



## **INFORME JUSTIFICATIVO NECESIDAD DE CONTRATACIÓN DEL “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 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 la calidad del mismo, y en definitiva mejorar la atención que se presta a los dependientes.

La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia considera que para el mantenimiento de este servicio, es prioritaria la tramitación de su correspondiente contrato, a la mayor brevedad.

La vigencia del contrato será de 2 años, pudiendo prorrogarse por un máximo de otro período igual de 2 años, en aplicación del artículo 29 de la LCSP.

El presupuesto del contrato asciende a 641.676,87 € euros IVA incluido, imputándose a la aplicación presupuestaria G/231I/22709.

En Madrid, en la fecha de firma.  
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR  
Y A LA DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: ALVAREZ LÓPEZ OSCAR  
Fecha: 2023.10.23 20:05

Fdo.: Óscar Álvarez López.