



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA LA ELABORACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTUDIO DE COMPROMISO PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202500372



Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....	3

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el apartado 1 de los datos básicos del expediente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico. *Estatal.*

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Alcance.

El alcance del servicio incluye la realización de una evaluación de riesgos psicosociales y estudio de compromiso a toda la organización ⁽¹⁾ a través de un único instrumento, el cual permita identificar los puntos críticos y establecer las acciones más efectivas para asegurar condiciones psicosociales adecuadas de trabajo, así como reforzar la cohesión y compromiso de la plantilla con los retos estratégicos de la empresa, partiendo de una visión realista y contrastada de la situación actual.

⁽¹⁾ *Que puedan participar en la encuesta la totalidad de la plantilla, (aproximadamente 1.900 empleados), repartidos en más de 100 centros (Central, Clínica y Territorio).*

2.2.- Objeto del contrato.

El objeto del contrato comprende la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y de un estudio de compromiso, a través de un único instrumento (una encuesta), a todas las personas trabajadoras de MC MUTUAL. Así como el tratamiento de resultados obtenidos e identificación de los puntos críticos. Todo ello, con objeto de poder conseguir los siguientes objetivos específicos:

- Cumplir con la normativa laboral, y por tanto, realizar una evaluación de riesgos psicosociales que permita identificar, evaluar y valorar factores de riesgo, con objeto de eliminar o minimizar tales riesgos y establecer las medidas preventivas para asegurar unas condiciones adecuadas de trabajo.
- Identificar los puntos fuertes y de mejora que favorezcan el compromiso de las personas trabajadoras con la organización. Además de identificar los diferentes tipos de compromiso en la plantilla y en los diferentes colectivos de la organización.

2.3.- Objetivos específicos

Con la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y el estudio de compromiso se pretende conseguir un diagnóstico fiable que permita a la organización, MC MUTUAL, los siguientes objetivos:

- Conocer la opinión de sus trabajadores sobre los aspectos relevantes que inciden en el ambiente psicosocial y compromiso, tales como: calidad del liderazgo, comunicación, formación y desarrollo, confianza, conciliación, gestión y organización, entorno de trabajo y medios, gestión prevención riesgos laborales, salario y beneficios sociales, estabilidad en el empleo, etc.
- Obtener información relevante y útil para los líderes en la gestión de equipos, que les permita implementar acciones de mejora en su ámbito de actuación.
- Detectar aquellas unidades organizativas o colectivos profesionales que requieren de acciones para mejorar su dinámica de funcionamiento.
- Conocer el posicionamiento de la mutua respecto al compromiso, en relación con otras empresas de plantilla similar o superior a MC MUTUAL.

2.4.- Requerimientos del servicio

La adjudicataria deberá disponer de un **único** aplicativo en línea para dar respuesta por parte de las personas trabajadoras a la encuesta de la evaluación de riesgos psicosocial y el estudio de compromiso, con las siguientes características:

- **Ambos estudios deben tener su propia entidad y metodología de evaluación.** El método o instrumento de evaluación de riesgos psicosociales debe cumplir con lo

establecido en el artículo 5.2 y 5.3 del Reglamento de los Servicios de Prevención. Debe incorporar los requerimientos legales aplicables a los métodos de evaluación del riesgo psicosocial:

- Evaluar las condiciones de los puestos de trabajo y no a las personas
 - Ofrecer criterios objetivos y medibles de evaluación del riesgo y su magnitud
 - Como instrumento de medida, cumplir requisitos de fiabilidad y validez
 - Garantizar la participación voluntaria de las personas trabajadoras en el proceso de evaluación
 - Garantizar confidencialidad de resultados
 - Ofrecer resultados que faciliten la acción correctora de los riesgos en su origen.
- Debe permitir la **comparativa con los resultados de las evaluaciones de riesgo psicosocial y estudios de compromiso de ediciones anteriores**, para el análisis de la evolución de los distintos aspectos hasta el máximo nivel de segmentación posible. Para ello, MC MUTUAL pondrá a disposición del adjudicatario los resultados anteriores.
 - Es necesario que se **diferencien preguntas específicas por ámbitos, por áreas organizativas, por puestos de trabajo o por colectivos profesionales**. Debe permitir **evaluar factores relativos a los riesgos psicosociales**. Una única encuesta debe servir para evaluar tanto aspectos de compromiso como los aspectos de riesgo psicosocial.
 - Tiene que **facilitar el acceso a la encuesta, de forma que sea sencillo acceder para todas las personas de MC..**
 - Se debe evitar que una misma persona pueda **responder más de una vez la encuesta**.
 - Tiene que disponer de un aplicativo para que permita la **creación de informes** según la estructura organizativa, y por las variables que MC MUTUAL considere

conveniente. Estos informes deben contener información útil y relevante para la gestión de equipos.

- Debe garantizar la **seguridad de almacenamiento de los datos y asegurar la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los encuestados**, garantizando en cualquier circunstancia que su identidad y las respuestas se tratarán de forma confidencial y con finalidad estadística.
- Respecto a la **usabilidad y funcionalidad**, la aplicación debe permitir la distribución online de la encuesta. Además, la encuesta debe ser un proceso sencillo de realizar para cualquier persona de MC MUTUAL.
- La herramienta debe permitir **personalizar la encuesta con el logo de MC MUTUAL**, y seguir las indicaciones de estilo de MC MUTUAL.
- Los resultados deberán ser tanto cuantitativos, como cualitativos, globales y segmentados, con comparativas y con indicadores, según decida MC MUTUAL.
- Una comparativa de los resultados en relación con otras empresas de plantilla similar o superior a MC MUTUAL para conocer el posicionamiento de la mutua respecto al ambiente psicosocial y compromiso. La comparativa deberá contemplar un mínimo de 10 empresas y una muestra de como mínimo 20.000 trabajadores. Se valorará comparativa con empresas del sector sanitario y/o concretamente, de otras mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- Se presentarán los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales de forma que sea posible el cálculo de la prevalencia de exposición al riesgo.
- Se identificarán los diferentes grados de compromiso de la plantilla y de los diferentes colectivos de la organización.
- La herramienta online será subministrada y gestionada por la empresa adjudicataria en su plataforma en la nube (cloud).
- El cuestionario debe poderse realizar por Internet desde cualquier punto de acceso interno o externo, y desde cualquier dispositivo (ordenador, móvil o tablet) y en entorno web responsive. Asimismo, debe realizarse en un entorno seguro, cifrando las comunicaciones y con las suficientes garantías de autenticidad (sólo acceso a las personas de MC MUTUAL) y confidencialidad (con claves de acceso u otros sistemas

adecuados para garantizarlo). Debe ser compatible con las últimas versiones de los navegadores Chrome, Edge, Firefox y Safari.

- Debe disponer de una plataforma jerarquizada para la descarga de informes.
- Disponer de una plataforma multi-idioma (castellano, catalán, euskera y gallego) para la encuesta. Es necesario que la ejecución del proyecto se ajuste rigurosamente al calendario de trabajo, en cuanto a tiempos y plazos.
- Debe dar apoyo en la gestión de la comunicación interna del proyecto: elaborar un documento de instrucciones para contestar la encuesta, preparar las comunicaciones necesarias para informar sobre la encuesta y fomentar la participación de los trabajadores de MC MUTUAL (mail de inicio de la encuesta, mail recordatorio de fin de la encuesta, mail de cierre de la encuesta).
- Se debe garantizar la confidencialidad de los resultados. Sólo habrá datos en aquellos casos que se obtenga el número mínimo de respuestas por segmento.
- Es necesario que se puedan definir todas las variables de segmentación necesarias, por unidades organizativas, por colectivos y otras que pudieran acordarse. El agrupamiento de respuestas se deberá poder realizar en función de los diferentes niveles organizativos, roles, ámbito funcional, distribución geográfica, centros, puestos de trabajo, colectivos u otras.
- Se deberán realizar sesiones de presentación de resultados dirigidos a los diferentes colectivos de MC MUTUAL (Área de Personas, Comunicación Interna y Sostenibilidad, Comité de Gerencia y otros).

Medios humanos a disposición del servicio

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del servicio licitado al personal que se indica en el punto 2.10 “Equipo de trabajo” del presente pliego de prescripciones técnicas, cumpliendo con los perfiles, formación y experiencia indicados.

La empresa adjudicataria ejecutará el contrato de acuerdo con principios de eficiencia y responsabilidad y garantizará en todo momento el mantenimiento de la calidad.

Con esta finalidad, designará un *coordinador*, que será el interlocutor único entre la adjudicataria y MC MUTUAL. Esta figura gestionará la implementación del contrato resultante de esta licitación, controlará la calidad y los términos de la ejecución y deberá disponer de las facultades suficientes para la resolución inmediata de las incidencias que se observen de la prestación del servicio.

2.5.- Destinatarios del servicio

El destinatario principal del servicio es MC MUTUAL, a través del Área de Personas, Comunicación Interna y Sostenibilidad, que quiere conocer las condiciones psicosociales percibidas que pueden afectar a la salud de los trabajadores, así como las condiciones laborales percibidas que pueden afectar a su satisfacción y motivación, para aplicar las medidas de mejora de los aspectos que se consideren prioritarios.

2.6.- Lugar de prestación del servicio

La encuesta para la evaluación de riesgos psicosociales y el estudio de compromiso integrados, se realizará online. En aquellos casos que MC MUTUAL lo considere oportuno, la empresa adjudicataria deberá gestionar la realización presencial de la encuesta.

La empresa adjudicataria debe prever desplazamientos para mantener reuniones de planificación, revisión y conclusión de las diferentes presentaciones. Estas reuniones se desarrollarán durante el periodo de vigencia del contrato en cualquiera de las sedes de MC MUTUAL en Barcelona.

2.7.- Fases

Las actividades que deberá realizar la empresa adjudicataria comprenden las siguientes fases y actuaciones:

Fase 1.- Lanzamiento del Proyecto

Se pretende asegurar que el proyecto sea gestionado y controlado mediante un equipo preparado y un plan de trabajo detallado:

- Constitución del equipo de proyecto. Se llevarán a cabo las reuniones necesarias con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria y las personas designadas por MC MUTUAL para la supervisión, seguimiento y aprobación de las distintas fases del proyecto.

- Concreción de los objetivos específicos y los resultados esperados.
- Planificación detallada del proyecto, facilitación de información preliminar y programación de las tareas a realizar.
- Decisión de las fechas de inicio y cierre de la encuesta (la encuesta se iniciaría entre la segunda quincena de octubre y finales de noviembre).
- Definición de pautas de comunicación para todo el proceso.
- Medios humanos asignados a la prestación del servicio.
- Involucración de personas clave.
- Comprensión del contexto e información relevante.
- Identificación de facilitadores y posibles barreras para el desarrollo del proyecto.

Al final de esta fase la empresa adjudicataria deberá:

- Definir el plan de trabajo.

Fase 2.- Encuesta

- En el estudio de compromiso, el cuestionario deberá permitir incluir al menos 10 ítems que permitan medir factores específicos sobre temas de interés (por ejemplo, plan estratégico, etc.). La empresa adjudicataria los incluirá en la herramienta.
- Definición de los distintos segmentos de población. La segmentación se llevará a cabo considerando la estructura organizativa, a partir de las cuales surgirán las diferentes unidades de análisis y también por colectivo u otras variables que considere necesario MC MUTUAL.

Por unidad de análisis entendemos las diferentes áreas organizativas que MC MUTUAL tiene establecidas y que pondrá a disposición de la empresa adjudicataria. Se deberán realizar al menos las siguientes segmentaciones:

- *Por sexo*
- *Por colectivo: grupos profesionales existentes.*
- *Por unidad organizativa:*

- Central (Áreas, Divisiones, Departamentos y Servicios).
 - Clínica (Departamentos y Servicios).
 - Territorial (Dirección Territorial (DT), Unidad de Gestión (UG) y Unidad Básica de Gestión (UBG)).
- Previo al envío de la encuesta, se llevarán a cabo las pruebas correspondientes entre la empresa adjudicataria y los servicios informáticos de MC MUTUAL para validar la seguridad y el correcto funcionamiento de la plataforma externa.

Al final de esta fase, la empresa adjudicataria deberá aportar los siguientes entregables:

- Cuestionario final, incluidas las variables de segmentación.
- Herramienta online de la encuesta.

Fase 3.- Gestión del proceso de envío y recepción de la encuesta

En esta fase la empresa adjudicataria se asegurará que tanto el envío de las encuestas como la recepción de estas se lleven a cabo en el tiempo y forma establecidos, garantizando en todo momento su confidencialidad.

El detalle del proceso será el siguiente:

- MC MUTUAL facilitará la base de datos de las personas trabajadoras a la empresa adjudicataria para que esta última pueda enviarles la encuesta.
- Acuerdo y validación de los mensajes de comunicación e instrucciones a enviar por parte de la empresa adjudicataria.
- Envío online de la encuesta por parte de la empresa adjudicataria a todas las personas trabajadoras de MC MUTUAL (aproximadamente 1.900).
- Las personas trabajadoras deben disponer de la posibilidad de interrumpir la respuesta de la encuesta, conservándose lo realizado hasta el momento, pudiendo finalizarla cuando se desee.
- Ha de preservarse la confidencialidad, pero al mismo tiempo la garantía de seguridad que evite el acceso de intrusos al aplicativo. Para ello, se plantea el envío de una clave de acceso aleatoria a cada participante, individual, pero intercambiable.

- El aplicativo electrónico de la encuesta deberá ofrecer el acceso durante las 24h y sin incidencias. En el caso que haya alguna incidencia (aspectos informáticos, logísticos, mecánica de respuesta), ver apartado “Plazo de resolución de incidencias” del presente anexo.

Plazo de resolución de consultas e incidencias

El tiempo máximo de respuesta a las consultas realizadas a la adjudicataria por el Departamento de Prevención Propia y Departamento de Sostenibilidad, Com. Interna, Documentación y Archivo general por teléfono y/o correo electrónico será de VEINTICUATRO (24) horas, en días laborables.

El tiempo máximo de recuperación en caso de problema de continuidad de servicio será de DOCE (12) horas.

La empresa adjudicataria deberá resolver todas las incidencias que se generen al contestar la encuesta (dificultad de acceso, errores de segmentación, errores en algún ítem de la encuesta, errores en el envío, etc.). Los plazos de respuesta (entre la notificación de la incidencia por parte de MC MUTUAL y la respuesta del proveedor) serán como máximo:

- *Para temas críticos: DOS (2) horas*
- *Para temas graves: CUATRO (4) horas*
- *Para temas leves: VEINTICUATRO (24) horas*

Al final de esta fase la empresa adjudicataria deberá haber realizado:

- Comunicación de envío de la encuesta junto con las instrucciones para contestarla, así como otras comunicaciones acordadas entre ambas partes.
- Envío de la encuesta a todas las personas trabajadoras de MC MUTUAL.
- Herramienta online con datos de participación en tiempo real.

Fase 4.- Informes de resultados y recomendaciones.

En esta fase se aportarán los informes de resultados a partir de las encuestas recibidas con el detalle acordado por ambas partes.

Al final de esta fase la empresa adjudicataria deberá aportar los siguientes informes:

1. Dos documentos de Excel: uno con los datos de la evaluación de riesgos y otro para compromiso, en los que aparezcan todas las segmentaciones con los resultados en cada ítem y la comparativa con años anteriores, y aquello que MC considere necesario.
2. Dos informes globales de todo MC MUTUAL, uno para evaluación de riesgos psicosociales y otro para el estudio de compromiso.

Los informes deben contener todos los comentarios cualitativos que han hecho todas las personas trabajadoras al contestar la encuesta. El informe de compromiso deberá aglutinar los diferentes compromisos de las personas de la organización: comentarios de personas de MC MUTUAL.

Presentación presencial (en MC MUTUAL) y entrega del informe global como mínimo a:

- *La Dirección del Área de Personas, Comunicación Interna y Sostenibilidad.*
- *Dirección General y Comité de Gerencia*
- *El Comité Estatal de Seguridad y Salud laboral.*
- *Comisión de Dirección, a petición previa de MC MUTUAL.*

El informe para **la evaluación de riesgos psicosociales** debe estar compuesto por;

- Listado con todos los resultados por ítems, por segmentación, y la participación, nivel de riesgo y comparativa con años anteriores. Todo ello en porcentajes y dato promedio por cada ítem y factor de síntesis
- Priorización de factores de exposición para establecer el plan de acción preventivo
- Se valorará informe benchmark con resultados comparativos de otras empresas

El informe para el **estudio de compromiso** debe estar compuesto por:

- Listado con todos los resultados por ítems, por segmentación y la participación. Todo ello en porcentajes y promedios. Y comparativa con años anteriores. Y otros resultados de carácter estratégico que la empresa adjudicataria pudiera aportar.
- Detección de puntos críticos sobre los que actuar.
- Informe benchmark con resultados comparativos de otras empresas.

3. Informes de estudio de compromiso y evaluación de riesgos segmentados para líderes (son los responsables de equipos de trabajo, aproximadamente unos 200 informes), compuestos por:

- Listado con todos los resultados por ítems y por segmentación y la participación, comparativa con años anteriores, y otros resultados de carácter estratégico que la empresa adjudicataria pudiera aportar. Asimismo, deberán mostrar la comparativa con unidades funcionales del mismo nivel o superior correspondiente, siempre manteniendo la confidencialidad.
- Detección de puntos críticos sobre los que actuar.

Formato de los informes

La empresa adjudicataria deberá facilitar una URL a MC MUTUAL desde la que poder visualizar, descargar e imprimir todos los informes.

Deberán tener acceso a dichos informes las personas designadas a tal efecto por parte de MC MUTUAL y de acuerdo con su jerarquía funcional, de modo que cada líder pueda acceder únicamente a sus informes correspondientes.

Cada informe debe presentarse con los datos solicitados y sus gráficos correspondientes, en formato presentación, compatible con las aplicaciones estandarizadas de MC MUTUAL.

En los casos en que se requiera, la empresa adjudicataria deberá presentar los informes en papel. Como mínimo, se requerirán dos copias en formato papel del informe para Dirección General y otras dos copias para el Área de Personas, Comunicación Interna y Sostenibilidad.

La empresa adjudicataria deberá asegurarse de la correcta recepción de los informes por parte de MC MUTUAL.

Todos los datos recogidos y procesados por la empresa adjudicataria, así como los resultados del análisis y tratamiento de estos, gráficos, etc. se descargarán en formato editable digital (para el Departamento de Prevención Propia y Departamento de Sostenibilidad, Comunicación Interna, Documentación y Archivo General de MC MUTUAL) y acompañados de una guía sobre su contenido que facilite el manejo y obtención de la información contenida en los mismos.

Requisitos técnicos

La encuesta será cargada en el sistema online del adjudicatario y por tanto será una plataforma externa a MC MUTUAL, situada en su plataforma en nube (cloud).

Debe ser una plataforma segura y que garantice la confidencialidad de los datos y la información durante todo el proceso, debiendo cumplir con los requerimientos de seguridad del Reglamento Europeo de Protección de Datos y del Esquema Nacional de Seguridad, y por tanto deberá estar ubicada dentro de la Unión Europea.

La empresa adjudicataria deberá indicar claramente los dominios donde estará albergada la encuesta a la que tendrán acceso todas las personas trabajadoras de MC MUTUAL, así como indicar la dirección de IP desde donde se enviarán los correos con el acceso a la encuesta.

El cuestionario se deberá poder realizar online desde cualquier punto de acceso interno o externo a MC MUTUAL, y desde cualquier dispositivo (ordenador, móvil o tablet). Se requerirá una demo para ver las diferentes visualizaciones de la encuesta. (ver punto 2.10 del presente pliego de prescripciones técnicas).

Los informes, soporte técnico, presentaciones, y cualquier otra comunicación e interlocución con MC MUTUAL deberán ser, como mínimo, en castellano.

El sistema de envío de encuestas y su cumplimentación debe garantizar en todo momento la confidencialidad y el anonimato de los participantes y se deberá verificar con la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL su óptimo funcionamiento. Para ello, se llevarán a cabo las pruebas correspondientes con dos semanas de antelación al lanzamiento de la encuesta.

Las respuestas de las personas a la encuesta se enviarán directamente al servidor externo sin almacenarse en MC MUTUAL.

La empresa adjudicataria proporcionará un servicio de soporte a los participantes y al Área de Personas, Comunicación Interna y Sostenibilidad.

La Interface de la herramienta debe ser intuitiva y amigable, con una estética acorde a la imagen corporativa de MC MUTUAL.

Contestar a la encuesta debe ser un proceso sencillo, especialmente para cumplimentar los datos personales/demográficos que se soliciten, evitando confusiones y errores (se requiere

visualización previa y testeo por parte del Área de Personas, Comunicación Interna y Sostenibilidad, antes del envío de la misma a todos los/as empleados/as de MC MUTUAL).

2.8.- Obligaciones del adjudicatario

A parte de las obligaciones que legalmente le vengan impuestas, la adjudicataria se obliga a:

- Planificar, organizar, gestionar y ejecutar todas las actividades objeto de la licitación, aportando el equipo gestor necesario para su buen funcionamiento.
- Aportar un equipo de gestión que trabaje desde sus oficinas y dispuesto a realizar los desplazamientos necesarios a las instalaciones de MC MUTUAL en Barcelona para la coordinación con el Área de Personas, Comunicación Interna y Sostenibilidad, durante el periodo de planificación, realización, presentación de resultados y seguimiento del servicio. Todos los gastos que se generen por la prestación del servicio (gastos de desplazamientos, materiales, documentación, etc.) estarán incluidos en el coste de la licitación . No pudiéndose generar gastos adicionales. Seguir en todo momento las pautas marcadas por el Área de Personas, RSE y Comunicación de MC MUTUAL.

Por su parte, MC MUTUAL prestará toda la información necesaria para la realización del correcto servicio.

2.9.- Equipo de trabajo

Recursos asignados

El Equipo de Trabajo adscrito por la empresa adjudicataria para la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes perfiles técnicos y de gestión:

- **Jefe de proyecto (JP)**, que asegurará el cumplimiento de los plazos, la calidad del proyecto y liderará las reuniones de seguimiento. Asimismo, analizará los resultados de las encuestas recibidas y los informes finales, proponiendo acciones de mejora.
- **Profesional técnico (PT)**, que explotará los datos de las encuestas recibidas y realizará los informes.

Los trabajos a realizar por cada uno de los perfiles profesionales solicitados son los que se indican a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
JEFE DE PROYECTO (JP)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del trabajo en los plazos previstos. • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados y de personas. • Coordinación de reuniones con el cliente. • Interlocución y coordinación con el Área de Personas, RSE y Comunicación. • Soporte y resolución de incidencias planteadas por el Área de Personas, RSE y Comunicación y por el usuario. • Presentación de los resultados presencialmente al Área de Personas, RSE y Comunicación, Dirección General y Comité de Gerencia. • Soporte o elaboración de la encuesta. • Elaboración y ejecución del plan de comunicación de la encuesta y las correspondientes acciones comunicativas. • Elaboración de instrucciones para contestar la encuesta. • Análisis de los resultados de las encuestas recibidas. • Detección de puntos críticos y puntos fuertes. • Propuesta de acciones de mejora.
PROFESIONAL TÉCNICO (PT)	<ul style="list-style-type: none"> • Validación del funcionamiento de la herramienta con la División de Sistemas Informáticos, el Área de Personas, RSE y Comunicación de MC MUTUAL. • Análisis de datos de las encuestas recibidas. • Elaboración de informes. • Interlocución con Área de Personas, RSE y Comunicación. • Soporte y resolución de incidencias planteadas por el usuario, por el Área de Personas, RSE y Comunicación.

Asimismo, la oferta de servicios incluirá la gestión del proyecto, el plan de trabajo, los recursos asignados a tal efecto, las reuniones de seguimiento, la presentación de resultados, los informes finales y cuantas tareas se estime necesarias para la gestión del proyecto.

Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo.

Conocimientos y experiencia profesional requeridos.

Los recursos asignados por el adjudicatario al Equipo de Trabajo deberán disponer de titulación universitaria (en caso de disponer de una titulación universitaria fuera del estado español, deberá presentarse algún documento que acredite el conocimiento del castellano) y la experiencia mínima requerida, que se describe a continuación, en la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y estudio de compromiso.

PERFIL PROFESIONAL	EXPERIENCIA
JEFE DE PROYECTO	<p>3 años como Jefe de Proyecto habiendo sido realizada en los últimos cinco años.</p> <p>5 años de experiencia realizando evaluaciones de riesgo psicosocial y estudios de compromiso, con arreglo a la metodología española, y relativos al mercado español, dentro de los últimos 10 años. Al menos 5 de los proyectos abordados en este plazo, deben haberse realizado sobre un público objetivo de 1.500 personas como mínimo.</p> <p>Experiencia de 3 años en presentación de resultados, de evaluaciones de riesgo psicosocial y estudios de compromiso, a Comités de Dirección o similar.</p>
PROFESIONAL TÉCNICO	<p>5 años de experiencia realizando estudios de riesgos psicosociales y compromiso y cultura organizacional, dentro de los últimos 10 años.</p> <p>La experiencia en los estudios de compromiso debe incluir necesariamente la investigación cualitativa y cuantitativa en proyectos de compromiso, así como en análisis de correlación estadística para determinar las palancas de actuación.</p>

2.10.- DEMO del aplicativo

A efectos de verificar si se cumplen los requerimientos exigidos, al licitador cuya proposición resulte ser la mejor oferta se le requerirá aportar una demo del aplicativo, tal y como se indica a continuación y en el Anexo 3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

DEMOS: De los siguientes apartados.

- Del aplicativo de la encuesta tipo con un ejemplo de segmentación y de opciones de respuesta.
- Del aplicativo de informes, que contenga:
 - o Sistema del funcionamiento del informe
 - o Modelo de informes con los resultados obtenidos

Aplicativo de la encuesta: Descripción y demo de la herramienta utilizada para realizar la encuesta. La empresa licitadora deberá aportar una demo de la herramienta donde se ubica el cuestionario y de todo el proceso que un usuario debe seguir para contestar la encuesta. Es decir, la empresa adjudicataria deberá aportar un programa informático de demostración, una versión reducida en prestaciones para poder utilizarlo y evaluarlo. Esta demostración se presentará con un acceso URL con login y password.



Aplicativo informes: Descripción, demo y ejemplo de presentación de resultados. Esta demostración se presentará con un acceso URL con login y password.

Modelo de presentación de informes. Descripción y ejemplo de presentación de los tres tipos de informes requeridos: Informe para Dirección General, Informe resultados globales MC MUTUAL e informes segmentados para líderes. En cualquier formato office o compatible que puede ser editable por MC MUTUAL.