



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO “SERVICIO DE APOYO PARA LA ASIGNACIÓN DE PLAZAS DE RESIDENCIA Y CENTROS DE DÍA PARA BENEFICIARIOS RECONOCIDOS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA”

INTRODUCCIÓN

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 de los ciudadanos, 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 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.

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 de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, 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.

La Comunidad de Madrid, en el ejercicio de su competencia exclusiva en materia de asistencia social, ha promulgado la Ley 12/2022 de 21 de diciembre de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid que tiene por objeto promover y garantizar el ejercicio de los derechos subjetivos en esta materia, regulando el marco en el que éstos se hacen efectivos en condiciones de igualdad, conformado por la actuación de un sistema público de carácter universal, orientado a la promoción de la autonomía personal y la calidad de la vida de las personas en todas sus etapas.

Por otra parte 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 el Catálogo de Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid.

Una vez determinado en el Programa Individual de Atención, como intervención más adecuada el acceso a un servicio prestado mediante la Red de Centros Públicos, Contratados o Concertados de la Comunidad de Madrid, la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia (en adelante Dirección General), debe realizar consulta al beneficiario acerca de las plazas de Residencia y Centros de Día disponibles en un momento dado, para proceder a la concesión del servicio propuesto o para

proceder a la exclusión de la lista de acceso correspondiente, en el caso de renunciar a la plaza propuesta o en su caso, informar del acceso a otras prestaciones económicas incluidas en el catálogo del sistema de dependencia.

De tal forma que, para lograr recabar de la manera más eficiente posible la consulta al beneficiario, necesaria para la tramitación de los expedientes, y consecuentemente optimizar al máximo la ocupación de los centros, se requiere de un contrato de servicios con la finalidad de dar apoyo en el trámite de asignación de plazas de Residencias y Centros de Día.

Por ello la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales considera necesario disponer del contrato denominado “SERVICIO DE APOYO PARA LA ASIGNACIÓN DE PLAZAS DE RESIDENCIA Y CENTROS DE DÍA PARA BENEFICIARIOS RECONOCIDOS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA”.

A tal fin se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para contratar el mencionado servicio, de acuerdo con lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

El presente Pliego tiene por objeto establecer el contenido del contrato denominado “SERVICIO DE APOYO PARA LA ASIGNACIÓN DE PLAZAS DE RESIDENCIA Y CENTROS DE DÍA PARA BENEFICIARIOS RECONOCIDOS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA” 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.

Cláusula 1. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL SERVICIO

El servicio comprende las siguientes consultas:

- consulta previa al beneficiario sobre la aceptación o rechazo del servicio de residencia o centro de día para personas mayores, que deberá ser realizado conforme a las definiciones de este pliego.
- consulta a los beneficiarios que se encuentren incluidos en la lista de acceso al servicio de atención residencial para mayores dependientes, al objeto de informarles sobre la posibilidad de acceder a una prestación económica de las previstas en la normativa del sistema de dependencia.

La empresa adjudicataria, deberá efectuar consulta telefónica con los usuarios que designe la Dirección General para preasignar plazas de residencias y centros de día, así como aquellas actuaciones que permitan, a la Unidad competente de esta Dirección General continuar con la tramitación de los expedientes, y con aquellos usuarios que designe la Dirección General a los que deberá informar sobre la posibilidad de acceder a una prestación económica vinculada al servicio.

Para la gestión del presente servicio será necesario realizar las siguientes actuaciones:

- a) Deberá contactar con aquellos beneficiarios que tengan reconocido por la Dirección General en su programa individual de atención, el acceso a una

residencia o centro de día para personas mayores, con el fin de consultar sobre el interés de aceptar el servicio ofrecido y poder adjudicar mensualmente, un promedio, de 650 plazas, entre residencias y centros de día. Por parte del adjudicatario deberán realizarse un mínimo de 2 intentos diarios por beneficiario en franjas horarias distintas durante un máximo de 4 días para dar por finalizado el trámite de consulta de asignación de plaza. Para la obtención de los resultados exigidos, se estima en 4.550 el número de llamadas/mes que deberá realizar la empresa adjudicataria.

- b) Deberá emitir un SMS al destinatario de la llamada, informando del resultado de la misma.
- c) Recogida de datos facilitados por la persona dependiente o su representante para su traslado a la Dirección General y su posterior gestión por el personal propio de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.
- d) Deberá contactar con los solicitantes que establezca la Dirección General, que se encuentren incluidos en la lista de acceso al servicio de atención residencial para mayores dependientes, al objeto de informarles sobre la posibilidad de acceder a una prestación económica de las establecidas en la normativa del sistema de dependencia. El promedio mensual de expedientes con los que se estima que deberá contactar es de 200 expedientes, para lo cual el adjudicatario deberá realizar un mínimo de 2 intentos diarios por beneficiario en franjas horarias distintas durante un máximo de 4 días para dar por finalizado dicho trámite de consulta. Para la obtención de los resultados exigidos, se estima en 1.000 el número de llamadas/mes que deberá realizar la empresa adjudicataria.
- e) El adjudicatario vendrá obligado a enviar, mensualmente, a la Dirección General un informe sobre el funcionamiento del servicio, así como sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en la prestación del mismo.
- f) El servicio de consulta deberá disponer de un sistema de grabación de llamadas en el que se informe al usuario acerca de la grabación de la llamada, a fin de comprobar la calidad en la prestación del servicio. En cada una de las llamadas deberá informarse al usuario respecto a la política de protección de datos personales.
- g) Colaborar con las Unidades Administrativas correspondientes de la Dirección General para que se lleven a cabo el mayor número de confirmaciones y/o aceptaciones en la adjudicación de plazas de residencias y centros de día así como de consultas sobre el acceso a las prestaciones económicas del sistema de dependencia.

La relación de usuarios que deben ser objeto de consulta telefónica será facilitada por la Dirección General, quien será la responsable de proporcionar el número de usuarios suficientes para poder realizar las consultas.

Efectuada la consulta previa con los interesados se procederá a dejar constancia del resultado de la consulta en la aplicación informática habilitada al efecto, para su tratamiento por los departamentos que sean asignados por la Dirección General.

La organización y determinación de las formas en que debe atenderse este servicio, corresponde, en todo caso, a la empresa adjudicataria.

Cláusula 2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Lugar de ejecución de los trabajos.

El servicio, enumerado en este Pliego, 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 y cumplir con la normativa vigente de accesibilidad.

El servicio se prestará, de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de mañana y tarde a partir de las 9,00 horas y teniendo como tope las 20,00 horas, de tal forma que se lleven a cabo los dos intentos diarios en el máximo de los cuatro días a que hace referencia el apartado a) de la cláusula 1, "Descripción del contenido del servicio" del presente Pliego. A propuesta de la Dirección General, y al objeto de gestionar incrementos de llamadas puntuales que se generen como consecuencia de la adjudicación de plazas de nueva creación, el servicio también se podrá prestar, durante 5 sábados al año, desde las 9,00 horas hasta las 15,00 horas.

Por parte del adjudicatario se realizarán las ampliaciones de horario que puedan ser necesarias para realizar la totalidad de llamadas diarias. En ningún caso se realizarán llamadas con anterioridad a las 9,00 horas ni con posterioridad a las 21,00 horas.

2. Herramienta de gestión.

Para la gestión de la consulta se utilizará la aplicación informática facilitada por la Dirección General, debiendo dejar constancia en la misma de los datos para la correcta ejecución del servicio.

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 las consultas, el adjudicatario podrá emplear de forma auxiliar y complementaria aquellas aplicaciones que consideren oportunas para la correcta ejecución del servicio. Estas aplicaciones serán objeto de su instalación por el adjudicatario del contrato, a su cargo y de su exclusiva responsabilidad.

3. Información a la Administración.

La empresa adjudicataria presentará un informe mensual que contendrá la información básica para el control de la correcta ejecución del contrato y con el siguiente contenido mínimo:

- Funcionamiento del servicio, con indicación de las incidencias más significativas que afecten a la normal evolución del mismo, así como las actuaciones llevadas a cabo para la resolución.
- Número total de consultas efectuadas en el mes, diferenciando entre residencias y centros de día.

- Resultado de las consultas realizadas sobre el acceso a las prestaciones económicas.

4. Ámbito del servicio.

El servicio de consulta de residencia y centro de día de la Dirección General, deberá cubrir la totalidad de los requerimientos de la Dirección General en cuanto al número de consultas a realizar, conforme a los protocolos que se establezcan por ésta, garantizando la gestión de todas las llamadas, tanto preasignadas como pendientes de confirmación, diariamente.

Asimismo, se deberán realizar todas las consultas, a los usuarios que se determine por la Dirección General, sobre el acceso a las prestaciones económicas.

El promedio mensual de adjudicaciones a realizar se estima en 650. Dada la naturaleza del servicio, el número de adjudicaciones mensuales puede oscilar como consecuencia del período estacional o por el incremento de plazas, debiendo garantizarse en todos los casos que el servicio cubra la totalidad de las llamadas a gestionar para cubrir las vacantes que se generen.

El personal del adjudicatario 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.

El servicio debe contar con personal suficiente durante los días de prestación del servicio a los que se refiere el punto 1 de esta cláusula, para la emisión de consultas, así como una persona que hará funciones de coordinación del servicio.

Para la consideración de días festivos, 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 el municipio de Madrid.

Cláusula 3. MEDIOS EXIGIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá contar con los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo las tareas señaladas en este Pliego en las condiciones establecidas en el mismo.

Medios personales

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 ésta 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 siguiente equipo mínimo

estable 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:

- 1 coordinador, a media jornada que desarrolle todas las labores de interlocución entre la Dirección General y la empresa adjudicataria del servicio, sin perjuicio del apoyo a la realización del trámite de consulta, resolución de dudas, gestión de incidencias y apoyo a los gestores telefónicos.
- 4 gestores telefónicos a tiempo completo y 1 a media jornada, para trámite de consulta para la adjudicación de plazas de residencia y centros de día, con perfil suficiente para llevar a cabo el objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, de forma que quede garantizada en todo momento el servicio de consulta requeridos en el presente Pliego.
- 1 trabajador social a tiempo completo y 1 a media jornada, para realizar las consultas de acceso a prestaciones económicas.

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.

El personal, a tiempo completo, 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 la calidad del servicio.

Medios materiales

El adjudicatario deberá aportar los equipos informáticos suficientes para la prestación del servicio, al menos ocho, y disponer de un modelo tecnológico integrado de telefonía y de informática en los PC, con hardware y software de telefonía avanzada que permita grabar las llamadas realizadas.

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.

La empresa adjudicataria contará con un servicio de mensajería instantánea (SMS) que informe al destinatario de las llamadas del resultado de la misma (llamada no atendida, plaza aceptada, plaza rechazada, informada prestación económica ...)

Dispondrá, además, de un fax, un número de teléfono móvil 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

En el supuesto de que algún solicitante presente algún tipo de discapacidad sensorial que impida la comunicación, el servicio deberá prestar servicios de interpretación, y video interpretación, para facilitar la comunicación con el usuario.

Cláusula 4. PERFIL Y FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO Y DEL PERSONAL DE APOYO A LA CONSULTA

El equipo de trabajo asignado, contará para la correcta ejecución del mismo con los perfiles que se definen a continuación:

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 de trabajo social.
- Haber desempeñado, al menos durante un año, la actividad de Coordinación de equipos.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organización
- Disponibilidad para la localización fuera de las horas de trabajo, y de asistencia a reuniones presenciales que sean requeridas, por parte de la Dirección General.

Funciones:

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

- Apoyo a la gestión.
- Consecución de los objetivos definidos por la Dirección General en los plazos previstos.
- Responsable de la observancia de los procedimientos y protocolos establecidos.
- Organización del equipo de trabajo.
- Controlar el correcto funcionamiento del equipo de consulta, comunicando de forma inmediata a los responsables de la Dirección General las anomalías observadas que puedan afectar al mismo.
- La elaboración de los informes conteniendo las consultas y objetivos alcanzados.
- La resolución de dudas en operación.

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

Personal para consulta (gestores telefónicos)

El personal 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 servicio

Deberá responder al siguiente perfil mínimo:

- Conocimientos y experiencia de programas informáticos, en especial en Windows, las aplicaciones en paquete integrado Microsoft Office.
- Buena dicción en castellano y fluidez verbal.
- Facilidad de comprensión.

Personal para consulta (trabajadores sociales)

El personal 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 servicio

Deberá responder al siguiente perfil mínimo:

- Titulación universitaria en trabajo social.
- Formación en el sistema de atención a mayores y dependencia.
- Conocimientos y experiencia de programas informáticos, en especial en Windows, las aplicaciones en paquete integrado Microsoft Office
- Buena dicción en castellano y fluidez verbal.
- Disponibilidad para asistir a reuniones presenciales, que sean requeridas, por parte de la Dirección General.

Las titulaciones requeridas se deberán acreditar en la primera reunión que se mantenga con la unidad competente de la Dirección General, en el plazo de un mes desde el inicio del contrato.

Cláusula 5. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A DESARROLLAR

Las tareas o funciones a llevar a cabo, consisten en la realización de llamadas telefónicas a beneficiarios reconocidos en situación de dependencia, para la gestión y consulta sobre la asignación de plazas de residencia y centro de día, que permitan a la Dirección General continuar con la tramitación administrativa de los expedientes, así como consultas a los beneficiarios que se encuentren incluidos en la lista de acceso al servicio de atención residencial para mayores dependientes, al objeto de informarles sobre la posibilidad de acceder a una prestación económica vinculada al servicio con carácter transitorio hasta la adjudicación de plaza.

5.1. Estimación de dimensionado para consulta de residencia y centro de día. Requerimientos.

La Dirección General necesita llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- 650 adjudicaciones de plazas mensuales, con una media de 7 consultas por plaza.
- Realizar 4.550 llamadas al mes para poder adjudicar 650 plazas mensuales

El número de adjudicaciones y llamadas es el promedio realizado mensualmente, sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 2, punto 4 del presente Pliego.

-Consulta a 200 beneficiarios incluidos en lista de acceso al servicio de atención residencial para mayores dependientes al objeto de informarles sobre la posibilidad de acceder a una prestación económica vinculada al servicio con carácter transitorio hasta la adjudicación de plaza. La media de llamadas por consulta es de 5 llamadas, para lo cual se estima una media de 1.000 llamadas mensuales.

5.2. Protocolos de actuación

La emisión de llamadas será ejecutada, en todo caso, de conformidad con los protocolos de actuación establecidos por la Dirección General.

Cláusula 6. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN 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 Dirección General, de quien recibirá las indicaciones necesarias para la ejecución del servicio.

El adjudicatario viene obligado a informar a la Dirección General, que es el órgano con quien se relaciona 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 Dirección General como necesarios para un adecuado seguimiento y control de la prestación del servicio.

La dirección de los trabajos corresponderá al personal propio designado por la Dirección General.

Cláusula 7. MEDIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIONES DE DATOS CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Las comunicaciones para la elaboración de los informes objeto del servicio se realizarán a través de redes públicas, estableciéndose el acceso al sistema de información de la Dirección General, 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 comprometiéndose el adjudicatario, expresamente, al cumplimiento de lo establecido en las disposiciones que a continuación se especifican:

-Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de datos personales y Garantía de derechos digitales.

- Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679 de 27 de abril de 2016.

Y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

La Dirección General 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 AL
MAYOR Y A LA DEPENDENCIA**

Firmado digitalmente por: GARCÍA FERRER JUAN JOSE
Fecha: 2023.07.11 17:23

Juan José García Ferrer