



## MEMORIA JUSTIFICATIVA

### CONTRATO DE SERVICIOS “SERVICIO INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID”

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.

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.

La atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal es uno de los retos principales de la política social de la Comunidad de Madrid, siendo uno de los aspectos fundamentales a tener en cuenta la información que deber ser accesible, sencilla, directa y de calidad, para que todas las personas en situación de dependencia y sus familias puedan conocer los servicios y recursos existentes que pone a su alcance la Comunidad de Madrid, en aras a la promoción de la autonomía personal y atención de la dependencia.

Las características de la información, consistente en dar respuesta a las consultas formuladas respecto de expedientes ya iniciados de solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, facilitar información sobre el procedimiento a seguir para la elaboración del programa individual de atención, acceso a las prestaciones económicas, orientando en su caso, a los interesados hacia las instancias o recursos más apropiados para resolver los requerimientos de información, aconsejan recurrir a empresas externas con capacidad suficiente para poder prestar el servicio ya que la Plataforma 012, Teléfono de Información de la Comunidad de Madrid la información que facilita es de carácter más general.

El contrato que se pretende suscribir tiene por objeto proporcionar información a diversos niveles sobre la atención y recursos de la dependencia, para lo cual el adjudicatario deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Información telefónica en materia de dependencia y prestaciones.
- Recepción y gestión de llamadas de usuarios relativa a actuaciones de la Dirección General de Coordinación de la Dependencia, y concertación de cita previa.
- Realización de encuestas telefónicas de satisfacción, relativa a actuaciones de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor con el contenido y condiciones que se indiquen por ésta.





La Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, teniendo en cuenta las llamadas recibidas en este ejercicio, ha considerado oportuno estimar una media mensual de 16.563 llamadas mensuales, en base a la evolución de las llamadas recibidas a lo largo del presente ejercicio 2019 :

**TABLA Nº 1: EVOLUCIÓN LLAMADAS RECIBIDAS**

2019	LLAMADAS RECIBIDAS
ENERO	17.028
FEBRERO	15.966
MARZO	18.039
ABRIL	17.905
MAYO	17.003
JUNIO	15.535
JULIO	16.475
AGOSTO	11.391
SEPTIEMBRE	17.917
OCTUBRE	18.997
NOVIEMBRE	15.942
total	182.198

Fuente: Factudata

Si bien, como puede apreciarse, la media mensual sería de 16.563 llamadas mensuales

Por todo ello, mantenemos el volumen de llamadas mensuales en el mismo tramo horario que en el anterior contrato, es decir:

TRAMOS HORARIOS	LLAMADAS
09:00-11:00	6.200
11:00-13:00	6.300
13:00-15:00	3.900
15:00-17:00	1.600

En relación a la realización de encuestas, se prevé la realización de unas 5.000 encuestas de satisfacción mensuales, distribuidas semanalmente, con una duración de la llamada, máxima de 3 minutos, que incluirá un pequeño test de respuestas rápidas





relativas al servicio recibido, y cuyo contenido se indicará por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, en función de las necesidades de cada momento, por lo que se estima necesario la contratación de dos agentes adicionales para llevar a cabo este servicio.

Por tanto y al no disponer la Consejería de los medios adecuados ni suficientes para la prestación del servicio, resulta necesario la contratación de un servicio integral de información al ciudadano potencial o usuario de dependencia para poder acceder a través de distintos niveles de información, a la forma de iniciar el expediente de reconocimiento de situación de dependencia, estado de tramitación del expediente, consultas sobre incidencias surgidas en la tramitación del expediente y acceso a diferentes servicios derivados del reconocimiento de dependencia, así como recabar información de los usuarios mediante la realización de encuestas de satisfacción, con el fin de testar la opinión de los usuarios, detectar los posibles déficits del sistema, controlar la calidad del mismo, y en definitiva mejorar la atención que se presta a los dependientes.

Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia considera que se debe aumentar a 9 el número de agentes, siendo prioritaria la tramitación, a la mayor brevedad, de este contrato.

La vigencia del contrato será de 24 meses, pudiendo prorrogarse por un máximo de otro período igual de 24 mensualidades, en aplicación del artículo 29 de la LCSP.

El presupuesto del contrato asciende a 576.807 euros IVA incluido, imputándose a la aplicación presupuestaria G/231/22709.

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

Fdo.: Begoña Cortés Ruiz.

