

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS:  
“SERVICIO DE GRABACIÓN DE DATOS Y MANIPULACIÓN Y ENSOBRADO DE  
DOCUMENTOS PARA SU NOTIFICACIÓN EN MATERIA DE GESTIÓN Y  
TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN  
DE DEPENDENCIA Y DEL DERECHO A LAS PRESTACIONES DEL SISTEMA PARA  
LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE  
MADRID. 2 LOTES”.**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del presente contrato es la grabación de los datos referentes a las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia, de revisión por agravamiento y de revisión del Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) y por otro lado la impresión, manipulación y ensobrado de las comunicaciones, resoluciones y requerimientos relacionados con los procedimientos relativos al reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia que se tramitan en la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, todo ello conforme a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas y en el de cláusulas administrativas.

**2.- DEFINICIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO: DESCRIPCIÓN Y  
CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

El presente pliego de prescripciones técnicas describe las condiciones técnicas particulares que han de regir la realización de las prestaciones, pormenorizando su ámbito objetivo, los requisitos mínimos, calidades y condiciones técnicas, sociales y ambientales que deberán considerarse, y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa o entidad que pueda resultar adjudicataria de cada uno de los lotes del contrato, de acuerdo con lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El presente contrato se estructura en dos lotes:

1. Lote 1 Grabación de datos.
2. Lote 2 Impresión, manipulación y ensobrado.

En todo caso, será de aplicación la normativa indicada en cada uno de los lotes, la cual se considerará como mínima a todos los efectos.

**2.1 LOTE 1. GRABACIÓN DE DATOS**

Este lote engloba los elementos principales y complementarios necesarios para obtener soluciones completas de grabación de los datos contenidos en las solicitudes para el

reconocimiento de la situación de dependencia, solicitudes de revisión por agravamiento y revisión del Programa Individual de Atención. Comprende, por lo tanto, la grabación de la propia documentación, y la que se presente a lo largo del procedimiento, que esté vinculada al expediente y lo complete.

### **2.1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

El trabajo se compone de las siguientes tareas:

- Grabación en la aplicación informática puesta a disposición por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia (en adelante, la Dirección General), de los datos contenidos en las solicitudes para el reconocimiento de la situación de dependencia, solicitudes de revisión por agravamiento y solicitudes de revisión de PIA, así como de la documentación vinculada a las mismas.

La grabación se realizará mediante el registro de las altas en el sistema.

Dicho registro conlleva las siguientes funciones:

1. Revisión de la documentación aportada por el solicitante: la entidad adjudicataria deberá comprobar que la documentación aportada es la establecida en la normativa vigente en cada momento, sin perjuicio de otros documentos que pudieran ser exigidos en cada momento por la normativa de aplicación, verificando todos los extremos contenidos en el mismo. En el caso de que la documentación esté incompleta o no reúna los extremos necesarios, se marcará en la aplicación informática la opción de requerir que proceda, identificando que el expediente precisa de subsanación.
  2. Además, en el caso de que los solicitantes, personas dependientes, o sus representantes presenten escritos comunicando cambio de datos (domicilio, teléfono, datos bancarios, etc.), la entidad adjudicataria deberá proceder a la actualización de dichos datos en los expedientes ya grabados en la aplicación, debiendo además adjuntar a la aplicación informática la documentación justificativa aportada. También deberá proceder la entidad a grabar aquella documentación que se presente a lo largo del procedimiento, que esté vinculada al expediente de algún solicitante o dependiente y lo complete.
- Por tanto, la entidad adjudicataria deberá proceder a comprobar, bajo las directrices y con los criterios que a tal efecto establezca la Dirección General, tanto el contenido de las solicitudes, como el contenido de la documentación aportada junto a la solicitud a efectos de comprobar la corrección formal de los extremos contenidos en esa documentación.
  - La entidad contratista recibirá de la Dirección General por medios electrónicos, las solicitudes presentadas, acompañadas de la documentación aportada por los solicitantes, respetando la fecha de registro de entrada.

- La entidad adjudicataria deberá elaborar y aportar, de acuerdo con la periodicidad y las indicaciones que establezca la Dirección General, los listados y datos estadísticos relativos a las solicitudes, expedientes y documentación grabados. Los datos aportados serán objeto de comprobación por parte de la Dirección General, quien podrá solicitar todas las aclaraciones sobre los mismos.

### **2.1.2. EJECUCIÓN DEL SERVICIO.**

Los servicios objeto de este contrato serán prestados por el contratista en el emplazamiento por él dispuesto para la ejecución del servicio objeto del presente lote.

La entidad contratista estará sujeta al deber de confidencialidad de la información a la que ha de acceder para desarrollar el servicio. Deberá aplicar las medidas de seguridad de nivel medio establecidas en:

- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD).
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- El Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, que sustituye al Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica,
- En lo que no se oponga a la normativa anterior: Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Igualmente, el acceso a las aplicaciones informáticas puestas a disposición del contratista por la Dirección General se realizará con los criterios de seguridad que son de aplicación para el tratamiento de datos de carácter personal de nivel medio, según establece la legislación vigente de Protección de Datos de Carácter Personal utilizados para la ejecución del contrato.

Todos los servicios se prestarán con estricta sujeción a las instrucciones que se impartan desde la Dirección General.

La realización de dichas tareas se llevará a cabo de lunes a viernes, excepto festivos, dentro de la franja horaria con los horarios que determine la entidad adjudicataria a su personal, siempre que sea compatible con la ejecución del servicio.

No obstante, será en todo caso obligatorio que durante todo el intervalo horario que va desde las 8:00 hasta las 16:00 horas, se encuentren localizables, al menos, cuatro trabajadores del personal administrativo y que el coordinador del servicio desarrolle en ese intervalo toda su jornada de trabajo.

Corresponde al adjudicatario la organización y coordinación del trabajo a desarrollar mediante la impartición directa de órdenes e instrucciones a su personal.

### 2.1.3. PARÁMETROS DE EJECUCIÓN.

Los datos relativos al volumen estimado de servicio a prestar son los siguientes:

- a) El volumen total de solicitudes se estima en 400.000 para los dos años de contrato. La entidad contratista, deberá grabar todas las solicitudes recibidas junto con su documentación correspondiente, con un máximo mensual de 16.666 solicitudes, pudiendo superarse este límite máximo, sin exceder en ningún caso las 18.000 solicitudes grabadas mensualmente, no pudiendo superarse en cada anualidad presupuestaria el límite de 16.666 multiplicado por el número de meses de la anualidad.
- b) Las solicitudes se desagregarán según la naturaleza de las mismas en:
  1. Solicitudes iniciales
  2. Solicitudes de revisión por agravamiento
  3. Solicitudes de revisión de PIA
- c) No se toman en consideración, a efectos de estos cálculos, las grabaciones de datos que debe realizar la entidad, derivadas de la presentación de documentación a lo largo del procedimiento que esté vinculada al expediente del interesado o persona dependiente y lo complete, o bien derivadas de subsanaciones de requerimientos o de comunicaciones de cambios de datos.

	meses	unidades
2025 (del 1 de agosto al 30 de noviembre)	4	66.667
2026 (del 1 de diciembre de 2025 al 30 de noviembre de 2026)	12	200.000
2027 (del 1 de diciembre de 2026 al 31 de julio de 2027)	8	133.333

La entidad recibirá diariamente, a través de la aplicación puesta a su disposición, las solicitudes presentadas, junto con la documentación anexa, debiendo proceder a la grabación de las mismas dentro del plazo 5 días hábiles desde su puesta a disposición.

La Dirección General podrá realizar los controles de calidad que considere pertinentes. Todos aquellos errores detectados serán comunicados a la empresa adjudicataria para su subsanación y toma de medidas oportunas para evitar su reiteración, sin perjuicio de las penalidades a que pueda dar lugar.

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 Dirección General.

El servicio se prestará con cánones de calidad que no permitan un margen de error superior al 3% de solicitudes con fallos frente al total tramitado.

En caso de incidencias informáticas con la aplicación de grabación, cuando las mismas se produzcan dentro del horario laboral de 8 a 16:00 horas no deberán suponer impacto en los volúmenes de grabación y en los plazos, siempre que estas sean por un tiempo inferior a 3 horas.

Para los procesos mencionados, la Dirección General podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento estime necesarias para el correcto desarrollo del proceso.

El incumplimiento de los parámetros establecidos en este apartado tendrá como consecuencia la imposición de las penalidades descritas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

#### **2.1.4. MEDIOS PERSONALES.**

El personal de la empresa estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad adjudicataria (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido.

El adjudicatario será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria, sin que en ningún caso exista vinculación alguna de este personal con la Comunidad de Madrid.

Asimismo, la entidad adjudicataria aportará los medios materiales a los trabajadores para la realización del servicio, facilitando la Dirección General el acceso a la información y reglamentación necesaria para la correcta ejecución del contrato y del servicio objeto del mismo, sin perjuicio de lo que más adelante se indica en la cláusula de Medios Materiales.

El personal que ocupe los puestos de trabajo del servicio objeto del contrato, desempeñará los cometidos señalados en el presente lote bajo las órdenes que les impartan sus superiores, dado que la dependencia laboral de este personal es exclusiva del empleador o entidad adjudicataria.

Sin perjuicio de la dotación de personal que la empresa estime necesario para la correcta ejecución del trabajo, ésta dispondrá del personal mínimo permanente que se establece en este lote durante toda la duración del contrato y que deberá responder al perfil profesional que se indica, siendo responsable el contratista de impartir la formación

específica necesaria a dicho personal para la correcta ejecución del contrato, a excepción de lo que más adelante se indica en cuanto a la Formación Inicial específica.

Dada la naturaleza del contrato, la empresa adjudicataria garantizará siempre el cumplimiento del objeto del contrato frente a cualquier incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

La empresa adjudicataria mantendrá el suficiente personal a su disposición y formado para poder atender de manera inmediata situaciones en las que le resultase preciso incorporar a personal que no estuviera desarrollando el servicio habitualmente, como por ejemplo en caso de bajas o sustituciones.

El personal puesto a disposición de la prestación del servicio objeto de este lote, no podrá desarrollar ninguna otra actividad ajena a este contrato durante el horario de trabajo en el que se desarrolle la actividad recogida en el mismo.

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 calidad del servicio.

El adjudicatario deberá aportar la titulación requerida del personal que, en cada momento, pone a disposición, así como los *curriculum vitae* y documentación que acredite la experiencia solicitada para el desarrollo del objeto del contrato.

El adjudicatario deberá adecuar en todo momento la intensidad del servicio que preste y sus medios personales para llevar a cabo el servicio descrito en los pliegos en las condiciones establecidas y atendiendo a las necesidades que existan en cada momento y sean comunicadas desde la Dirección General.

No obstante, los perfiles profesionales y el número del personal que en todo caso deberá ser empleado para la prestación del servicio, son los siguientes:

- Un puesto de Coordinador del servicio a jornada completa que realice todas las labores de interlocución entre la Dirección General y la empresa adjudicataria del servicio, siendo responsable de la gestión administrativa y de la supervisión del personal.
- Equivalente mínimo a diez puestos de personal administrativo a jornada completa o con la intensidad de dedicación al contrato que la entidad considere adecuada por encima de esta dedicación, a efectos de cumplimiento del servicio, con la categoría profesional adecuada para llevar a cabo las prestaciones objeto del contrato. Este volumen de personal administrativo se considera adecuado para la prestación del servicio en un régimen normal de trabajo, sin perjuicio de los excesos o acumulaciones de tareas que puedan producirse en determinados periodos.

## **A. COORDINADOR DEL SERVICIO**

El Coordinador designado por la empresa será el interlocutor con la Dirección General, de quien recibirá las indicaciones necesarias para la ejecución del servicio.

Será el encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos del Contrato, así como la asignación de los recursos necesarios para asegurar que la prestación del servicio es conforme a lo establecido en los pliegos, y de acuerdo con los protocolos que pudieran ser definidos por la Dirección General.

El adjudicatario viene obligado a informar a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, a través del 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 desempeñará sus funciones de forma continua en el lugar a tal efecto dispuesto por el adjudicatario del contrato y estar plenamente disponible para desarrollar su labor.

Podrá desempeñar asimismo funciones encomendadas al personal administrativo en función de las necesidades del servicio.

### **Perfil profesional.**

- El perfil del Coordinador debe responder a un gestor de proyecto, con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa adjudicataria.
- Titulación universitaria mínima de grado medio (diplomado) o equivalente, no pudiendo convalidar en ningún caso la mencionada titulación académica con años de experiencia profesional relacionada.
- Dedicación exclusiva al proyecto.
- Sentido de responsabilidad y confidencialidad del puesto.
- Haber desempeñado, al menos durante un año, la actividad de Coordinación de equipos.
- Experiencia en proyectos de grabación de documentación.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organización.
- Disponibilidad para la localización fuera de las horas de trabajo.

### **Funciones.**

Realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del lote, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de las mismas.
- Controlar el correcto funcionamiento del equipo designado para los trabajos incluidos en el lote, comunicando de forma inmediata a los responsables de la Dirección General las anomalías observadas que puedan afectar al mismo.



- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas e informar a la Dirección General de las posibles incidencias y seguimiento de la ejecución.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación del servicio objeto del lote, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista.
- Impartir al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato instrucciones sobre el trabajo a realizar, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente pliego y encaminadas a la buena ejecución del servicio.
- Llevar a cabo la revisión y controles de calidad de los trabajos objeto del presente lote.
- Hacer entrega, conforme a las especificaciones recogidas en el presente pliego, del resultado del servicio.
- Además, conforme a las necesidades del servicio o carga de trabajo, desarrollar las funciones contenidas en el perfil del personal administrativo.
- En general, aquellas otras funciones que, estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la Dirección General.

## **B. PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Desarrollará su trabajo bajo la dirección y supervisión del coordinador y bajo la exclusiva responsabilidad de la entidad adjudicataria.

### **Perfil profesional.**

- Título de Bachiller Superior, BUP, FP2 o equivalente.
- Haber desempeñado con anterioridad tareas de grabación de datos en aplicaciones informáticas. Un año al menos de experiencia.
- Conocimientos y experiencia en el manejo de aplicaciones informáticas del paquete Microsoft Office y Windows.
- Sentido de la responsabilidad y la confidencialidad.

### **Funciones.**

El personal administrativo desempeñará, entre otras, las siguientes tareas:

- Grabación de los datos de las solicitudes y de la documentación que la acompaña conforme a los parámetros establecidos.
- Clasificación de la documentación que conforma el expediente, a efectos de su grabación, según las indicaciones de la Dirección General.
- Informar al Coordinador del servicio de las incidencias que se produzcan en el proceso de grabación.
- Asistir a las acciones formativas cuando le sea requerido.
- Cualquier otra función relacionada con la ejecución de las prestaciones objeto del lote, que puedan corresponderles y que sean necesarias para el buen funcionamiento del servicio.



## C. FORMACIÓN DEL PERSONAL

La entidad contratista deberá acreditar en los diez primeros días de inicio de la ejecución del contrato que su personal ha recibido formación y ha adquirido los conocimientos básicos para desempeñar las tareas objeto del contrato, en relación con las siguientes materias:

- Estructura y organización de la Dirección General con competencias en materia de dependencia.
- Conocimiento básico de la normativa estatal y autonómica, en particular en lo que se refiere a los procedimientos relacionados con la situación de dependencia de la Comunidad de Madrid y de la documentación que integra este tipo de expedientes.
- Conocimiento básico de la normativa estatal y autonómica en materia de protección de datos de carácter personal.

Dicha acreditación, se realizará mediante certificado expedido por la entidad que haya impartido esta formación, o bien mediante declaración responsable del contratista, en el caso de que se haya impartido por él mismo, acompañada de la manifestación expresa y por escrito de los propios trabajadores de haber recibido dicha formación.

La empresa adjudicataria será responsable además de asegurar la asistencia del personal que vaya a prestar el servicio a las acciones de formación inicial específica que desarrollará la Dirección General durante la semana anterior al inicio de la prestación del servicio y durante la primera semana de inicio de la ejecución del contrato, en cuanto al funcionamiento de las aplicaciones informáticas de la Dirección General y los procesos de grabación de los datos contenidos en las solicitudes para el reconocimiento de la situación de dependencia, solicitudes de revisión por agravamiento y revisión del Programa Individual de Atención.

La Dirección General pondrá a disposición de la empresa adjudicataria las instrucciones e indicaciones básicas para la ejecución del servicio.

Una vez impartida esta formación inicial específica, será responsabilidad de la entidad adjudicataria el desarrollo de las sucesivas acciones formativas específicas que resulten preciso acometer en relación con el nuevo personal que adscriba a la ejecución del servicio durante el plazo de duración del contrato, debiendo acreditar en todo momento que todo su personal ha tenido acceso a esta formación específica.

La empresa adjudicataria será igualmente responsable de proporcionar una formación continuada mediante cursillos, charlas, documentación, etcétera, a sus empleados, en relación con las modificaciones que puedan producirse durante la vigencia del contrato, tanto en las aplicaciones informáticas empleadas, como en los protocolos e indicaciones, criterios y directrices marcados por la Dirección General.

Se podrá requerir en cualquier momento a la entidad la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones indicadas en cuanto a la formación del personal, su realización de forma anual, especificando el contenido formativo, asistentes, fecha y lugar de celebración.

#### **2.1.5. MEDIOS MATERIALES.**

La Dirección General pondrá a disposición de la entidad adjudicataria los siguientes medios materiales para la correcta ejecución de la totalidad del objeto del presente lote de los que el personal de la entidad adjudicataria podrá hacer uso exclusivamente para el desarrollo de las tareas propias del contrato:

- La/s aplicación/es informática/s necesaria/s para la prestación del servicio.
- En su caso, los accesos al Sistema de Información de la Dependencia destinados a la realización de las consultas y grabaciones y resto de tareas objeto de este servicio.

Corresponde al adjudicatario aportar cualquier otro material o equipamiento, así como el material de oficina, consumibles y equipos informáticos y de comunicaciones que resultasen precisos para el funcionamiento del contrato (ordenador, impresora y demás periféricos y cualquier otro medio que estime oportuno).

Asimismo, corresponde al adjudicatario proporcionar a sus trabajadores la provisión de emplazamiento para llevar a cabo la labor objeto del contrato, el mobiliario asociado a la actividad contractual (mesas, sillas, máquinas destructoras de papel, etcétera); así como cualquier material de prevención y protección sanitaria personal.

Los accesos al Sistema de Información de la Dependencia serán facilitados por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, pudiéndose requerir Certificado digital o similar para su acceso.

#### **2.1.6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATISTA.**

Sin perjuicio del total cumplimiento del resto de obligaciones previstas en este lote y en el pliego de cláusulas administrativas, se establecen las siguientes obligaciones de la entidad contratista:

- Designar al personal de la empresa de nivel directivo de referencia a efectos de contactos con la Administración.
- Facilitar el listado del personal que prestará el servicio, así como comunicar cualquier modificación que se produzca durante la ejecución del contrato. En dicho listado deberá especificarse cuál será su jornada laboral.
- Asumir todas las órdenes e instrucciones que la Dirección General emita, relacionadas con la gestión del servicio.
- Garantizar que el personal a su cargo guarda la debida confidencialidad de los datos de los usuarios afectados por la gestión del servicio. En el supuesto de que

los profesionales adscritos al servicio no estén sujetos a sigilo por su código deontológico profesional, el adjudicatario deberá exigir de su personal el compromiso expreso de confidencialidad sobre la información confidencial a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, durante la vigencia de la relación entre las partes como posteriormente tras su finalización.

- Facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la prestación del servicio y permitir cuantas comprobaciones desee realizar la Dirección General para comprobar la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de lo dispuesto en los pliegos que resultan de aplicación.
- Proceder a la destrucción de la documentación de apoyo que no se considere necesaria para la prestación del servicio. La destrucción se efectuará mediante máquinas destructoras de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en la misma sede donde se realizan los trabajos de prestación 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 de las aplicaciones institucionales.
- Asistir a las reuniones informativas que por parte de la Dirección General puedan celebrarse para el correcto uso de las aplicaciones informáticas o de aquellas cuestiones que puedan ser de relevancia para la ejecución del servicio.
- Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal de nivel medio, conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato (Esquema Nacional de Seguridad) o que puedan estarlo durante su vigencia. Lo que obliga a la empresa adjudicataria a que el tratamiento de la información esté limitado por la necesaria protección de los datos de los solicitantes y por la correcta utilización de los datos de los que disponga.
- Asegurar la adopción de medidas y procedimientos que salvaguarden la discreción y confidencialidad con relación a informaciones y documentos a los que tenga acceso en ejecución del contrato.
- Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, sustracción, tratamiento o acceso no autorizado.
- La empresa adjudicataria no registrará datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.
- Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario deberá destruir o devolver los datos de carácter personal, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. Realizada la operación, el encargado del tratamiento se compromete a entregar una declaración por escrito al responsable del fichero donde conste que así se ha realizado.

- Todas estas medidas, junto con el nombre del responsable de seguridad, quedarán reflejadas en un documento de seguridad que la entidad adjudicataria elaborará al efecto.
- Todos los documentos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.
- El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.
- El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, unidades para copia informática y otros elementos similares) serán propiedad de la Comunidad de Madrid.
- La documentación se entregará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando terminantemente prohibido, para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende al producto de dichas tareas.
- El adjudicatario se compromete a no dar información y datos proporcionados por la Administración para cualquier otro uso no previsto en el presente pliego.
- Antes de la finalización del contrato o en todo caso antes de que la empresa adjudicataria cese en la prestación del servicio, y a requerimiento de la Comunidad de Madrid, la entidad saliente deberá facilitar la migración y transmitir a la empresa entrante que haya resultado adjudicataria del nuevo contrato, y en su caso también a la propia Comunidad de Madrid, toda la información que se hubiese derivado de la gestión del servicio y toda la documentación que se haya podido generar con ocasión de aquella gestión, así como la información y documentación relativa al personal, en su caso a subrogar, en los términos, con el alcance y con los requisitos técnicos informáticos que a tal efecto determine la Comunidad de Madrid.

## **2.2. LOTE 2. IMPRESIÓN, MANIPULACIÓN Y ENSOBRADO DE COMUNICACIONES, REQUERIMIENTOS Y RESOLUCIONES.**

Este lote engloba los elementos principales y complementarios necesarios para obtener soluciones completas de impresión, manipulación y ensobrado de la comunicaciones, requerimientos y resoluciones que se deriven de la gestión y tramitación de los procedimientos relacionados con el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid. Incluye, del mismo modo, el envío de las remesas puestas

a su disposición de manera mensual a los servicios postales (Centro de admisión masiva de Correos (CAM) con lectura IRV en la Comunidad de Madrid), así como cualquier otro centro que se indique y esté ubicado en el municipio de Madrid, para su notificación a los destinatarios de las comunicaciones.

### **2.2.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

De la gestión y tramitación de los procedimientos relacionados con la situación de dependencia de la Comunidad de Madrid, se derivan comunicaciones, requerimientos y resoluciones que deben ser objeto de notificación a los interesados. Con este fin, es preciso imprimir tales documentos, manipularlos, ensobrarlos y hacérselos llegar a sus destinatarios en la dirección de notificación facilitada a tal efecto por los mismos.

El proceso de ensobrado implica, previa impresión de los documentos, el plegado de los folios que integren cada comunicación, requerimiento o resolución, en su caso con su documentación aneja, y su introducción en el sobre, haciendo coincidir los datos identificativos del destinatario recogidos en el documento con la ventana del sobre, y debiendo quedar este cerrado.

Esta documentación será puesta a disposición del contratista por parte de la Dirección General de manera telemática y en formato digital, siendo la labor del contratista su impresión, manipulación, que implica organizar esos documentos y doblarlos o plegarlos, su ensobrado, y su entrega en los servicios postales antes descritos para su envío a la dirección de los destinatarios especificada por ellos a efectos de notificación. No obstante, la Dirección General podrá requerir al adjudicatario la puesta a su disposición de las mencionadas notificaciones.

Los anteriores procesos deberán observar, en todo momento, las garantías del derecho a la protección de datos personales reflejados en, pero no limitados, al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En todo caso, la empresa deberá realizar estas tareas ajustándose a las instrucciones que se establezcan por parte de la Dirección General.

### **2.2.2. EJECUCIÓN DEL SERVICIO.**

Los servicios objeto de este lote serán prestados por el contratista en el emplazamiento por él dispuesto para la ejecución del servicio objeto del mismo.

La entidad contratista estará sujeta al deber de confidencialidad de la información a la que ha de acceder para desarrollar el servicio. Deberá aplicar las medidas de seguridad de nivel medio establecidas en:

- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD).
- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- El Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, que sustituye al Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- En lo que no se oponga a la normativa anterior: Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Igualmente, en el caso en el que se diera acceso a los recursos informáticos puestos a disposición del contratista por la Dirección General, se realizará con los criterios de seguridad que son de aplicación para el tratamiento de datos de carácter personal de nivel medio, según establece la legislación vigente de Protección de Datos de Carácter Personal utilizados para la ejecución del contrato.

Todos los servicios se prestarán con estricta sujeción a las instrucciones que se impartan desde la Dirección General.

La realización de dichas tareas se llevará a cabo de lunes a viernes, excepto festivos, con los horarios y presencialidad que determine la entidad adjudicataria a su personal, siempre que sea compatible con la ejecución del servicio. Siendo en todo caso obligatorio que durante todo el intervalo horario que va desde las 8:00 horas hasta las 16:00 horas que el coordinador del servicio desarrolle toda su jornada de trabajo.

Corresponde al adjudicatario la organización y coordinación del trabajo a desarrollar mediante la impartición directa de órdenes e instrucciones a su personal.

### **2.2.3. PARÁMETROS DE EJECUCIÓN.**

La entidad contratista deberá proceder a la impresión, manipulado, ensobrado y entrega en servicios postales de un máximo mensual de 25.000 comunicaciones y resoluciones, pudiendo superarse este límite máximo de forma puntual, hasta 28.000, pero sin exceder en ningún caso del cómputo anual de documentos ensobrados el cual se establece en los siguientes máximos:

	meses	unidades
2025 (del 1 de agosto al 30 de noviembre)	4	100.000
2026 (del 1 de diciembre de 2025 al 30 de noviembre de 2026)	12	300.000
2027 (del 1 de diciembre de 2026 al 31 de julio de 2027)	8	200.000

A modo orientativo, se indica que el 80% de las notificaciones tienen menos de 4 hojas.

Asimismo, en el ejercicio del envío se observarán, en todo caso, las disposiciones del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales. Concretamente, lo establecido en el Artículo 45, apartado 2, letra a) *“Para cartas y tarjetas postales, un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93 por 100 de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 por 100 de los envíos en el plazo D+5.”*.

La entidad recibirá periódicamente de la Dirección General la documentación que habrá de ser objeto de impresión, manipulación, ensobrado y entrega, debiendo ser puesta a disposición de los servicios postales dentro del plazo 5 días hábiles.

No obstante, por lo que respecta a las notificaciones relativas a los procedimientos de reintegro, que en términos anuales pueden representar en torno a 18.000 notificaciones, la entidad contratista deberá ejecutar todo este proceso en el plazo máximo de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la documentación.

La Dirección General podrá realizar los controles de calidad que considere pertinentes. Todos aquellos errores detectados serán comunicados a la empresa adjudicataria para su subsanación y toma de medidas oportunas para evitar su reiteración, sin perjuicio de las penalidades a que pueda dar lugar.

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 Dirección General.

El servicio se prestará con los cánones de calidad, que serán especificados a continuación, para cada remesa de comunicaciones impresas, ensobradas y depositadas en las oficinas postales con éxito:

- Se considera que una remesa es exitosa cuando el número de notificaciones que integra la remesa, coincida con el número de notificaciones depositadas en correos, indicadas en el albarán de depósito.
- Se considera una comunicación correctamente impresa cuando contenga la totalidad del contenido de la notificación en el formato establecido.



- Se considera una comunicación correctamente ensobrada aquella que cuente con la totalidad de hojas que formen parte de una comunicación y que haga coincidir los datos identificativos del destinatario recogidos en el documento con la ventana del sobre.
- Se considera una comunicación enviada con éxito cuando la misma llega a la dirección estipulada, no siendo responsabilidad del adjudicatario su no recepción por la no comparecencia del destinatario en su domicilio o en la oficina postal.

El servicio se prestará con cánones de calidad que no permitan un margen de error superior al 3% de comunicaciones con errores frente al total tramitado.

Para los procesos mencionados, la Dirección General podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento estime necesarias para el correcto desarrollo del proceso.

El incumplimiento de los parámetros establecidos en este apartado tendrá como consecuencia la imposición de las penalidades descritas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Si el adjudicatario detecta errores en la documentación recibida, deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección General lo antes posible, retirar la notificación y eliminarla de la remesa, conforme a las estipulaciones de protección de datos personales.

#### **2.2.4. MEDIOS PERSONALES**

El personal de la empresa estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad adjudicataria (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido.

El adjudicatario será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria, sin que en ningún caso exista vinculación alguna de este personal con la Comunidad de Madrid.

Asimismo, la entidad adjudicataria aportará los medios materiales a los trabajadores para la realización del servicio, facilitando la Dirección General el acceso a la información y reglamentación necesaria para la correcta ejecución del contrato y del servicio objeto del mismo, sin perjuicio de lo que más adelante se indica en la cláusula de Medios Materiales.

El personal que ocupe los puestos de trabajo del servicio objeto del contrato desempeñará los cometidos señalados en el presente lote, bajo las órdenes que les impartan sus superiores, dado que la dependencia laboral de este personal es exclusiva del empleador o entidad adjudicataria.

Sin perjuicio de la dotación de personal que la empresa estime necesario para la correcta ejecución del trabajo, esta dispondrá del personal mínimo permanente que se establece en este lote durante toda la duración del contrato y que deberá responder al perfil profesional que se indica, siendo responsable el contratista de impartir la formación específica necesaria a dicho personal para la correcta ejecución del contrato, a excepción de lo que más adelante se indica en cuanto a la Formación Inicial específica.

Dada la naturaleza del contrato, la empresa adjudicataria garantizará siempre el cumplimiento del objeto del contrato frente a cualquier incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

La empresa adjudicataria mantendrá el suficiente personal a su disposición y formado para poder atender de manera inmediata situaciones en las que le resultase preciso incorporar a personal que no estuviera desarrollando el servicio habitualmente, como por ejemplo en caso de bajas o sustituciones.

El personal puesto a disposición de la prestación del servicio objeto de este lote, no podrá desarrollar ninguna otra actividad ajena a este contrato durante el horario de trabajo en el que se desarrolle la actividad recogida en el mismo.

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 calidad del servicio.

El adjudicatario deberá aportar la titulación requerida del personal que, en cada momento, pone a disposición, así como los *curriculum vitae* y documentación que acredite la experiencia solicitada para el desarrollo del objeto del contrato.

El adjudicatario deberá adecuar en todo momento la intensidad del servicio que preste y sus medios personales para llevar a cabo el servicio descrito en las condiciones establecidas y atendiendo a las necesidades que existan en cada momento y sean comunicadas desde la Dirección General.

No obstante, los perfiles profesionales y el número del personal que en todo caso deberá ser empleado para la prestación del servicio, son los siguientes:

- Un puesto de coordinador del servicio a jornada completa que realice todas las labores de interlocución entre la Dirección General y la empresa adjudicataria del servicio, siendo responsable de la gestión administrativa y de la supervisión de la actividad del personal de la máquina de ensobrado (ensobradora). Asimismo, será también quien asuma la tarea de supervisión de la actividad de reparto y entrega y de comunicación con la Dirección General a este respecto.
- Equivalente mínimo a un puesto de personal administrativo, a jornada completa, encargado de realizar las tareas de impresión, manipulación y ensobrado o bien gestionar y supervisar la actividad de plegado de documentos y ensobrado de

los mismos por la máquina ensobradora. Este volumen de personal administrativo se considera adecuado para la prestación del servicio en un régimen normal de trabajo, sin perjuicio de los excesos o acumulaciones de tareas que puedan producirse en determinados periodos.

#### **A. COORDINADOR DEL SERVICIO.**

El Coordinador designado por la empresa será el interlocutor con la Dirección General, de quien recibirá las indicaciones necesarias para la ejecución del servicio.

Será el encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos del Contrato, así como la asignación de los recursos necesarios para asegurar que la prestación del servicio es conforme a lo establecido en los pliegos, y de acuerdo con los protocolos que pudieran ser definidos por la Dirección General.

El adjudicatario viene obligado a informar a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, a través del 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 desempeñará sus funciones en el régimen de presencialidad acordado con la empresa, pero siempre de forma continua, debiendo estar plenamente disponible para desarrollar su labor.

Podrá desempeñar asimismo funciones encomendadas al personal administrativo en función de las necesidades del servicio.

#### **Perfil profesional.**

El perfil del Coordinador debe responder a un gestor de proyecto, con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa adjudicataria.

- Título de Bachiller Superior, BUP, FP2 o equivalente.
- Dedicación exclusiva al proyecto.
- Sentido de responsabilidad y confidencialidad del puesto.
- Haber desempeñado, al menos durante un año, la actividad de Coordinación de equipos.
- Experiencia en proyectos de ensobrado y de envíos y entregas postales.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organización.
- Disponibilidad para la localización fuera de las horas de trabajo.

#### **Funciones.**

Realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del lote, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de las mismas.
- Controlar el correcto funcionamiento del equipo designado para los trabajos incluidos en el contrato, comunicando de forma inmediata a los responsables de la Dirección General las anomalías observadas que puedan afectar al mismo.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas e informar a la Dirección General de las posibles incidencias y seguimiento de la ejecución.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación del servicio objeto del lote, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección de contratista.
- Impartir al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato instrucciones sobre el trabajo a realizar, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas a la buena ejecución del servicio.
- Llevar a cabo la revisión y controles de calidad de los trabajos de, impresión y ensobrado efectuados.
- Hacer entrega, conforme a las especificaciones recogidas en el presente pliego, del resultado del servicio.
- Además, conforme a las necesidades del servicio o carga de trabajo, desarrollar las funciones contenidas en el perfil del personal administrativo.
- En general, aquellas otras funciones que, estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la Dirección General.

## **B. PERSONAL ADMINISTRATIVO.**

Desarrollará su trabajo bajo la dirección y supervisión del coordinador y bajo la exclusiva responsabilidad de la entidad adjudicataria.

### **Perfil profesional.**

- Título de Bachiller Superior, BUP, FP2 o equivalente.
- Haber desempeñado con anterioridad tareas de impresión, manipulación y ensobrado o tareas equivalentes con una máquina ensobradora (Este será un requisito de mejora de la oferta, siendo su cumplimiento deseable, pero no obligatorio).
- Conocimientos y experiencia en el manejo de aplicaciones informáticas del paquete Microsoft Office y Windows.
- Sentido de la responsabilidad y la confidencialidad.

### **Funciones.**

El personal administrativo desempeñará, entre otras, las siguientes tareas:

- Realización de las tareas de impresión, manipulación y ensobrado de requerimientos y resoluciones.
- Supervisión y control de calidad de los resultados de la actividad de la máquina ensobradadora.
- Asistir a las acciones formativas cuando le sea requerido.
- Cualquier otra función relacionada con la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, que puedan corresponderles y que sean necesarias para el buen funcionamiento del servicio.

### **C. FORMACIÓN DEL PERSONAL.**

La entidad contratista deberá acreditar en los diez primeros días de inicio de la ejecución del contrato que su personal ha recibido formación y ha adquirido los conocimientos básicos para desempeñar las tareas objeto del contrato, en relación con las siguientes materias:

- Estructura y organización de la Dirección General con competencias en materia de dependencia.
- Conocimiento básico de la normativa estatal y autonómica, en particular en lo que se refiere a los procedimientos relacionados con la situación de dependencia de la Comunidad de Madrid y de la documentación que integra este tipo de expedientes.
- Conocimiento básico de la normativa estatal y autonómica, en particular en lo que se refiere a los procedimientos relacionados con la actividad postal pública.
- Conocimiento básico de la normativa estatal y autonómica en materia de protección de datos de carácter personal.

Dicha acreditación, se realizará mediante certificado expedido por la entidad que haya impartido esta formación, o bien mediante declaración responsable del contratista, en el caso de que se haya impartido por él mismo, acompañada de la manifestación expresa y por escrito de los propios trabajadores de haber recibido dicha formación.

La empresa adjudicataria será responsable además de asegurar la asistencia del personal que vaya a prestar el servicio a las acciones de formación inicial específica que desarrollará la Dirección General durante la semana anterior al inicio de la prestación del servicio y durante la primera semana de inicio de la ejecución del contrato, en cuanto al funcionamiento de las aplicaciones informáticas de la Dirección General y los procesos de grabación y de impresión y ensobrado a realizar.

La Dirección General pondrá a disposición de la empresa adjudicataria las instrucciones e indicaciones básicas para la ejecución del servicio.

Una vez impartida esta formación inicial específica, será responsabilidad de la entidad adjudicataria el desarrollo de las sucesivas acciones formativas específicas que resulten

preciso acometer en relación con el nuevo personal que adscriba a la ejecución del servicio durante el plazo de duración del contrato, debiendo acreditar en todo momento que todo su personal ha tenido acceso a esta formación específica.

La empresa adjudicataria será igualmente responsable de proporcionar una formación continuada mediante cursillos, charlas, documentación, etcétera, a sus empleados, en relación con las modificaciones que puedan producirse durante la vigencia del contrato, tanto en las aplicaciones informáticas empleadas, como en los protocolos e indicaciones, criterios y directrices marcados por la Dirección General.

Se podrá requerir en cualquier momento a la entidad la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones indicadas en cuanto a la formación del personal. su realización de forma anual, especificando el contenido formativo, asistentes, fecha y lugar de celebración.

## 2.2.5. MEDIOS MATERIALES.

La Dirección General pondrá a disposición de la entidad adjudicataria los siguientes medios materiales para la correcta ejecución de la totalidad del objeto del contrato de los que el personal de la entidad adjudicataria podrá hacer uso exclusivamente para el desarrollo de las tareas propias del contrato:

- Sobres para ensobradora tipo americano estándar, con ventana con franqueo pagado, con cierre en trapezio y adhesivo por humedad, o el que en su caso se determinase por parte de la Dirección General, con el membrete identificativo correspondiente. El modelo actual es el siguiente:



Asimismo, corresponde al adjudicatario proporcionar a sus trabajadores el mobiliario asociado a la actividad contractual (mesas, sillas), material de oficina, consumibles y

equipos informáticos y de comunicaciones que resultasen precisos para el funcionamiento del contrato (ordenador, impresora, demás periféricos, máquinas destructoras de papel y cualquier otro medio que estime oportuno), cualquier material de prevención y protección sanitaria personal, como mascarillas, guantes, etcétera. Asimismo, le corresponde la provisión de emplazamiento para llevar a cabo la labor objeto del contrato.

A efectos de proceder al plegado y al ensobrado, realizarse mediante el éste deberá empleo de la máquina ensobradora que a tal efecto pueda aportar la entidad adjudicataria. En el supuesto de que la entidad haya ofertado más de una, se considerará una mejora de la oferta. En ningún caso la Dirección General proporcionará tal maquinaria al adjudicatario.

De esta manera, una vez efectuada la impresión de los facilitados por la propia Dirección General, la entidad adjudicataria está habilitada para, si lo estima oportuno y así lo ha ofertado como mejora, proceder al plegado y ensobrado mediante las máquinas ensobradoras que considere adecuadas para la prestación del servicio y que sean proporcionales en cuanto a sus capacidades al servicio mensual a realizar. Estas máquinas deberán instalarse cualquier caso en el emplazamiento dispuesto por la empresa a tal fin.

Seguidamente, en relación con la actividad de envío y entrega de la documentación en el Centro de admisión masiva de Correos (CAM) con lectura IRV en la Comunidad de Madrid, ésta se llevará a cabo con los medios que el adjudicatario estime oportunos para la correcta compleción de la actividad objeto del contrato. No obstante, serán objeto de consideración de mejora contractual la acreditación de la naturaleza ecológica o verde de los medios utilizados como flota a efectos de reparto.

#### **2.2.6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATISTA.**

Sin perjuicio del total cumplimiento del resto de obligaciones previstas en este pliego y en el pliego de cláusulas administrativas, se establecen las siguientes obligaciones de la entidad contratista:

- Designar al personal de la empresa de nivel directivo de referencia a efectos de contactos con la Administración.
- Facilitar el listado del personal que prestará el servicio, así como comunicar cualquier modificación que se produzca durante la ejecución del contrato. En dicho listado deberá especificarse cuál será su jornada.
- Asumir todas las órdenes e instrucciones que la Dirección General emita, relacionadas con la gestión del servicio.
- Garantizar que el personal a su cargo guarda la debida confidencialidad de los datos de los usuarios afectados por la gestión del servicio. En el supuesto de que los profesionales adscritos al servicio no estén sujetos a sigilo por su código deontológico profesional, el adjudicatario deberá exigir de su personal el



compromiso expreso de confidencialidad sobre la información confidencial a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, durante la vigencia de la relación entre las partes como posteriormente tras su finalización.

- Facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la prestación del servicio y permitir cuantas comprobaciones desee realizar la Dirección General para comprobar la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de lo dispuesto en los pliegos que resultan de aplicación.
- Proceder a la destrucción de la documentación de apoyo que no se considere necesaria para la prestación del servicio. La destrucción se efectuará mediante máquinas destructoras de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en la misma sede donde se realizan los trabajos de prestación 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 de las aplicaciones institucionales.
- Asistir a las reuniones informativas que por parte de la Dirección General puedan impartirse para el correcto uso de las aplicaciones informáticas o de aquellas cuestiones que puedan ser de relevancia para la ejecución del servicio.
- Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal de nivel medio, conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato (Esquema Nacional de Seguridad) o que puedan estarlo durante su vigencia. Lo que obliga a la empresa adjudicataria a que el tratamiento de la información esté limitado por la necesaria protección de los datos de los solicitantes y por la correcta utilización de los datos de los que disponga.
- Asegurar la adopción de medidas y procedimientos que salvaguarden la discreción y confidencialidad con relación a informaciones y documentos a los que tenga acceso en ejecución del contrato.
- Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, sustracción, tratamiento o acceso no autorizado.
- La empresa adjudicataria no registrará datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.
- Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario deberá destruir o devolver los datos de carácter personal, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. Realizada la operación, el encargado del tratamiento se compromete a entregar una declaración por escrito al responsable del fichero donde conste que así se ha realizado.
- Todas estas medidas, junto con el nombre del responsable de seguridad, quedarán reflejadas en un documento de seguridad que la entidad adjudicataria elaborará al efecto.

- Todos los documentos, productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.
- El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.
- El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, unidades para copia informática y otros elementos similares) serán propiedad de la Comunidad de Madrid.
- La documentación, se entregará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este lote, quedando terminantemente prohibido, para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende al producto de dichas tareas.
- El adjudicatario se compromete a no dar información y datos proporcionados por la Administración para cualquier otro uso no previsto en el presente pliego.
- Antes de la finalización del contrato o en todo caso antes de que la empresa adjudicataria cese en la prestación del servicio, y a requerimiento de la Comunidad de Madrid, la entidad saliente deberá facilitar la migración y transmitir a la empresa entrante que haya resultado adjudicataria del nuevo contrato, y en su caso también a la propia Comunidad de Madrid, toda la información que se hubiese derivado de la gestión del servicio y toda la documentación que se haya podido generar con ocasión de aquella gestión, así como la información y documentación relativa al personal, en su caso a subrogar, en los términos, con el alcance y con los requisitos técnicos informáticos que a tal efecto determine la Comunidad de Madrid.

En Madrid, a fecha de firma.

EL DIRECTOR GENERAL

DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA

P.D.F. Resolución 2538/2024, de 25 de abril

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE PRESTACIONES DE DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: DE LA PUEBLA DE MESA CESAREO  
Fecha: 2025.03.10 17:08

Fdo.: Cesáreo de la Puebla de Mesa