



INFORME JUSTIFICATIVO DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “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.

La atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal, constituye uno de los principales retos de la política social de la Comunidad de Madrid.

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.

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, reconoce la información al interesado sobre los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, como uno de los pasos clave para el reconocimiento de la situación de dependencia.

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 número de expedientes relacionados con la tramitación del procedimiento de dependencia ha ido aumentando en el transcurso de los años, la población susceptible de esta situación sigue incrementándose, así como la demanda de información que lleva aparejada y se espera que esta tendencia se mantenga en el tiempo.

A día de hoy, se estima un equipo necesario de al menos 10 personas (un coordinador y 9 agentes telefónicos) a tiempo completo, para atender una media de 16.500 llamadas y realizar unas 3.000 encuestas mensuales. Al no disponer de este excedente de personal con el perfil profesional requerido para asumir la realización de estas prestaciones, junto con las limitaciones que presenta la contratación de nuevo personal público, y el plazo temporal en que podrían estar disponibles para el ejercicio de sus funciones y flexibilidad necesaria de adaptación a una demanda de servicios variable, se puede afirmar que la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales no puede disponer de los medios propios necesarios para la prestación de este servicio de información y encuestas; tal como se describe en la documentación que integra el expediente.

Precisamente por ello, desde 2010, el servicio en este centro gestor viene prestándose ordinariamente mediante la fórmula de contrato administrativo, lo que hasta la fecha ha permitido la adaptación flexible de los medios en función de una demanda variable. El contrato en vigor finaliza el próximo 30 de junio de 2024.

Por los motivos expuestos en este informe, al no contar con medios ni personal específico para asumir directamente dicho servicio, se precisa, con el fin de garantizar la continuidad de la tramitación de los expedientes de las personas atendidas actualmente por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia y atender a nuevos usuarios, contratar el servicio integral de información sobre la atención a las personas en situación de dependencia en la Comunidad de Madrid.

El gasto derivado de este contrato se imputará a la posición presupuestaria 231I/22709, "Otros Trabajos con el Exterior", de la Sección 19 del Presupuesto de Gastos de la Comunidad de Madrid.

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: 2023.10.20 16:20

Fdo.: Óscar Álvarez López.