que se requieran en cada caso.

La dirección de los trabajos será ejercida por un representante de Asepeyo que actuará de coordinador y supervisor. Asimismo, todo cambio o modificación sobre las directrices de los trabajos, deberá contar con el acuerdo de Asepeyo.

8.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO:

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Todos los documentos que se elaboren y los trabajos que se realicen para la ejecución del presente contrato, serán de la exclusiva propiedad de Asepeyo.

Del mismo modo, contarán con carácter confidencial, y no podrán ser publicados, ni en todo ni en parte, o utilizados de cualquier otro modo sin la expresa y previa autorización escrita de Asepeyo.

En ningún momento, el adjudicatario podrá hacer declaraciones públicas sobre los proyectos, sin la expresa y previa autorización de Asepeyo, obligándose a resarcir a la misma por los perjuicios o daños que por incumplimiento de dicho compromiso pudieran darse.

El adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que ocasione a Asepeyo con motivo del incumplimiento del compromiso establecido en todo los puntos de este apartado, incluido el importe de cualesquiera sanciones que a la Mutua se le impongan por tal circunstancia.

9.- FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN:

La forma de pago se realizará de acuerdo con el procedimiento y protocolo interno establecido por la propia Mutua Asepeyo.

Las facturas emitidas se realizarán por separado para cada servicio prestado por el adjudicatario. Dichas facturas deberán contener, a parte de los datos básicos:

- El desglose de IVA.
- Referencia al número de expediente.
- Referencia al número de contrato facilitado por Asepeyo.
- Identificación del proyecto concreto al que está vinculado el contrato, si existe.
- Nombre completo de la entidad: Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, nº 151.

No se admitirá facturación por servicios que no hayan sido autorizados por los diferentes responsables del mismo.

Asepeyo dará instrucciones a la empresa adjudicataria acerca de la forma de facturar por los distintos servicios indicados en este Pliego.

10.- CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA:

Las empresas licitantes deberán presentar en la Oferta Técnica, como mínimo, la siguiente documentación. La no presentación de alguno de los siguientes apartados, será motivo de exclusión de la oferta.

Para cada uno de los lotes y para cada tipología de servicio, se deberá presentar:

1. **Prestación del servicio descrito en el apartado 4.**
2. **Propuesta de Organización del Servicio.**
3. **Características técnicas de la plataforma que se ponga a disposición, según lo requerido en el punto 4**
4. **Propuesta de Explotación Estadística.**
5. **Muestras de todas las tipologías de informes descritas en el apartado 4 para cada tipo de encuesta en los distintos formatos disponibles.**

ANEXOS

ANEXO I. A
Encuesta sobre nivel de satisfacción a usuarios (la preguntas están ofuscadas)

Ámbito	Pregunta	Valores Respuesta
Experiencia	1	Sí / No / Sí, primera visita pero en otro centro / No es primera visita y fue atendido en otro centro (anotar centro en observaciones)
Centro Asistencial	2	0-10
	3	0-10
	4	0-10
	5	0-10
	6	0-10
	7	0-10
	8	0-10
Asistencia Sanitaria	9	0-10
	10	0-10
	11	0-10
	12	0-10
	13	0-10
	14	0-10
	15	0-10
	16	Sí / No / NsNc - Si sí, pasa a siguiente. Resto pasa a 20.
	17	0-10
	18	0-10
	19	0-10
	20	0-10
Administración/Admisión	21	0-10
	22	Sí / No / NsNc - Si sí, pasa a siguiente. Resto pasa a 26.
	23	0-10
	24	0-10
	25	0-10
	26	0-10
	27	0-10
	28	0-10
Satisfacción Global	29	0-10
	30	0-10
	31	0-10
	32	Pregunta abierta

ANEXO I. B

B.D.	Variables (nº de posibilidades)
PRIMER-APELLIDO	
SEGUNDO-APELLIDO	
NOMBRE	
TELEFONO-1	
TELEFONO-2	
EDAD	Por grupos de edad (4)
SEXO	Por sexo (2)
CONTINGENCIA-PROCESO	Profesional - Común (2)
INCIDENTE	Por tipo de incidente (9)
DESCRIPCION-CENTRO	Por centro de asistencia (145). También determina Área (22), CA (19) y Territorio (4)
FECHA-PRIMERA-VISITA	Sí - No (2)
FECHA-BAJA	Sí - No (2)
FECHA-ALTA	Para determinar la finalización y duración del proceso
DURACION-PROCESO-DIAS	Por duración del proceso (4)
DESCRIPCION-TIPO-ALTA	Causas del Alta (7)
CCC-EMPRESA	Para determinar la provincia de la empresa (50)
CIF-EMPRESA	Información interna
REGIMEN-EMPRESA	Por régimen de la SS (7)
SECTOR-EMPRESA	Información interna
GRUPO-EMPRESA	Sí - No (2)
NUMERO-TRABAJADORES	Por volumen de trabajadores de la empresa (4)
TRATAMIENTO-REHABILITACION	Sí - No (2)
TIPO-DOCUMENTO-PACIENTE	Para evitar duplicados
DOCUMENTO-PACIENTE	Para evitar duplicados
E-MAIL	Información interna
TELEFONO SMS	Información interna
E-MAIL NO FACILITADO	Información interna

ANEXO I.C.

Distribución territorial de los centros asistenciales

Territorio	Comunidad	Área	Centro
T1	C1	A1	1
			2
			3
			4
			5
			6
			7
			8
			9
		A2	10
			11
			12
			13
			14
			15
			16
			17
			18
			19
			20
			21
			22
		A3	23
			24
			25
			26
			27
			28
			29
			30
			31
			32
			33
			34
T2	C2	A4	35
			36
			37
			38
			39
			40
		A5	41
			42
			43
			44
			45
			46
	C3	A6	47
			48
			49
			50
			51
			52
		A7	53
			54
			55
			56
	C4	A7	57
			58
			59
			60
			61
	C5	A8	62
			63
			64
			65
			66
			67
			68
			69
T3	C7	A10	70
			71
			72
			73
			74
			75
			76
	C8	A11	77
			78
T4	C9	A12	79
			80
			81
			82
			83
			84
			85
			86
			87
			88
			89
			90
	C10	A13	91
			92
			93
			94
			95
			96
	C11	A14	97
			98
	C12	A15	99
			100
	C13	A16	101
			102
			103
			104
			105
			106
			107
			108
			109
			110
			111
			112
T5	C14	A17	113
			114
			115
			116
			117
			118
			119
			120
			121
			122
			123
			124
	C15	A18	125
			126
			127
			128
			129
			130
	C16	A19	131
			132
	C17	A20	133
			134
			135
			136
			137
			138
		A21	139
			140
			141
			142
			143
			144
	C18	A22	145
			146

ANEXO II. A

Distribución de empresas por Área-Comunidad-Territorio-Sector*

Territorio	Comunidad	Área	Sector	Nº Empresas Mutualistas
T1	C1	A1	1	2.868
			2	5.829
			3	4.528
			4	5.343
			5	10.840
			6	3.270
			7	467
			8	839
			9	1.661
			10	849
		A2	11	1.154
			12	2.078
			13	3.831
			14	2.316
			15	2.143
			16	2.616
			17	1.401
			18	1.231
			19	1.767
			20	683
			21	802
			22	2.029
			23	559
			24	3.899
		A3	25	635
			26	246
			27	1.823
			28	2.149
			29	2.580
			30	1.511
			31	1.510
			32	987
			33	1.133
			34	2.024
			35	2.201
			36	442
			37	378
			38	531
T2	C2	A4	39	2.123
			40	1.733
			41	61
			42	3.297
			43	1.108
			44	1.695
			45	1.869
			46	787
			47	6.992
			48	2.750
		A5	49	2.961
			50	3.746
			51	1.215
			52	1.781
			53	4.233
			54	2.386
			55	988
			56	718
			57	952
			58	276
		A6	59	841
			60	1.348
			61	1.242
			62	1.400
			63	599
			64	3.156
		A7	65	2.538
			66	5.100
	C3	A7	67	3.975
			68	4.082
			69	1.110
			70	1.240
			71	3.115
			72	1.317
	C4	A8	73	1.917
			74	2.707
			75	328
			76	517
			77	766
			78	2.460
	C5	A9	79	1.497
			80	1.630
			81	857
			82	836
			83	1.064
			84	2.153
T3	C7	A10	85	861
			86	583
			87	1.423
			88	696
			89	1.362
			90	237
			91	2.351
			92	1.037
		A11	93	2.276
			94	1.867
	C8	A12	95	322
			96	1.574
	C9	A13	97	1.174
			98	824
			99	1.032
			100	800
			101	1.716
			102	803
			103	1.658
			104	1.136
		A14	105	1.996
			106	38
			107	127
	C11	A15	108	235
			109	3.165
	C12	A16	110	1.247
			111	779
			112	362
			113	595
			114	1.792
			115	449
			116	558
			117	403
			118	2.075
			119	671
			120	1.048
			121	2.820
			122	1.176
			123	1.401
T4	C14	A17	124	669
			125	1.118
			126	788
			127	2.533
			128	1.264
			129	843
			130	1.705
			131	2.113
			132	826
			133	2.597
	C15	A18	134	1.324
			135	1.840
			136	542
			137	3.610
			138	1.294
			139	1.650
			140	1.367
			141	420
			142	1.474
			143	1.534
	C16	A19	144	11.201
			145	1.295
		A20	146	2.156
			147	984
			148	2.412
			149	1.387
			150	1.380
			151	551
			152	1.030
			153	858
	C17	A21	154	1.046
			155	526
			156	2.993
			157	950
			158	1.635
			159	931
			160	1.091
			161	1.290
		A22	161	1.290
			161	1.290

* Incluye oficinas

ANEXO II. B

Distribución de asesores laborales por Área-Comunidad-Territorio-Sector*

Territorio	Comunidad	Área	Sector	Nº Empresas Mutualistas
T1	C1	A1	1	2.868
			2	5.829
			3	4.528
			4	5.343
			5	10.840
			6	3.270
			7	467
			8	839
			9	1.661
			10	849
		A2	11	1.154
			12	2.078
			13	3.831
			14	2.316
			15	2.143
			16	2.616
			17	1.401
			18	1.231
			19	1.767
			20	683
			21	802
			22	2.029
			23	559
		A3	24	3.899
			25	635
			26	246
			27	1.823
			28	2.149
			29	2.580
			30	1.511
			31	1.510
			32	987
			33	1.133
			34	2.024
			35	2.201
			36	442
			37	378
			38	531
T2	C2	A4	39	2.123
			40	1.733
			41	61
			42	3.297
			43	1.108
			44	1.695
			45	1.869
			46	787
		A5	47	6.992
			48	2.750
			49	2.961
			50	3.746
			51	1.215
			52	1.781
			53	4.233
			54	2.386
			55	988
			56	718
	C3	A6	57	952
			58	276
			59	841
			60	1.348
		A7	61	1.242
			62	1.400
			63	599
			64	3.156
	C4	A7	65	2.538
			66	5.100
			67	3.975
			68	4.082
		A8	69	1.110
			70	1.240
			71	3.115
			72	1.317
T3	C7	A10	73	1.917
			74	2.707
			75	328
			76	517
			77	766
			78	2.460
		A11	79	1.497
			80	1.630
			81	857
			82	836
			83	1.064
			84	2.153
T4	C8	A12	85	861
			86	583
			87	1.423
			88	696
			89	1.362
			90	237
			91	2.351
			92	1.037
	C9	A13	93	2.276
			94	1.867
			95	322
			96	1.574
		A14	97	1.174
			98	824
			99	1.032
			100	800
T5	C10	A15	101	1.716
			102	803
			103	1.658
			104	1.136
			105	1.996
			106	38
			107	127
			108	235
	C11	A16	109	3.165
			110	1.247
			111	779
			112	362
		A17	113	595
			114	1.792
			115	449
			116	558
T6	C12	A18	117	403
			118	2.075
			119	671
			120	1.048
			121	2.820
			122	1.176
			123	1.401
			124	669
			125	1.118
			126	788
			127	2.533
			128	1.264
	C13	A19	129	843
			130	1.705
			131	2.113
			132	826
		A20	133	2.597
			134	1.324
			135	1.840
			136	542
T7	C14	A21	137	3.610
			138	1.294
			139	1.650
			140	1.367
			141	420
			142	1.474
			143	1.534
			144	11.201
		A22	145	1.295
			146	2.156
			147	984
			148	2.412
	C15	A21	149	1.387
			150	1.380
			151	551
			152	1.030
		A22	153	858
			154	1.046
			155	526
			156	2.993
T8	C16	A22	157	950
			158	1.635
			159	931
			160	1.091
			161	1.290

* Incluye oficinas

ANEXO II. C.
Encuesta a mutualistas (las preguntas están ofuscadas)

Ámbito	Pregunta	Valores respuesta	RR.HH / Dirección			Prevención			Ambos (RR.HH / Dirección + Prevención)		
			< 50	51 - 250	> 250	< 50	51 - 250	> 250	< 50	51 - 250	> 250
1		a. RR.HH./Dirección b. Prevención c. Ambos	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2		a. <50 b. 51-250 c. >250	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3		a. Nunca b. 1 vez al año c. 1 vez al trimestre d. 1 vez al mes e. Más de 1 vez al mes	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4 (*)		0-10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5		Si/No	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	NO	0-10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	SI	0-10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8		Si/No		1						1	
9		Si/No		1						1	
10		Si/No □ No: Consulta nuestros programas con tu gestor.	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11		0-10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12		Si/No	1			1			1		
13	SI	0-10	1			1			1		
14	NO	---									
15		a. Nunca b. Casi nunca c. a veces d. Casi siempre e. Siempre				1	1	1	1	1	1
16		Si/No	1			1			1		
17		Si/No		1	1					1	1
18		Si/No	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19		a. Asepeyo Oficina Virtual (AOV) b. APP Empresas c. Análisis Dinámico de Datos (ADD) d. No conozco ninguno (excluyente sobre el resto)		1	1					1	1
20		0-10 + Opción "No trabajo con otras mutuas"	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21		0-10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22											
(*) la respuesta a esta pregunta condiciona la siguiente											
Nº Preguntas totales por segmento			15	15	15	16	13	13	16	16	16
Nº Preguntas reales efectuadas por segmento			14	14	14	15	12	12	15	15	15

ANEXO II.D
Encuestas asesor laboral (las preguntas están ofuscadas)

Ámbito	Pregunta	Valores respuesta	Observaciones	Contador
1		a. > 1000 b. 500-999 c. 100-499 c.<100		1
2		a. Nunca b. 1 vez al año c. 1 vez al trimestre d. 1 vez al mes e. Más de 1 vez al mes		1
3 (*)		Si/No		1
4	NO	0-10		1
5	Sí	0-10		1
6		Si/No/NS-NC		1
7		0-10		1
8		0-10		1
9		Si/No/NS-NC		1
10		Si/No/NS-NC		1
11		Si/No/NS-NC		1
12	Opción múltiple	a. Asepeyo Oficina Virtual (AOV) b. APP Asesorías c. No conozco ninguno (excluyente sobre el resto)		1
13		0-10 + Opción "No trabajo con otras mutuas"		1
14		0-10		1
15				
(*) la respuesta a esta pregunta condiciona las dos siguiente		Nº Preguntas totales	14	
		Nº Preguntas reales efectuadas	13	

ANEXO II.E

Variables mutualistas

Territorio	Código del territorio al que pertenece la empresa
Comunidad	Código de la comunidad a la que pertenece la empresa
Área	Código del área a la que pertenece la empresa
SECTOR	Código del sector al que pertenece la empresa
GRUPO	Variable numérica que define el código de grupo
NIF	Valor del NIF de la empresa a encuestar
CCC	Valor del CCC en el que se encuentra ubicada la persona a encuestar
RAZÓN SOCIAL	Nombre de la empresa
TRAB	Número de trabajadores totales afiliados a la empresa
TELEFONO	Teléfono de la persona (si ésta es conocida) o genérico de la empresa
MAIL	Mail de la persona a encuestar (si ésta es conocida) o genérico de la empresa
Apellidos	Apellidos de la persona a encuestar
Nombre	Nombre de la persona a encuestar

ANEXO II.F

Variables Asesores laborales

Territorio	Código del territorio al que pertenece el asesor laboral
Comunidad	Código de la comunidad a la que pertenece el asesor laboral
Área	Código del área a la que pertenece el asesor laboral
SECTOR	Código del sector al que pertenece el asesor laboral
NIF	Valor del NIF de la asesoría laboral
Razón Social	Nombre de la asesoría laboral
Segmento	Definición del segmento al que pertenece la asesoría. 4 posibilidades: A, B,C,D
EMAIL	Valor email de la asesoría
TELEFONO	Valor teléfono de la asesoría