



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO “SERVICIO DE APOYO PARA LA ASIGNACIÓN DE PLAZAS DE RESIDENCIA Y CENTROS DE DÍA PARA BENEFICIARIOS RECONOCIDOS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA”

INTRODUCCIÓN.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, regula las condiciones básicas que garantizan la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Para abordar este derecho de los ciudadanos, se establece en la citada Ley la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas y la garantía por la Administración General del Estado de un contenido mínimo común de derechos para todos los ciudadanos en cualquier parte del territorio del Estado español.

El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se basa en una serie de prestaciones y servicios orientados a la consecución de una mejor calidad de vida de las personas en situación de dependencia, con el objetivo de facilitar una existencia autónoma en su medio habitual y proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social, facilitando su incorporación activa en la vida de la comunidad.

Este Sistema debe partir de la acción coordinada entre la Administración General del Estado y la correspondiente Comunidad Autónoma; en el caso de la Comunidad de Madrid, es la Consejería de Políticas Sociales y Familia, la que se encarga de llevar a cabo las labores de gestión derivadas de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.





Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid, en el ejercicio de su competencia exclusiva en materia de asistencia social, promulgó la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales que tiene por finalidad garantizar el desarrollo de la acción social, mediante un sistema público de servicios sociales destinado a contribuir al bienestar social mediante la prevención, eliminación o tratamiento de las causas que impidan o dificulten el pleno desarrollo de los individuos o de los grupos en que se integran.

En desarrollo de las citadas leyes, la Comunidad de Madrid ha aprobado el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.

En dicho Decreto se establece el Catálogo de Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid.

Una vez determinado en el Programa Individual de Atención, como intervención más adecuada el acceso a un servicio prestado mediante la Red de Centros Públicos, Contratados o Concertados de la Comunidad de Madrid, la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, debe realizar consulta al beneficiario acerca de la plazas de Residencia y Centros de Día disponibles en un momento dado, para proceder a la concesión del servicio propuesto o para proceder a la exclusión de la lista de acceso única correspondiente, en el caso de renunciar a la plaza propuesta.

De tal forma que, para lograr recabar de la manera más eficiente posible la consulta al beneficiario necesaria para la tramitación de los expedientes, y consecuentemente optimizar al máximo la ocupación de los centros, se requiere de un contrato de servicios con la finalidad de dar apoyo en el trámite de asignación de plazas de Residencias y Centros de Día.





Comunidad de Madrid

Por ello la Consejería de Políticas Sociales y Familia considera necesario disponer del contrato de denominado **“SERVICIO DE APOYO PARA LA ASIGNACIÓN DE PLAZAS DE RESIDENCIA Y CENTROS DE DÍA PARA BENEFICIARIOS RECONOCIDOS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA”**.

A tal fin se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para contratar el mencionado servicio, de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Cláusula 1. OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto establecer el contenido del contrato denominado **“SERVICIO DE APOYO PARA LA ASIGNACIÓN DE PLAZAS DE RESIDENCIA Y CENTROS DE DÍA PARA BENEFICIARIOS RECONOCIDOS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA”** y determinar las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que pueda ser adjudicataria de la prestación del mismo.

Cláusula 2. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL SERVICIO

El servicio comprende la consulta previa al beneficiario sobre la aceptación o rechazo del servicio de residencia o centro de día para personas mayores, que deberá ser realizado conforme a las definiciones de este pliego.

La empresa adjudicataria, deberá efectuar consulta telefónica con los usuarios que designe la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor para preasignar plazas de residencia y centros de día, así como aquellas





Comunidad de Madrid

actuaciones que permitan, a la Unidad competente de esta Dirección General, continuar con la tramitación de los expedientes.

Para la gestión del presente servicio será necesario realizar las siguientes actuaciones:

a) Deberá contactar con aquellos beneficiarios que tengan reconocido por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor en su programa individual de atención el acceso a una residencia o centro de día para personas mayores con el fin de consultar sobre el interés de aceptar el servicio ofrecido y poder adjudicar mensualmente, un promedio, de 575 plazas, entre residencias y centros de día. Por parte del adjudicatario deberán realizarse un mínimo de 2 intentos diarios por beneficiario en franjas horarias distintas durante un máximo de 4 días, para dar por finalizado el trámite de consulta de asignación de plaza. Para la obtención de los resultados exigidos, se estima en 3.450 el número de llamadas/mes que deberá realizar la empresa adjudicataria.

b) Recogida de datos facilitados por el dependiente o su representante para su traslado a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor y su posterior gestión por el personal propio de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

c) El adjudicatario vendrá obligado a enviar, mensualmente, a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor un informe sobre el funcionamiento del servicio, así como sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en la prestación del mismo.

d) El servicio de consulta deberá disponer de un sistema de grabación de llamadas en el que se informe al usuario acerca de la grabación de la llamada, a fin de comprobar la calidad en la prestación del servicio.





Comunidad de Madrid

e) Colaborar con las Unidades Administrativas correspondientes de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor para que se lleven a cabo el mayor número de confirmaciones y/o aceptaciones en la adjudicación de plazas de residencias y centros de día.

La relación de usuarios que deben ser objeto de consulta telefónica será facilitada por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, quien será la responsable de proporcionar el número de usuarios suficientes para poder realizar las consultas.

Efectuada la consulta previa con los interesados se procederá a dejar constancia del resultado de la consulta en la aplicación informática habilitada al efecto, para su tratamiento por los departamentos que sean asignados por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.

La organización y determinación de las formas en que debe atenderse este servicio, corresponde, en todo caso, a la empresa adjudicataria.

Cláusula 3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Lugar de ejecución de los trabajos.

El servicio, enumerado en este Pliego, será prestado en las dependencias y locales propios de la empresa adjudicataria del contrato.

La superficie disponible y la destinada para los agentes, debe ser suficiente, adecuada y con las condiciones de privacidad necesarias para garantizar una prestación de calidad del servicio.

El servicio se prestará, de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de mañana y tarde a partir de las 9,00 horas y teniendo como tope las 19,00 horas, de tal forma que se lleven a cabo los dos intentos diarios en el máximo





Comunidad de Madrid

de los cuatro días a que hace referencia el apartado a) de la cláusula 2, “Descripción del contenido del servicio” del presente Pliego.

2. Herramienta de gestión.

Para la gestión de la consulta se utilizará la aplicación informática facilitada por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, debiendo dejar constancia en la misma de los datos para la correcta ejecución del servicio.

La empresa adjudicataria deberá ajustarse en todo momento a los protocolos de seguridad establecidos por la Comunidad de Madrid para el acceso y consulta a las aplicaciones institucionales.

Para efectuar las consultas el adjudicatario podrá emplear de forma auxiliar y complementaria aquellas aplicaciones que considere oportuno para la correcta ejecución del servicio. Estas aplicaciones serán objeto de su instalación por el adjudicatario del contrato, a su cargo y de su exclusiva responsabilidad.

3. Información a la Administración.

La empresa adjudicataria presentará un informe mensual que contendrá la información básica para el control de la correcta ejecución del contrato y con el siguiente contenido mínimo:

- Funcionamiento del servicio, con indicación de las incidencias más significativas que afecten a la normal evolución del mismo, así como las actuaciones llevadas a cabo para la resolución.
- Número total de consultas efectuadas en el mes, diferenciando entre residencias y centros de día.
- Resultado de las consultas realizadas.





Comunidad de Madrid

4. Ámbito del servicio.

El servicio de consulta de residencia y centro de día de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, deberá cubrir la totalidad de los requerimientos de la Dirección General en cuanto al número de consultas a realizar, conforme a los protocolos que se establezcan por ésta.

El promedio mensual de adjudicaciones a realizar se estima en 575. Dada la naturaleza del servicio, el número de adjudicaciones mensuales puede oscilar como consecuencia del período estacional o por el incremento de plazas, debiendo garantizarse en todos los casos que el servicio cubra la totalidad de las llamadas a gestionar para cubrir las vacantes que se generen.

El personal del adjudicatario que ocupe los puestos de trabajo del servicio objeto del contrato desempeñará los cometidos señalados en el presente pliego, bajo las órdenes que les impartan sus superiores, dado que la dependencia laboral de este personal es exclusiva del empleador o empresario adjudicatario.

El servicio debe contar con personal suficiente para la emisión de consultas, de lunes a viernes no festivos, realizando uno de ellos funciones de coordinación.

Para la consideración de días festivos, el licitador deberá tener en cuenta tanto las fiestas nacionales como las autonómicas de la Comunidad de Madrid y las locales que se determinen para el municipio de Madrid.

Cláusula 4. MEDIOS EXIGIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá contar con los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo las tareas señaladas en este Pliego en las condiciones establecidas en el mismo.





Comunidad de Madrid

Medios personales

Los medios humanos que sea preciso contratar para la ejecución del objeto del presente contrato serán por cuenta del contratista, siendo de su exclusiva responsabilidad el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, sin que en ningún caso exista vinculación alguna de este personal con la Comunidad de Madrid.

En ningún caso ni circunstancia la existencia de este contrato supone relación laboral alguna entre el adjudicatario o su personal y la Comunidad de Madrid. Dicho personal dependerá, exclusivamente, del adjudicatario sin que la Comunidad de Madrid asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto. En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión de la prestación del Servicio, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que esta alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

Sin perjuicio de la dotación de personal que la empresa estime necesario para la correcta ejecución del trabajo, la empresa dispondrá del siguiente equipo mínimo estable durante toda la duración del contrato y que deberá responder al perfil que así mismo se indica, siendo responsable el contratista de impartir la formación a dicho personal:

- 1 coordinador, que, además de la realización de llamadas, desarrolle todas las labores de interlocución entre la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor y la empresa adjudicataria del servicio, sin perjuicio del apoyo a la realización del trámite de consulta, resolución de dudas, gestión de incidencias y apoyo a los teleoperadores.
- 2 gestores telefónicos para trámite de consulta, con perfil suficiente para llevar a cabo el objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas,





Comunidad de Madrid

de forma que quede garantizada en todo momento el servicio de consulta requeridos en el presente Pliego.

Dada la naturaleza del contrato, la empresa adjudicataria garantizará siempre el objeto del contrato frente a cualquier incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

La empresa adjudicataria mantendrá el suficiente personal contratado y formado, para posibles sustituciones.

El personal puesto a disposición de la prestación del servicio objeto de este pliego, no simultaneará su actividad dentro del mismo horario con otros servicios o actuaciones de la empresa adjudicataria. El adjudicatario se compromete a retirar, temporal o definitivamente, aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.

Medios materiales

El adjudicatario deberá aportar los equipos informáticos suficientes para la prestación del servicio, al menos tres, y disponer de un modelo tecnológico integrado de telefonía y de informática en los PC, con hardware y software de telefonía avanzada que permita grabar las llamadas realizadas.

Dispondrá, además, de un fax, un número de teléfono y una dirección de correo electrónico que facilite la comunicación con la Administración a través de Internet.

Los accesos al Sistema de Información de la Dependencia destinados a la realización de las consultas objeto de este servicio serán facilitados por la Consejería de Políticas Sociales y Familia.





Comunidad de Madrid

Cláusula 5. PERFIL Y FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO Y DEL PERSONAL DE APOYO A LA CONSULTA

El equipo de trabajo asignado contará para la correcta ejecución del mismo con los perfiles que se definen a continuación:

Coordinador del Servicio.

Su perfil debe responder al de un gestor, con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa adjudicataria.

Requisitos

- Titulación universitaria de grado medio de trabajo social.
- Dedicación exclusiva al proyecto.
- Haber desempeñado, al menos durante un año, la actividad de Coordinación de equipos.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organización
- Disponibilidad para la localización fuera de las horas de trabajo.

Funciones

El proceso de coordinación de equipo, abarca las siguientes tareas:

- Apoyo a la gestión.
- Consecución de los objetivos definidos por la Dirección General del Mayor en los plazos previstos.
- Responsable de la observancia de los procedimientos y protocolos establecidos.
- Organización del equipo de trabajo.
- Controlar el correcto funcionamiento del equipo de consulta, comunicando de forma inmediata a los responsables de la Dirección





Comunidad de Madrid

General de Atención a la Dependencia y al Mayor las anomalías observadas que puedan afectar al mismo.

- La elaboración de los informes conteniendo las consultas y objetivos alcanzados.
- La resolución de dudas en operación.

El Coordinador en todo caso, velará por el cumplimiento del servicio, conforme a lo determinado en el presente pliego de prescripciones técnicas, mejoras introducidas por la empresa y los protocolos que puedan ser definidos por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.

Personal para consulta (teleoperadores).

El personal desarrollará el contenido definido en el presente Pliego de Prescripciones técnicas bajo la dirección y supervisión del coordinador y bajo la exclusiva responsabilidad del adjudicatario del servicio

Deberá responder al siguiente perfil mínimo:

- Conocimientos y experiencia de programas informáticos, en especial en Windows, las aplicaciones en paquete integrado Microsoft Office.
- Buena dicción en idioma español y fluidez verbal.
- Facilidad de comprensión.

Acreditación de los requisitos exigidos

La acreditación de los requisitos exigidos a los componentes del equipo mínimo de trabajo deberá hacerse por el licitador que resulte propuesto como adjudicatario, dentro del plazo de 10 días hábiles a que se refiere el artículo 151.2 del TRLCSP, de la siguiente forma:

1.- En relación con el coordinador deberá aportarse:

- Original o copia compulsada del título universitario o, en su defecto, certificado del Colegio Profesional correspondiente.
- Currículo vitae firmado por dicho miembro en el que se reflejen sus aptitudes y experiencia como coordinador, indicando y describiendo la actividad (fechas, destinatario...) en la que haya actuado como coordinador de proyectos.





Comunidad de Madrid

2.- En relación con los teleoperadores deberá aportarse:

- Currículo vitae firmado por dicho miembro en el que se reflejen sus aptitudes y experiencia como teleoperador, indicando y especificando el conocimiento concreto en programas informáticos, así como el conocimiento de idiomas, en concreto del castellano.

Cláusula 6. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A DESARROLLAR.

Las tareas o funciones a llevar a cabo, consisten en la realización de llamadas telefónicas a beneficiarios reconocidos en situación de dependencia, para la gestión y consulta sobre la asignación de plazas de residencia y centro de día, que permitan a la Dirección General continuar con la tramitación administrativa de los expedientes.

6.1. Estimación de dimensionado para consulta de residencia y centro de día. Requerimientos.

La Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor necesita llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- 575 adjudicaciones de plazas mensuales, con una media de 6 consultas por plazas.
- Realizar 3.450 llamadas al mes para poder adjudicar 575 plazas mensuales.

El número de adjudicaciones y llamadas es el promedio realizado mensualmente, sin perjuicio de lo señalado en el punto 4 del presente Pliego.

6.2. Protocolos de actuación.

La emisión de llamadas serán ejecutadas, en todo caso, de conformidad con los protocolos de actuación establecidos por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.





Comunidad de Madrid

Cláusula 7. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario designará a su cargo un Coordinador responsable de la ejecución de las tareas que comporta el servicio, que desempeñará las funciones de interlocución con el responsable de los trabajos designado por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, de quien recibirá las indicaciones necesarias para la ejecución del servicio.

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través del citado Coordinador, sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

El coordinador hará entrega de un informe mensual sobre la prestación del servicio efectuado, incluyendo los parámetros señalados en el presente pliego y todos aquellos que se consideren por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor como necesarios para un adecuado seguimiento y control de la prestación del servicio.

La dirección de los trabajos corresponderá al personal propio designado por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.

Cláusula 8. MEDIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIONES DE DATOS CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO.

Las comunicaciones para la elaboración de los informes objeto del servicio se realizarán a través de redes públicas, estableciéndose el acceso al sistema de información de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor,





Comunidad de Madrid

con los criterios de seguridad que son de aplicación para el tratamiento de datos de carácter personal de nivel alto, según establece la legislación vigente de Protección de Datos de Carácter Personal comprometiéndose el adjudicatario, expresamente, al cumplimiento de lo establecido en las disposiciones que a continuación se especifican:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante LOPD.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

La Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor podrá comprobar que todo el hardware y software de la empresa adjudicataria puesto a disposición del desarrollo del servicio cumple con los requisitos necesarios para la correcta ejecución del contrato.

Madrid, a fecha de firma
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN
A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR

Fdo.: Carlos González Pereira.





Dirección General del Mayor
CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **094550705413548111817**