

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS
“COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO PARA LA GESTIÓN SOCIAL, JURÍDICA Y
PATRIMONIAL DE LAS PERSONAS TUTELADAS POR LA AGENCIA MADRILEÑA PARA LA
TUTELA DE ADULTOS”**

INDICE

1. OBJETO DEL SERVICIO	2
2. GESTIÓN DEL SERVICIO: REQUISITOS TÉCNICOS, DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS	3
2.1 CONSIDERACIONES PREVIAS	3
2.2 ALCANCE Y ORIENTACIÓN	3
3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS	¡Error! Marcador no definido.
a) ASESORAMIENTO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN INTERNA DE LA AMTA	4
b) SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS NUEVOS PROCESOS DE GESTIÓN.....	5
c) SERVICIOS DE APOYO A LOS TRABAJADORES DE LA AMTA PARA COLABORAR EN LA GESTIÓN JURÍDICA, SOCIAL Y PERSONAL DE AQUELLAS PERSONAS SOMETIDAS A TUTELA POR ESTA AGENCIA.....	5
d) SERVICIOS DE GESTIÓN FINANCIERA PRESTADOS MEDIANTE UN PROGRAMA DE GESTIÓN PATRIMONIAL INTEGRAL.....	6
4. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
5. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES	9
6. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO PRESTADOR DEL SERVICIO.....	9
7. SEGUIMIENTO DE LA EXPLOTACIÓN OPERATIVA	9

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS “COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO PARA LA GESTIÓN SOCIAL, JURIDICA Y PATRIMONIAL DE LAS PERSONAS TUTELADAS POR LA AGENCIA MADRILEÑA PARA LA TUTELA DE ADULTOS”

1. OBJETO DEL SERVICIO

Por Ley 4/1995, de 21 de marzo, se creó la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos. En su capítulo primero, artículo 1, quedó definida como un Ente de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada para el cumplimiento de sus fines, sin ánimo de lucro, y con su actividad ajustada al ordenamiento jurídico privado.

La propia ley fundacional establece, como principio inspirador de la Agencia, promover la sensibilización social en orden a fomentar el respeto de los derechos de las personas mayores de edad con capacidad legal limitada y su mayor integración y normalización en la sociedad.

En este sentido, la AMTA cumple los siguientes fines:

- a) El ejercicio inexcusable de la tutela y curatela de las personas mayores de edad incapacitadas legalmente, residentes en la Comunidad de Madrid, en los términos fijados por el Código Civil, cuando así lo determine la autoridad judicial competente.
- b) La asunción, en su caso, de la defensa judicial de los residentes en la Comunidad de Madrid sobre los que se haya iniciado un proceso de incapacitación, así como el ejercicio de cuantas funciones determine la autoridad judicial en medidas provisionales de defensa y protección personal y patrimonial de presuntos incapaces de situación de desamparo.
- c) El fomento y realización de acciones encaminadas a la integración y normalización de los tutelados por la Agencia, facilitando recursos sociales, la atención personal del incapacitado, su cuidado, rehabilitación o recuperación y el afecto necesario.
- d) La administración de los bienes del tutelado, actuando en su beneficio, bajo los principios de prudencia, conservación y mejora de aquellos, con arreglo a las previsiones contenidas en el Código Civil al respecto.
- e) Información, orientación, asesoramiento y asistencia a padres, familiares y otros tutores.

El objeto del presente pliego es la descripción de la realización del diseño, coordinación y ejecución del proyecto para la gestión social, jurídica y patrimonial de las personas tuteladas por la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos (AMTA), sita en la C/ Guzmán el Bueno, 24 de Madrid.

Los contenidos o servicios a realizar quedarán agrupados en cinco grandes bloques:

- a) *Asesoramiento para la mejora de los procesos y procedimientos de gestión interna de la AMTA.*

- b) Seguimiento y control de los procesos de gestión.*
- c) Servicios de apoyo a los trabajadores de la AMTA para colaborar en la gestión jurídica, social y personal de aquellas personas sometidas a tutela por esta Agencia.*
- d) Servicios de gestión financiera prestados mediante un programa de gestión patrimonial integral.*

2. GESTIÓN DEL SERVICIO: REQUISITOS TÉCNICOS, DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

2.1 CONSIDERACIONES PREVIAS

En este apartado se describen los servicios y tareas que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá realizar, siendo los requisitos especificados más adelante, una relación de las características de los servicios exigidos por la AMTA.

El adjudicatario deberá aportar los conocimientos, metodologías y herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto.

El adjudicatario se obliga a guardar secreto y a hacerlo guardar al personal que emplee para la ejecución del contrato, respecto a toda la información de la AMTA que con motivo del desarrollo de los trabajos llegue a su conocimiento, no pudiendo utilizarla para sí o para otra persona, entidad o firma.

2.2 ALCANCE Y ORIENTACIÓN

La Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid tiene como prioridad la atención a todas las personas que se encuentran en situación de desamparo sobre las que ha recaído una sentencia judicial de incapacitación. A todas ellas se les presta la atención jurídica, social y económica que necesitan a través de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos (AMTA).

La AMTA tiene como finalidad básica el ejercicio de la Tutela y Curatela de los mayores de edad incapacitados legalmente, garantizándoles seguridad jurídica, patrimonial y personal. En concreto la Agencia desarrolla las siguientes actuaciones:

- a) Planificar, gestionar y administrar la esfera personal y social, jurídica y patrimonial de todas las personas tuteladas.
- b) Llevar a cabo actuaciones patrimoniales por mandato judicial mediante medidas cautelares con el fin de proteger el patrimonio del tutelado y su propia integridad.
- c) Realizar inventarios y rendiciones anuales de cuentas para presentar ante el Juzgado competente para que realice la función de control de la actividad tutelar, así como una cuenta general justificada cuando se deja de ostentar un cargo, ya sea por recapacitación, fallecimiento o asunción de la tutela por otra persona.

- d) Informar y asesorar sobre recursos económicos y administración patrimonial a personas tuteladas y familiares que lo requieran.
- e) Elaborar informes de situación personal de las personas tuteladas que reflejen su estado de salud, así como la gestión de su esfera personal (tratamiento seguido, relación con sus familiares, necesidad de seguimiento médico...).
- f) Controlar el estado y situación de los inmuebles, incluidas averías y reparaciones, supervisando el cobro de los alquileres, realizar gestiones administrativas relacionadas, emisión de documentos, etc.
- g) Realizar un control exhaustivo de los patrimonios, evitando fraudes o situaciones de riesgo patrimonial.
- h) Optimizar el uso de los recursos públicos haciendo un uso racional de los mismos en consonancia con una gestión responsable del patrimonio de las personas que se encuentran bajo nuestro amparo.
- i) Canalizar todas las actuaciones anteriores a través de un sistema único adaptable a nuestras necesidades y con actualizaciones permanentes mediante un servicio de consultoría informática.

2.3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

En este apartado se describen los trabajos que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá realizar para la ejecución del mismo.

a) ASESORAMIENTO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN INTERNA DE LA AMTA

La empresa desarrollará una labor de consultoría continua que implique: el análisis de los procedimientos de trabajo, los flujos de información y todos los canales utilizados junto con las herramientas y recursos empleados a diario en cada uno de los departamentos (jurídico, económico y social); elaborando propuestas de mejora para optimizar los recursos existentes o resolver posibles conflictos cuyo resultado quede reflejado en la redacción de procedimientos, y actualización de los ya existentes, que queden accesibles para todos los trabajadores, así como la supervisión de su implantación y eficacia de la misma.

Las fichas descriptivas de esos procedimientos se encontrarán a disposición de los trabajadores a través de la propia aplicación informática de modo que su consulta no requiera de acceder a otras fuentes para facilitar la revisión de los mismos.

Esta tarea conllevará la presencia física de personal de la adjudicataria para analizar el verdadero trabajo diario que desarrollan nuestros trabajadores de cada área.

b) SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN

La empresa adjudicataria se encargará presencialmente de controlar, coordinar y monitorizar la aplicación de los procedimientos de trabajo y seguimiento de los mismos por el personal de la Agencia, y analizará los resultados para modificar las estrategias y optimizarlas en función de las necesidades reales del desarrollo de nuestra actividad.

Esta tarea de seguimiento y supervisión conllevará también acudir a reuniones periódicas con la dirección de AMTA a fin de comunicar las conclusiones, informar del proceso y poner en común posibles mejoras de modo que se puedan adoptar las decisiones oportunas con la mayor cantidad de información en todo momento.

c) SERVICIOS DE APOYO A LOS TRABAJADORES DE LA AMTA PARA COLABORAR EN LA GESTIÓN JURÍDICA, SOCIAL Y PERSONAL DE AQUELLAS PERSONAS SOMETIDAS A TUTELA POR ESTA AGENCIA

El adjudicatario queda obligado a demostrar conocimiento jurídico-económico suficiente para colaborar en la respuesta a los requerimientos judiciales que recibiese AMTA respecto de las rendiciones de cuentas y cuentas generales justificadas presentadas ante los diferentes juzgados.

Además, el adjudicatario deberá ofrecer un sistema de comunicación interna entre trabajadores, facilitando la interconexión entre ellos en los distintos procedimientos de las diferentes áreas de trabajo.

Ofrecerá también los mecanismos para la lograr una gestión integral del patrimonio inmobiliario de los tutelados, que permita coordinar las incidencias inmobiliarias entre las áreas de la Agencia y otras entidades colaboradoras, y tratar de forma conjunta todo el proceso de avisos, visitas, archivo de informes, solicitud y remisión de presupuestos y supervisión de procesos.

De igual forma, se deberá coordinar a los distintos trabajadores implicados ante una acción que requiera la intervención de varias unidades administrativas.

Se precisan mejoras continuas en el tratamiento y acceso centralizado a la información de cada persona tutelada por parte de todo el personal de la Agencia.

La empresa adjudicataria, además del diseño del enfoque metodológico, en el ejercicio de su labor consultora, gestionará el seguimiento de la implantación de los nuevos modelos de gestión administrativa, facilitando a la AMTA periódicamente y a petición de la misma, cualquier tipo de información estadística de cualquiera de los procedimientos y sus objetivos.

Finalmente, pondrá a disposición de la AMTA un sistema que permita una interacción directa con las personas tuteladas, orientada a su mejora emocional y aprendizaje de hábitos saludables.

d) SERVICIOS DE GESTIÓN SOCIAL, JURÍDICA Y PATRIMONIAL PRESTADOS MEDIANTE UN PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Las actividades objeto de este apartado comprenden la administración y mantenimiento de un programa específicamente desarrollado para la gestión de la esfera personal, jurídica y patrimonial de las personas tuteladas.

3.4.1) Funcionalidades

Un programa informático, que deberá estar ya desarrollado al tiempo de publicación de la licitación y que tendrá que disponer, al menos, de las siguientes funcionalidades:

- a) Categorización de movimientos bancarios: el programa categorizará de forma automática todos los movimientos bancarios que reciba en la base de datos ajustándose a unas categorías previamente definidas conforme a los criterios de los Juzgados y Tribunales de la Comunidad de Madrid.
- b) Elaboración de inventario de bienes, rendición de cuentas y cuenta general justificada: el programa permitirá ingresar los datos de carácter general que la AMTA estime de interés con respecto a cada tutelado que administre dicho software mediante un interfaz intuitivo y de fácil manejo. Así mismo, deberá generar de forma automática, en formato PDF, cualquiera de los tres documentos jurídicos mencionados, en base a un modelo de escrito previamente determinado y con los datos bancarios actualizados diariamente de forma automática, realizando un balance de ingresos y gastos a cualquier fecha en base a las categorías creadas por el administrador del programa; permitiendo su presentación directa en el juzgado correspondiente por parte de la AMTA.
- c) Certificados: contando con la información bancaria obtenida, el programa dispondrá de los saldos actualizados de cada uno de los productos bancarios, de forma que podrá elaborar automáticamente, en base a unos modelos de escritos jurídicos previamente establecidos, certificados de las entidades que se determinen para enviarlas posteriormente a dichos bancos con el fin de obtener su visto bueno y poder ser acompañados a cualquier documento jurídico.
- d) Extracto bancario: se dispondrá de un sistema de visualización de movimientos de las cuentas de los clientes que, al encontrarse previamente categorizadas permitan una sencilla búsqueda que muestre cualquier movimiento relativo a una categoría ordenados por fecha. Esta visualización deberá mostrar información de fecha, importe, concepto, descripción, beneficiario, etc. similar a la que se encuentra disponible en cualquier sistema de banca electrónica pero con la particularidad de encontrarse categorizados.
- e) Retribución judicial: conforme a un modelo de escrito jurídico, la AMTA podrá imprimir para su presentación en el juzgado correspondiente, una solicitud de retribución judicial del cargo de tutores en los casos que legalmente corresponda con solo indicar el cliente respecto del cual desean solicitar retribución. Conforme a lo dictado en el Código Civil, el sistema realizará un cálculo del rendimiento líquido sustrayendo aquellas categorías o partidas que no deben computar en el cálculo.

- f) Gestor documental: sistema que permita el archivo y clasificación de diferentes documentos escaneados y subidos a la aplicación asociados a cada uno de los tutelados, para poder ser consultados o incorporados de forma automatizada a los diferentes escritos a presentar en los juzgados pudiendo ser previsualizados directamente desde la aplicación sin necesidad de instalar aplicaciones adicionales.
- g) Gestor de consultas: el programa pondrá a disposición de los perfiles que se designen, consultas a medida que ofrezcan cualquier tipo de dato estadístico sobre la información contenida en el programa, que cada vez que se consulten se encuentren actualizados al momento. Dichas consultas, se podrán autorizar una vez creadas para determinados usuarios o grupos de usuarios.
- h) Permisos multinivel: los administradores deberán poder crear usuarios y grupos de usuarios con distintos niveles de permisos que permita configurar quienes pueden ver o editar las diferentes secciones de programa de forma separada.
- i) Comunicaciones: el programa contará con un sistema de mensajería que permita comunicarse a todos los usuarios entre sí mediante texto de modo que la información que así se estime, no necesite salir del entorno del programa evitando las limitaciones de espacio de las bandejas de entrada de los emails. No obstante, este sistema debe permitir enviar una copia automáticamente de los mensajes entrantes a las direcciones de correo electrónico que se determinen.
- j) Sistema de alertas: se podrán configurar determinados parámetros en las consultas para llevar un control de actividades que resulten sensibles, pudiendo también generar mensajes que lleguen a los usuarios o grupos que se determinen. Controlará automáticamente el pago de los arrendamientos de los inmuebles de cada tutelado alertando de impagos en los mismos. El programa mostrará una tabla actualizada en tiempo real con los datos identificativos del tutelado, nº de arrendamientos, fecha del último pago e importe.
- k) Conexión con servicios de emergencia: contará con un acceso para los servicios de emergencia de diferentes administraciones mediante el que puedan consultar si una llamada es relativa a una persona tutelada por AMTA, así como anotar dicha incidencia y que automáticamente se comunique al equipo de trabajo o dirección. Los trabajadores sociales de la Agencia podrán consultar dentro de la ficha de cada tutelado las emergencias comunicadas y hacer un seguimiento de las tareas asociadas a las mismas. Además, quedarán incluidos en el sistema de comunicación interna del programa.
- l) Contabilidad: existirá un apartado específico para la llevanza de la contabilidad oficial del propio ente público que permita la auto categorización de los movimientos bancarios y la edición de dichas categorías de modo que se auto asignen a las partidas correspondientes. Todo ello sin necesidad de la instalación de programas adicionales.
- m) Visitas: sección que contendrá un sistema de control de las personas que acuden al edificio principal y al local donde se atiende a las personas tuteladas, sus allegados o profesionales relacionados. La propia sección contará con una base de datos de visitantes de modo que una vez acude alguien, ya no sea necesario volver a rellenar toda la información de esa persona.

- n) Conexión con centros: igualmente, el programa deberá contener una sección que permita, al igual que sucede con los servicios de emergencias, un acceso para los centros en los que se encuentre residiendo alguna de las personas tuteladas a nuestro cargo de modo que puedan consultar determinada información y comunicarse con los trabajadores de AMTA.
- o) Fiscalía: así mismo, deberá existir un portal de acceso específico para el Ministerio Fiscal que permita a los fiscales autorizados acceder a determinada información y documentos existentes en el programa.

El programa, de acceso Web, deberá haber sido objeto de al menos un contrato público en el ámbito de la tutela, y no deberá precisar de la instalación de ningún tipo de software en los equipos de la AMTA desde los que se accederá a aquel.

3.4.2) Seguridad e integraciones

El acceso web a la aplicación se llevará a cabo a través de una URL https, “Hypertext Transfer Protocol Secure”, destinado a la transferencia segura de datos de hipertexto en la que solo los usuarios determinados por la AMTA, podrán acceder mediante el ingreso de un nombre de usuario y contraseña únicos establecidos previamente, que serán bloqueados tras un número de intentos fallidos. Deberá existir un acceso limitado a puertos del sistema con un número de reintentos para bloquear al usuario en el sistema de credenciales.

El programa deberá contar con un log de accesos que permita el control de todos los usuarios que accedan a la aplicación mostrando nombre de usuario, fecha, hora y dirección IP.

3.4.3) Arquitectura, estándares y modelos.

El programa estará basado en tecnologías y formatos interoperables accesibles para diferentes navegadores Web, evitando la necesidad de instalar plugins que requieran licencias de pago.

La apariencia del portal debe ajustarse a los estándares web para ser visualizado, cubriendo la mayoría de los navegadores de usuario, en sus versiones más utilizadas. Para su correcto funcionamiento en los diversos equipos de la AMTA, el portal estará sujeto a los formatos siguientes:

- a) Web: HTML5 con soporte completo para Google Chrome. El producto final, deberá soportar el uso de cualquier navegador actualizado a sus versiones más recientes
- b) Imágenes y fotografías: JPEG, PNG, GIF.
- c) Documentos: PDF.
- d) Resolución de pantalla: Deberán estar optimizados para su visualización en una resolución de pantalla de 1024x768, pero han de adecuarse a otras resoluciones de pantalla sin pérdida de información.

3.4.4) Servicios a prestar

- a) Elaboración de informes mediante filtrado de datos para dar respuesta a posibles consultas realizadas desde la AMTA.
- b) Actualización diaria de toda la información financiera derivada de las posiciones que mantenga en todo momento los tutelados en cualquier entidad de crédito o financiera, siempre que se pueda acceder a la misma a través de webs en Internet mediante claves personales. Todos los movimientos se categorizarán y grabarán automáticamente en la base de datos conforme a las categorías definidas por el usuario.
- c) Todas aquellas funcionalidades del programa informático que se describen en el punto 3.4.1) del presente pliego.

3. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio presencial y telefónico se prestará en el horario de 9:00 a 14:00 horas y la aplicación estará disponible para todos los usuarios 24 horas todos los días del año.

4. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

Para la realización de las tareas objeto del servicio que se pretende contratar, consistente en el control y gestión económica patrimonial de las personas tuteladas por la AMTA, se estimas necesarias, al menos, tres personas: dos titulados superiores y un titulado medio.

5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO PRESTADOR DEL SERVICIO

- Asumir todas las órdenes e instrucciones que la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos emita, relacionadas con la gestión del servicio.
- Elaborar y remitir memorias sobre la ejecución de los servicios, conforme a los requerimientos que realice la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos y las incidencias surgidas.
- Asistir a las reuniones periódicas que por parte de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos puedan señalarse en relación a la ejecución y planificación de los trabajos, o de aquellas cuestiones que puedan ser de relevancia para la ejecución del servicio.

6. SEGUIMIENTO DE LA EXPLOTACIÓN OPERATIVA

A tal fin se llevarán a cabo contactos periódicos entre la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos y el Coordinador que la empresa adjudicataria asigne al servicio, en los que se establecerán las líneas de actuación en el día a día del servicio y se supervisará el permanente cumplimiento de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La AMTA evaluará los informes de resultados. Asimismo, mantendrá reuniones con representación de ambas partes para valorar el desarrollo del servicio, en momento y forma que designe la entidad contratante. Para, la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos designará un representante a efectos de supervisión y responsabilidad de la ejecución del servicio.

En Madrid, a 23 de marzo de 2017

DIRECTORA DE LA AGENCIA MADRILEÑA
PARA LA TUTELA DE ADULTOS