



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “GRABACIÓN DE SOLICITUDES DE TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA”.

OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto establecer el contenido del servicio denominado “**GRABACIÓN DE SOLICITUDES DE TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA**” 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.

Los trabajos a contratar tienen el carácter de auxiliares, complementarios y previos a las tareas reservadas con carácter exclusivo al empleado público. Por lo tanto, dichos trabajos no implicarán en ningún caso ejercicio de autoridad, ni la realización de propuesta o decisión alguna sobre el reconocimiento o mantenimiento del derecho a la prestación, actuaciones que únicamente podrán llevar a cabo los empleados públicos adscritos a la unidad administrativa gestora de la prestación.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL SERVICIO

El servicio consistirá en la realización de actuaciones administrativas de procesamiento y clasificación de la documentación obtenida para la tramitación de los títulos de familia numerosa, así como la grabación de datos en la correspondiente aplicación informática.

Las actuaciones que se deberán desarrollar comprenden los siguientes trabajos:

- a) Análisis y examen de la documentación recibida para la tramitación de nuevos títulos de familias numerosas o renovación de los mismos y archivo de la documentación generada.
- b) Consulta en la aplicación informática Gestión de Títulos de Familias Numerosas (GTFN), según se especifica en la Cláusula 3.2, para el supuesto de renovaciones de Títulos motivada por cualquier circunstancia.
- c) Grabación de los datos obtenidos en la aplicación informática
- d) Digitalización de la documentación aportada por los solicitantes.
- e) Expedición de los títulos de familias numerosas (impresión física de las tarjetas, a partir de la aplicación GTFN).
- f) El adjudicatario asume la obligación de modificar las actuaciones que deban ser efectuadas como consecuencia de cualquier cambio de normativa, estatal o





Comunidad de Madrid

autonómica que puedan afectar a la tramitación de los títulos de familias numerosas.

Para justificar las actuaciones relacionadas el adjudicatario deberá además:

- Realizar diariamente una entrega numerada y ordenada de todos los expedientes sobre los que se han realizado actuaciones conforme a los parámetros indicados por la DGFM. La entrega y archivo se realizará de acuerdo con las pautas y con los criterios que establezca el departamento correspondiente de la DGFM
- Realización semanal de estadísticas de los expedientes tratados y aquéllos que hayan sido posteriormente revisados a requerimiento de la DGFM.
- La organización y determinación de la forma en que debe atenderse este trabajo, corresponde, en todo caso, a la empresa adjudicataria.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Lugar de ejecución del servicio.

Las prestaciones objeto de este servicio se realizarán en las dependencias donde se encuentren ubicados los expedientes de solicitud del título de familia numerosa, actualmente en la C/ Gran Vía, 12, aunque podrán desarrollarse en cualquier otra sede que se determine por la DGFM.

La realización de dichas tareas deberá llevarse a cabo en una jornada de siete horas diarias, de lunes a viernes, en horario que no interfiera la actividad habitual del Departamento correspondiente de la Subdirección General de Familia, en horario de mañana y/o tarde.

A tal efecto, la DGFM pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los equipos informáticos necesarios para desarrollar sus funciones.

El adjudicatario asumirá, de igual manera, la organización y coordinación del trabajo mediante la impartición directa de órdenes e instrucciones sobre el personal que contrate.

2. Herramienta de gestión.

Para la realización de los trabajos se utilizará la aplicación informática Gestión de Títulos de Familia Numerosa (GTFN), facilitada por la DGFM y desarrollada por la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM), a cuyas instrucciones deberá atenderse.

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 la gestión de los títulos de familias numerosas podrá emplear de forma auxiliar y complementaria aquellas aplicaciones que considere oportuno





Comunidad de Madrid

para la correcta ejecución del trabajo y/o comprobación de los expedientes objeto de entrega. Estas aplicaciones serán objeto de su instalación por el adjudicatario del contrato, a su cargo y de su exclusiva responsabilidad.

3. Tratamiento de las solicitudes.

Por parte de la DGFM se estima que mensualmente deberá realizarse el siguiente tratamiento de expedientes. Se estima un volumen de entre 4.000 y 4.500

1. Grabación y expedición de títulos.
2. Digitalización de solicitudes y documentación adjunta.

Los expedientes objeto de procesamiento y clasificación se determinarán por la DGFM quien facilitará al adjudicatario los listados correspondientes. Esta estimación es a efectos puramente indicativos y no vincula en ningún caso a la DGFM quien podrá modificar los procesos, la distribución y el número de los mismos en función de las necesidades de gestión durante la vigencia del contrato.

Diariamente, el adjudicatario hará entrega a la DGFM de los expedientes sobre los que ha efectuado la gestión encomendada, clasificados según las indicaciones que se le facilite por el departamento correspondiente de la DGFM. Cualquier error en las tareas encomendadas al contratista deberá ser asumido por éste, una vez sea puesto de manifiesto por el responsable del contrato, sin que pudiera suponer ningún coste adicional para la DGFM.

4. Información a la Administración.

Durante la preparación de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria, la empresa facilitará a la Administración cuanta información solicite relativa a la evolución de la prestación del servicio, así como un parte semanal con todas las incidencias que se produzcan en su desarrollo, a fin de lograr la resolución de las mismas lo más rápidamente posible.

Asimismo, la empresa adjudicataria presentará un informe semanal y acumulado, que contendrá como mínimo la siguiente información:

- expedientes entregados para tratamiento y grabación.
- número de expedientes tramitados
- expedientes devueltos por incidencias a la unidad
- incidencias surgidas que afectan a la normal evolución del servicio

Además, mensualmente será relacionado en documento independiente la totalidad de los informes entregados y aceptados. Este documento será incorporado a la factura.

5. Entrega del trabajo.

El resultado de los trabajos efectuados conforme al objeto del servicio será entregado diariamente a la Unidad correspondiente de la DGFM clasificados por número de solicitud, de tal forma que se facilite el acceso y localización de los





Comunidad de Madrid

expedientes. Serán objeto de entrega separada aquellos expedientes que por sus características o complejidad deban ser objeto de tratamiento diferenciado.

Aquellos expedientes que hayan sido devueltos por su incorrección o falta de documentación serán relacionados y entregados de forma independiente, incorporando memoria explicativa de las incidencias que han producido el error y las actuaciones llevadas a cabo por la empresa adjudicataria del servicio para subsanar e impedir la reiteración de los errores detectados.

MEDIOS EXIGIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El adjudicatario deberá contar con los medios personales y materiales requeridos para la prestación del servicio, en las condiciones establecidas en el mismo.

Medios personales

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 asimismo se indica:

- Un coordinador, que ha de llevar a cabo todas las labores de interlocución entre la DGFM y la empresa adjudicataria del servicio.
- 6 Trabajadores auxiliares que han de ostentar la categoría profesional de Auxiliares Administrativos.

La empresa distribuirá los efectivos de personal en horario de mañana y/o tarde, en función de las necesidades y requerimientos de la DGFM.

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

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 del cumplimiento del contrato, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que esta alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario del contrato, vendrá obligado a la organización del trabajo, vacaciones, bajas, calendario laboral, formación del personal a su cargo etc.





Comunidad de Madrid

El personal contratado estará identificado en todo momento como personal del adjudicatario.

Perfil y funciones del responsable de coordinación y del personal administrativo

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

1. 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.
- Dedicación exclusiva al proyecto, acreditado mediante declaración responsable del adjudicatario.
- Sentido de responsabilidad y confidencialidad del puesto acreditado mediante declaración responsable del adjudicatario.
- Haber desempeñado, al menos durante dos años, la actividad de coordinación de equipos, que ha de acreditar mediante contratos de trabajo, o certificados de las empresas o entidades para las cuales haya desempeñado el servicio. Los certificados habrán de venir referidos a los cinco años inmediatamente anteriores a la publicación de los pliegos.

Funciones

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

- Consecución de los objetivos definidos por la DGFM, en los plazos previstos.
- Observancia de los procedimientos y protocolos establecidos.
- Organización del equipo de trabajo a su cargo, asignando las tareas, y cuidando de que los auxiliares administrativos sigan las directrices marcadas.
- Control del correcto funcionamiento de los equipos, comunicando de forma inmediata a los responsables de la DGFM las anomalías observadas que puedan afectar al mismo.
- Elaboración de los informes conteniendo las gestiones desarrolladas.

El Coordinador en todo caso, velará por el cumplimiento de la ejecución del contrato, conforme a lo determinado en el presente pliego de prescripciones técnicas, y los protocolos que puedan ser definidos por la DGFM.

2. Personal auxiliar administrativo.

El personal auxiliar administrativo 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 contrato. Deberá responder al siguiente perfil mínimo:

- Título de Bachiller Superior, BUP, FP2 o equivalente
- Iniciativa y responsabilidad directa en los trabajos que realiza.





Comunidad de Madrid

- Conocimientos y experiencia acreditada en el manejo de programas ofimáticos a nivel de usuario, con las siguientes preferencias: tratamiento de textos WORD, y Hojas de cálculo: EXCEL

El adjudicatario del contrato, presentará, en los cinco días siguientes a la formalización del contrato, la siguiente documentación:

- Relación nominal de trabajadores, tanto técnicos como auxiliares, que va a destinar a la ejecución del contrato.
- Titulación académica de todos los trabajadores y acreditación en el caso de los auxiliares de su conocimiento en los programas ofimáticos WORD y EXCEL.
- Curriculum vitae
- Declaración responsable, en relación con el Coordinador del servicio, acreditando su dedicación exclusiva al proyecto, así como el sentido de la responsabilidad y la confidencialidad del puesto a desempeñar
- En cuanto a la experiencia que ha de ostentar el Coordinador del servicio, ha de presentar contratos de trabajo, o certificados de las empresas o entidades para las cuales haya desempeñado el servicio.
- Con respecto a los auxiliares administrativos que adscriba a la ejecución del contrato, ha de acreditar su experiencia en el manejo de las aplicaciones Word y Excel, mediante la presentación de una declaración responsable, que ha de ser firmada por el representante legal de la entidad .

La empresa adjudicataria mantendrá el suficiente personal contratado y formado, para posibles sustituciones o aumento de las necesidades del trabajo.

Medios materiales

Los equipos y los accesos a la aplicación GTFN destinados a la realización de los trabajos objeto de este servicio serán aportados por la DGFM.

El material fungible de oficina necesario para la ejecución del servicio, será aportado por el adjudicatario.

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

CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Asimismo, deberá asegurar y justificar documentalmente, la adopción de medidas y procedimientos que salvaguarden la discreción y confidencialidad con





Comunidad de Madrid

relación a informaciones y documentos, asumiendo las responsabilidades que se pudieran derivar del incumplimiento de esta necesaria confidencialidad en todos los ámbitos del contrato.

2. El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, dispositivos de almacenamiento y otros elementos similares) serán propiedad de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria no transferirá información alguna sobre el contenido o el desarrollo de los trabajos que realice en la explotación operativa, con excepción hecha a los responsables de la DGFM designados para las labores de dirección y seguimiento. La misma norma se aplicará al uso de datos, estadísticas e informes sobre el servicio que queda restringido bajo criterio de la Administración.

3. La documentación, se entregará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando terminantemente prohibido, para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende, así mismo al producto de dichas tareas.

4. El adjudicatario se compromete a no dar información y datos proporcionados por la Administración para cualquier otro uso no previsto en el presente pliego.

COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA REALIZACIÓN 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 DGFM, de quien recibirá las indicaciones necesarias para la ejecución del trabajo.

El adjudicatario viene obligado a informar a la DGFM, 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 DGFM necesarios para un adecuado seguimiento y control de la prestación del trabajo.

MEDIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIONES DE DATOS CON LA DGFM PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO.





Comunidad de Madrid

La DGFM pondrá a disposición del adjudicatario los equipos necesarios para la realización del servicio, incluyendo aquellos imprescindibles para la digitalización de los expedientes.

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 DGFM, con los criterios de seguridad que son de aplicación para el tratamiento de datos de carácter personal de nivel bajo, 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.

- 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.

CONFORME
EL CONTRATISTA

Madrid, a 26 de mayo de 2017
EL DIRECTOR GENERAL DE LA FAMILIA
Y EL MENOR

Fdo: Alberto San Juan Llorente

