

Expediente N°. LICIT/99/119/2025/0006

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

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
3.1 BLOQUE PRIMERO: ATENCIÓN TELEFÓNICA	4
3.2 BLOQUE SEGUNDO: REALIZACIÓN DE ENCUESTAS	7
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	9
4.1 ÁMBITO TERRITORIAL DEL SERVICIO	9
4.2 HORARIO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	9
4.3 INSTALACIONES, RECURSOS TÉCNICOS Y EQUIPAMIENTO	9
5. PLAN DE IMPLANTACIÓN	12
6. PLAN DE CONTINGENCIAS	12
7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	13
7.1 ACCESO A LA INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS DE REPORTING	13
7.2 OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE INCIDENCIAS	13
7.3 RECURSOS HUMANOS	14
8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	16
8.1 CONFIDENCIALIDAD DE DATOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL	17
8.2 TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	17
8.3 ACCESO REMOTO	17
8.4 LIGADA AL PERSONAL	18
8.5 FÍSICA Y DEL ENTORNO	18
8.6 CONTINUIDAD	18
8.7 CONFORMIDAD	19
8.8 AUDITORÍA	19
9. ANEXOS	20
ANEXO I: INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	20
ANEXO II: CUADRO DE MANDO	22
ANEXO III: FICHERO DE ENCUESTAS	26
ANEXO IV: PERSONAL SUJETO A SUBROGACIÓN	27

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 empresa adjudicataria y comprende tanto el personal como las infraestructuras necesarias para su ejecución. Hasta la finalización del contrato la empresa 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.**

El servicio se realizará con los recursos humanos y técnicos de la empresa adjudicataria (propios y/o subcontratados).

3.1 BLOQUE PRIMERO: ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este bloque comprende el servicio de **atención y gestión telefónica** derivado de las llamadas recibidas en el **SERVICIO CONTACTA CON FREMAP** (Contact Center o línea 900), en el número **900.61.00.61**, así como las llamadas **transferidas desde los Centros de FREMAP**.

3.1.1. ALCANCE DEL SERVICIO

El Contact Center atenderá principalmente llamadas procedentes de:

- Teléfono 900.61.00.61 (opción “espere”).
- Sede Social de FREMAP.
- Hospitales FREMAP de Majadahonda, Barcelona, Sevilla y Vigo.
- Página web de FREMAP.

El servicio podrá ampliarse con otros desvíos telefónicos de oficinas o cualquier otra necesidad que FREMAP determine.

El servicio de atención y gestión telefónica (de tipo informativo-administrativo) derivada de una llamada entrante incluirá, como mínimo:

- Recepción y respuesta de cualquier llamada entrante.
- Verificación de la cobertura cuando proceda.
- Resolución de la consulta.
- Reporte del servicio realizado.

La empresa adjudicataria deberá atender consultas de empresas, trabajadores por cuenta propia y ajena, pacientes, proveedores y personal de FREMAP, incluyendo:

- Información sobre la red asistencial de FREMAP: horarios, direcciones y teléfonos de centros propios y concertados, así como identificación del centro más próximo.
- Información sobre coberturas y trámites administrativos básicos derivados de la asistencia solicitada.
- Información general sobre prestaciones económicas gestionadas por las Mutuas.
- Información sobre prevención de riesgos laborales.
- Canalización de solicitudes de información sobre procesos sanitarios.
- Asesoramiento sobre el uso de las aplicaciones FREMAP Online, FREMAP CONTIGO y Ayuda Delta.
- Resolución de dudas en materia de afiliación.
- Gestión de llamadas relacionadas con reclamaciones, sugerencias o agradecimientos, conforme al protocolo de actuación definido por FREMAP.
- Realización de tareas de BackOffice de apoyo a la gestión de FREMAP.
- Atención y asesoramiento en cualquier otra materia que FREMAP considere necesaria.

La resolución de las llamadas se clasificará según las siguientes tipificaciones, que podrán ser modificables en función de necesidades del servicio:

- Resuelta por Contact Center telefónicamente o a través de email, SMS, WhatsApp u otros canales elegidos por el usuario.
- Llamada transferida al gestor, clínica, técnico de prevención, proveedor de traslado sanitario, Hospitales FREMAP u Oficinas Centrales.
- Envío de email a cualquiera de los destinatarios anteriores.

3.1.2. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN Y HERRAMIENTAS

La empresa adjudicataria deberá:

- Aplicar el protocolo de actuación definido por FREMAP para todas las llamadas recibidas. Estos protocolos podrán revisarse semestralmente o cuando sea necesario por cambios legislativos, normativos u operativos.
- Habilitar los mensajes automáticos que FREMAP solicite (ej.: campaña IRPF, fechas de pago, etc.).
- Disponer de un sistema de distribución automática de llamadas que permita el desvío según las opciones establecidas por FREMAP.
- Modificar mensajes y distribución de llamadas en un plazo máximo de 72 horas cuando FREMAP lo solicite.
- Las llamadas serán grabadas y conservadas durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir su finalidad y atender posibles responsabilidades legales.
- Cuando una consulta requiera acceso a información personal, la identidad del usuario deberá verificarse a partir de los datos de contacto existentes en los sistemas de FREMAP, corroborando estos con el usuario.
- Todas las llamadas se codificarán en el árbol de codificaciones/tipificaciones diseñado entre FREMAP y el adjudicatario.

3.1.3. INFORMACIÓN FACILITADA POR FREMAP

Para una correcta prestación del servicio, FREMAP facilitará el acceso a información actualizada sobre:

- Población protegida y adherida (principalmente mediante servicios web o, cuando no sea posible, telefónicamente).
- Detalle de centros asistenciales propios y sus coberturas asistenciales.
- Detalle de centros asistenciales concertados y sus coberturas.

Adicionalmente, los operadores dispondrán de ordenadores con software y acceso limitado a las aplicaciones de FREMAP, para realizar las siguientes tareas de BackOffice:

- Solicitud y gestión de botiquines.
- Consulta del detalle de pago de prestaciones.
- Recordatorio de fecha y centro de cita sanitaria.
- Envío de Certificados de Asociación.

A título orientativo, el número de llamadas recibidas en 2025 fue de 179.863 llamadas, destacando que, en términos generales, los lunes son los días en los que hay una mayor actividad y que los picos horarios de mayor tráfico se concentran entre las 9:00 y las 14:00 horas, con descenso significativo en horario de tarde.

3.1.4. INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

La empresa adjudicataria se compromete a enviar los siguientes informes:

- **Informes diarios de actividad.** Se remitirán al responsable del servicio de FREMAP antes de las 12:00 horas del día siguiente, con los datos del día anterior, e incluirán como mínimo:
 - Número de llamadas atendidas, recibidas, abandonadas y desconectadas.
 - Tiempo medio de conversación (TMC).
 - Número de recursos asignados a recepción de llamadas y a encuestas, por franjas horarias.

- Productividad de agentes.
- Si por necesidades del servicio, fuera necesario el tratamiento de emails, SMS, WhatsApp o similares, se indicará el número recibido y atendido.

Se adjunta modelo de dicho informe en el **ANEXO I** del presente pliego, admitiéndose modelos alternativos siempre que contengan, al menos, la misma información exigida.

- **Informes mensuales de actividad.** Se remitirán al responsable del servicio de FREMAP dentro de los primeros 3 días de cada mes, con los datos del mes anterior. Incluirán la misma información que los informes diarios, pero agregada mensualmente, junto con el detalle de las incidencias surgidas y cualquier información relevante que haya afectado al funcionamiento del servicio en ese mes.

Igualmente, se adjunta modelo de dicho informe en el **ANEXO I** del presente pliego, admitiéndose modelos alternativos siempre que contengan, al menos, la misma información exigida.

- **Informe de cuadro de mando (ORG).** Deberá ser cumplimentado por el Coordinador de la empresa adjudicataria y entregado al responsable del servicio de FREMAP dentro de los primeros 5 días de cada mes, incluyendo datos con acumulado anual del mes anterior. A su vez, estos datos se remitirán con carácter acumulado anual.

Se adjunta el cuadro de mando de seguimiento del servicio que deberá ser cumplimentado en el **ANEXO II** del presente pliego.

- **Informe de previsión de horas.** Se remitirá al responsable del servicio de FREMAP antes del día 25 de cada mes, con los datos de previsión de horas de recepción y de emisión de encuestas por franjas horarias del mes siguiente.

FREMAP podrá modificar los informes cuando lo considere necesario.

3.1.5. SISTEMA DE MEDICIÓN DEL SERVICIO

Los indicadores mínimos de control serán:

- **Porcentaje de llamadas atendidas:** igual o superior al 85%.
- **Porcentaje de llamadas desconectadas:** por debajo del 10%.
- **Porcentaje de llamadas abandonadas:** por debajo del 5%.
- **Reclamaciones del servicio de atención telefónica:** inferiores a dos reclamaciones en el transcurso de 1 mes ante la oficina de atención al cliente.

Se entenderá por llamadas desconectadas aquellas que no llegan a ser atendidas por un agente, ya sea por saturación del servicio u otras cuestiones, y por llamadas abandonadas aquellas en las que el propio usuario cuelga voluntariamente antes de llegar a ser atendido por un agente.

Estos niveles mínimos de servicio serán objeto de control y revisión periódica por parte de FREMAP.

3.1.6. INFORMES DE CALIDAD DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de auditoría de llamadas, valorando en escala 1 a 5:

- Atención prestada por el operador.
- Calidad de la información facilitada.
- Disposición del usuario a volver a llamar a la línea 900.

Las auditorías se realizarán mediante IVR al finalizar cada llamada.

Este parámetro será objeto de control y posible penalización por parte de FREMAP.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá contar con un plan de gestión y mejora de la calidad, actualizado y vigente.

El equipo de coordinación realizará y controlará las auditorías y reportará mensualmente a FREMAP, dentro de los primeros 5 días de cada mes, con los datos del mes anterior, un informe con la valoración de la calidad del servicio de forma global e individualizada por operador. Asimismo, en dicho informe, se indicarán las medidas implementadas para la mejora del servicio.

3.2 BLOQUE SEGUNDO: REALIZACIÓN DE ENCUESTAS

Este bloque comprende el **servicio de realización de encuestas**, que serán efectuadas por el adjudicatario a los distintos colectivos definidos por FREMAP, mediante los canales de comunicación habilitados:

- Llamadas telefónicas.
- Correo electrónico.
- Respuesta de Voz Interactiva (IVR).
- Otros canales puestos a disposición por el adjudicatario: SMS, WhatsApp, etc.

Las encuestas se realizarán conforme a los formularios diseñados por FREMAP, compuestos por 3, 5 o 10 preguntas según el colectivo y según los funcionales que se entregarán al adjudicatario. En el caso de encuestas telefónicas, se establece un Tiempo Medio Operativo (TMO) de 180 segundos.

3.2.1. MUESTRA DE ENCUESTAS: TRATAMIENTO

Dentro de los primeros 5 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 a 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 (AT CA).
- Trabajadores por Cuenta Propia AT (AT CP).
- Trabajadores de Incapacidad Temporal (ITCC).
- Trabajadores por Cuenta Ajena ITCC (ITCC CA).
- Trabajadores por Cuenta Propia ITCC (ITCC CP).
- Trabajadoras de Riesgo durante el Embarazo y Lactancia Natural (REM/LN).
- Trabajadores de Cese de Actividad (CA).
- Trabajadores de Cuidado de Menores (CUME).
- Empresas Asociadas.
- Colaboradores.
- Sistema hospitalario.
- Proveedores (p. ej.: transporte sanitario, etc.).

Dependiendo del colectivo, la periodicidad en la realización de las encuestas podrá ser mensual, trimestral, semestral o anual, si bien, la mayoría se realizan mensualmente.

De igual forma, el adjudicatario se compromete a que el tiempo máximo de implantación de nuevas campañas en el servicio de encuestas sea de 60 días.

Alternativamente, FREMAP está trabajando en la implantación de un nuevo sistema de realización de encuestas, al que el adjudicatario deberá acogerse una vez esté operativo.

3.2.2. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS: TRATAMIENTO

El adjudicatario deberá entregar a FREMAP el resultado de las encuestas de forma mensual, dentro de los primeros 5 días de cada mes, con los datos del mes anterior, enviándolo al buzón facilitado por FREMAP y consignando en el asunto: "Encuestas altas" + mes correspondiente.

Los ficheros deberán ajustarse al formato y especificaciones que FREMAP facilitará en el documento funcional entregado tras la firma del contrato.

3.2.3. HERRAMIENTA DE ENCUESTAS

El adjudicatario deberá disponer de una **herramienta automatizada con acceso remoto por parte de FREMAP**, que permita:

- Control inmediato del estado de las encuestas.
- Visualización de encuestas realizadas por campaña.
- Cálculo de porcentajes de avance, volúmenes, etc.

Las encuestas serán realizadas por el mismo equipo de operadores que presta la atención telefónica. En caso de necesitarse refuerzo de recursos u horas, ya sea por no alcanzar objetivos u otros motivos, la ampliación de recursos u horarios deberá ser consensuada y autorizada por el responsable del servicio de FREMAP.

El adjudicatario deberá poner a disposición de FREMAP la grabación de las encuestas realizadas y entregarlas con la periodicidad y formato que FREMAP determine.

3.2.4. OBJETIVOS DE ENCUESTAS

FREMAP comunicará anualmente el objetivo mínimo de encuestas a realizar por el adjudicatario en cada una de las tipologías.

A título informativo, en 2025 el objetivo total fue de 26.495 encuestas, distribuidas por colectivos como sigue:

COLECTIVO	OBJETIVO ANUAL 2025
Pacientes (hospitales)	3.325
Colaboradores CAC	850
Empresas CCC	650
ITCC Cta. Propia (autónomos)	1.200
Cese de actividad	670
Rem	2.000
Cuidado de menores	1.300
ITCC Cta. ajena	6.500

Pacientes At (Clínicas) cuenta AJENA	6.700
Pacientes AT (Clínicas) cuenta PROPIA	1.000
Transportes	2.300

FREMAP podrá modificar los objetivos mínimos de encuestas telefónicas cuando lo considere necesario.

3.2.5. INFORMES DE SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS

El adjudicatario deberá disponer de un **sistema de alertas**, cuyos estándares serán definidos por FREMAP, que notificará automáticamente cuando el resultado de una encuesta esté por debajo del umbral establecido.

Asimismo, deberá ofrecer un sistema que permita a FREMAP un **control completo sobre la ejecución de las encuestas**, incluyendo:

- Objetivo de encuestas (definido por FREMAP al inicio de cada campaña).
- Número de encuestas cargadas.
- Número de encuestas realizadas.
- Número de encuestas pendientes, desglosadas por colectivo.

El adjudicatario enviará a FREMAP informes de seguimiento de la realización de encuestas diarios, mensuales y anuales, junto con los informes de seguimiento de la atención telefónica.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1 ÁMBITO TERRITORIAL DEL SERVICIO

La asistencia telefónica prestada por el adjudicatario dará cobertura a todas las llamadas recibidas desde cualquier punto del territorio peninsular, insular y 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). FREMAP se reserva el derecho a ampliar este horario a la modalidad de 24 x 7 sin necesidad de justificación, con un preaviso de 15 días.

Las encuestas telefónicas se realizarán, con carácter general, en horario de 09:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes, no obstante, FREMAP podrá especificar otros horarios para determinadas campañas.

Adicionalmente, FREMAP podrá solicitar la realización de otros servicios complementarios, 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 licitador deberá disponer de instalaciones físicas adecuadas y suficientes para prestar el servicio, cumpliendo los requisitos de capacidad y estructura óptimas, condiciones medioambientales y de seguridad y normativa vigente aplicable (dimensiones de los puestos, iluminación, salidas de emergencia, etc.).

El adjudicatario deberá disponer de:

- **Dos centralitas telefónicas, con duplicidad de red telefónica y duplicidad de red eléctrica**, con el fin de garantizar la funcionalidad y fiabilidad del servicio.
- **Un centro principal**, situado en la **Comunidad de Madrid**, que disponga de todas las funcionalidades tecnológicas y de comunicaciones necesarias, que reúna los requisitos legales en materia de prevención de riesgos y cuente con puestos operativos suficientes para cubrir todos los turnos desde el inicio del contrato.

Cualquier traslado del personal a otro centro requerirá comunicación escrita y motivada a FREMAP, siendo necesaria la preceptiva autorización previa de ésta, salvo causa de fuerza mayor.

La recepción y emisión de llamadas se realizará desde la **centralita del adjudicatario**, siendo necesario disponer de **al menos 10 puestos operativos**.

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 y 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.
- Logado de agentes con diversos estados y con posibilidad de formar parte de diversos grupos.
- Capacidad para definir diferentes perfiles o grupos de operadores.

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

- Conexión de llamadas entrantes al primer teleoperador disponible.
- Posibilidad de habilitar llamadas en cola de espera.
- Información al llamante del tiempo estimado de espera.
- Distribución equitativa de las llamadas entre teleoperadores.
- Herramienta de reporting con información histórica y en tiempo real, con acceso para FREMAP.
- Escuchas remotas de las llamadas cursadas.
- Sistema de grabación de las llamadas.
- Posibilidad de enviar información a los usuarios a través de otros canales: SMS, email, WhatsApp.

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, garantizando disponibilidad ante caídas.

Todos los recursos deberán cumplir con los requisitos de seguridad, confidencialidad e integridad de la información de FREMAP.

Es imprescindible disponer de un **sistema de grabación** que permita la grabación total de las llamadas y almacenamiento de estas durante toda la vigencia del contrato. Las grabaciones deberán disponer de un mecanismo de reproducción que será facilitado por 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.

El adjudicatario deberá cumplir los siguientes requisitos en la gestión de grabaciones:

- Garantizar el acceso restringido y autenticado solo al personal autorizado, manteniendo un registro detallado de todas las operaciones realizadas sobre las grabaciones.
- Almacenar las grabaciones cifradas y transmitir las únicamente por canales seguros.
- Limitar el uso de las grabaciones a los fines contractuales, prohibiendo cualquier otro uso sin autorización expresa de FREMAP.
- Permitir la auditoría y supervisión por parte de FREMAP en cualquier momento.
- Facilitar el ejercicio de derechos de los interesados y colaborar en la gestión de incidentes de seguridad.
- Exigir el cumplimiento de estos requisitos a cualquier subcontratista o proveedor externo que intervenga en el proceso.

4.3.3. PLATAFORMA INFORMÁTICA DE FREMAP

Los operadores utilizarán las aplicaciones informáticas de FREMAP para consultar la información necesaria para la correcta prestación del servicio. Para ello, FREMAP proporcionará al adjudicatario, para uso exclusivo en la ejecución del contrato, el hardware y software corporativo necesario para garantizar la prestación efectiva de los servicios objeto de contratación.

Estos equipos estarán dotados de las licencias, aplicaciones corporativas, 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 acceso a Internet con la capacidad, disponibilidad y seguridad suficientes para la prestación del servicio. Asimismo, deberá contar con dispositivos de voz (diadema o similares) compatibles con la aplicación Microsoft Teams.

Los equipos proporcionados se utilizarán exclusivamente para acceder a la información de FREMAP necesaria para la prestación del servicio y serán gestionados de forma centralizada por FREMAP, con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad y la aplicación de las actualizaciones necesarias. El adjudicatario será responsable del correcto uso de los equipos conforme a la política de seguridad de la información de FREMAP.

La previsión de equipos facilitados a la empresa adjudicataria será consensuada con FREMAP con anterioridad al inicio del contrato, pudiendo ser modificada por necesidades del servicio o variación del personal durante la ejecución del contrato. La previsión mínima inicial es de 20 equipos.

Para cubrir estas necesidades, FREMAP instalará al adjudicatario los siguientes conceptos:

- Ordenadores personales.
- Licencias Microsoft, que incluyen la suite Office 365, OneDrive, Windows Enterprise y Microsoft Teams.

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 deberá:

- Facilitar los VDN (número de cabecera de salto) que FREMAP solicite, garantizando información individualizada por centro.
- Dimensionar adecuadamente los accesos de comunicaciones necesarios para gestionar todas las llamadas, a través de estos números de atención que serán instalados en sus oficinas, corriendo con los gastos necesarios para esta adecuación.
- Acreditar la posibilidad técnica para atender otros canales adicionales (email, SMS, WhatsApp, etc.).

Al inicio del contrato se utilizarán los canales definidos por FREMAP. El adjudicatario deberá prever la incorporación futura de nuevos canales, garantizando su implantación segura conforme a la normativa vigente y políticas de seguridad de FREMAP.

5. PLAN DE IMPLANTACIÓN

El adjudicatario deberá presentar un Plan de Implantación del Servicio que contemple, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Un sistema de implantación estructurado en fases, indicando la duración de cada una de ellas.
- Los hitos principales que conforman cada fase.
- Un cronograma detallado de implantación.
- Las fechas previstas para la realización de las pruebas necesarias para la puesta en marcha del servicio.
- Dimensionamiento completo del equipo de trabajo, estructurado por franjas horarias, días de prestación del servicio y recursos personales adscritos a cada franja.
- Presentación de mejoras para el servicio, en el que necesariamente debe incluir el sistema de geolocalización de centros, servicio call back, así como cualquier otra mejora adicional que contribuya a optimizar la gestión del servicio y que esté adaptada a la realidad social actual.
- 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 porcentaje de garantía de continuidad en la prestación del servicio.

Una vez adjudicado el contrato, FREMAP acordará una reunión con la empresa adjudicataria para establecer la fecha de implantación.

6. PLAN DE CONTINGENCIAS

Con el fin de garantizar la continuidad y correcto funcionamiento del servicio, el adjudicatario deberá presentar, como mínimo, los siguientes planes de contingencia específicos:

- Plan de contingencias ante emergencias telefónicas: El adjudicatario deberá contar con un plan de actuación ante fallos en la recepción de llamadas, que permita restablecer la operativa sin interrupciones significativas y minimizar el impacto sobre los usuarios.
- Plan de contingencias para caídas en comunicaciones e infraestructuras informáticas: El adjudicatario deberá disponer de un plan que contemple una definición de procedimientos operativos para garantizar una rápida gestión de averías informáticas y continuidad del servicio. 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.
- Plan de contingencias 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.
- Plan de contingencias por desalojo del centro principal de trabajo: El adjudicatario deberá disponer de una plataforma adicional (como mínimo), preferentemente dentro de la misma comunidad autónoma de Madrid, con capacidad para prestar al menos el 50% del servicio.

El adjudicatario deberá mantener operativos los planes de contingencias referidos durante toda la vigencia del contrato, así como tener actualizados los mismo, con el fin de asegurar la correcta gestión y realización del objeto del contrato.

En la fase final del servicio, se realizarán las reuniones de cierre que FREMAP considere necesarias para garantizar la correcta finalización del servicio. 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 deberá disponer de la infraestructura, medios y herramientas necesarias para facilitar a FREMAP toda la información requerida para el control del servicio, garantizando en todo momento la seguridad y disponibilidad de los datos.

7.1 ACCESO A LA INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS DE REPORTING

El adjudicatario deberá disponer de conexiones seguras (SFTP o VPN) para acceder a todos los elementos de información necesarios (datos ACD, informes, grabaciones de llamadas...), así como de acceso online y en tiempo real desde las instalaciones de FREMAP a la herramienta de reporting, permitiendo consultar codificaciones, informes, situación actual del Contact Center, etc. Adicionalmente, dicha herramienta de reporting deberá proporcionar informes sobre los indicadores del servicio definidos en el Cuadro de Mando (llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, tiempo medio de espera, duración media de las llamadas...)

En caso de incidencias técnicas, el adjudicatario deberá proporcionar una solución en un plazo máximo de 24 horas desde su notificación.

7.2 OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE INCIDENCIAS

El adjudicatario deberá comunicar de forma inmediata y por teléfono o correo electrónico cualquier circunstancia que pueda afectar:

- Al nivel de servicio.
- A la calidad de la atención.
- Al cumplimiento de los indicadores.

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.

7.3 RECURSOS HUMANOS

7.3.1. ESTRUCTURA DEL EQUIPO Y PLANTILLA ADSCRITA

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su eficiente consecución, el adjudicatario deberá definir la estructura organizativa del equipo de trabajo, indicando la distribución por turnos y franjas horarias, las funciones y capacitación y el porcentaje de dedicación al servicio.

La plantilla adscrita al contrato incluirá, como mínimo, el número de trabajadores subrogados indicados en el ANEXO IV, distribuidos en turnos de mañana, tarde o partido, de lunes a domingo.

Asimismo, como se refleja en el **ANEXO IV** del presente 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 perfiles en funciones de guardia.

A continuación, se describen las funciones del Coordinador y del Responsable del Servicio:

- 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.

El adjudicatario será responsable exclusivo de la titularidad de las relaciones laborales de todo el personal adscrito y el cumplimiento de la legislación laboral, fiscal y de prevención de riesgos. Deberá asumir la **subrogación del personal** conforme al Convenio Colectivo aplicable y a lo establecido en el **ANEXO IV**.

7.3.2. PERSONAL DE REFUERZO Y SUSTITUCIONES

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 u otras bajas de larga duración.
- 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 de ser 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.

Igual que en el caso anterior, 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.

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.

7.3.3. PLAN DE FORMACIÓN

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.

7.3.4. RESPONSABLE DEL CONTRATO (JEFE DE PROYECTO)

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.

7.3.5.COMUNICACIÓN DE RESPONSABLES Y DATOS DE CONTACTO

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

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.

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, por tanto, deberá contar el certificado ISO/IEC 27001.

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.

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.

8.1 CONFIDENCIALIDAD DE DATOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los profesionales adscritos al contrato, incluyendo los que se incorporen al comienzo y todos los que se puedan incorporar durante toda la vida de este, 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.

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.

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 de este, salvo autorización expresa.

8.2 TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

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.

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.

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.

8.3 ACCESO REMOTO

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.

8.4 LIGADA AL PERSONAL

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.

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.

FREMAP podrá evaluar periódicamente los conocimientos del personal adscrito en materia de seguridad de la información, incluyendo contenidos específicos en relación con 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.

8.5 FÍSICA Y DEL ENTORNO

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.

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.

8.6 CONTINUIDAD

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.

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.

8.7 CONFORMIDAD

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.

8.8 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.

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.

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: INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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
Acumulado x Franjas	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
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.

PRODUCTIVIDAD POR SEMANAS

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

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

ANEXO II: CUADRO DE MANDO

TRÁFICO	
Nº Total de llamadas recibidas	
% Llamadas atendidas	
Llamadas atendidas por tráfico	
Nº de llamadas abandonadas	
Nº de llamadas desconectadas	
PETICIONARIO	
TRABAJADORES POR CUENTA AJENA	
TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA	
EMPRESAS	
DESPACHOS PROFESIONALES (asesorías, gestorías, abogados)	
PROVEEDORES	
PERSONAL DE FREMAP	
OTROS PETICIONARIOS	ORGANISMOS PÚBLICOS Seguridad Social: TGSS, INSS; Administración de Justicia: Juzgados; Admón. Local: Ayuntamientos, diputaciones; Admon. Autonómica: Consejerías, servicios regionales; Adm. General del Estado: Ministerios, delegaciones del gobierno; Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado
	OTROS CENTROS SANITARIOS/FARMACIAS: Hospitales , Clínicas, farmacias
	ASOCIACIONES DE EMPRESARIOS/COLEGIOS PROFESIONALES



	MEDIOS DE COMUNICACIÓN
	OTRAS MUTUAS
	OTROS (NO MENCIONADOS)
SIN PETICIONARIO	ERROR GRABACION/SIN AUDIO
	FALLO TÉCNICO/PROBLEMA DEL SISTEMA
	LLAMADA EQUIVOCADA
	LLAMADA SIN INTERACCION

MOTIVOS DE LLAMADA

INFORMACIÓN SOBRE CENTROS FREMAP	Información Centros direcciones, horarios y teléfonos
	Información donde acudir en AT
CONTACTAR CON EMPLEADO O ÁREA DE FREMAP/HOSPITAL	UPS
	HOSPITAL
	CENTRAL
INFORMACIÓN COBERTURAS/PRESTACIONES FREMAP	Información sobre accidente 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
INFORMACIÓN SANITARIA	Modificación de citas sanitaria
	Recordar cita sanitaria
	Solicitud copia pruebas de imagen (resonancia, RX, TAC..)

	Petición informes médicos/pruebas
INFORMACIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	Fecha de pago
	Detalle pago recibido
	Prestaciones extraordinarias: Cese de actividad trabajadores autónomos
	Formulario sobre prestaciones económicas
	Pago directo: solicitud de prestación económica (AT, IT, riesgo embarazo, cuidado menores)
	Otros pagos (gastos de viaje, farmacia...)
	Información sobre IRPF: Certificado retenciones
INFORMACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Información prevención de riesgos laborales
INFORMACIÓN APLICACIONES FREMAP	Información FREMAP Contigo
	Información sobre FOL
	Información sobre Ayuda Delta
INFORMACIÓN SOBRE BOTIQUINES	Solicitud Botiquines
	Incidencias botiquines
SOLICITUD DE CERTIFICADOS/INFORMES	Solicitud de póliza
	Solicitud Certificado de asociación a la Mutua
	Informes de absentismo/ siniestralidad (de salud)
RECLAMACIONES , SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS	Reclamaciones
	Sugerencias
	Agradecimientos
OTRAS SOLICITUDES	Envío currículum
	Otros
FORMACIÓN Y WEBINAR	Aula Virtual de Prestaciones
	Canal de Prevención
TRASLADOS SANITARIOS	Traslado interhospitalario
	Llamada solicitud de traslado por AT
	Llamada traslados internacionales

TIPOS DE RESOLUCIÓN

ENVÍA INFORMACIÓN	ENVÍO CERTIFICADO DE ASOCIACIÓN
	ENVÍO FORMULARIO SOLICITUD BOTIQUINES

	ENVÍO CONFIRMACIÓN CITA MÉDICA
	ENVÍO DETALLE PAGO PRESTACIONES
	ENVÍO OTROS FORMULARIOS
RESUELTA OPERADOR TELEFONICAMENTE	EXPLICA FREMAP ONLINE
	APORTA INFORMACIÓN FREMAP CONTIGO
	APORTA INFORMACIÓN AYUDA DELTA
	APORTA INFORMACIÓN CERTIFICADO DE RETENCIONES
	APORTA INFORMACIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS
	APORTA INFORMACIÓN COBERTURAS FREMAP (PRESTACIONES)
	APORTA INFORMACIÓN CENTROS/HORARIOS/TELEFONOS
	APORTA INFORMACIÓN SOBRE DÓNDE ACUDIR EN CASO DE AT
	APORTA OTRA INFORMACIÓN
	INFORMA QUE ESA GESTIÓN TIENE QUE IR A OFICINA
DERIVA A FREMAP	UPS-gestor/director
	UPS-clínica
	UPS-Técnico prevención
	HOSPITAL
	CENTRAL
DERIVA A PROVEEDOR ASISTENCIA SANITARIA	SEMESUR
NO RESUELTA	FALLO TÉCNICO (ERROR GRABACIÓN,PROBLEMA SISTEMA)
	LLAMADA NO VÁLIDA (EQUIVOCADAS,SIN INTERACCIÓN,ABANDONADAS)

ANEXO III: FICHERO DE ENCUESTAS

INFORME CAMPAÑAS DE EMISIÓN

	M DIA 1	X DIA 2	J DIA 3	V DIA 4	S ...	D DIA 30
Total mes						
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						
Total llamadas emitidas					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: PERSONAL SUJETO A SUBROGACIÓN

Número de personal	Categoría profesional	Tipo de contrato	Identificación de contratos se	Clase de contrato	Jornada laboral	Fecha antigüedad	Fecha servicio
1	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	39,00	03/10/2014	08/07/2025
2	Gestor Telefónico	00189	Conversión tiempo completo no bonificado	Indefinido	39,00	02/09/2020	08/01/2025
3	Teleoperador/a	00289	Conversión tiempo completo no bonificado	Indefinido	25,00	23/01/2020	19/11/2024
4	Teleoperador/a	00189	Conversión tiempo completo no bonificado	Indefinido	39,00	01/07/2021	04/03/2025
5	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	10/10/2016	10/10/2016
6	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	39,00	14/02/2019	14/02/2019
7	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	15/09/2016	15/09/2016
8	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	30,00	15/09/2016	15/09/2016
9	Coordinador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	18/04/2005	15/09/2016
10	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	15/09/2016	15/09/2016
11	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	30,00	16/09/2016	16/09/2016
12	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	28/03/2005	15/09/2016
13	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	39,00	19/03/2019	19/03/2019
14	Gestor Telefónico	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	03/06/2005	15/09/2016
15	Gestor Telefónico	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	30/05/2005	15/09/2016
16	Responsable de Servicios	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	11/05/1998	15/09/2016
17	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	39,00	12/02/2019	12/02/2019
18	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	35,00	20/02/2012	15/09/2016
19	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	14/08/2023	14/08/2023
20	Teleoperador/a	00189	Conversión tiempo completo no bonificado	Indefinido	39,00	01/09/2011	12/02/2024
21	Teleoperador/a	00200	Indefinido. Tiempo parcial	Indefinido	30,00	18/09/2023	21/04/2025
22	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	09/10/2023	09/10/2023
23	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	30,00	24/04/2023	12/02/2024
24	Teleoperador/a	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	38,50	08/11/2022	25/01/2024
25	Teleoperador/a	00109	Indefinido Tiempo completo Transformación temporal	Indefinido	39,00	15/09/2016	15/09/2016
26	Teleoperador/a	00100	Indefinido. Tiempo completo	Indefinido	39,00	23/06/1994	26/10/2023
27	Gestor Telefónico	00209	Indefinido Tiempo parcial Transformación temporal	Indefinido	35,00	12/11/2021	28/07/2025