
SERVICIO DE DESARROLLO DE UN PLAN DE CONTINGENCIA REPUTACIONAL PARA MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA

1. OBJETO

El objeto es la contratación de una empresa especializada, que desarrolle un plan de contingencia reputacional, entendido como un conjunto de estrategias y acciones diseñadas para proteger la imagen y la reputación de MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 115 (en adelante CESMA), frente a una campaña en prensa/redes sociales en su contra.

El objetivo del plan será establecer las acciones generales para la actuación correcta y ordenada ante la eventual situación considerada de peligro de que se lance una campaña contra la Mutua en diversos medios de comunicación como pudiera ser prensa, internet, ... y que puede dañar la reputación de la Mutua si el riesgo se materializa.

2. OBJETIVOS

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato deberá elaborar un plan que, una vez implantado, facilite que CESMA sea capaz de;

- Minimizar el impacto del conflicto que se genere sobre la reputación de la Mutua y las relaciones profesionales con sus distintos grupos de interés (pacientes, empresas, colaboradores, administraciones, etc.)
- Prever los distintos escenarios por los que el riesgo mencionado podría manifestarse y ofrecer una solución ejecutiva definiendo las primeras acciones urgentes.
- Definir los órganos y personas responsables de gestionar la crisis.
- Definir y desarrollar la línea argumental ante los escenarios prioritarios que debe abordar la organización.

3. CONTENIDO

La estructura del plan de contingencia reputacional que desarrolle el adjudicatario del contrato, deberá ser clara y detallada y deberá facilitar a la organización pautas concretas de actuación para minimizar el impacto que pudiera ocasionar la materialización del riesgo en la mutua.

El plan de acción contendrá las siguientes actividades:

- 1.- Fijar los mecanismos de coordinación necesarios para un correcto flujo de toma de decisiones en el tiempo y forma que exigen las situaciones de crisis como la del escenario que se plantea, así como los órganos de decisión y personas responsables.
- 2.- Identificar todos los escenarios que puedan contemplarse dentro de este riesgo específico.
- 3.- Ponderar el nivel de riesgo reputacional de cada uno de los escenarios y sus factores agravantes.
- 4.- Para cada uno de los escenarios, establecer la estrategia inicial a seguir (proactiva o reactiva), el protocolo de actuación, y cómo se va a abordar la situación desde la gestión de la comunicación.
- 5.- Preparar una línea argumental a fin de recoger la posición de Cesma, alineada con los objetivos y las líneas estratégicas planteadas.
- 6.- Establecer el canal o los canales de comunicación que sean más adecuados, los portavoces que actuarán en representación de Cesma en cada uno de los escenarios y ubicaciones y los mensajes a transmitir adaptados a la realidad de cada uno de los grupos de interés definidos.

4. DURACION

Una vez se haya materializado la adjudicación del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá de un máximo de 3 meses naturales para la presentación a CESMA del plan de contingencia reputacional desarrollado expresamente para la Mutua.

La duración del plan de contingencia reputacional propuesto, deberá ser la necesaria para permitir a la organización tener una visión a largo plazo y poder implementar acciones preventivas y correctivas en el tiempo necesario.

5. EQUIPO DE TRABAJO

El licitador deberá designar un equipo de trabajo que será el encargado de desarrollar el plan de contingencia reputacional en caso de resultar adjudicatario.

Dicho equipo de trabajo, deberá estar formado al menos por un jefe de equipo con la suficiente experiencia profesional para dirigir el proyecto. Este jefe de equipo tendrá a su cargo al personal, con la suficiente capacitación y experiencia, que el licitador considere necesario para el desarrollo del objeto del contrato.

6. IMPLANTACIÓN

El licitador deberá presentar en su oferta un cronograma donde se describa las distintas fases de del plan, con una breve descripción de cada una de ellas.

Durante este periodo, CESMA designará a un Responsable del Contrato quién estará en continuo contacto con el jefe de equipo del proyecto nombrado por el adjudicatario para realizar un seguimiento de la ejecución de los trabajos respecto a alcance, plazo, calidad y cumplimiento de requisitos del plan de contingencia reputacional, así como asistir a la empresa durante la elaboración del plan.

7. CRITERIOS Y REQUISITOS FACTURACIÓN

El adjudicatario emitirá las facturas de conformidad con la normativa aplicable en cada momento. Las facturas serán remitidas al centro de referencia y coordinación de CESMA o unidades tramitadoras, según se trate, en el plazo máximo de 15 días desde que se prestó el servicio, adjuntando el volante de solicitud de asistencia, o en su caso autorización de CESMA.

Dichas facturas se presentarán en la delegación territorial de Cesma en Ceuta, sita en Avda Nuestra Señora de Otero, s/n, en la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Las facturas serán abonadas, por transferencia bancaria, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de su presentación en esta entidad.

En todo caso, la factura o facturas que se emitan deberán cumplir con la normativa de aplicación que en cada momento sea exigible, incluida la prevista en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de

impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público, así como también las fiscales.

Por tanto, si la empresa adjudicataria fuere una de las entidades incluidas en el artículo 4 de la Ley 25/2013 estará obligada al uso de la factura electrónica y a su presentación a través del Punto General de Entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado (FACE), siempre que la misma exceda de 5.000,00 euros.

No obstante, si la empresa adjudicataria no fuere una de las entidades comprendidas en el artículo 4 de la Ley 25/2013, o aun estando incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 25/2013 la factura emitida no excediera de 5.000,00 euros, también podrá presentar facturas en formato electrónico a través del Punto General de Entrada.

Los códigos de CESMA para el envío de facturas electrónicas en el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE) son:

UT: GE0000519

OC: GE0000519

OG: GE0000519

Las facturas serán abonadas, por transferencia bancaria, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de su presentación en CESMA.

Con carácter general en la factura constará: Número de identificación fiscal, nombre apellidos o razón social completa del adjudicatario, número de factura y en su caso serie y fecha de expedición, así como el número de cuenta bancaria por la que desea que le sean abonadas. Deberá incluir además el código de referencia asignado a este expediente.

Adicionalmente en la factura, y por cada paciente se detallará:

- PRIMER APELLIDO.
- SEGUNDO APELLIDO.
- NOMBRE.
- Nº HISTORIA / EPISODIO (si se dispone).
- CÓDIGO SAE (se adjuntará el SAE)
- TIPO ASISTENCIA/PRUEBA (ESPECIFICAR).
- FECHA/ DE REALIZACIÓN DE LA ASISTENCIA/PRUEBA/CONSULTA O TRATAMIENTO.
- MÉDICO ASISTENCIA.
- CANTIDAD.
- PRECIO UNITARIO.
- TOTAL IMPORTE.

Los conceptos e importes unitarios que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por la empresa adjudicataria.

Para todos aquellos servicios cuyo precio no esté incluido en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el adjudicatario entregará una hoja de tarifas comprometiéndose a ofertar el mejor precio que aplique a las entidades del sector de Mutuas.

El adjudicatario se compromete a garantizar que durante la ejecución del concierto los precios ofertados a CESMA, se aplicarán a los servicios que sean solicitados por CESMA para trabajadores de las empresas asociadas a otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social u otras Entidades con las que tenga o pueda tener suscrito acuerdos y/o convenios de colaboración.

Únicamente podrá facturar a CESMA la empresa adjudicataria. No se admitirán facturas de terceros.

El incumplimiento de todos o alguno de estos requisitos supondrá la devolución de la factura al proveedor.

Ceuta, a 3 de mayo de 2023



DIRECTOR-GERENTE