



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EN ORGANIZACIÓN Y PROCESOS A LA OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DE 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: [N202600305]

## Índice

|                      |                                                     |           |
|----------------------|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>CLÁUSULA 1ª -</b> | <b>OBJETO DEL CONTRATO .....</b>                    | <b>3</b>  |
| <b>CLÁUSULA 2ª -</b> | <b>REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....</b>                | <b>8</b>  |
| <b>CLÁUSULA 3ª -</b> | <b>EQUIPO DE TRABAJO .....</b>                      | <b>14</b> |
| <b>CLÁUSULA 4ª -</b> | <b>CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b> | <b>19</b> |
| <b>CLÁUSULA 5ª -</b> | <b>SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....</b>               | <b>27</b> |

## **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.** El personal técnico designado por el adjudicatario realizará la prestación de servicio generalmente de manera presencial en las oficinas sitas en Av. Josep Tarradellas 14-18, C/ Provença 321 y Avda. Diagonal 394 de Barcelona.,

**1.3- Introducción.** MC MUTUAL se encuentra inmersa en un proceso de transformación organizativa enmarcado en su Plan de Transformación Organizativa, orientado a evolucionar su modelo de funcionamiento para dar respuesta a los retos actuales y futuros de la mutua. En este contexto, se ha realizado un esfuerzo relevante en el diseño de nuevos modelos organizativos, estructuras, iniciativas estratégicas y soluciones de apoyo, incluyendo la incorporación de nuevas herramientas y capacidades tecnológicas.

No obstante, para garantizar el impacto real de estas iniciativas, resulta imprescindible avanzar en su despliegue operativo, asegurando que los cambios definidos se integran de forma efectiva en el funcionamiento cotidiano de la organización. Ello requiere un acompañamiento técnico especializado que permita aterrizar los modelos definidos en los procedimientos, procesos, funciones y dinámicas de trabajo, facilitando su adopción por parte de los distintos colectivos implicados y asegurando la coherencia entre el diseño organizativo y la operación diaria.

En este sentido, el presente contrato tiene por objeto dotar a la Oficina de Transformación (en adelante, TMO) de capacidades técnicas adicionales orientadas a la implantación de medidas organizativas y de procesos, contribuyendo a convertir las iniciativas de transformación en mejoras operativas tangibles, sostenibles y alineadas con los objetivos estratégicos de la mutua.

**1.4.- Situación actual.** MC MUTUAL dispone de una TMO, integrada en la División de Transformación, con responsabilidades -entre otras- relacionadas con la gestión de proyectos, la coordinación de iniciativas de transformación, la codificación de procesos de negocio y el soporte técnico a las áreas en la implantación de cambios organizativos y operativos.

En el marco del despliegue del nuevo modelo organizativo, se ha llevado a cabo un ejercicio de revisión y ajuste de funciones y responsabilidades a nivel corporativo, que ha permitido clarificar solapamientos o zonas oscuras entre las distintas unidades, así como identificar traspasos funcionales y nuevas asignaciones. Este trabajo ha definido el modelo objetivo desde el punto de vista organizativo y funcional, pero requiere ser materializado operativamente para garantizar su correcta aplicación en el funcionamiento diario de la mutua.

En este contexto, se identifica la necesidad de abordar, de manera sistemática y homogénea, actuaciones de carácter técnico-organizativo orientadas a:

- La actualización y adaptación de procesos, procedimientos y protocolos de trabajo como consecuencia de los cambios organizativos definidos.
- La revisión y actualización de los diagramas de procesos, flujos de trabajo y documentación asociada, asegurando su coherencia con el modelo organizativo vigente y con la operativa real de las unidades.
- La concreción operativa de funciones, responsabilidades e interacciones entre unidades y perfiles profesionales en los procesos afectados, incluyendo, cuando proceda, la elaboración o actualización de matrices RACI y descripciones de puestos de trabajo.
- La normalización y sistematización de los modelos operativos, garantizando criterios homogéneos de aplicación en las distintas áreas y ámbitos territoriales de la organización.
- La aplicación de modelos de dimensionamiento y nivelación de cargas entre unidades y equipos.
- El establecimiento de métricas clave (KPI) para los procesos.

Si bien la TMO asume la coordinación general de estas actuaciones, el volumen, la transversalidad y el nivel de detalle requerido para su ejecución hacen necesario disponer de capacidades técnicas especializadas en organización y procesos, orientadas específicamente a la implantación práctica de los cambios definidos. Estas capacidades deben permitir ejecutar trabajos de análisis operativo, actualización documental y definición técnica con rigor técnico, trazabilidad y alineación con el marco organizativo aprobado.

El presente contrato se plantea, por tanto, como un refuerzo técnico-operativo a la Oficina de Transformación, destinado a ejecutar trabajos de implantación organizativa y de procesos derivados del Plan de Transformación Organizativa, sin incluir actividades de diseño conceptual, definición estratégica ni identificación de nuevas iniciativas.

**1.5.- Alcance.** El presente contrato tiene como alcance la ejecución de trabajos técnicos de implantación organizativa y de procesos, derivados de las iniciativas de transformación definidas por MC MUTUAL y coordinadas por la TMO, cuando dichas iniciativas requieren ser materializadas en la operativa diaria de la organización.

Los trabajos a realizar se circunscriben a la aplicación práctica y documentación operativa de cambios previamente definidos, sin perjuicio de que la empresa licitadora pueda sugerir mejoras en el diseño conceptual, identificación de oportunidades de mejora o formulación de nuevas iniciativas de transformación.

En particular, el adjudicatario deberá prestar apoyo técnico especializado en organización y procesos para la realización, entre otros, de los siguientes tipos de trabajos:

a) Implantación de cambios en procesos y procedimientos

- Revisión y adaptación de procesos existentes como consecuencia de cambios organizativos, funcionales o normativos ya aprobados.
- Actualización de procedimientos, protocolos y normas internas para reflejar el nuevo modelo operativo.
- Ajuste de circuitos de trabajo, flujos de información y puntos de interacción entre unidades.

b) Actualización y documentación de procesos

- Elaboración y actualización de diagramas de procesos (AS-IS / TO-BE cuando proceda), flujos operativos y esquemas funcionales.
  - Establecimiento de métricas clave (KPI) para los procesos.
  - Alineación de la documentación de procesos con el modelo organizativo vigente y con la realidad operativa de las unidades.
  - Codificación, normalización y estructuración de la documentación de procesos conforme a los estándares corporativos.
- c) Concreción operativa de funciones y responsabilidades
- Aterrizaje operativo de funciones y responsabilidades asociadas a procesos concretos, cuando estos se ven afectados por cambios organizativos.
  - Elaboración o actualización de matrices RACI para procesos o ámbitos específicos.
  - Revisión y, en su caso, actualización de descripciones de puestos de trabajo (DPT) vinculadas a los procesos afectados, cuando así se requiera.
- d) Normalización de modelos operativos
- Desarrollo de documentación técnica que describa de forma clara y homogénea los modelos operativos resultantes de los cambios implantados.
  - Definición de criterios operativos comunes para su aplicación en distintas áreas, unidades o ámbitos territoriales.
  - Aseguramiento de la coherencia entre procesos, funciones, responsabilidades y documentación asociada.
  - Aplicación de modelos de dimensionamiento y nivelación de cargas entre unidades y equipos.
- e) Elaboración de materiales técnicos y formativos
- Elaboración de materiales de apoyo de carácter técnico (guías operativas, manuales, esquemas de trabajo, documentos de referencia) necesarios para la correcta aplicación de los cambios implantados.
  - Preparación de materiales formativos de detalle dirigidos a distintos colectivos profesionales, con foco en el contenido operativo de los procesos y procedimientos actualizados.

Los trabajos se desarrollarán siempre a requerimiento de la TMO, en coordinación con las unidades implicadas y de acuerdo con las prioridades definidas por MC MUTUAL, garantizando en todo momento la trazabilidad de los cambios implantados y la coherencia con el marco organizativo y funcional aprobado.

La modalidad del trabajo esperado es de una consultoría continuada en un horario de jornada completa durante todos los días laborables del periodo del contrato, siempre y cuando desde MC MUTUAL le sean facilitados los trabajos a realizar al consultor garantizando esta continuidad.

Quedan expresamente excluidos del alcance del presente contrato la definición de estrategias o modelos organizativos no previamente definidos por MC MUTUAL y las actividades de consultoría estratégica

Para la realización de dicho servicio **se estiman orientativamente 1.395 horas** según el siguiente desglose, y de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas:

| DESCRIPCIÓN PERFIL                       | Horas        |
|------------------------------------------|--------------|
| CONSULTOR SENIOR ORGANIZACIÓN Y PROCESOS | 1.395        |
| <b>TOTAL HORAS:</b>                      | <b>1.395</b> |

*La estimación del nº de horas se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para dicho servicio, **operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades especificadas en el pliego que rige la presente licitación.*

Se considerarán incluidos en el importe de adjudicación los costes necesarios para la realización de los servicios, incluyendo los costes medios auxiliares, gastos directos e indirectos necesarios para la realización de los trabajos.

**1.6.- Duración del Contrato.** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **NUEVE (9) MESES**, computado desde la fecha de inicio de las actividades, según acta firmada por ambas partes.

A título meramente informativo, está previsto que éste inicie sus efectos en **Septiembre de 2026**.

## **CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

La ejecución del contrato se articulará mediante el consumo de horas, de acuerdo con las necesidades que en cada momento determine la TMO, garantizando en todo caso un nivel de autonomía, criterio técnico y capacidad de resolución acorde con la naturaleza estratégica y transversal de las actuaciones a desarrollar.

### **2.1.- Modelo de prestación**

El adjudicatario deberá poner a disposición de MC MUTUAL, durante toda la vigencia del contrato, recursos técnicos senior especializados en organización y procesos, capaces de ejecutar los trabajos de forma autónoma, con mínima necesidad de dirección operativa y con pleno entendimiento del impacto organizativo de las actuaciones encomendadas.

El modelo de prestación deberá garantizar:

- La disponibilidad efectiva y continuada de los recursos asignados, a excepción de los meses de agosto y periodos vacacionales previamente acordados con MC MUTUAL.

- Un alto grado de autonomía técnica en la ejecución de los trabajos.
- Capacidad para interactuar con distintos niveles de la organización y con múltiples unidades funcionales.
- Alineación permanente con los criterios, prioridades y estándares definidos por la TMO.
- La dirección funcional de los trabajos corresponderá a la TMO.

La prestación del servicio tiene naturaleza de apoyo técnico especializado y no podrá utilizarse para la sustitución de personal propio ni para el desempeño de funciones permanentes u ordinarias de la organización, sin que se derive relación laboral ni integración del personal del adjudicatario en la estructura de MC MUTUAL

## **2.2.- Tipología de trabajos**

Los recursos asignados deberán ejecutar trabajos técnicos de implantación organizativa y de procesos, en el marco del alcance definido en la cláusula 1.5 del presente pliego, incluyendo, entre otros:

- Implantación de medidas organizativas y operativas previamente definidas, con impacto en procesos, procedimientos y protocolos de trabajo.
- Revisión, actualización y documentación de procesos y flujos operativos.
- Elaboración y actualización de diagramas de procesos y documentación asociada.
- Establecimiento de métricas clave (KPI) para los procesos.
- Aterrizaje operativo de funciones y responsabilidades en procesos concretos.
- Elaboración o actualización de matrices RACI y, cuando proceda, descripciones de puestos de trabajo (DPT).
- Normalización y sistematización de modelos operativos, asegurando su coherencia y aplicabilidad en distintos ámbitos de la organización.
- Implantación de modelos de dimensionamiento y nivelación de cargas.
- Elaboración de documentación técnica y materiales operativos de soporte.

Sin perjuicio de lo anterior, y de forma complementaria, el adjudicatario podrá identificar y proponer oportunidades de mejora de carácter organizativo u operativo detectadas durante la ejecución de los trabajos, siempre que estén directamente vinculadas a los procesos o ámbitos en los que se esté interviniendo, no impliquen redefinición estratégica ni diseño conceptual fuera del alcance del contrato y sean valoradas y priorizadas, en su caso, por la TMO.

### **2.3.- Planificación y seguimiento**

La ejecución de los trabajos se articulará mediante paquetes de trabajo definidos, dimensionados y priorizados por la TMO, de acuerdo con las necesidades de la organización y con el alcance establecido en el presente pliego.

A tal efecto:

- La TMO definirá los paquetes de trabajo a realizar, especificando para cada uno de ellos el objeto del trabajo, el alcance funcional, los hitos esperados y una estimación orientativa del esfuerzo requerido.
- El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, deberá aceptar la planificación de los paquetes de trabajo propuestos, validando exclusivamente la viabilidad de la dedicación en horas, su encaje con la disponibilidad comprometida del recurso asignado y la correcta secuenciación de los trabajos en el tiempo.
- Dicha aceptación tendrá como único objeto asegurar la adecuada gestión de la dedicación, disponibilidad y continuidad del servicio, sin que suponga en ningún caso una asunción de responsabilidad sobre la definición del contenido funcional o técnico de los trabajos, que corresponderá exclusivamente a MC MUTUAL, a través de la TMO.

El adjudicatario deberá llevar un control detallado del consumo de horas, que será puesto a disposición de la TMO con la periodicidad que esta determine, e incluirá, como mínimo:

- horas dedicadas por periodo,
- referencia al paquete de trabajo asociado,

- y, en su caso, incidencias relativas a disponibilidad, solapamientos o desviaciones de dedicación.

#### **2.4.- Responsabilidad del servicio y gestión de la continuidad**

El adjudicatario deberá designar un Responsable del Servicio, que actuará como interlocutor único con MC MUTUAL para todos los aspectos relacionados con la gestión del contrato, la disponibilidad de los recursos y la continuidad del servicio.

Las funciones de este perfil se circunscriben al ámbito contractual y de gestión de capacidad, e incluyen, entre otras:

- Actuar como interlocutor único con la TMO en relación con la planificación de paquetes de trabajo, dedicaciones y disponibilidad de los recursos asignados.
- Aceptar la planificación de paquetes de trabajo definida por la TMO en términos de viabilidad de dedicación, secuenciación temporal y capacidad del servicio, de acuerdo con lo establecido en el apartado 2.2.3.
- Validar y consolidar la información de consumo de horas, como base para la facturación de los servicios prestados.
- Garantizar la continuidad del servicio durante toda la vigencia del contrato, incluyendo la correcta activación y coordinación de perfiles de contingencia cuando resulte necesario.
- Gestionar incidencias relativas a disponibilidad, sustituciones, interrupciones temporales del servicio o cualquier otra circunstancia que pueda afectar a la correcta prestación del mismo.
- Canalizar las comunicaciones contractuales y administrativas con MC MUTUAL.

En ningún caso corresponderá al Responsable del Servicio la validación del contenido funcional o técnico de los trabajos realizados, la supervisión de la calidad de los entregables ni la definición metodológica de las actuaciones, que serán responsabilidad exclusiva de MC MUTUAL a través de la TMO.

#### **2.5.- Condiciones de ejecución**

Los trabajos se ejecutarán por los recursos asignados bajo la dirección funcional de MC MUTUAL, a través de la TMO), y en coordinación con los equipos internos y unidades que esta determine en cada momento.

En el desarrollo de las actividades, el adjudicatario deberá garantizar, en todo caso:

- La disponibilidad efectiva del recurso asignado, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego, a excepción del mes de agosto y de los periodos vacacionales previamente acordados con MC MUTUAL.
- El cumplimiento de las normas internas de MC MUTUAL en materia de confidencialidad, protección de datos, seguridad de la información y uso de herramientas corporativas.
- El respeto a los canales de coordinación y comunicación definidos por la TMO para la correcta ejecución de los trabajos.

La definición del contenido funcional y técnico de los trabajos, así como la validación de los resultados obtenidos, corresponderá a MC MUTUAL, a través de la TMO.

El adjudicatario no asumirá, en ningún caso, responsabilidades relativas a la definición del alcance funcional de las actuaciones, a la priorización de los trabajos ni a la validación técnica de los resultados, sin perjuicio de las obligaciones de disponibilidad, continuidad del servicio y correcta imputación de dedicaciones establecidas en el presente pliego.

## **2.6.- Requisitos de Calidad.**

La prestación del servicio deberá realizarse con pleno respeto a las normas internas, políticas corporativas y procedimientos de MC MUTUAL, así como a la normativa vigente que resulte de aplicación.

En particular, el adjudicatario y los recursos asignados deberán cumplir, en todo momento, con:

- Las normas de confidencialidad y protección de datos de carácter personal.
- Las políticas de seguridad de la información y uso de sistemas y herramientas corporativas de MC MUTUAL.

- Los principios de ética, integridad y cumplimiento normativo exigibles a una entidad del sector público.
- Las directrices organizativas y de coordinación establecidas por la TMO.

Los recursos asignados deberán desempeñar sus funciones con la diligencia profesional exigible, actuando conforme a las instrucciones funcionales de la TMO y respetando los ámbitos de responsabilidad definidos en el presente pliego.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la adopción de las medidas previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, incluida, cuando proceda, la solicitud de sustitución del recurso asignado.

### CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO

**3.1.- Recursos asignados.** Los servicios a proporcionar en el marco de este contrato son estratégicos para MC MUTUAL y requieren la participación de perfiles altamente cualificados y con amplia experiencia en proyectos de implantación organizativa y de procesos, así como en la documentación y normalización de modelos operativos. En particular, se requiere un equipo con capacidad para ejecutar con autonomía técnica, rigor metodológico y criterio profesional, minimizando la necesidad de dirección operativa por parte de la TMO.

El adjudicatario deberá poner a disposición, **COMO MÍNIMO**, los siguientes **perfiles profesionales**, que deberán mantenerse durante toda la vigencia del contrato, salvo en los supuestos de sustitución previstos en el presente pliego:

| PERFIL PROFESIONAL                       | CÓDIGO |
|------------------------------------------|--------|
| RESPONSABLE SERVICIO                     | RS     |
| CONSULTOR SENIOR ORGANIZACIÓN Y PROCESOS | CSO    |

**El número de recursos asignados a la realización de los servicios descritos anteriormente será de un recurso para cada perfil profesional requerido. No se admitirán ofertas en las que un mismo recurso cubra más de un perfil requerido.**

La adscripción de los recursos al contrato no implica dedicación exclusiva ni integración funcional en la organización de MC MUTUAL, sin perjuicio del cumplimiento de las dedicaciones y obligaciones ofertadas.

Se valorará el compromiso del licitador de disponer de capacidad experta adicional puntual, distinta del consultor titular, materializada en un panel de perfiles senior especializados, con más de 10 años de experiencia profesional en servicios de soporte técnico en procesos y organización, para su eventual activación por MC MUTUAL, sin coste adicional ni

adscripción permanente al contrato, todo ello de conformidad a lo estipulado en el ANEXO C del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

**3.2.- Requerimientos Técnicos.** Los trabajos a realizar por cada uno de los perfiles profesionales solicitados se ajustarán al modelo de prestación definido en el presente pliego, basado en la puesta a disposición de recursos individuales altamente cualificados, que desarrollarán su actividad bajo la dirección funcional ejercida por MC MUTUAL a través de la TMO.

| PERFIL PROFESIONAL                                      | TRABAJOS A REALIZAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESPONSABLE SERVICIO (RS)</b>                        | <p>Será la persona encargada de actuar como interlocutor único con MC MUTUAL para los aspectos relacionados con la gestión contractual del servicio, la disponibilidad de los recursos y la continuidad de la prestación, sin intervenir en la definición ni validación del contenido funcional o técnico de los trabajos.</p> <p>Entre otras, le corresponderán las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar como interlocutor único con la TMO en relación con la planificación de paquetes de trabajo, dedicaciones y disponibilidad de los recursos asignados.</li> <li>• Validar y consolidar la información de consumo de horas como base para la facturación de los servicios prestados.</li> <li>• Garantizar la continuidad del servicio durante toda la vigencia del contrato, incluyendo la activación y coordinación de perfiles de contingencia cuando resulte necesario.</li> <li>• Gestionar incidencias relativas a disponibilidad, sustituciones o interrupciones temporales del servicio.</li> <li>• Canalizar las comunicaciones contractuales y administrativas con MC MUTUAL.</li> <li>• En ningún caso corresponderá a este perfil la validación del contenido funcional o técnico de los trabajos realizados, la supervisión de la calidad de los entregables ni la definición metodológica de las actuaciones.</li> </ul> |
| <b>CONSULTOR/A ORGANIZACIÓN PROCESOS (CSO) SENIOR Y</b> | <p>Su objetivo principal es la ejecución de los trabajos técnicos de implantación organizativa y de procesos, con elevada autonomía y capacidad de resolución.</p> <p>Será el recurso principal asignado al contrato y desarrollará su actividad conforme a las prioridades, directrices y paquetes de trabajo definidos por la TMO.</p> <p>Entre otras, realizará las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de los trabajos técnicos de implantación organizativa y de procesos definidos por la TMO mediante los correspondientes paquetes de trabajo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| PERFIL PROFESIONAL | TRABAJOS A REALIZAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis operativo orientado a implantación: identificación de impactos en procedimientos, protocolos y formas de trabajo, y propuesta de alternativas operativas cuando proceda.</li> <li>• Revisión, adaptación y documentación de procesos, procedimientos y protocolos de trabajo.</li> <li>• Actualización y elaboración de diagramas de procesos, documentación operativa y modelos de proceso (AS-IS/TO-BE cuando aplique al encargo).</li> <li>• Definición de KPIs de procesos.</li> <li>• Aterrizaje operativo de funciones y responsabilidades, incluyendo la elaboración o actualización de matrices RACI y, cuando proceda, descripciones de puestos de trabajo.</li> <li>• Elaboración de documentación técnica y materiales operativos necesarios para la implantación de los cambios definidos.</li> <li>• Implantación de modelos de dimensionamiento o nivelación de cargas.</li> <li>• Coordinación operativa con las unidades implicadas, siguiendo las directrices y prioridades establecidas por la TMO.</li> <li>• Sin perjuicio de lo anterior, el/la CE podrá aportar, cuando se detecten durante la ejecución, propuestas de mejora directamente vinculadas a los procesos intervenidos, para valoración por la TMO (sin alterar el alcance del contrato).</li> </ul> <p>El Consultor Senior actuará con autonomía técnica en la ejecución, sin perjuicio de que la definición del contenido, la priorización de los trabajos y la validación de los resultados correspondan exclusivamente a MC MUTUAL, a través de la TMO.</p> |

Para la realización de dicho servicio **se estiman orientativamente 1.395 horas** según el siguiente desglose, y de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas:

| DESCRIPCIÓN DE PERFIL                    | CÓDIGO DE PERFIL | HORAS |
|------------------------------------------|------------------|-------|
| CONSULTOR SENIOR ORGANIZACIÓN Y PROCESOS | CSO              | 1.395 |

*La estimación del nº de horas se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para dicho servicio, **operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas por el importe de las tarifas ofertadas por***

*el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades especificadas en el pliego que rige la presente licitación.*

Se considerarán incluidos en el importe de adjudicación los costes necesarios para la realización de los servicios, incluyendo los costes medios auxiliares, gastos directos e indirectos necesarios para la realización de los trabajos.

Asimismo, El adjudicatario deberá asegurar, como mínimo:

- Una dedicación suficiente del perfil RSO para garantizar la coordinación, seguimiento y calidad del servicio durante la vigencia del contrato y la asignación de paquetes de trabajo, todo ello sin coste adicional para la mutua.
- Se espera un servicio continuado de consultoría en organización y procesos que garantice el equivalente a una jornada de consultoría al día, para realizar los trabajos asignados durante la duración del contrato
- La disponibilidad, si fuera necesario, de sustituciones o perfiles de contingencia.

### **3.3 Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo.**

**3.3.1- Conocimientos requeridos.** Los recursos asignados por el adjudicatario al equipo de trabajo deberá reunir **en su conjunto** los conocimientos técnicos y funcionales necesarios para la correcta ejecución de los trabajos definidos en el presente pliego. Deberán reunir conocimientos acreditables y suficientes metodologías de diagnóstico e implantación de cambio y transformación organizativa (incluida la implantación operativa organizativa y de procesos).

**3.3.2.- Experiencia requerida.** Todos los recursos que integren el equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto, deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en la Cláusula 3.2, y al menos con la misma dedicación que la ofertada en la presente licitación.

A tal efecto, se requiere la experiencia MÍNIMA que se describe a continuación, para cada perfil profesional:

| PERFIL PROFESIONAL                      |          | FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESPONSABLE DE SERVICIO (RS)            | DE       | <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado o licenciatura superior.</li> <li>Formación de posgrado en ámbitos relacionados con organización, operaciones, o transformación organizativa.</li> </ul> <p>Experiencia previa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos 15 años en proyectos de consultoría</li> <li>Al menos 5 años de experiencia desempeñando funciones de gestión contractual de servicios profesionales, coordinación de recursos y relación con organizaciones complejas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| CONSULTOR/A ORGANIZACIÓN PROCESOS (CSO) | SENIOR Y | <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado o licenciatura superior.</li> </ul> <p>Experiencia previa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos <b>7 años de experiencia</b> en proyectos de <b>organización y procesos</b>.</li> <li>Al menos <b>5 años de experiencia</b> en implantación operativa de iniciativas organizativas, incluyendo revisión y documentación de procesos, procedimientos, funciones y responsabilidades, en empresas del sector sanitario, servicios o asegurador, con responsabilidad en ámbitos de operaciones, organización o transformación.</li> <li>Al menos <b>3 referencias detalladas</b> de su participación, en los últimos 3 años, en trabajos de implantación/documentación de procesos/modelos operativos, que afecten a más de un área funcional, realizados en empresas, con más de 500 trabajadores, y con distribución territorial asimilable.</li> </ul> |

La totalidad de trabajadores que aporte la empresa adjudicataria deberán dominar a la perfección como mínimo una de las lenguas oficiales de Catalunya.

### 3.3.3.- Caracterización del Equipo de Trabajo.

De conformidad a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, las empresas licitadoras deberán aportar **el Currículum Vitae, firmado por el trabajador, de un recurso correspondiente al perfil de RESPONSABLE DE SERVICIO (RS) y un recurso correspondiente al perfil de CONSULTOR/A SENIOR ORGANIZACIÓN Y**

**PROCESOS (CSO)**, de conformidad a lo especificado en la presente Cláusula en relación a la experiencia, formación y nivel de certificación.

Adicionalmente, las empresas licitadoras deberán aportar **Currículum Vitae de los recursos ofertados correspondientes al panel de expertos**, en su caso, firmados por el trabajador.

Se advierte a las empresas licitadoras que **aquellos Currículum Vitae que no tengan firma del trabajador se tendrán por no presentados**. La firma del trabajador deberá ser electrónica (cualificada o avanzada) o manuscrita escaneada. No se admitirán firmas consistentes en imágenes incrustadas o insertadas en el documento sin trazabilidad ni correspondencia con una firma manuscrita real o un sistema de firma electrónica.

La falsedad de alguno de los datos contenidos en el Currículum Vitae de los recursos asignados, así como la constatación del incumplimiento en el nivel de conocimientos técnicos y funcionales ofertados, será motivo suficiente para rescindir el contrato.

En el supuesto de sustitución de los recursos asignados durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá asimismo, aportar dicho currículum para cada recurso que realice la sustitución.

## **CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **4.1.- Inicio y organización de la prestación del servicio.**

La prestación del servicio se iniciará una vez formalizado el contrato y levantada la correspondiente Acta de Inicio, en la que se establecerán las condiciones operativas iniciales para su correcta ejecución.

Dicha Acta de Inicio recogerá, como mínimo:

- identificación de los recursos asignados al contrato,

- designación de los interlocutores de referencia por parte de MC MUTUAL y del adjudicatario,
- canales de comunicación y coordinación,
- criterios operativos básicos para la planificación y seguimiento de los trabajos.

Al inicio del contrato, el adjudicatario deberá participar en una sesión de kick-off operativo con la TMO, cuyo objetivo será:

- formalizar la incorporación de los recursos asignados,
- alinear el marco de funcionamiento del servicio,
- acordar los aspectos operativos necesarios para la ejecución de los trabajos conforme a lo establecido en el presente pliego.

Dicha sesión tendrá carácter operativo y organizativo, sin que en ningún caso implique la definición de metodologías propias del adjudicatario ni la asunción de responsabilidades sobre el contenido funcional o técnico de los trabajos, que corresponderán en todo momento a MC MUTUAL, a través de la TMO.

#### **4.2 Planificación y asignación de los trabajos**

La ejecución de los trabajos se realizará a requerimiento de la TMO, que definirá en cada momento las prioridades, ámbitos de actuación y necesidades concretas de implantación, configurándolos en paquetes de trabajo a realizar.

Cada paquete de trabajo definido por la TMO incluirá, como mínimo:

- objeto del trabajo,
- alcance funcional,
- hitos o resultados esperados,
- estimación orientativa del esfuerzo requerido.

El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, deberá:

- analizar la viabilidad de la dedicación requerida para cada paquete de trabajo,
- confirmar su encaje con la disponibilidad comprometida de los recursos asignados,
- aceptar la planificación propuesta en términos de capacidad y secuenciación temporal, de acuerdo con lo establecido en el apartado 2.2.3 del presente pliego.

La aceptación de los paquetes de trabajo por parte del adjudicatario tendrá como único objeto la correcta gestión de la dedicación y continuidad del servicio, sin que suponga en ningún caso la asunción de responsabilidad sobre la definición del contenido funcional o técnico, la priorización de los trabajos, ni la validación de los resultados obtenidos, que corresponderán exclusivamente a MC MUTUAL, a través de la TMO.

Sin perjuicio de la flexibilidad inherente al modelo de prestación, la planificación de los trabajos podrá revisarse y ajustarse durante la vigencia del contrato, a iniciativa de la TMO, en función de la evolución de las necesidades organizativas, sin que ello suponga una modificación del objeto del contrato.

#### **4.3 Ejecución de los trabajos**

Los trabajos se ejecutarán por los recursos asignados conforme a los paquetes de trabajo definidos por la TMO, y bajo su dirección funcional, en coordinación con las unidades internas que esta determine en cada momento.

La ejecución de los trabajos se realizará con un alto grado de autonomía operativa por parte de los recursos asignados, dentro del marco de prioridades, alcance y directrices establecidos por la TMO, sin perjuicio de las obligaciones de disponibilidad, continuidad del servicio y correcta imputación de dedicaciones previstas en el presente pliego.

En el desarrollo de las actividades:

- Los recursos asignados se ajustarán a los paquetes de trabajo definidos y priorizados por la TMO.
- La definición del contenido funcional y técnico, así como la validación de los resultados, corresponderá exclusivamente a MC MUTUAL, a través de la TMO.

- El adjudicatario no asumirá responsabilidades relativas a la definición del alcance funcional de las actuaciones, la priorización de los trabajos ni la validación técnica de los resultados obtenidos.

Cuando, durante la ejecución de los trabajos, los recursos asignados identifiquen aspectos susceptibles de mejora directamente relacionados con los ámbitos en los que estén interviniendo, estos podrán ser puestos en conocimiento de la TMO, para su valoración, sin que ello implique la asunción de responsabilidades adicionales ni una ampliación automática del alcance del contrato.

#### **4.4 Seguimiento y reporting**

El adjudicatario deberá facilitar a MC MUTUAL un seguimiento básico y continuado de la prestación del servicio, con el objetivo de garantizar la correcta trazabilidad de las dedicaciones, la disponibilidad de los recursos asignados y la continuidad del servicio.

A tal efecto, el adjudicatario deberá:

- Mantener un registro del consumo de horas de los recursos asignados, vinculado a los paquetes de trabajo definidos por la TMO.
- Facilitar, con la periodicidad que determine la TMO, información de seguimiento que incluya, como mínimo:
  - horas consumidas por periodo y por recurso,
  - referencia a los paquetes de trabajo asociados,
  - incidencias relevantes relacionadas con disponibilidad, sustituciones o continuidad del servicio.

La información de seguimiento tendrá un carácter exclusivamente operativo y administrativo, y servirá como base para el control de la dedicación de los recursos, la validación de la facturación, y la detección temprana de incidencias que puedan afectar a la continuidad del servicio.

En ningún caso el seguimiento y reporting implicarán la evaluación de la calidad técnica de los trabajos realizados ni la validación de entregables, que corresponderán exclusivamente a MC MUTUAL, a través de la TMO.

La periodicidad, formato y canal de remisión de dicha información serán acordados con la TMO al inicio del contrato.

#### **4.5 Sustituciones y continuidad del servicio**

El adjudicatario deberá garantizar, durante toda la vigencia del contrato, la continuidad efectiva del servicio, asegurando la disponibilidad de los recursos asignados de conformidad con lo establecido en el presente pliego.

Cualquier sustitución de dichos recursos deberá cumplir, en todo caso, las siguientes condiciones:

- Deberá ser previamente comunicada a MC MUTUAL, indicando el motivo que la justifica.
- El recurso propuesto en sustitución deberá cumplir los mismos requisitos de formación, experiencia y cualificación profesional que el recurso sustituido, y, en ningún caso, un nivel inferior.
- La sustitución deberá ser expresamente aceptada por MC MUTUAL, a través de la TMO.

**Factor de rotación.** Se establece un factor de rotación máximo de **un recurso técnico**, como número de cambios de personal permitidos durante el periodo de duración del servicio. La superación de dicho límite podrá ser considerada incumplimiento grave, a los efectos previstos en el PCAP

Quedan excluidos del cálculo los cambios originados para la cobertura de periodos de baja, vacaciones, etc.

Para el cálculo del factor de rotación, se considerarán aquellos profesionales que integren el equipo de trabajo adscrito a un servicio continuado en el momento de su activación.

- **Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por la empresa adjudicataria.**

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones, sin perjuicio de la imposición de las penalizaciones estipuladas a tal efecto, en su caso:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director Técnico de MC MUTUAL.

Si la empresa adjudicataria propusiera la sustitución de los recursos asignados, por causas justificadas y ajenas a MC MUTUAL, se deberá solicitar por escrito con **10 días laborables de antelación**, salvo casos de emergencia, exponiendo las razones que obligan a esta propuesta.

En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Director Técnico, en el transcurso de este plazo.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realicen la sustitución, en un plazo máximo de **10 días laborables** desde la fecha de petición.

### **Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por MC MUTUAL.**

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los profesionales que realizan el servicio corresponde al Director Técnico (de MC MUTUAL), siendo potestad suya solicitar la sustitución de los recursos asignados, justificadamente por estas causas, mediante notificación a la empresa adjudicataria, considerándose la modificación, en estos casos, **imputable a la empresa adjudicataria**, a efectos de cálculo de la rotación del Equipo de Trabajo.

Dichas modificaciones sobre el equipo de trabajo ofertado, se comunicarán, por parte de MC MUTUAL, con **10 días laborables de antelación**.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realicen la sustitución, en un plazo máximo de **10 días laborables** desde la fecha de petición.

#### **4.6 Propiedad de la documentación**

El adjudicatario deberá documentar sistemáticamente los trabajos realizados y facilitar, cuando sea requerido, la adecuada transferencia de conocimiento a MC MUTUAL, de forma que se garantice la continuidad del servicio sin generar dependencia operativa respecto de personas o proveedores concretos.

Toda la documentación, entregables y materiales generados en el marco del contrato serán propiedad exclusiva de MC MUTUAL, que podrá utilizarlos, modificarlos y reproducirlos sin limitación, sin que el adjudicatario pueda conservar copias ni cederlos a terceros sin autorización expresa.

#### **4.7 Exclusiones**

La prestación del servicio objeto del presente contrato no incluye, en ningún caso, las siguientes actividades o responsabilidades:

- Definición de estrategias, modelos organizativos de alto nivel o iniciativas de transformación no previamente definidas por MC MUTUAL.
- Diseño conceptual de soluciones organizativas, procesos o modelos operativos que no hayan sido definidos por la TMO.
- Dirección funcional o técnica de áreas, unidades o procesos de MC MUTUAL.
- Asunción de responsabilidades sobre la validación del contenido funcional o técnico de los trabajos realizados.

- Prestación de servicios de consultoría estratégica, gestión del cambio, auditoría o aseguramiento de la calidad.

Sin perjuicio de lo anterior, los recursos asignados podrán poner en conocimiento de la Oficina de Transformación aquellas observaciones u oportunidades de mejora que detecten durante la ejecución de los trabajos, para su valoración por MC MUTUAL, sin que ello implique ampliación del alcance ni modificación del objeto del contrato.

## **CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

### **5.1.- Responsable del Contrato. Dirección funcional y roles de referencia.**

MC MUTUAL designará un/a responsable de referencia del servicio, perteneciente a la TMO, que ejercerá la dirección funcional de la prestación durante toda la vigencia del contrato.

Corresponderán a dicho responsable, entre otras, las siguientes funciones:

- Definir las prioridades del servicio, los ámbitos de actuación y los paquetes de trabajo a desarrollar.
- Establecer las directrices funcionales para la ejecución de los trabajos por parte de los recursos asignados.
- Validar la planificación de paquetes de trabajo desde el punto de vista del contenido funcional y técnico.
- Realizar la validación de los resultados obtenidos en el marco de los trabajos ejecutados.
- Autorizar, cuando proceda, ajustes en la planificación derivados de cambios en las necesidades organizativas.
- Solicitar la sustitución de recursos asignados en los supuestos previstos en el presente pliego.

### **5.2.- Responsable del Servicio por parte de la empresa adjudicataria.**

La empresa adjudicataria deberá designar un/a Responsable del Servicio (RS), que actuará como interlocutor único con MC MUTUAL para todos los aspectos relacionados con la gestión contractual del servicio, la disponibilidad de los recursos y la continuidad de la prestación.

**La participación de este perfil en el servicio no supondrá ningún coste adicional para MC MUTUAL y no se traducirá en ningún ítem facturable asociado en la oferta económica.**

Corresponderán a este perfil, entre otras, las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor único con la TMO en relación con la planificación de paquetes de trabajo, dedicaciones y disponibilidad de los recursos asignados.
- Aceptar la planificación de paquetes de trabajo definida por la TMO en términos de viabilidad de dedicación, secuenciación temporal y capacidad del servicio.
- Validar y consolidar la información de consumo de horas como base para la facturación de los servicios prestados.
- Garantizar la continuidad del servicio durante toda la vigencia del contrato, incluyendo la activación y coordinación de perfiles de contingencia, cuando resulte necesario.
- Gestionar incidencias relativas a disponibilidad, sustituciones o interrupciones temporales del servicio, de conformidad con lo establecido en el presente pliego.
- Canalizar las comunicaciones contractuales y administrativas con MC MUTUAL.

En ningún caso corresponderá al Responsable del Servicio la definición del contenido funcional o técnico de los trabajos, la validación de resultados o entregables, la supervisión de la calidad técnica de los trabajos, ni la definición de metodologías o enfoques de actuación. Estas responsabilidades corresponderán exclusivamente a MC MUTUAL, a través de la TMO.

**5.3.- Modelo de seguimiento del servicio.** Durante la vigencia del contrato, MC MUTUAL y el adjudicatario mantendrán un modelo de seguimiento del servicio de carácter operativo, orientado a asegurar la correcta disponibilidad de los recursos, la continuidad de la prestación y la adecuada imputación de dedicaciones, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

Dicho seguimiento se articulará mediante los siguientes mecanismos:

a) Reuniones de seguimiento operativo

- Periodicidad: a determinar por MC MUTUAL, en función de las necesidades del servicio (con carácter general, mensual o cuando resulte necesario).
- Participantes: Responsable del Contrato de MC MUTUAL (TMO) y Responsable del Servicio (RS).
- Contenido:
  - revisión de la disponibilidad, dedicación y eficacia de los recursos asignados,
  - seguimiento del consumo de horas,

- identificación de incidencias relativas a continuidad, sustituciones o planificación de capacidad,
- ajustes operativos necesarios para asegurar la correcta prestación del servicio.

Estas reuniones tendrán un carácter exclusivamente operativo y contractual, sin incluir la validación de resultados técnicos ni la evaluación de la calidad de los trabajos realizados.

**b) Reuniones de seguimiento de nivel directivo (cuando proceda)**

MC MUTUAL podrá convocar, cuando lo considere necesario, reuniones de seguimiento de nivel directivo, con el objetivo de analizar aspectos globales del servicio relacionados con su continuidad, adecuación al modelo de prestación y evolución general. La convocatoria, periodicidad y participantes de estas reuniones serán definidos por MC MUTUAL en función de las circunstancias del servicio.