

Comunidad
de MadridCONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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

ORDEN

NÚMERO 3314/2023

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

UNIDAD ADMINISTRATIVA

Expte.: 083/2024

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

En uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes

En virtud de lo que establece el artículo 116 de 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,

DISPONGO

Acordar el inicio y tramitación del expediente correspondiente al contrato titulado **“SERVICIO INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID”**, a propuesta de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, cuya adjudicación se efectuará por procedimiento abierto, mediante pluralidad de criterios de adjudicación, al amparo de lo previsto en los artículos 131 y 146.2 de la mencionada Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, justificando su necesidad en los siguientes motivos:

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 Atención al Mayor y a la Dependencia.
- 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 16.500 llamadas mensuales, en base a la evolución de las llamadas recibidas a lo largo del presente ejercicio 2023, por ello, se mantiene 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 elaboración de encuestas, el mínimo a realizar será un 50% de los registros puestos a disposición por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia (unos 6.000 registros mensuales de media, pero se espera poder ir incrementando esta cantidad a lo largo del tiempo). Las encuestas se distribuirán semanalmente, con una duración de la llamada aproximada de 3 a 4 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 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

En Madrid, a la fecha de
la firma

LA CONSEJERA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES
(P.D. Orden 1558/2021, de 28 de septiembre, BOCM nº 239, de 07/10/2021)
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA
DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: ALVAREZ LÓPEZ OSCAR
Fecha: 2023.11.13 13:26