



**Comunidad  
de Madrid**

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría acceder al original.

(Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre).

**Dirección General de Patrimonio Cultural  
CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DENOMINADO “GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEBIBLIOTECA” DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL DE LA CONSEJERÍA DE CULTURAL Y TURISMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

---

### **Cláusula Primera.-- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la gestión del Servicio de Telebiblioteca, servicio de préstamo a domicilio destinado a personas mayores de 70 años y personas con discapacidad igual o superior al 33% en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid. El servicio de Telebiblioteca, en colaboración con la ONCE, se encarga también de la entrega un día a la semana de libros en braille a los usuarios de Telebiblioteca.

### **Cláusula Segunda.-- CONDICIONES ESPECÍFICAS A LAS QUE DEBE AJUSTARSE SU EJECUCIÓN**

Las obligaciones del licitador serán las siguientes:

#### **1. Distribución de los fondos**

Los usuarios de Telebiblioteca podrán acceder a todos los ejemplares disponibles en los servicios bibliotecarios dependientes del Área de Servicios Públicos de Lectura de la Comunidad de Madrid (Bibliotecas Públicas y Bibliobuses) entre otros.

La empresa contará con los adecuados sistemas de transporte para la entrega y recogida de los documentos. Para ello dispondrá, al menos, de un vehículo tipo furgoneta con alguna de estas clasificaciones ambientales: 0, ECO o C.

- 1.1. **Medidas sanitarias COVID-19 para la gestión de documentos:** Se seguirán las recomendaciones emitidas por la Consejería de Sanidad, en el momento de adjudicación del contrato. Los responsables de la gestión del contrato designados por la Subdirección General del Libros (Dirección General de Patrimonio Cultural), notificarán a la empresa adjudicataria el protocolo de actuación que será el mismo que se emplee en los Servicios Públicos de Lectura.

## 2. Desarrollo del servicio

Todas las tareas y acciones que se describen a continuación están incluidas (presupuestadas) en el importe del contrato. El Servicio de Telebiblioteca tiene una serie de características especiales que inciden en su organización:

1. Está destinado usuarios con unas determinadas características (personas mayores o con discapacidad) y es un servicio a domicilio.
2. El préstamo de libros se realizará con los fondos propios de Telebiblioteca y de los servicios bibliotecarios gestionados por la Comunidad de Madrid (Bibliotecas Públicas y Bibliobuses). En el caso de audiovisuales serán sólo de los fondos propios de Telebiblioteca.
3. Los usuarios se pondrán en contacto con el servicio a través de la plataforma de Atención al Ciudadano 012 o mediante el Portal del Lector (página web de la Subdirección General del Libro).
4. La plataforma de Atención al Ciudadano 012 atenderá a los usuarios en su demanda de información, dará de alta los carnés en el programa de gestión bibliotecaria Absysnet y recibirá las solicitudes de préstamo que serán comunicadas a la empresa a través de correo electrónico o de cualquier otro medio acordado con la Subdirección General del Libro.

Las principales tareas a realizar por la empresa adjudicataria serán:

- **Gestión de carnés y altas de los usuarios** a través de Absysnet. Las solicitudes de alta se recibirán a través de 012, que las tramitará en Absysnet, o a través de la página web. La empresa de gestión se encargará directamente de éstas últimas, así como de la impresión de todos los carnés y su distribución a los usuarios.

Los servidores que guardan los **Datos personales** se tanto para las gestiones realizadas por la empresa adjudicataria están en instalaciones de la COMUNIDAD DE MADRID. La empresa adjudicataria está obligada a respetar la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

- **Gestión de las peticiones recibidas** (carnés, préstamos, devoluciones y renovaciones), ya sea recibidas por el 012 o a través del Portal del Lector, y la tramitación de las mismas a través de Sistema de Gestión Bibliotecaria Absysnet.

La política de préstamo será la determinada por Subdirección General del Libro.

- **Comprobación de la disponibilidad** de los documentos solicitados en el fondo propio de Telebiblioteca, Red de Bibliotecas Públicas de titularidad la Comunidad y Bibliobuses, a las que se mandará un correo electrónico solicitando el ejemplar.
- **Llamada telefónica** a cada usuario para concertar las entregas y recogidas y para comunicar la finalización del préstamo, siempre dentro del plazo establecido.
- **Organización de las rutas de entrega y recogida** de documentos tanto a los domicilios de los usuarios como a las bibliotecas. Se realizará durante los días laborales de Lunes a Viernes.
- **Distribución de los libros en braille.** Un día a la semana se realiza la entrega y recogida de libros en braille. Este fondo pertenece a la ONCE, que gestiona su préstamo a través de su Servicio Bibliográfico, y se encuentra almacenado en sus instalaciones.
- **Emisión de los distintos albaranes** de entrega y recogida que se proporcionan tanto a los usuarios como a las bibliotecas.
- **Incorporación de fondos.** Los nuevos ejemplares seleccionados y adquiridos por la Subdirección General del Libro para incrementar el fondo propio de Telebiblioteca (un máximo de 15.000 ejemplares en la duración del contrato) serán recepcionados y cotejados los albaranes y remitirá estos a la Subdirección General del Libro, además de realizar, en su caso, las reclamaciones pertinentes a los distribuidores. Realizará el proceso técnico de los mismos tanto manual (sellado, tejuelado, etc.) como automatizado (catalogación básica y/o registro de ejemplares en Absysnet) siguiendo las directrices que para este procedimiento marque la Subdirección General del Libro, la cual proporcionará el acceso al sistema de gestión bibliotecaria Absysnet, con los permisos adecuados. Se realizarán también tareas de expurgo cuando así lo requieran los responsables del Servicio en la Subdirección General del Libro y siguiendo sus indicaciones.

- **Material.** La empresa adjudicataria deberá proporcionar, 1000 bolsas de plástico anuales con fuelle y 6 cajas para todo el contrato de plástico rígido de 600 x 400 mm para el transporte de los ejemplares prestados, entre bibliotecas, centro de gestión de telebiblioteca y peticionarios.
- **Sugerencias de los usuarios.** Cuando sean competencia de la empresa, se encargará de su tramitación y resolución de las posibles incidencias del Servicio, así como de las quejas o sugerencias de los usuarios, que en cualquier caso también serán puestas inmediatamente en conocimiento de los responsables del Servicio, la Subdirección General del Libro.
- **Información del servicio.** La empresa se hará cargo, utilizando el sistema de gestión bibliotecaria Absysnet, de la información bibliográfica que requieran los usuarios, la distribución de material promocional del servicio y material relacionado con los Servicios que presta la Subdirección General del Libro.
- **Informes a la Subdirección General del Libro.** La empresa deberá realizar informes mensuales y un informe anual de evaluación del servicio (préstamos, altas, consultas, utilización de la página web, comparativas por municipios y bibliotecas, porcentajes de uso por edad, género y tipo de usuario, indicadores de calidad, incidencias, etc.), siguiendo las pautas de la Subdirección General del Libro y en formatos exportables compatibles con sus sistemas de recogidas de datos. Este informe se hará llegar a los responsables de dicha Subdirección en la primera semana del mes siguiente a aquel sobre el que se realice el informe.
- **Realizar anualmente una encuesta de evaluación y prospección del Servicio entre los usuarios.**
- El Centro de gestión del Servicio de Telebiblioteca desde el que se desarrolla el servicio descrito, se encuentra en las dependencias que la Dirección General de Patrimonio Cultural (Subdirección General del Libro) sita en la Calle Felipe el Hermoso 4, 6ª planta, 28010 Madrid.

Los equipos informáticos, conexiones a los servidores, utilizados para la gestión del servicio, se realizan con la autorización, supervisión y mantenimiento de Madrid Digital.

### **3. Tiempos de prestación**

- El plazo de entrega de los documentos a los usuarios será, como máximo, de cinco días laborables.

- El horario para la gestión del servicio será de lunes a viernes desde las 9 a las 20 horas.

Todos los tiempos están referidos a días laborables. Sábados, domingos y festivos no habrá servicio. No está previsto el cierre del servicio por vacaciones ni en ningún periodo del año.

### **Cláusula tercera. PERSONAL**

El personal destinado al Servicio estará formado por:

#### **Personal técnico**

- Un jefe de equipo que coordine y dirija las tareas y sirva de nexo con la Subdirección. Deberá ser un Titulado Superior con experiencia acreditada de al menos dos años en proyectos bibliotecarios que incluyan proceso técnico, dirección de grupos y atención al usuario. Y experiencia acreditada de al menos un año en el manejo del sistema de gestión bibliotecaria Absysnet o de características similares.
- Dos personas con la categoría de Auxiliares de Biblioteca, con experiencia acreditada de al menos un año en el manejo del sistema de gestión bibliotecaria Absysnet o de características similares.

#### **Personal de distribución**

- Un conductor

Debido al tipo especial de usuarios al que está dirigido el Servicio de Telebiblioteca y a que se debe acceder a los domicilios de los mismos, es imprescindible que el personal dedicado a la distribución de los documentos forme parte de la empresa y sea cuidadosamente seleccionado. Por tanto, no podrá encargarse la distribución a empresas de mensajería externas a la empresa.

El personal que realice este trabajo deberá de ir acreditado, con una identificación personal con los logos de la empresa y de la Comunidad de Madrid, así como su foto.

Cualquier cambio de personal que se produzca durante el desarrollo del contrato deberá comunicarse a la Subdirección General del Libro.

El personal que aporte la empresa adjudicataria no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual

asumirá su condición de empresario, con todos los derechos respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue, sin que, en ningún caso, resulte responsable la Comunidad de Madrid de las obligaciones del contratista y sus trabajadores aun cuando los despidos y demás medidas que puedan adoptar sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación del contrato.

## **5. Otras obligaciones del contratista**

La empresa adjudicataria en coordinación y con la colaboración técnica de la Subdirección General del Libro (que aportará los manuales de procedimiento para alta de usuarios y circulación de ejemplares que considere necesarios) elaboraran, en un plazo máximo de 15 días a contar desde la firma del contrato, un avance con los datos básicos de un procedimiento en el que se detalle la mecánica del trabajo de mantenimiento del servicio y de gestión de los fondos.

## **Cláusula cuarta.-- PROTECCIÓN DE DATOS**

La empresa adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o de los que tengan conocimiento durante su vigencia, estando obligados a no hacer públicos o enajenar, copiar o utilizar los mismos con un fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación, cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual, así como adoptar las medidas de seguridad que establece la normativa aplicable en materia de protección de datos: Reglamento Europeo (UE) 2016/679 y Ley Orgánica 3/18 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Así como el cumplimiento de la legislación vigente en esta materia.

## **Cláusula quinta.— PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Los datos de carácter personal será tratados por el responsable del tratamiento de los datos Consejería de Cultura y Turismo, Dirección General de Patrimonio Cultural para ser utilizados para la Gestión de usuarios y préstamo de libros del Sistema de Gestión de Bibliotecas que se tratan con los fines, tratamiento del cual es responsable. Dicho tratamiento está incluido en el Registro de Actividades de Tratamiento de la Consejería de Cultura y Turismo, publicado en la dirección de internet <http://www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/protecciondatos> "Usuarios Red de Bibliotecas y Servicios Bibliotecas"

En cumplimiento de lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos Personales, sus datos serán tratados para las siguientes finalidades: “identificación de usuarios de servicios bibliotecarios, Control y registro de préstamo. Datos estadísticos”.

En cumplimiento de lo previsto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), el adjudicatario de este contrato tratará los datos personales por cuenta de la Consejería de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

Esta cláusula tiene la condición de obligación contractual esencial en virtud de lo que establece el artículo 202.1 de la LCSP. Su incumplimiento será causa de la resolución del contrato.

En Madrid, a fecha de firma

Firmado digitalmente por: MOYANO ANDRÉS ISABEL  
Fecha: 2021 05 31 12:16

LA SUBDIRECTORA GENERAL DEL LIBRO