



# Comunidad de Madrid

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO "SERVICIO DE CITA PREVIA PARA SOLICITANTES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID"

### CLÁUSULAS

	Pág.
1. OBJETO DEL SERVICIO .....	2
2. GESTIÓN DEL SERVICIO DE CITA PREVIA: DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS A LA ENTIDAD ADJUDICATARIA .....	3
2.1. Organización del servicio .....	3
2.2. Horario de prestación del servicio .....	4
2.3. Alcance de los servicios a desarrollar .....	4
2.3.1. Plazo para la citación y entrega de agenda .....	4
2.3.2. Número mínimo de citas garantizadas por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor .....	4
2.3.3. Estimación de dimensionado medio de citación para valoración. Requerimientos .....	5
2.3.4. Entrega de agendas para citación: distribución y número .....	5
2.3.5. Protocolos de actuación .....	5
3. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES .....	5
3.1. Recursos humanos .....	6
3.2. Coordinador/a: 1 puesto .....	7
3.2.1. Perfil profesional Coordinador .....	7
3.2.2. Funciones .....	8
3.3. Agentes telefónicos: 3 puestos .....	8
3.3.1. Perfil profesional .....	8
3.3.2. Funciones .....	9
3.4. Formación del personal .....	9
3.5. Recursos materiales .....	9
4. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO PRESTADOR DEL SERVICIO .....	10
5. NIVELES MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO .....	10
6. INFORME DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: FACTURACIÓN POR PRECIO UNITARIO CONFORME A OFERTA DE ADJUDICACIÓN .....	11
7. SEGUIMIENTO DE LA EXPLOTACIÓN OPERATIVA .....	11
8. MEDIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN DE DATOS .....	12





## Comunidad de Madrid

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO "SERVICIO DE CITA PREVIA PARA SOLICITANTES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID".**

#### **1. OBJETO DEL SERVICIO.**

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, 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 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 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.

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, establece en su artículo 16 que, una vez completo el expediente, el órgano competente en materia de dependencia o, en su caso, las administraciones que tengan encomendada la gestión, notificarán al interesado el día, franja horaria y lugar en el que vaya a realizarse la valoración de la situación de dependencia. Por su parte, el artículo 17 establece que, con carácter general, la valoración se llevará a cabo en el entorno habitual del interesado, que puede corresponderse con cualquiera de los municipios de la Comunidad de Madrid, y por profesionales de la Administración con perfil sociosanitario.

Para llevar a cabo esta valoración, la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor debe ponerse en contacto con los usuarios para concertar la cita correspondiente. Por este motivo, y con el objetivo de que esta concertación de visitas se realice de la manera más eficiente posible, se requiere el establecimiento de un Sistema de citación, que incluya los sistemas de información necesarios para llevar a cabo una óptima gestión de visitas y de rutas, organizando el trabajo de los valoradores, así como un equipo que gestione telefónicamente la cita con el usuario y sus incidencias.

Por ello el presente Pliego tiene por **OBJETO** describir el contenido del "**SERVICIO DE CITA PREVIA PARA SOLICITANTES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**" y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa o entidad que pueda resultar adjudicataria del mismo, 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.





## Comunidad de Madrid

### **2. GESTIÓN DEL SERVICIO DE CITA PREVIA: DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS A LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

El servicio a desarrollar por parte de la empresa adjudicataria comprende las siguientes actuaciones que deberán llevarse a cabo conforme lo establecido en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria deberá contactar con los solicitantes con el fin de concertar con ellos día y hora de citación, en función de la disponibilidad de valoradores (número de agendas, turno de citación, jornadas reducidas o ampliadas, posibilidad de utilizar vehículo, etc.) que le sea suministrada por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.

Para concretar día y hora, la empresa realizará llamada telefónica de acuerdo con los parámetros facilitados por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.

Una vez efectuada la comunicación con el solicitante de dependencia, deberán cumplirse los siguientes objetivos:

- Proporcionar día y hora de cita al ciudadano solicitante de dependencia.
- Configurar las agendas de citación en función de las citas potenciales proporcionadas por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.
- Mantener actualizado el sistema de información, anotando tanto las citas concertadas así como cualquier incidencia que haya impedido la concertación de la cita.
- Confirmar la cita con el ciudadano con 48 horas de antelación por el medio acordado con el usuario (llamada telefónica, SMS, correo electrónico...etc.)

#### **2.1. Organización del servicio.**

El adjudicatario del servicio deberá establecer un Call Center para realizar y gestionar todas las llamadas que sean necesarias para establecer las citas de las agendas de valoradores.

El servicio deberá estar operativo como mínimo durante el horario fijado en el presente pliego y deberá cubrir la totalidad de los requerimientos de la Dirección General en cuanto a número de agendas a gestionar y número de citas semanales, conforme a los protocolos que se establezcan por la Dirección General.

El Call Center que establezca la empresa adjudicataria deberá recoger, registrar y almacenar todas las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio, conforme al protocolo de actuación que se establezca para tal fin.

El personal 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.

En los momentos en que puedan producirse incidencias que afecten al funcionamiento del servicio, la empresa adjudicataria deberá dar traslado de dichas incidencias a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor por los medios que ésta establezca





## Comunidad de Madrid

### **2.2. Horario de prestación del servicio:**

El servicio debe contar con agentes suficientes y personal de apoyo para la coordinación y deberá ajustarse, como mínimo, para la emisión de llamadas y consultas, dentro del siguiente horario:

- De lunes a viernes no festivos entre las 9.00 horas y las 19.00 horas.

Para la consideración de días festivos, en la concertación de citas, 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 los diferentes municipios.

Por parte del adjudicatario se realizarán las ampliaciones de horario que puedan ser necesarias para alcanzar el objetivo de configurar las agendas de citación. En ningún caso serán realizadas llamadas con anterioridad a las 9:00 horas ni con posterioridad a las 21.00 horas.

### **2.3. Alcance de los servicios a desarrollar.**

Las tareas o funciones a llevar a cabo, consisten en la realización de llamadas telefónicas a los solicitantes del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid, para la gestión de cita previa.

#### **2.3.1. Plazo para la citación y entrega de agendas.**

- Las citas con los usuarios deberán concertarse con una antelación no superior a 10 días hábiles desde la fecha de la llamada.
- Tiempo de entrega de las agendas: El número de agendas que la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor facilitará, girará en torno a 60 agendas diarias con una variación de +/- el 20% para la concertación de citas en un plazo de 7 días hábiles.
- Número de intentos de llamada para concertar una cita: hasta 5 en distintos días y franjas horarias.

#### **2.3.2. Número mínimo de citas garantizadas por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.**

El mínimo de citas mensuales que serán objeto de facturación se establece en: 1.000 citas mensuales.

Este mínimo será objeto de facturación mensual conforme al precio unitario ofertado por la empresa adjudicataria y se abonará siempre que el trabajo haya sido efectuado conforme a las condiciones establecidas y aunque el número total de citas a realizar de valoración no alcance el mínimo fijado.

La empresa adjudicataria deberá, no obstante, avisar con la antelación suficiente la imposibilidad de alcanzar el mínimo garantizado, conforme a lo establecido en la Cláusula 7 del presente Pliego.

La empresa entregará una relación mensual desglosando el número de citas agendas.

#### **2.3.3. Estimación de dimensionado medio de citación para valoración. Requerimientos.**





## Comunidad de Madrid

La Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor estima como medias las siguientes necesidades:

- 60 agendas diarias, con una variación de +/- el 20%, a razón de entre 3 y 5 citas para cada una.

En total, el servicio tiene que estar suficientemente dimensionado para concertar las citas en días no festivos, en función de los perfiles y las agendas que determine la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, y con independencia de las llamadas o contactos reales que se precisen para lograr este objetivo.

Con independencia de la estimación media de citas a realizar, la empresa adjudicataria deberá realizar todas aquellas que sean encomendadas por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor en función del número de agendas disponibles para valoración hasta el máximo del presupuesto del contrato y con aplicación del precio unitario ofertado.

### 2.3.4. Entrega de agendas para citación: distribución y número.

La empresa adjudicataria realizará el servicio de conformidad con la distribución de agendas que establezca la Dirección General. Las ampliaciones o minoraciones en número de agendas y la distribución de las mismas para valoración se consideran parte integrante de las condiciones esenciales de ejecución del servicio y la modificación mensual en su número y/o distribución no tienen consideración de modificación de las condiciones del contrato.

La Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, entregará las agendas disponibles y las necesidades de citación para valoración.

Los ajustes en número de agendas y su configuración serán entregados por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor con una antelación de 10 días hábiles a su necesidad efectiva.

### 2.3.5. Protocolos de actuación.

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

## 3. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES.

El adjudicatario realizará la prestación del servicio con los medios materiales y personales propios para la ejecución de la totalidad del objeto del contrato

Para la correcta ejecución del contrato, como mínimo deberá contar con los siguientes medios personales y materiales para la debida ejecución del contrato:





## Comunidad de Madrid

### 3.1. Recursos humanos.

El personal de la empresa estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad adjudicataria (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido. El adjudicatario será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria.

Asimismo la entidad aportará los medios materiales a los trabajadores para la realización del servicio, facilitando el acceso a la información y reglamentación necesaria para la correcta ejecución del contrato y del servicio objeto del mismo.

El personal 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.

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 equipo mínimo estable fijado en el presente pliego 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.

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 o aumento de las necesidades del servicio.

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.

El adjudicatario deberá aportar la titulación requerida del personal que, en cada momento, pone a disposición así como los "currículum vitae" que acrediten la experiencia solicitada para el desarrollo del objeto del contrato, comprometiéndose 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.





## Comunidad de Madrid

Los recursos humanos mínimos que deberán ser puestos a disposición y que son obligación esencial del contrato son los siguientes:

- 1 puesto de coordinador del servicio a jornada completa que realice todas las labores de interlocución entre la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor y la empresa adjudicataria del servicio, siendo responsable de la gestión administrativa y de la supervisión de los agentes
- **6 puestos** de agentes telefónicos con el perfil suficiente para llevar a cabo el objeto del Pliego de Prescripciones Técnica, de forma que en todo momento quede garantizado el mismo.

### **3.2. Coordinador/a: 1 puesto.**

El Coordinador designado por la empresa será el interlocutor con la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, de quien recibirá las indicaciones necesarias para la ejecución del servicio.

Será el encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de citación, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que la prestación del servicio conforme a lo establecido en el presente pliego.

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, 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/a 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.

El coordinador realizará el cuadrante de turnos de operación de los agentes telefónicos que deberá satisfacer los siguientes requisitos: Establecer turnos de gestión de llamadas que compatibilicen una prestación óptima del servicio con la mayor calidad posible de horarios para el personal trabajador, garantizando en todo momento el cumplimiento de objetivos de citas señalado por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.

#### **3.2.1. Perfil profesional Coordinador.**

El perfil del Coordinador debe responder a un gestor de proyecto, con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa adjudicataria.

- Titulación universitaria mínima de grado medio (diplomado) o equivalente.
- Dedicación exclusiva al proyecto.
- Sentido de responsabilidad y confidencialidad del puesto
- Haber desempeñado, al menos durante un año, la actividad de Coordinación de equipos de Teleoperación.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organización.
- Disponibilidad para la localización fuera de las horas de trabajo







## Comunidad de Madrid

### 3.2.2. Funciones.

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

- Consecución de los objetivos definidos por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor en los plazos previstos.
- Responsable de la observancia de los procedimientos y protocolos establecidos.
- Asegurar y controlar de forma directa la operación de la gestión de citas.
- La elaboración de los informes conteniendo las gestiones desarrolladas, relación de llamadas, porcentaje de contacto efectivo, citas concertadas para cada agenda, incidencias detectadas, etc.
- Controlar el correcto funcionamiento de los equipos de agentes telefónicos, comunicando de forma inmediata a los responsables de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor las anomalías observadas que puedan afectar al mismo.
- La resolución de dudas en operación.
- La detección, análisis y propuestas de corrección de las deficiencias en la explotación operativa.
- La propuesta de planes de mejora de la explotación operativa.
- Las propias de los operadores de gestión de citas cuando la carga de trabajo lo requiera.
- En general, aquellas otras, que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.

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

### 3.3. Agentes telefónicos: 6 puestos

Los agentes telefónicos desarrollarán el servicio de citación definido en el presente Pliego de Prescripciones técnicas bajo la dirección y supervisión del coordinador y bajo la exclusiva responsabilidad del adjudicatario del servicio.

#### 3.3.1. Perfil profesional.

Los agentes encargados de llevar a cabo el servicio deberán responder al siguiente perfil mínimo:

- Título de Bachiller Superior, BUP, FP2 o equivalente.
- Haber desempeñado con anterioridad la función de teleoperador en servicios de similar naturaleza, mínimo un año, valorándose especialmente la participación en campañas para concertación de citas.
- 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.
- Agilidad mental y control emocional
- Sentido de la responsabilidad y la confidencialidad del puesto.







## Comunidad de Madrid

### 3.3.2. Funciones.

- Proporcionar cita para la valoración conforme al los protocolos establecidos.
- Grabación de la información de la cita concertada conforme a los parámetros establecidos.
- -Atender a los usuarios del servicio, usando adecuadamente la información que se maneja en el servicio y guardando la confidencialidad necesaria.
- -Avisar al coordinador y ceder la gestión de la cita cuando el grado de conflicto con el usuario sea alto
- Asistir a la formación cuando le sea requerida
- Cualquier otra función de naturaleza análoga siempre que sea necesaria para el buen funcionamiento del servicio

### 3.4. Formación del personal.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la formación del personal previa al inicio del servicio.

En todo caso deberá haber recibido formación en materias que se citan a continuación:

- Gestión de llamadas en emisión. El trato al ciudadano.
- Conocimiento y estructura de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor de la Comunidad de Madrid.
- Utilización de aplicaciones propias de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.
- Conocimiento en la normativa estatal y autonómica en materia de Dependencia
- Conocimiento de la normativa estatal y autonómica de protección de datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria se hará responsable de proporcionar una formación continuada mediante cursillos, charlas, documentación, etc., especialmente el adjudicatario deberá proporcionar, al menos, un curso de formación en las técnicas de gestión telefónica de llamadas a su personal dedicado al servicio objeto del presente contrato.

### 3.5. Recursos materiales.

El servicio objeto del presente pliego de prescripciones técnicas, 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 adjudicatario deberá disponer de todo el mobiliario necesario para la puesta en marcha y correcto funcionamiento del servicio. El coste de la dotación necesaria del local, así como de las instalaciones de todo tipo correrá a cargo del adjudicatario.

El local deberá cumplir con todas las condiciones y requisitos que la normativa estatal, autonómica o local exija, obligándose el adjudicatario a solicitar todas las autorizaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades propias del presente servicio, siendo a su cargo el pago de cualquier licencia y tasa que sea necesaria.





## Comunidad de Madrid

Correrá a cargo del adjudicatario todo el material informático, de comunicaciones y auxiliar para la correcta prestación del servicio, incluido el suministro de cascos de telefonía, material auxiliar y ropa de trabajo que, deba usar el personal a su cargo encargado de realizarlas.

La empresa adjudicataria asumirá el costo derivado de las instalaciones, adaptación, mantenimiento, por cualquier concepto de los recogidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, sin que en ningún caso pueda repercutir coste alguno para la ejecución del contrato.

El adjudicatario dispondrá de los equipos informáticos y de telefonía suficientes para desarrollar de forma adecuada y con total garantía las prestaciones del servicio.

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.

#### **4. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO PRESTADOR DEL SERVICIO.**

- Asumir todas las órdenes e instrucciones que la Comunidad de Madrid emita, relacionadas con la gestión del servicio.
- Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto a los usuarios afectados por la gestión del servicio.
- Elaborar y remitir una memoria sobre la ejecución de los servicios con periodicidad mensual, con los requerimientos que realice la Dirección General de Coordinación de la Dependencia, incidencias surgidas y las especificaciones contenidas en la cláusula 6 del presente pliego.
- Deberá asumir los mecanismos técnicos indicados por la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor para que toda la información pueda incorporarse, bien directamente o a través de ficheros de intercambio, a la aplicación Sistema de Información de Atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid conforme las indicaciones de la Dirección General.
- 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.

Asistir a las reuniones informativas que por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor puedan impartirse para el correcto uso de las aplicaciones informáticas o de aquellas cuestiones que puedan ser de relevancia para la ejecución del servicio.

#### **5. NIVELES MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.**

El contacto con los solicitantes deberá respetar en todo momento lo establecido en los protocolos elaborados por la Dirección General. Para controlar los niveles de calidad en las llamadas, la empresa adjudicataria deberá posibilitar la audición en remoto de las locuciones de todos los puestos de los agentes de información durante la concertación de las citas.





## Comunidad de Madrid

Si como consecuencia de estas audiciones, la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor detectara unos niveles de calidad no satisfactorios, solicitará por escrito la subsanación inmediata del problema detectado, debiendo ser atendida esta petición de forma instantánea por parte de la empresa adjudicataria.

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 ello pudiera suponer ningún coste adicional para la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.

### **6. INFORME DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: FACTURACIÓN POR PRECIO UNITARIO CONFORME A OFERTA DE ADJUDICACIÓN.**

La empresa adjudicataria mensualmente entregará un informe desglosado con el siguiente contenido mínimo:

- Número de llamadas realizadas.
- Número de citas concertadas.

Los datos aportados serán objeto de comprobación por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, quien podrá solicitar todas las aclaraciones sobre la relación presentada. Aceptada la relación por la Dirección General, el número total de citas concertadas para valoración será el concepto utilizado para la factura del mes correspondiente (precio unitario ofertado por adjudicatario x número de citas concertadas totales mensuales).

Conforme a lo previsto en la cláusula 2, apartado 2.3.2 -Número mínimo de citas garantizadas por la Dirección General de Atención a la Dependencia- del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, sólo en el supuesto de no llegar al número total de 1.000 citas concertadas mensuales y siempre que el motivo sea por causas no imputables a la empresa adjudicataria, el importe objeto de facturación comprenderá el mínimo de citación por el precio unitario ofertado por el adjudicatario.

No obstante, será requisito imprescindible para considerar que no es imputable al adjudicatario el no llegar al número 1.000 citas mensuales, el haber requerido de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor la aportación de nuevos datos para la consecución de dicho objetivo.

### **7. SEGUIMIENTO DE LA EXPLOTACIÓN OPERATIVA.**

Se llevarán a cabo contactos periódicos entre la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor 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 de cita previa a solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia y se supervisará el permanente cumplimiento de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para el control de la actividad el adjudicatario diseñará un cuadro de mando en el que se debe registrar de forma independiente los datos y parámetros relativos a cita previa para valoración. Los datos mínimos a cumplimentar son los siguientes:

- número de llamadas realizadas.
- número de citas concertadas.





## Comunidad de Madrid

- número de incidencias producidas.
- número de citas rechazadas, tipificando los motivos y circunstancias que impidan la cita.
- Incidencias producidas durante el desarrollo del servicio durante el mes de informe.

La Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor 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 ello la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor designará un representante a efectos de supervisión y responsabilidad de la ejecución del servicio.

### **8. MEDIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN DE DATOS.**

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá contar con medios informáticos y de comunicación de datos propios, necesarios para llevar a cabo las tareas señaladas en este Pliego.

La comunicación para la transmisión de los datos correspondientes a las agendas concertadas por el adjudicatario, se realizará a través de redes públicas estableciéndose el acceso al sistema de información de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor 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.

Una vez finalizada la ejecución del contrato, el adjudicatario, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de su ejecución, mediante el procedimiento técnico adecuado. Dicho borrado alcanzará, en todo caso, los ficheros temporales de los sistemas de tratamiento de información o a cualquier copia o vestigio que de dichos datos puedan contener los sistemas de información utilizados para la ejecución del contrato.

La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos.

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  
(P.O.1254/2017, de 21 de julio)

La Subdirectora General de Servicios para personas mayores.

