

**Expediente N°. LICIT/99/119/2024/0009**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 BLOQUE PRIMERO: ATENCIÓN TELEFÓNICA.....</b>	<b>3</b>
<b>3.1.1. INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.2. SISTEMA DE MEDICIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.3 INFORMES DE CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 BLOQUE SEGUNDO: REALIZACIÓN DE ENCUESTAS .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2.1. MUESTRA DE ENCUESTAS: TRATAMIENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2.2. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS: TRATAMIENTO .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2.3 INFORMES DE SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS.....</b>	<b>8</b>
<b>4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 ÁMBITO TERRITORIAL DEL SERVICIO.....</b>	<b>9</b>
<b>4.2 HORARIO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
<b>4.3 INSTALACIONES, RECURSOS TÉCNICOS Y EQUIPAMIENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>4.3.1. INSTALACIONES .....</b>	<b>9</b>
<b>4.3.2. RECURSOS TÉCNICOS Y EQUIPAMIENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>4.3.3. PLATAFORMA INFORMÁTICA DE FREMAP .....</b>	<b>11</b>
<b>4.3.4. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS .....</b>	<b>12</b>
<b>5. PLAN DE IMPLANTACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>6. PLAN DE CONTINGENCIAS .....</b>	<b>13</b>
<b>7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....</b>	<b>13</b>
<b>8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>9. ANEXOS .....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXO I: PERSONAL SUJETO A SUBROGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXO II: INFORMES DE TRÁFICO DIARIO, SEMANAL Y MENSUAL y CALL BACK .....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXO III: INFORMES ENCUESTAS .....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXO IV: CUADRO DE MANDO .....</b>	<b>24</b>

## 1. OBJETO

---

El presente pliego tiene por objeto regular las características y prescripciones técnicas que regirán la contratación y ejecución del servicio de información, mediante soporte telefónico y otros canales de comunicación, para las empresas asociadas a FREMAP y a sus empleados, trabajadores autónomos adheridos, despachos profesionales del área laboral, proveedores y otros grupos de interés.

Dicho servicio incluye la atención y gestión de las llamadas recibidas y la realización de encuestas a diferentes colectivos de interés para FREMAP.

El servicio será realizado por medios propios de la adjudicataria y comprende tanto el personal como las infraestructuras necesarias para su ejecución. Hasta la finalización del contrato la adjudicataria se compromete a mantener los niveles de atención y servicio señalados en el presente pliego.

## 2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

---

Será de aplicación toda la normativa legal establecida, tanto nacional como autonómica que pudiese corresponder al objeto de esta contratación, destacando las siguientes:

- Estatuto de los Trabajadores.
- Convenio colectivo de ámbito estatal del Sector de "Contact Center".
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

## 3. ALCANCE DEL SERVICIO

---

El servicio objeto de la presente licitación estará dividido en dos bloques:

- **Bloque primero: Atención telefónica.**
- **Bloque segundo: Realización de encuestas.**

### 3.1 BLOQUE PRIMERO: ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este bloque comprende el servicio de atención y gestión telefónica derivada de una llamada recibida por el SERVICIO CONTACTA CON FREMAP en el número 900.61.00.61 (en adelante línea 900). Adicionalmente

los operadores de la línea 900 contestarán las llamadas derivadas desde los Centros de FREMAP que se indiquen al inicio del contrato.

El servicio podrá ampliarse con otros desvíos solicitados por FREMAP de números de teléfonos de nuestras oficinas o cualquier otra necesidad que FREMAP determine.

La empresa adjudicataria deberá prestar atención telefónica y asesoramiento a las consultas procedentes de empresas, trabajadores por cuenta propia y ajena, pacientes, proveedores y personal de FREMAP en materia de:

- Información sobre la Red Asistencial de FREMAP: horarios, dirección y teléfonos de los centros propios y concertados de FREMAP indicando cuál es el centro más próximo.
- Información sobre coberturas de FREMAP y los trámites administrativos básicos en relación con la asistencia solicitada.
- Información general sobre las prestaciones económicas gestionadas por las Mutuas.
- Información sobre prevención de riesgos laborales.
- Canalización de solicitudes de información sobre procesos sanitarios.
- Asesoramiento en el uso de las aplicaciones de FREMAP: FREMAP Online y FREMAP CONTIGO, así como Ayuda delta.
- Resolver dudas sobre afiliación.
- Gestionar las llamadas en las que se solicite información sobre cómo interponer una reclamación, sugerencia o agradecimiento ajustándose al protocolo de actuación definido por FREMAP.

A parte de este listado, se deberá prestar atención telefónica y asesoramiento en cualquier otra materia que FREMAP considere necesaria.

Si el servicio está saturado, se dará la opción de pasar a Call Back o seguir esperando.

La resolución de la llamada se ajustará a las siguientes tipificaciones, si bien éstas podrán ser modificadas atendiendo a las necesidades del servicio:

- Resuelta por Contact Center telefónicamente o a través de otros canales: Email, SMS, WhatsApp u otros medios (a elección del usuario y con la finalidad de atender su solicitud).
- Transfiere llamada.
- Recogida de datos: contacto teléfono, email (a elección del usuario y con la finalidad de atender su solicitud).
- Derivada a FREMAP Contigo.

Las llamadas serán grabadas y las locuciones serán conservadas por el tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad y atender las responsabilidades legales que pudieran derivar. En caso de que la solicitud del usuario conlleve acceso a su información personal, la respuesta a la solicitud se dará una vez verificada la identidad del usuario a partir de la comprobación de los datos de contacto que consten en los sistemas de información de FREMAP. La llamada será codificada por el operador en el árbol de codificaciones/tipificaciones diseñado entre FREMAP y el adjudicatario.

El servicio de gestión y atención telefónica se prestará aplicando los protocolos de actuación, definidos previamente por FREMAP, actualizados con revisiones semestrales o cuando sea menester atendiendo a la publicación de leyes, reglamentos, órdenes ministeriales y circulares internas de FREMAP que pudieran afectar a la respuesta del operador.

El responsable del servicio de FREMAP informará al Coordinador del adjudicatario de las novedades que haya en los argumentarios/protocolos a través del canal Teams y será el Coordinador quien se encargará de incorporarlo a los protocolos de actuación, señalando la correspondiente versión y motivo de la novedad/actualización. El equipo de operadores contará con la preceptiva formación del servicio que será impartida por FREMAP en las dependencias de la empresa adjudicataria o a través de la aplicación de Microsoft Teams.

A título orientativo, el número de llamadas recibidas en 2023 fue de 169.332 destacando que, en términos generales, los lunes son los días que hay una mayor actividad y que por franjas horarias las horas de mayor tráfico se dan entre las 9:00 y las 14:00 horas bajando por las tardes significativamente la actividad.

### **3.1.1. INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

La empresa adjudicataria se comprometerá a enviar los siguientes informes:

**Informes diarios de actividad:** Se entregarán al responsable del servicio antes de las 12:00h con los datos del día anterior debiendo contar como mínimo con la siguiente información:

- Número de llamadas atendidas, recibidas, perdidas, desconectadas, tiempo medio de conversación (TMO), número de recursos asignados para la recepción de llamadas y número de recursos asignados a la realización de encuestas por franjas horarias que abarquen toda la jornada laboral. registro de las llamadas recibidas y gestionadas por el servicio CALL BACK.
- Registro de las llamadas recibidas y gestionadas por el servicio CALL BACK.
- Productividad de agentes.

En el presente pliego se acompaña con un modelo de dicho informe en el ANEXO II, si bien se admitirá el modelo que presente el adjudicatario siempre que la información que en él se contenga se ajuste como mínimo a la exigida por FREMAP.

Si por necesidades del servicio fuera necesario el tratamiento de correos electrónicos, SMS, WhatsApp o similar, se indicará el número de correos electrónicos, SMS, WhatsApp o similares recibidos y atendidos.

**Informes mensuales de actividad:** Se da por reproducido lo señalado en el expositivo anterior, pero con carácter mensual. También se incluirá en este informe detalle de incidencias surgidas o cualquier información relevante del servicio habida en ese mes y que hayan afectado a su normal funcionamiento.

En el presente pliego se acompaña modelo de este informe en el ANEXO II, si bien se admitirá el modelo que presente el adjudicatario siempre que la información que en él se contenga se ajuste como mínimo a la exigida por FREMAP.

**Informe anual y cuadro de mando:** Todos los datos señalados anteriormente con alcance de acumulado anual.

**Informe de previsión de horas de recepción y de emisión de encuestas por franja horaria del mes siguiente:** Este informe se deberá entregar antes del día 25 del mes anterior.

Finalmente se acompaña en el ANEXO IV, el cuadro de mando del seguimiento del servicio que deberá cumplimentar el Coordinador de la adjudicataria y entregar al responsable del servicio de FREMAP dentro de los 5 primeros días de cada mes.

Cuando se considere necesario, todos los informes podrán ser modificados por FREMAP.

### 3.1.2. SISTEMA DE MEDICIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Sistema de medición del servicio a través de la información que se ajustará a los siguientes indicadores:

Indicador	Medición	Objetivo	Frecuencia
Nivel de atención	% llamadas atendidas	>90%	diaria y mensual
Nivel de servicio antes 20"	% llamadas atendidas antes 20"	>80%	diaria y mensual
Nivel de abandono	% de llamadas abandonadas	< 5%	diaria y mensual

Sistema de indicadores de recursos humanos que se ajustará a los siguientes parámetros:

Productividad llamada	9/hora
Productividad encuesta	13 contactos/h
Rotación	<5%
Número de agentes	N/A
Número de recursos equivalentes	De 10 a 15

Además, en esta fase de ejecución del servicio, el adjudicatario deberá encargarse de llevar a cabo todas las mejoras presentadas en su oferta, con arreglo a las fechas señaladas y presentadas en el plan de implantación de la fase de inicio.

### 3.1.3 INFORMES DE CALIDAD DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de auditoría de las llamadas realizadas por el equipo de recepción del contact center en el que se valorarán en una escala de 1 a 5 los siguientes aspectos:

- Valoración de la atención prestada por el operador.
- Valoración de la información prestada por el operador.
- ¿Volvería a llamar a la línea 900?

El método de realización de las auditorías será aleatorio de manera Online, y se realizará en diferentes días del mes.

El equipo de coordinación será el responsable de hacer y controlar las auditorías y mensualmente se reportará a FREMAP un informe con la valoración de la calidad del servicio global y por operador y las medidas tomadas para la mejora del servicio.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria se compromete a que las reclamaciones del servicio de atención sean inferiores al 0,5% del número de llamadas.

## 3.2 BLOQUE SEGUNDO: REALIZACIÓN DE ENCUESTAS

Comprenderá el servicio de realización de encuestas que podrán ser realizadas por el adjudicatario según lo indicado para cada colectivo por FREMAP a través de los distintos canales de comunicación:

- Llamadas telefónicas.
- Correo electrónico.
- Respuesta de voz interactiva (IVR).
- Otros canales que ponga el adjudicatario a disposición de FREMAP: SMS, WhatsApp, etc.

Las encuestas se realizarán en base a formularios diseñados por FREMAP de 3, 5 o 10 preguntas según el tipo de colectivo estableciéndose, en el caso de las llamadas, un tiempo medio operativo (TMO) de 180 segundos.

### **3.2.1. MUESTRA DE ENCUESTAS: TRATAMIENTO**

En los 5 primeros días de cada mes, FREMAP remitirá al adjudicatario un fichero en formato TXT con los colectivos a encuestar. En el ANEXO III del presente pliego se acompaña modelo de fichero de encuestas.

El script de presentación será elaborado por FREMAP y se ajustará a la normativa vigente en materia de protección de datos.

Los colectivos que encuestar son los que se detallan a continuación, aunque se podrán modificar y/o ampliar atendiendo a las necesidades de FREMAP:

- Trabajadores de Accidente de Trabajo (AT)
- Trabajadores por Cuenta Ajena (AT CA)
- Trabajadores por Cuenta Propia (AT CP)
- Trabajadores de Incapacidad Temporal: (ITCC)
- Trabajadores por Cuenta Ajena (ITCC CA)
- Trabajadores por Cuenta Propia (ITCC CP)
- Trabajadoras de Riesgo durante el Embarazo y/o Lactancia Natural (REM/LN)
- Trabajadores de Cese de Actividad (CA)
- Trabajadores de Cuidado de Menores (CUME)
- Empresas Asociadas
- Colaboradores
- Sistema hospitalario
- Proveedores: Transporte sanitario, etc.

Dependiendo del colectivo a encuestar, la periodicidad en su realización podrá ser mensual, trimestral, semestral o anual, si bien con carácter general se informa que la mayoría de los colectivos a encuestar se realizan con carácter mensual.

### **3.2.2. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS: TRATAMIENTO**

El resultado de las encuestas deberá ser entregado a FREMAP dentro de los 5 primeros días del mes siguiente a la realización de las encuestas, debiendo el adjudicatario enviar el resultado de estas al buzón que será facilitado por FREMAP poniendo en el asunto del correo electrónico “encuestas altas”, y el mes que corresponda.

Los ficheros que entregue el adjudicatario deberán ajustarse a las indicaciones, formatos, etc. que serán facilitados por FREMAP en el momento de firma del contrato en un documento funcional.

Además de los servicios mencionados en este apartado durante la ejecución del contrato los teleoperadores especialistas podrán realizar trabajos de “back office” así como cualesquiera que por su índole y naturaleza puedan ser desempeñados por el adjudicatario con arreglo a los medios personales y técnicos exigidos por esta licitación.

El adjudicatario deberá disponer de una herramienta de realización de encuestas automatizada con posibilidad de acceso remoto por parte de FREMAP, de manera que haya un sistema de control inmediato sobre las mismas, pudiéndose ver el número de encuestas realizadas por campaña, % sobre totales, etc.

Realizadas las encuestas, serán enviadas por el adjudicatario dentro de los 5 primeros días del mes siguiente a la realización de las encuestas.

Las encuestas serán realizadas por el mismo equipo de operadores que lleve a cabo la gestión y atención telefónica. Si como medida de refuerzo, ya sea por no llegar al objetivo señalado o por cualquier otro motivo, fuere necesario ampliar bien recursos o bien horas de los operadores, dicha medida será consensuada y autorizada por el responsable del servicio de FREMAP.

El adjudicatario deberá tener a disposición de FREMAP la grabación de las encuestas realizadas por los usuarios, así como entregarlas a FREMAP en el formato y periodicidad que se determine.

FREMAP anualmente facilitará un objetivo mínimo de encuestas a realizar por el adjudicatario en cada una de las tipologías:

PERIODICIDAD	PACIENTES AT		PACIENTES ITCC		REM/RLN	CESE	CUME	TRANSPORTE	HOSPITALES	EMPRESAS	COLABORADORES
	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual incluidas en AT	Mensual	febrero, marzo, mayo, junio, septiembre y noviembre	febrero, marzo, mayo, junio, septiembre y noviembre
CANAL	CUENTA AJENA	CUENTA PROPIA	CUENTA AJENA	CUENTA PROPIA							
	Telefónicas		Telefónicas		Telefónicas	Telefónicas	Telefónicas	IVR	Telefónicas	Email	Email
OBJETIVO	9.500	1.000	8.000	1.200	2.000	670	1.300	1.000	3.325	1.000	800

El objetivo mínimo de encuestas telefónicas podrá ser modificado a criterio de FREMAP.

### 3.2.3 INFORMES DE SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS

El adjudicatario contará con un sistema de alertas de encuestas cuyos estándares serán definidos entre FREMAP y avisar cuando el resultado de una determinada encuesta este por debajo del umbral definido por ambas partes.

El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP un dispositivo, mecanismo o sistema que permita el control sobre la ejecución de las encuestas, de manera que posibilite conocer el detalle del trabajo efectuado:

- Objetivo de encuestas: será previamente establecido por FREMAP al inicio de cada campaña de encuestas.
- Número de encuestas cargadas, realizadas, pendientes para cada colectivo.

El adjudicatario enviará Informes de seguimiento de la realización de encuestas diarios, mensuales y anuales.

Del mismo modo, la empresa adjudicataria se compromete a que el tiempo máximo de implantación de nuevas campañas en el servicio de encuestas sea de 60 días.

## **4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

---

### **4.1 ÁMBITO TERRITORIAL DEL SERVICIO**

La asistencia telefónica dará servicio a todas las llamadas que se reciban desde cualquier punto del territorio peninsular, insular y en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

### **4.2 HORARIO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio de atención y gestión telefónica se prestará en horario de lunes a domingo de 08:00 horas a 22:00 horas, festividades incluidas (festivos nacionales y festivos no nacionales).

Las encuestas se realizarán por regla general en horario de 09:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes, aunque FREMAP podrá especificar otros horarios para determinadas campañas.

FREMAP se reserva el derecho a ampliar el horario del servicio de atención y gestión telefónica a la modalidad de 24 x 7 sin necesidad de justificación, con un preaviso de 15 días, así como la posibilidad de realizar otros servicios necesarios para FREMAP y que sean llevados a cabo por el mismo personal adscrito al servicio de atención telefónica.

### **4.3 INSTALACIONES, RECURSOS TÉCNICOS Y EQUIPAMIENTO**

#### **4.3.1. INSTALACIONES**

El servicio objeto de la presente licitación se prestará en un centro de trabajo que disponga de las funcionalidades tecnológicas y de comunicaciones descritas en el pliego, dentro del territorio español, que reúna los requisitos legales en materia de prevención.

Si por circunstancias objetivas fuera necesario para la continuidad del servicio el traslado del personal a otro centro de trabajo será siempre dentro del territorio español y previa comunicación escrita y motivada a FREMAP, siendo necesaria la preceptiva autorización de ésta, salvo causa de fuerza mayor.

Las instalaciones contarán con una centralita telefónica con redundancia, así como con un sistema de suministro complementario o de seguridad de la red eléctrica que garantice la funcionalidad y fiabilidad del servicio en todo momento.

La recepción y emisión de llamadas se realizará desde la propia centralita del adjudicatario por lo que el licitador deberá disponer de al menos diez puestos operativos, separados por mamparas o medida similar y han de encontrarse en la misma sala. El coordinador deberá localizarse en la misma sala donde se encuentren los agentes del servicio.

#### **4.3.2. RECURSOS TÉCNICOS Y EQUIPAMIENTO**

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.

Todos estos equipos de trabajo serán propiedad de la empresa adjudicataria y deberán estar correctamente configurados y dimensionados con el hardware y el software licenciado necesario, para una correcta prestación del servicio objeto de contrato.

En caso de que en algún momento la prestación del servicio se realice en la modalidad de teletrabajo, el adjudicatario garantizará que su personal disponga de los medios técnicos necesarios y de conexiones seguras para una correcta ejecución del servicio.

El adjudicatario deberá contar con una plataforma de CRM que disponga como mínimo de las siguientes funcionalidades:

- Gestión de colas dinámicas en función de la disponibilidad de los agentes.
- Disponer del logado de agentes con diversos estados y con posibilidad de formar parte de diversos grupos.
- Capacidad para definir diferentes perfiles o grupos para los operadores.
- La activación de buzones de mensajes de fuera de horario para su atención inmediata al comienzo de la jornada laboral.

Del mismo modo, el adjudicatario deberá contar con una plataforma técnica de atención telefónica con al menos las siguientes funcionalidades:

- Conectar cada llamada entrante al primer teleoperador especialista disponible.
- Posibilidad de habilitar llamadas en cola de espera.
- Informar al llamante del tiempo de espera estimado.
- Distribución equitativa de las llamadas a los teleoperadores especialistas.
- Herramienta de reporting que permita obtener información histórica y en tiempo real de las llamadas gestionadas en el servicio. El adjudicatario debe proporcionar acceso a FREMAP a dicha herramienta.
- Escuchas remotas de las llamadas cursadas.
- Sistema de grabación de las llamadas.

Las características técnicas de los terminales telefónicos deberán ser las necesarias y suficientes para poder prestar el servicio descrito en este pliego de una forma óptima en su uso diario por parte de los operadores, no afectando a la calidad del servicio requerido.

El adjudicatario debe contar en sus instalaciones con enlaces de voz suficientes para la prestación del servicio. Además, debe demostrar la conexión de estos enlaces con dos operadores de telecomunicaciones diferentes con el fin de garantizar la disponibilidad de los diferentes enlaces entre caídas de uno u otro operador.

Cualquier recurso aportado por el adjudicatario deberá reunir las condiciones necesarias y suficientes para cumplir con la seguridad, confidencialidad e integridad de la información de FREMAP y la adecuada prestación del servicio.

Es imprescindible disponer de un sistema de grabación que permita tanto la grabación total de las llamadas como su configuración bajo demanda. Es necesario que el adjudicatario proporcione un soporte duradero de estas grabaciones, debiendo mantener las mismas durante toda la duración del contrato.

Las grabaciones deberán disponer de un mecanismo de fácil reproducción desde los sistemas de FREMAP. El licitador deberá incluir documentación de las características del grabador y de almacenamiento. FREMAP se reserva el derecho de solicitar la grabación en un soporte legible.

#### 4.3.3. PLATAFORMA INFORMÁTICA DE FREMAP

Los operadores utilizarán las aplicaciones informáticas de FREMAP para consultar la información necesaria para la prestación del servicio. Para ello, FREMAP, pondrá a disposición del centro, con carácter de uso exclusivo de los mismos y previo alquiler de los equipos, el software y el hardware necesarios para garantizar la prestación efectiva de los servicios objeto de contratación.

Estos equipos estarán dotados de las licencias, aplicaciones corporativas y cliente de VPN para poder establecer la comunicación segura con FREMAP, así como el cliente y licencias Teams para la colaboración directa con el personal de FREMAP. Será responsabilidad del adjudicatario disponer de accesos a internet con la suficiente capacidad, disponibilidad y seguridad para la prestación del servicio. Además, será necesario disponer de dispositivos de voz (diadema) compatibles con la aplicación Teams y en caso contrario, FREMAP pondrá a su disposición la posibilidad de alquilarlos.

Estos equipos serán utilizados exclusivamente para el acceso a la información de FREMAP necesaria para la prestación de este servicio y serán gestionados de forma centralizada desde FREMAP para garantizar las políticas de seguridad y recibir las actualizaciones necesarias. Será responsabilidad del adjudicatario el correcto uso de estos equipos conforme a la política de seguridad de la información de FREMAP.

La empresa adjudicataria calculará sus necesidades de contratación de alquiler de equipos de sobremesa y/o portátiles necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio tanto en trabajo presencial como en teletrabajo.

Para cubrir las necesidades descritas anteriormente, FREMAP instalará y facturará al adjudicatario por los siguientes conceptos:

- Ordenadores personales: por cada ordenador se factura la cuota de renting anual que está recogida en el contrato de renting de ordenadores personales suscrito por FREMAP y que está vigente en el momento de la firma del contrato con el centro.
- Dispositivo de voz (diadema): Diadema monoaural bluetooth compatible con la aplicación Teams.
- Licencias Microsoft: Comprende el licenciamiento de la suite de Office 365, OneDrive, Windows Enterprise y Conversión de las licencias de Skype a Teams.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	IMPORTE MENSUAL SIN IVA	IMPORTE ANUAL SIN IVA	UNIDADES NECESARIAS	EXPLICACIÓN DEL COSTE
Ordenador Portátil	PC portátil	29,69 €	356,22 €	25	Precio unitario mensual de renting de PCs portátiles ES-AVANZADO.

<b>Dispositivo de voz (Diadema)</b>	Precio mensual de Diadema monoaural Bluetooth	2,91 €	34,92 €	25	Tarifa mensual de renting de dispositivos de Voz PO-DIA-MONOBBLUE. Se aplica por cada ordenador sobremesa all in one y portátil.
<b>Licencias Microsoft</b>	Comprende el licenciamiento de la suite de Office 365, OneDrive, Windows Enterprise y Conversión de las licencias de Skype a Teams	25,80 €	309,60 €	25	Precio unitario mensual de renting de licencias. Se aplica por usuario.

#### 4.3.4. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS

FREMAP contratará el/los números de atención 900 para el servicio de atención telefónica de los diferentes servicios a prestar, que en ningún caso será a cargo del adjudicatario. En caso de ser necesaria la realización de llamadas salientes justificadas serán a cargo de FREMAP.

El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP tantos VDN (número de cabecera de salto) como FREMAP solicite, con el fin de garantizar la información individualizada por centro.

El adjudicatario se responsabilizará y se encargará de dimensionar sus accesos adecuadamente para atender el número de llamadas recibidas y enviadas a través de estos números de atención que serán instalados en sus oficinas, corriendo con los gastos necesarios para esta adecuación.

El adjudicatario acreditará la posibilidad de articular otros canales de comunicación adicionales al telefónico, pudiendo dar respuesta al usuario a través de email, SMS, WhatsApp u otros canales...

## 5. PLAN DE IMPLANTACIÓN

El adjudicatario deberá presentar en la adjudicación, un plan de implantación del servicio que contenga los siguientes aspectos:

- Sistema de implantación, estructurado en fases, reflejando la duración y los hitos que componen cada una de ellas y con presentación de cronograma de implantación. También se reflejarán las fechas para la realización de las pruebas que sean necesarias para la implantación del servicio.
- Dimensionamiento del equipo de trabajo, estructurado por franjas horarias, días y recursos personales adscritos.
- Presentación de mejoras para el servicio, en el que necesariamente debe incluir el sistema de geolocalización de centros, servicio call back, así como cualesquiera mejoras, que contribuyan a mejorar la gestión del servicio y que se encuentren adaptadas a nuestra realidad social.

- Plan de contingencia de comunicaciones y datos, infraestructura e inmuebles, evacuación de la plataforma donde se esté prestando el servicio. Es necesario que el adjudicatario refleje el tiempo y lugar en que el citado plan se lleva a cabo, así como el % de garantía de continuidad en la prestación del servicio.

FREMAP revisará a la firma del contrato, el plan de implantación presentado por el adjudicatario. Del mismo modo, FREMAP acordará una reunión con la empresa adjudicataria para establecer de mutuo acuerdo la fecha de implantación.

## 6. PLAN DE CONTINGENCIAS

---

Con objeto de garantizar el funcionamiento del servicio, el proveedor debe disponer al menos de los siguientes planes de contingencia.

- Para emergencias telefónicas: fallo en la recepción de llamadas.
- Para caídas en las comunicaciones e infraestructuras informáticas. El adjudicatario se compromete a presentar a la firma del contrato una definición de procedimientos operativos para garantizar una rápida gestión de averías informáticas. La empresa adjudicataria se compromete a enviar a la sede social de FREMAP en un plazo de 24h los equipos informáticos averiados que sean propiedad de FREMAP en caso de que se encuentren fuera de Madrid.
- Para fallos eléctricos por pérdida de suministro. El adjudicatario ha de garantizar la continuidad eléctrica en sus instalaciones mediante los mecanismos necesarios para cumplir con la prestación del servicio.
- Para desalojo del centro principal de trabajo. El adjudicatario deberá disponer de una plataforma adicional (como mínimo), preferentemente dentro de la misma comunidad autónoma donde se sitúe el centro de trabajo, con capacidad para prestar al menos el 50% del servicio.

El adjudicatario deberá presentar a la firma del contrato la documentación que acredite los planes de contingencia señalados en el presente pliego. Asimismo, el adjudicatario debe tener actualizados los planes de contingencia que aseguren la correcta gestión y realización del objeto del presente pliego durante la ejecución del contrato.

**Fase fin del servicio:** Se realizarán las reuniones de cierre que FREMAP considere necesarias para garantizar la correcta finalización de este. Asimismo, FREMAP podrá solicitar al adjudicatario cuanta información precise y sea necesaria incluyendo las grabaciones de las llamadas del último año que será entregada a FREMAP en el formato que ésta determine, comunicándose al adjudicatario con al menos 1 mes de antelación a la finalización del contrato.

## 7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

---

El adjudicatario dispondrá de infraestructura, medios y herramientas necesarias para poner a disposición de FREMAP todos los elementos de información que se requieran (ACD, informes, grabaciones), mediante la utilización de conexiones seguras (SFTP, acceso vía VPN).

Será necesario disponer de acceso on-line a la herramienta de reporting desde las instalaciones de FREMAP, para el acceso en tiempo real de las codificaciones, informes y situación actual del Contact Center. Se requiere conforme a lo definido en el CUADRO DE MANDO que la herramienta de reporting

proporcione informes de los indicadores del servicio, de las llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, tiempo medio de espera y duración de las llamadas.

En caso de incidencias técnicas, se requiere que la empresa adjudicataria pueda proporcionar soluciones a las mismas en un plazo máximo de 24 horas desde la notificación de la incidencia. En caso de que la empresa adjudicataria ofertase una reducción del plazo de resolución, se atenderá a este plazo y no a las 24 horas que se indican.

El personal de la empresa adjudicataria deberá ejercer el debido control y seguimiento del contrato con la finalidad de mantener los niveles de servicio y calidad descritos en la presente licitación, debiendo de manera inmediata ya sea por teléfono o vía mail informar a FREMAP de cualquier circunstancia por la cual se pudiera ver afectado el nivel de servicio y calidad.

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su eficiente consecución, el adjudicatario deberá en su oferta definir la estructura, organización y distribución del equipo profesional encargado de la prestación del servicio, así como sus funciones, capacitación y el porcentaje de dedicación al mismo.

La plantilla adscrita a este servicio contará como mínimo con el número de trabajadores subrogados indicados en el ANEXO I de este mismo pliego, pudiendo variar a lo largo del contrato repartidos en diferentes turnos para dar cobertura al servicio. La jornada será de lunes a domingo, en turnos de mañana, tarde o partido.

Como se refleja en el Anexo I de este mismo pliego y en el Convenio colectivo de ámbito estatal del Sector de "Contact Center", la empresa adjudicataria deberá tener en su plantilla subrogada un coordinador y un responsable de servicio que realizarán las funciones de coordinación y de gestión del desarrollo operacional del Servicio. En las jornadas de festividades no nacionales deberá haber al menos uno de estos puestos en funciones de guardia.

Las funciones de ambas figuras se describen a continuación:

- Responsable de dirigir y gestionar el desarrollo operacional del Servicio administrando eficientemente los recursos asignados al Proyecto.
- Mantener interlocución permanente en la gestión del Servicio con FREMAP.
- Organizar y validar el dimensionamiento del Equipo, en base a la previsión de la carga mensual de trabajo, determinando y activando medidas correctoras en caso necesario.
- Velar en todo momento por el cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos, planteando posibles propuestas de mejora en la gestión del Servicio.
- Validar y analizar los informes de Servicio, solicitados por FREMAP en un entorno de mejora continua del Servicio.
- Validar y supervisar el cumplimiento del Plan de Formación y Calidad establecido específicamente para el Proyecto.
- Liderar al Equipo dedicado al Proyecto.

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo del personal procedente de otra contrata, cuando así lo exijan las normas, convenios o acuerdos en vigor. La subrogación del personal lo será según el Convenio

Colectivo vigente y aplicable a los empleados con contratos vigentes al tiempo de formalizar el contrato que resulte de la presente licitación.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de personal de refuerzo seleccionado y formado para poder actuar en caso de:

- Sustituciones de bajas diarias.
- Maternidades/paternidades.
- Vacaciones.
- Requerimientos puntuales por necesidades del servicio.

Las sustituciones de personal serán a cargo de la empresa adjudicataria y se realizarán cubriendo siempre el horario de atención al cliente. Adicionalmente, en caso necesario la empresa adjudicataria se compromete a poder sustituir al perfil de Teleoperador Especialista, al Coordinador del Servicio y al Responsable de Servicio en un plazo máximo de siete días. En caso de que la empresa adjudicataria ofertase una reducción del plazo de sustitución, se atenderá a este plazo y no a los siete días que se indican.

La empresa adjudicataria enviará con carácter previo al inicio de cada mes una estimación de las horas por franjas horarias que se van a dedicar tanto a recepción como a emisión para su validación por FREMAP con el objetivo de alcanzar los niveles de cumplimiento establecidos.

En caso de producirse cambios en la composición del equipo o sobre cualquier cuestión relacionada con el personal subrogado, se requerirá la autorización expresa de FREMAP. Asimismo, FREMAP se reserva el derecho de solicitar la sustitución de algún miembro del equipo de trabajo, en caso de que la productividad y calidad de las tareas asignadas al mismo no cumplan los requisitos exigidos.

El adjudicatario deberá presentar un Plan de formación donde se incluya una formación inicial de los operadores, así como formación de reciclaje. FREMAP se reserva el derecho de proponer formaciones de reciclaje que considere necesarias.

Será de exclusiva responsabilidad del adjudicatario la titularidad de las relaciones laborales con el personal que sea adscrito a la ejecución del contrato. Con tal motivo, la adjudicataria cumplirá en todo momento con la legislación vigente en materia laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales o cualquier otra que fuere de aplicación.

Adicionalmente a la plantilla encargada de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP como mínimo a una persona que será responsable de la correcta y adecuada ejecución del contrato. Esta persona no formará parte de la plantilla subrogada.

La persona designada como responsable del contrato (también denominada jefe de proyecto) debe encontrarse en funciones de guardia localizada hasta la finalización de la jornada laboral de los agentes telefónicos, (de lunes a domingo incluyendo festividades), de manera que pueda informar y gestionar cualquier incidencia en la prestación del servicio a FREMAP en el plazo máximo de 30 minutos desde que se produzca la incidencia. Hasta que no se resuelva la incidencia, el adjudicatario informará a FREMAP cada hora sobre la evolución de la incidencia a FREMAP.

Resuelta la incidencia, el responsable del contrato emitirá un informe detallado que será entregado a FREMAP en el plazo de 24 horas desde la resolución de la incidencia.

Del mismo modo, el jefe de proyecto deberá gestionar la contabilidad del servicio, así como la facturación electrónica. A su vez, esta persona deberá encargarse de la escalabilidad ante la demanda de mayores volúmenes de llamadas, tanto derivadas de la evolución de los servicios prestados en la actualidad como de la incorporación de nuevos servicios durante la duración del contrato.

Con el objetivo de analizar y mejorar el servicio de gestión y atención telefónica se realizarán reuniones mensuales de seguimiento y mejora con el responsable del contrato que será quien tome las decisiones en cuanto a la gestión del servicio. Cuando finalice la reunión, el jefe de proyecto será el responsable de elaborar un acta con la información tratada y los acuerdos alcanzados en cada reunión.

En caso de que se deba sustituir al responsable del contrato, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP una persona capacitada para desempeñar las mismas funciones. Además, en caso de que la empresa adjudicataria oferte un responsable del contrato con experiencia en la gestión telefónica del sector sanitario, el personal sustituto deberá tener como mínimo el mismo número de años de experiencia que poseía el anterior responsable del contrato en esta materia. Cualquier modificación sobre el responsable del contrato tendrá que ser aprobada explícitamente por FREMAP.

Asimismo, la empresa adjudicataria hará entrega a FREMAP de un listado con los nombres, apellidos y cargo, email, teléfonos de contacto de:

- El director y subdirector del equipo de Desarrollo.
- El director y subdirector del equipo de Operaciones.

FREMAP pondrá a disposición de la empresa adjudicataria a la firma del contrato, los datos de contacto de la persona designada que considere adecuada para velar por la correcta ejecución de este.

La empresa adjudicataria mantendrá los medios anteriormente indicados durante las fases indicadas de la prestación, debiendo comunicar a FREMAP cualquier modificación respecto a ellos.

## **8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

---

[REQ-1]: La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir con todos los requisitos de Seguridad de la Información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP que se encuentre vigente a lo largo de toda la vida del contrato.

[REQ-2]: El licitador debe tener en cuenta que la Política de Seguridad de FREMAP está modelada actualmente en base al estándar ISO/IEC 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y que cualquier actividad en el ámbito de la entidad debe estar sujeta a dichos estándares.

[REQ-3]: Adicionalmente, FREMAP dispone de un cuerpo normativo en materia de seguridad de la información que incluye las normas que debe conocer y seguir todo usuario, incluyendo a personal externo. La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir con todas las normas vigentes, entre las cuales destacan las siguientes:

- Norma del usuario en el uso seguro de herramientas.
- Norma de puestos de trabajo, dispositivos portátiles y teletrabajo.

[REQ-4]: El adjudicatario y el personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, evitará realizar cualquier tipo de acción que comprometa los procesos de negocio,

sistemas de información e infraestructuras de TI de FREMAP. En cualquier caso, el adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de seguridad que pueda tener impacto en los activos de FREMAP, sin perjuicio de su resolución.

A continuación, se relacionan algunas de las medidas y controles extraídos de la Política de Seguridad de FREMAP, siendo de cumplimiento obligatorio y objeto de seguimiento periódico entre el adjudicatario y FREMAP.

### **Confidencialidad de datos y propiedad intelectual**

[REQ-5]: Todos los profesionales adscritos al contrato, incluyendo los que se incorporen al comienzo y todos los que se puedan incorporar durante toda la vida del mismo, deberán adquirir un inequívoco compromiso de confidencialidad mediante la firma del anexo que, en cumplimiento de la normativa de aplicación vigente, garantiza la confidencialidad de los datos y describe las medidas técnicas y organizativas que deben seguirse durante toda la prestación a este respecto.

[REQ-6]: La propiedad intelectual de todos los productos y/o entregables generados a partir del desarrollo de los servicios profesionales prestados durante la vida del contrato, corresponde a FREMAP.

[REQ-7]: La empresa adjudicataria deberá asegurar que toda la información, productos y/o entregables se entregan a FREMAP a la finalización del contrato, no pudiendo almacenarse ni utilizarse para fines diferentes al objeto del mismo, salvo autorización expresa.

### **Tratamiento de incidentes de seguridad**

[REQ-8]: En relación con la integridad de la información, cualquier violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos transmitidos, conservados o tratados de otra forma, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata para que pueda ser notificada a la autoridad de control sin dilación.

[REQ-9]: Con relación a la confidencialidad de la información, cualquier violación de la seguridad, sustracción o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata para que pueda ser notificada a la autoridad de control sin dilación.

[REQ-10]: En relación con la disponibilidad de la información, cualquier incidente que impacte y/o afecte al servicio de forma grave, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata.

### **Acceso remoto**

[REQ-11]: Para todos aquellos accesos remotos a recursos desplegados en FREMAP, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas que tanto el adjudicatario como quien actúe en su nombre, si fuera el caso, deberá cumplir:

- Condiciones técnicas:
  - Los accesos remotos se producirán desde equipos con plataforma corporativa FREMAP, haciendo uso de los sistemas de conexión segura VPN que se indiquen en cada momento de la vida del contrato, salvo autorización expresa.

- Recursos de FREMAP accesibles:
  - Solamente se proporcionará acceso remoto a los elementos estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
  - La conexión se realizará única y exclusivamente por unos protocolos previamente consensuados con FREMAP.
  
- Potestad de control:
  - El personal autorizado de FREMAP, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.
  
- Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:
  - Solamente deberá tener acceso a los recursos desplegados en FREMAP el personal adscrito y estrictamente necesario de la empresa adjudicataria y únicamente para los fines previamente autorizados por FREMAP.
  - Los usuarios del acceso remoto deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de esta, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.
  - Se deberá acceder desde redes privadas protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas.
  - En el caso de sedes remotas de trabajo, todos los equipos de red del adjudicatario dispondrán de medidas para reducir los riesgos derivados del acceso no autorizado y para protegerlos contra pérdidas o daños y falta de disponibilidad. Se protegerá el acceso a la consola de todos los equipos y se realizarán backups de sus ficheros de configuración de manera que se puedan recuperar tras un desastre o ante un fallo de los soportes que albergan dichos ficheros.
  - Se deberá hacer un uso adecuado de las conexiones y cumplir la normativa y política vigente en FREMAP.

### **Ligada al personal**

**[REQ-12]:** El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, firmará un acuerdo de confidencialidad antes de su interacción con recursos e infraestructuras de FREMAP y antes de su acceso a aquellas infraestructuras del adjudicatario que soporten los servicios a entregar a FREMAP dentro del alcance de la presente licitación.

**[REQ-13]:** El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, será informado de las políticas y procedimientos, incluyendo requisitos de seguridad y uso correcto de los recursos, antes de interactuar con recursos e infraestructuras de FREMAP y antes del acceso a aquellas infraestructuras del adjudicatario que soporten los servicios a entregar a FREMAP dentro del alcance de la presente licitación. El citado personal recibirá actualizaciones regulares sobre estas políticas y procedimientos.

**[REQ-14]:** FREMAP podrá evaluar periódicamente los conocimientos del personal adscrito en materia de seguridad de la información, incluyendo contenidos específicos en relación a las políticas que se definan desde FREMAP en cada momento. El adjudicatario deberá realizar formación continua de su personal a efectos de que se superen dichas evaluaciones.

### **Física y del entorno**

**[REQ-15]:** El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, accederá a zonas “seguras” o “sensibles” como los CPDs durante el tiempo mínimo imprescindible para la realización de los trabajos que sean necesarios siempre con autorización previa y con control del acceso por parte de FREMAP. Dicho personal portará su identificación de manera visible.

**[REQ-16]:** En el caso de sedes remotas de trabajo, la empresa adjudicataria deberá contar con las medidas de seguridad adecuadas para proteger los activos de información de FREMAP que se encuentren en dichas ubicaciones.

### **Continuidad**

**[REQ-17]:** En el caso de sedes remotas de trabajo, la empresa adjudicatario dispondrá de sistemas y/o redes de comunicaciones con mecanismos de alta disponibilidad para garantizar el servicio prestado.

**[REQ-18]:** FREMAP dispone de un plan de continuidad de negocio que se prueba de manera periódica. El adjudicatario colaborará en la ejecución de las comprobaciones de los planes de contingencia y de continuidad de FREMAP, en lo referido a los servicios dentro del alcance de la presente licitación.

### **Conformidad**

**[REQ-19]:** El adjudicatario se compromete, en caso de ser requerido por FREMAP, a presentar declaraciones responsables de compromiso de cumplimiento de las medidas de seguridad contenidas en las políticas y normativas de aplicación, tanto a nivel de empresa como del personal adscrito al contrato.

### **Auditoría**

FREMAP realiza procesos de auditoría periódicos a efectos de comprobación de cumplimiento de las medidas de seguridad contenidas en las políticas y normativas de aplicación.

**[REQ-20]:** FREMAP quedará capacitada para recabar cualquier información relacionada con la seguridad de los sistemas donde resida en reposo o en movimiento información de FREMAP, teniendo el adjudicatario que suministrar esta información de forma concisa y veraz. Esto aplica a cualquier tanto al adjudicatario como a cualquier subcontratación de sistemas que por parte de este se realice.

**[REQ-21]:** FREMAP quedará capacitada para la realización de auditorías de seguridad de la información, a fin de velar por las políticas establecidas y las normativas de aplicación, en su caso. El plan de auditoría será acordado entre FREMAP y el adjudicatario.

## 9. ANEXOS

### ANEXO I: PERSONAL SUJETO A SUBROGACIÓN

Nº	Categoría profesional	Tipo de contrato	Identificación de contrato	Clase de contrato	Jornada laboral	Fecha antigüedad en la empresa	Fecha de antigüedad en el Servicio	Complemento Nómina	Observaciones
1	Teleoperador/a	00430	Temporal a tiempo completo ( Fomento de Empleo)	Temporal	39,00	14/08/2023	14/08/2023		IT
2	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	10/10/2016	15/09/2022		
3	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	39,00	14/02/2019	15/09/2022		
4	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	15/09/2016	15/09/2022		
5	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	30,00	15/09/2016	15/09/2022		
6	Coordinador	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	18/04/2005	15/09/2022		
7	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	15/09/2016	15/09/2022		
8	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	11/10/2016	15/09/2022		IT
9	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	30,00	16/09/2016	15/09/2022		
10	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	28/03/2005	15/09/2022		
11	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	39,00	19/03/2019	15/09/2022		
12	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	03/04/2006	15/09/2022	Plus de idioma	IT
13	Gestor Telefónico	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	03/06/2005	15/09/2022		
14	Gestor Telefónico	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	30/05/2005	15/09/2022		
15	Responsable de Servicio	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	11/05/1998	15/09/2022	Plus Libre Disponibilidad	
16	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	39,00	12/02/2019	15/09/2022		IT
17	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	35,00	20/02/2012	15/09/2022		
18	Teleoperador/a	00430	Temporal a tiempo completo ( Fomento de empleo)	Temporal	39,00	14/08/2023	14/08/2023		
19	Teleoperador/a	00430	Temporal a tiempo completo ( Fomento de empleo)	Temporal	39,00	14/08/2023	14/08/2023		
20	Teleoperador/a	00100	Indefinido Tiempo completo	Indefinido	39,00	23/06/1994	26/10/2023		
21	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	15/09/2016	15/09/2022		
22	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	38,50	08/11/2022	30/01/2023		
23	Teleoperador/a	00530	Temporal a tiempo completo ( Fomento de Empleo)	Temporal	30,00	24/04/2023	12/02/2024		
24	Teleoperador/a	00430	Temporal a tiempo completo	Temporal	39,00	13/09/2023	13/09/2023		

## ANEXO II: INFORMES DE TRÁFICO DIARIO, SEMANAL Y MENSUAL Y CALL BACK

### Informe Trafico FREMAP MENSUAL

		Personal Servicio	Llamadas entrantes en Skill	Llamadas atendidas	Llamadas atendidas <= 20 "	Nivel de Atención	Nivel de servicio antes 20 Seg.	Llamadas desconectadas	% Llamadas desconectadas	Llamadas abandonadas	Nivel de Abandono	TMC	TMEspera	TMAb
lunes	01/04/2024	109,00	877	761	598	86,77 %	78,58 %	43	4,90 %	73	8,32 %	252	14	75
martes	02/04/2024	143,00	806	799	753	99,13 %	94,24 %	3	0,37 %	4	0,50 %	266	3	71
miércoles	03/04/2024	133,00	801	772	706	96,38 %	91,45 %	11	1,37 %	18	2,25 %	280	6	64
jueves	04/04/2024	123,50	590	572	547	96,95 %	95,63 %	11	1,86 %	7	1,19 %	288	3	83
viernes	05/04/2024	112,00	625	545	450	87,20 %	82,57 %	45	7,20 %	35	5,60 %	314	11	74
sábado	06/04/2024	21,00	112	95	85	84,82 %	89,47 %	10	8,93 %	7	6,25 %	210	8	99
domingo	07/04/2024	14,00	75	54	46	72,00 %	85,19 %	14	18,67 %	7	9,33 %	170	10	107
lunes	08/04/2024	130,00	644	639	628	99,22 %	98,28 %	3	0,47 %	2	0,31 %	256	1	92
martes	09/04/2024	114,50	643	615	555	95,65 %	90,24 %	11	1,71 %	17	2,64 %	259	6	63
miércoles	10/04/2024	121,00	606	584	551	96,37 %	94,35 %	8	1,32 %	14	2,31 %	257	3	56
jueves	11/04/2024	117,50	553	548	531	99,10 %	96,90 %	3	0,54 %	2	0,36 %	246	1	55
viernes	12/04/2024	106,50	524	513	482	97,90 %	93,96 %	6	1,15 %	5	0,95 %	272	4	72
sábado	13/04/2024	21,00	109	84	70	77,06 %	83,33 %	14	12,84 %	11	10,09 %	297	12	75
domingo	14/04/2024	14,00	73	54	41	73,97 %	75,93 %	13	17,81 %	6	8,22 %	205	15	94
lunes	15/04/2024	105,00	614	589	528	95,93 %	89,64 %	6	0,98 %	19	3,09 %	250	6	68
martes	16/04/2024	121,00	554	543	511	98,01 %	94,11 %	1	0,18 %	10	1,81 %	246	3	67
miércoles	17/04/2024	117,50	461	455	433	98,70 %	95,16 %	1	0,22 %	5	1,08 %	257	3	34
jueves	18/04/2024	104,50	445	419	396	94,16 %	94,51 %	8	1,80 %	18	4,04 %	290	4	65
viernes	19/04/2024	90,00	425	412	390	96,94 %	94,66 %	6	1,41 %	7	1,65 %	285	3	69
sábado	20/04/2024	21,00	137	114	91	83,21 %	79,82 %	15	10,95 %	8	5,84 %	154	14	77
domingo	21/04/2024	14,00	97	80	66	82,47 %	82,50 %	7	7,22 %	10	10,31 %	107	12	77
lunes	22/04/2024	96,00	642	594	495	92,52 %	83,33 %	22	3,43 %	26	4,05 %	249	11	70
martes	23/04/2024	100,00	569	535	501	94,02 %	93,64 %	14	2,46 %	20	3,51 %	244	4	68
miércoles	24/04/2024	76,00	590	508	351	86,10 %	69,09 %	36	6,10 %	46	7,80 %	240	21	70
jueves	25/04/2024	100,50	476	454	419	95,38 %	92,29 %	8	1,68 %	14	2,94 %	260	5	89
viernes	26/04/2024	98,00	505	489	466	96,83 %	95,30 %	10	1,98 %	6	1,19 %	263	3	65
sábado	27/04/2024	21,00	154	94	73	61,04 %	77,66 %	38	24,68 %	22	14,29 %	295	14	92
domingo	28/04/2024	14,00	88	69	53	78,41 %	76,81 %	12	13,64 %	7	7,95 %	219	20	95
lunes	29/04/2024	88,50	647	604	497	93,35 %	82,28 %	18	2,78 %	25	3,86 %	267	12	67
martes	30/04/2024	100,00	816	772	618	94,61 %	80,05 %	17	2,08 %	27	3,31 %	239	13	75
		2547,00	14258	13366	11931	93,74 %	89,26 %	414	2,90 %	478	3,35 %	259	7	73

	Llamadas entrantes en Skill	Llamadas atendidas	Llamadas atendidas <= 20 "	Nivel de Atención	Nivel de servicio antes 20 Seg.	Llamadas desconectadas	% Llamadas desconectadas	Llamadas abandonadas	Nivel de Abandono	TMC	TMEspera	TMAb	
Lunes	3424	3187	2746	93,08 %	86,16 %	92	2,69 %	145	4,23 %	255	9	59	
Martes	3388	3264	2938	96,34 %	90,01 %	46	1,36 %	78	2,30 %	251	6	93	
Miércoles	2458	2319	2041	94,34 %	88,01 %	56	2,28 %	83	3,38 %	261	8	64	
Jueves	2064	1993	1893	96,56 %	94,98 %	30	1,45 %	41	1,99 %	271	3	76	
Viernes	2079	1959	1788	94,23 %	91,27 %	67	3,22 %	53	2,55 %	284	6	72	
Sábado	512	387	319	75,59 %	82,43 %	77	15,04 %	48	9,38 %	233	12	86	
Domingo	333	257	206	77,18 %	80,16 %	46	13,81 %	30	9,01 %	171	14	91	
		14258	13366	11931	93,74 %	89,26 %	414	2,90 %	478	3,35 %	259	7	73

### Acumulado x Franjas

	Llamadas entrantes en Skill	Llamadas atendidas	Llamadas atendidas <= 20 "	Nivel de Atención	Nivel de servicio antes 20 Seg.	Llamadas desconectadas	% Llamadas desconectadas	Llamadas abandonadas	Nivel de Abandono	TMC	TMEspera	TMAb	
08:00-09:00	543	529	518	97,42 %	97,92 %	7	1,29 %	7	1,29 %	208	1	37	
09:00-10:00	1236	1189	1099	96,20 %	92,43 %	24	1,94 %	23	1,86 %	242	5	69	
10:00-11:00	1809	1670	1414	92,32 %	84,67 %	57	3,15 %	82	4,53 %	249	10	70	
11:00-12:00	1848	1729	1495	93,56 %	86,47 %	49	2,65 %	70	3,79 %	263	9	61	
12:00-13:00	1694	1617	1436	95,45 %	88,81 %	31	1,83 %	46	2,72 %	263	7	84	
13:00-14:00	1425	1365	1238	95,79 %	90,70 %	22	1,54 %	38	2,67 %	280	6	77	
14:00-15:00	964	950	934	98,55 %	98,32 %	6	0,62 %	8	0,83 %	275	1	72	
15:00-16:00	844	842	837	99,76 %	99,41 %	1	0,12 %	1	0,12 %	257	1	88	
16:00-17:00	819	764	701	93,28 %	91,75 %	31	3,79 %	24	2,93 %	268	6	74	
17:00-18:00	902	821	696	91,02 %	84,77 %	39	4,32 %	42	4,66 %	270	10	79	
18:00-19:00	878	765	610	87,13 %	79,74 %	62	7,06 %	51	5,81 %	268	13	77	
19:00-20:00	676	591	478	87,43 %	80,88 %	38	5,62 %	47	6,95 %	268	13	87	
20:00-21:00	397	343	301	86,40 %	87,76 %	31	7,81 %	23	5,79 %	236	8	87	
21:00-22:00	216	191	174	88,43 %	91,10 %	16	7,41 %	9	4,17 %	229	6	70	
		14251	13366	11931	93,79 %	89,26 %	414	2,91 %	471	3,31 %	259	7	74

\*Los datos del anexo no son reales, sirviendo como ejemplo para la empresa adjudicataria.

<b>PRODUCTIVIDAD POR SEMANAS</b>	
<b>SEMANA 1 LUNES A VIERNES</b>	
LLAMADAS ATENDIDAS	<b>761</b>
HORAS DE PRODUCCIÓN	<b>109,00</b>
LLAMADAS /HORA	<b>6,98</b>
<b>FIN DE SEMANA 1 SÁBADO Y DOMINGO</b>	
LLAMADAS ATENDIDAS	<b>1571</b>
HORAS DE PRODUCCIÓN	<b>276,00</b>
LLAMADAS /HORA	<b>5,69</b>
<b>SEMANA 2 LUNES A VIERNES</b>	
LLAMADAS ATENDIDAS	<b>1905</b>
HORAS DE PRODUCCIÓN	<b>400,50</b>
LLAMADAS /HORA	<b>4,76</b>
<b>FIN DE SEMANA 2 SÁBADO Y DOMINGO</b>	
LLAMADAS ATENDIDAS	<b>1199</b>
HORAS DE PRODUCCIÓN	<b>235,50</b>
LLAMADAS /HORA	<b>5,09</b>
<b>SEMANA 3 LUNES A VIERNES</b>	
LLAMADAS ATENDIDAS	<b>1788</b>
HORAS DE PRODUCCIÓN	<b>364,00</b>
LLAMADAS /HORA	<b>4,91</b>
<b>FIN DE SEMANA 3 SÁBADO Y DOMINGO</b>	
LLAMADAS ATENDIDAS	<b>998</b>
HORAS DE PRODUCCIÓN	<b>238,50</b>
LLAMADAS /HORA	<b>4,18</b>
<b>SEMANA 4 LUNES A VIERNES</b>	
LLAMADAS ATENDIDAS	<b>1619</b>
HORAS DE PRODUCCIÓN	<b>325,50</b>
LLAMADAS /HORA	<b>4,97</b>
<b>FIN DE SEMANA 4 SÁBADO Y DOMINGO</b>	
LLAMADAS ATENDIDAS	<b>1043</b>
HORAS DE PRODUCCIÓN	<b>176,00</b>
LLAMADAS /HORA	<b>5,93</b>
<b>SEMANA 5 LUNES A VIERNES</b>	
LLAMADAS ATENDIDAS	<b>1710</b>
HORAS DE PRODUCCIÓN	<b>322,00</b>
LLAMADAS /HORA	<b>5,31</b>
<b>FIN DE SEMANA 5 SÁBADO Y DOMINGO</b>	
LLAMADAS ATENDIDAS	<b>772</b>
HORAS DE PRODUCCIÓN	<b>100,00</b>
LLAMADAS /HORA	
<b>Total llamadas atendidas mes</b>	<b>13366</b>
<b>Total horas de producción mes</b>	<b>2547,00</b>
<b>Productividad ll/hora mes</b>	<b>5,25</b>

\*Los datos del anexo no son reales, sirviendo como ejemplo para la empresa adjudicataria.

### ANEXO III: INFORMES ENCUESTAS

#### INFORME CAMPAÑAS DE EMISIÓN

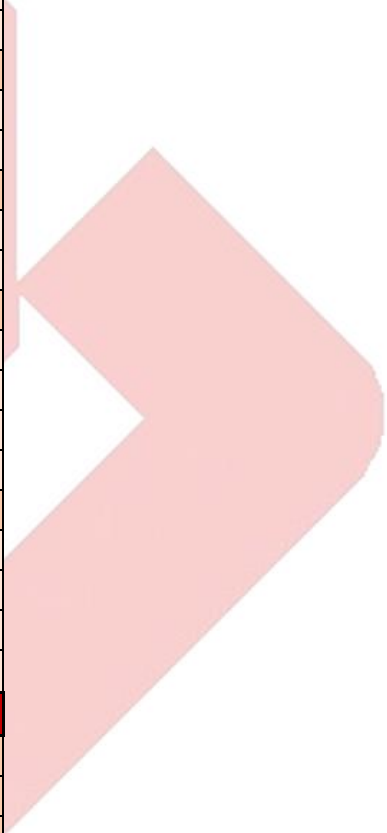
	M DIA 1	X DIA 2	J DIA 3	V DIA 4	S ...	D DIA 30
<b>Total mes</b>						
Encuesta realizada						
Localizable						
Máximo 3 intentos						
No colabora						
No interesado						
Otros						
Reagendar						
Teléfono erróneo						
No permite grabación de llamada						
Finalizada por el sistema						
Contestador automático						
<b>Total llamadas emitidas</b>					0	0

FREMAP: EVOLUCIÓN BBDD MARZO 2024	Base cargada en el mes	Objetivo mensual	Encuestas contestadas mes en curso	Diferencia objetivo mensual	Objetivo anual 2024	Encuestas contestadas hasta mes en curso	Encuestas contestadas hasta mes en curso	Diferencia con el objetivo anual	% Cobertura objetivo anual
Pacientes (hospitales)									
Colaboradores CAC									
Empresas CCC									
ITCC Cta. Propia (autónomos)									
Cese de actividad									
Rem									
Cuidado de menores									
ITCC Cta. ajena									
Pacientes At (Clínicas) cuenta propia									
Pacientes AT (Clínicas) cuenta ajena									
Transportes									

**ANEXO IV: CUADRO DE MANDO**

<b>PROCEDENCIA</b>
LINEA 900 OPCION ESPERE
SEDE SOCIAL FREMAP
HOSPITAL MAJADAHONDA
HOSPITAL BARCELONA
HOSPITAL SEVILLA
HOSPITAL VIGO
CALL BACK
TOTAL PROCEDENCIA
<b>PETICIONARIO</b>
TRABAJADORES POR CUENTA AJENA
TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA
EMPRESAS
DESPACHOS PROFESIONALES
PROVEEDORES
PERSONAL DE FREMAP
PETICIONARIO DESCONOCIDO
TOTAL PETICIONARIO
<b>TIPO DE SERVICIO</b>
LLAMADA LÍNEA 900 OPCION ESPERE
LLAMADA PARA EL HOSPITAL
LLAMADA PARA SEDE SOCIAL
LLAMADAS LÍNEA 900 OPCIÓN ESPERE
<b>INFORMACIÓN SOBRE CENTROS FREMAP</b>
Información sobre centros, direcciones, horarios y teléfonos
Información sobre donde acudir en AT
<b>INFORMACIÓN SOBRE COBERTURAS DE FREMAP</b>
Información sobre accidentes de trabajo
Información sobre contingencias comunes
Información sobre cuidado de menores
Información sobre rem/lactancia
Información sobre cese de actividad
Información sobre afiliación/cambio de mutua
<b>INFORMACIÓN SANITARIA</b>
Modificación de citas sanitarias
Recordar cita sanitaria
Solicitud copia pruebas de imagen
Petición informes médicos/pruebas
<b>INFORMACIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS</b>
Fecha de pago
Detalle de pago recibido
Formulario sobre prestaciones económicas
Información sobre solicitud de prestación económica
Otras dudas de prestación económica
Información sobre IRPF: Certificado retenciones
<b>INFORMACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>
Otras dudas de prevención de riesgos laborales

<b>INFORMACIÓN APLICACIONES FREMAP</b>
Información FREMAP contigo
Información sobre FOL
Información sobre Ayuda Delta
<b>INFORMACIÓN SOBRE BOTIQUINES</b>
Solicitud botiquines
<b>SOLICITUD DE CERTIFICADOS/INFORMES</b>
Solicitud de póliza
Solicitud de certificado de asociación a la Mutua
Informes de absentismo/siniestralidad (de salud)
<b>RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS</b>
Reclamaciones
Sugerencias
Agradecimientos
<b>OTRAS SOLICITUDES</b>
Envío currículum
Otros
<b>FORMACIÓN Y WEBINAR</b>
Aula Virtual de Prestaciones
Canal de Prevención
<b>TRASLADOS SANITARIOS</b>
Traslados interhospitalario UPS
Traslado interhospitalario SEMESUR
Llamada solicitud de traslado por AT
Llamada traslados internacionales
<b>OTRAS LLAMADAS</b>
DESCONOCIDO POR LLAMADA CORTADA
DESCONOCIDO POR LLAMADA EQUIVOCADA
DESCONOCIDO POR CALL ME BACK
TOTAL LLAMADAS LÍNEA 900 OPCIÓN ESPERE
<b>LLAMADA PARA EL HOSPITAL</b>
<b>DIRECCIÓN HOSPITALARIA</b>
<b>ADMISIÓN</b>
<b>URGENCIAS</b>
<b>CONTROL DE CONSULTAS</b>
<b>TRANSPORTE</b>
<b>CUADRO MÉDICO</b>
<b>ENFERMERÍA</b>
<b>GOBERNANTÍA</b>
<b>HABITACIONES/ALAS/URPA/QUIRÓFANO</b>
<b>CONSULTAR CITA MÉDICA</b>
<b>MODIFICAR CITA MÉDICA</b>
<b>OTROS SERVICIOS</b>
<b>TOTAL LLAMADAS PARA EL HOSPITAL</b>



<b>LLAMADAS PARA LA SEDE SOCIAL</b>
<b>DIRECTOR GERENTE</b>
<b>DIRECCION DE SERVICIO</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FESTIÓN</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE MEDIOS</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RRHH</b>
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>
<b>OTROS</b>
<b>TOTAL LLAMADAS PARA LA SEDE SOCIAL</b>
<b>RESOLUCIÓN</b>
<b>TRANSFERIO LLAMADA</b>
A UPS
A Área de central
A SEMESUR
A Hospital
<b>RECOGIDA DATOS</b>
A UPS
A Área de central
A SEMESUR
A Hospital
<b>RESUELTA POR CALL CENTER</b>
<b>RESUELTA POR FREMAP CONTIGO</b>
Problemas de usuario y/o contraseña
Para ver citas médicas
Para ver informes médicos
Para ver pruebas médicas
Descarga certificado retenciones
Detalle de pago prestaciones recibido
<b>RESUELTA FREMAO ON LINE</b>
Total resoluciones