

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

1.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.

2.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) Consulta en la aplicación informática Gestión de Títulos de Familias Numerosas (GTFN).
- b) Grabación de los datos obtenidos en la aplicación informática, rectificación, mantenimiento y depurado de los errores detectados en los datos obrantes en la aplicación, en su caso
- c) Digitalización y archivo de la documentación aportada por los solicitantes.
- d) Preparación, clasificación digitalización y ordenación de la documentación para su envío a los solicitantes (oficios, requerimientos, comunicaciones etc)
- e) Expedición de los títulos de familias numerosas (impresión física de las tarjetas, a partir de la aplicación GTFN).
- f) Preparación, clasificación y ordenación de los expedientes para su tramitación en otros departamentos de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad.



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 DGIFN. La entrega y archivo se realizará de acuerdo con las pautas y con los criterios que establezca el departamento correspondiente de la DGIFN
- Realización semanal de estadísticas de los expedientes tratados y aquéllos que hayan sido posteriormente revisados a requerimiento de la DGIFN.

-La organización y determinación de la forma en que debe atenderse este trabajo, corresponde, en todo caso, a la empresa adjudicataria.

3.CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Lugar de ejecución del servicio y número de horas de prestación.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un espacio físico en el que pueda realizar la coordinación con el equipo dedicado a la ejecución del contrato o la propia ejecución del mismo, debiendo contar con los medios necesarios para realizar las tareas encomendadas. En cualquier caso la empresa podrá simultanear el uso del espacio físico del que disponga con cualquier otra actividad que le sea propia.

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.

La dedicación de los medios personales mínimos exigidos en el apartado 4 del presente pliego de prescripciones técnicas será de 245 horas en cómputo semanal.

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 DGIFN y desarrollada por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 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 DGIFN se estima que mensualmente deberá realizarse el siguiente tratamiento de expedientes. Se estima un volumen de 4.000 expedientes

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

Los expedientes objeto de procesamiento y clasificación se determinarán por la DGIFN quien facilitará al adjudicatario los listados correspondientes. Esta estimación es a efectos puramente indicativos y no vincula en ningún caso a la DGIFN 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 DGIFN de los expedientes sobre los que ha efectuado la gestión encomendada mediante un informe de actividades remitido por e-mail, clasificados según las indicaciones que se le facilite por el departamento correspondiente de la DGIFN. 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 DGIFN.

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 DGIFN clasificados por número de solicitud, de tal forma que se facilite el acceso y espacio físicoización de los expedientes. Serán objeto de entrega separada aquellos expedientes que por sus características o complejidad deban ser objeto de tratamiento diferenciado.

Con periodicidad semanal, personal de la empresa adjudicataria se desplazará a la sede de la DGIFN al objeto de proceder a la retirada/ entrega de la documentación en soporte papel que resulte necesaria para el ejercicio de su actividad. Por personal de la DGIFN se procederá al control y comprobación de la documentación entregada y/o recibida con el correspondiente cotejo mediante listados generados a estos efectos.

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.

4. 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 y que se considera obligación de carácter contractual esencial:

- Un coordinador, que ha de llevar a cabo todas las labores de interlocución entre la DGIFN y la empresa adjudicataria del servicio. Canalizando la comunicación entre el contratista y el personal adscrito al contrato, de un lado, y la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato; distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir a dicho/s trabajador/es las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la ejecución del contrato; organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo, a tal efecto, coordinarse adecuadamente el contratista con la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, sin que se altere el buen funcionamiento del contenido del contrato; informar a la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad acerca de las variaciones,



ocasionales o permanentes, en la composición del personal adscrito a la ejecución del contrato y las demás que se contienen en el Pliego de Prescripciones técnicas.

- 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, teniendo en cuenta de las necesidades y requerimientos de la DGIFN.

Dada la naturaleza del servicio, la empresa adjudicataria garantizará siempre el cumplimiento del contrato frente a cualquier incidencia relacionada con el personal, o cualquier otro "factor" que pueda surgir incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

En ningún caso ni circunstancia, la existencia de este contrato supone relación laboral entre el adjudicatario o su personal y la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario en relación con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de Seguridad Social y Seguridad e Higiene en el Trabajo, sin que la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto.

En general, el contratista deberá ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario; debiendo asumir en todo caso el cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquél y el/los trabajadores, sin que pueda repercutir contra la Administración ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los Organismos competentes.

A tales efectos, la empresa, entidad o profesional adjudicatario asumirá las siguientes obligaciones:

1.- Corresponderá exclusivamente a la entidad adjudicataria la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, estará adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, del cumplimiento de los requisitos detallados en estos pliegos.



La entidad adjudicataria deberá adscribir al/los profesional/es a la ejecución del presente contrato y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como mínima necesaria para la realización del objeto del presente contrato, procediendo, en su caso, a realizar las sustituciones necesarias en los casos de ausencias, licencias o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas.

El nuevo personal deberá cumplir los mismos requisitos que la del profesional sustituido.

La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de quince días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

2.- La entidad adjudicataria procurará que exista estabilidad laboral y que las variaciones sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad.

En el supuesto de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad por parte del adjudicatario por circunstancias no imputables a la Administración, el adjudicatario deberá proponer los medios personales y materiales necesarios para que este se efectúe sin perjuicio para la DGIFFN. Para ello, deberá informar al responsable del contrato con antelación suficiente y justificando debidamente las circunstancias sobrevenidas. Los gastos extraordinarios que se deriven de esta circunstancia, correrán a cargo del adjudicatario.

4.- El adjudicatario velará especialmente para que el/los trabajador/es adscritos a la ejecución del contrato, desarrollen su actividad de acuerdo a la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.

5.- Asimismo, el adjudicatario se compromete a que todo el personal que destine al servicio, suscriba un compromiso de confidencialidad expreso respecto a la información sensible y los datos personales a los que tengan acceso durante la ejecución del presente contrato.
El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

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 DGIFN, 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 DGIFN 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 DGIFN.

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 Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Bachiller, título de Técnico de Ciclo Formativo de grado medio, FP1 o equivalente
- Iniciativa y responsabilidad directa en los trabajos que realiza.
- 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 material fungible de oficina serán aportados por el adjudicatario y los accesos a la aplicación GTFN destinados a la realización de los trabajos objeto de este servicio serán aportados por la DGIFFN. Este acceso se dará al inicio de la ejecución del contrato y será eliminado al finalizar este. Deberá disponer cada persona de un equipo informático propio, cuenta de correo electrónico y acceso a internet.

Asimismo el adjudicatario contará con al menos tres impresoras habilitadas para la impresión de datos en las tarjetas plásticas destinadas a la impresión de títulos y tarjetas de familia numerosa, que les serán facilitadas junto a los consumibles de impresión necesarios por la DGIFFN. Será también por cuenta del adjudicatario un escáner para la digitalización de documentación

La empresa adjudicataria debe contar con un espacio físico para la prestación del servicio, su superficie será de un mínimo de 20 metros cuadrados, de conformidad con lo dispuesto REAL DECRETO 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

También deberá disponer de un número de teléfono, acceso a internet y una dirección de correo electrónico que facilite la comunicación con la Administración a través de Internet.



5.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 DGIFN, de quien recibirá las indicaciones necesarias para la ejecución del trabajo.

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

Madrid, a fecha de firma
EL DIRECTOR GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA
Y FOMENTO DE LA NATALIDAD

Fdo: Alberto San Juan Llorente

