



Dirección General  
de Atención al Mayor  
y a la Dependencia  
CONSEJERÍA 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

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE CITA PREVIA PARA SOLICITANTES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.**

### **1. OBJETO DEL SERVICIO.**

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, 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 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, establece en su artículo 16 que, una vez completo el expediente, el órgano competente en materia de dependencia o, en su caso, las administraciones que tengan encomendada la gestión, notificarán al interesado el día, franja horaria y lugar en el que vaya a realizarse la valoración de la situación de dependencia. Por su parte, el artículo 17 establece que, con carácter general, la valoración se llevará a cabo en el entorno habitual del interesado, que puede corresponderse con cualquiera de los municipios de la Comunidad de Madrid, y por profesionales de la Administración con perfil sociosanitario.

Para llevar a cabo esta valoración, la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia debe ponerse en contacto con los usuarios solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia, para concertar la cita correspondiente. Por este motivo, y con el objetivo de que esta concertación de visitas se realice de la manera más eficiente posible, se requiere el establecimiento de un sistema de citación, que incluya los sistemas de información necesarios para llevar a cabo una óptima gestión de visitas y de rutas, organizando el trabajo del personal valorador, así como un equipo que gestione telefónicamente la cita con el usuario y sus incidencias.

Por ello, el presente Pliego tiene por OBJETO describir el contenido del “Servicio de cita previa para solicitantes del sistema de atención a la dependencia de la Comunidad de Madrid” y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa o entidad que pueda resultar adjudicataria del mismo, 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.

## **2. GESTIÓN DEL SERVICIO DE CITA PREVIA: DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS A LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

El servicio a desarrollar por parte de la empresa adjudicataria comprende las siguientes actuaciones que deberán llevarse a cabo conforme lo establecido en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria deberá contactar con los solicitantes de dependencia con el fin de concertar con ellos día y franja horaria de citación, en función de la disponibilidad del personal valorador (número de agendas, turno de citación, jornadas reducidas o ampliadas, etc.) que le sea suministrada por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. El número medio de citas anuales previstas es de 82.000.

Para concretar día y franja horaria, la empresa realizará la llamada telefónica de acuerdo con los parámetros facilitados por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

Una vez efectuada la comunicación con el solicitante de dependencia, deberán cumplirse los siguientes objetivos:

- Proporcionar día y franja horaria de cita al ciudadano solicitante de dependencia.
- Recepción de los datos de la satisfacción del servicio de los solicitantes que dejen su valoración.
- Configurar las agendas de citación en función de las citas potenciales proporcionadas por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.
- Mantener actualizado en la aplicación informática de la Dirección General, la información sobre el estado de la citación de los expedientes puestos a disposición del contratista para citar, anotando tanto las citas concertadas, como cualquier incidencia que haya impedido la concertación de la cita.
- Confirmar la cita con el ciudadano con al menos 48 horas de antelación, mediante envío de SMS a los teléfonos indicados en su solicitud y que serán facilitados por la Dirección General.
- Si fuera necesaria, por necesidades de la Dirección General la anulación puntual de citas previamente confirmadas por la empresa adjudicataria, dichas anulaciones serán

realizadas directamente por la Dirección General. No obstante, y en circunstancias excepcionales, se podrá solicitar a la empresa adjudicataria anulaciones masivas de citas previamente establecidas por dicha empresa, mediante llamadas telefónicas a los usuarios. Las llamadas de anulación realizadas serán facturadas en base al número de citas anuladas que se hayan gestionado, al mismo precio que el establecido para las citas concertadas.

## **2.1. Organización del servicio.**

El adjudicatario del servicio deberá establecer un centro de llamadas para realizar y gestionar todas las llamadas que sean necesarias para establecer las citas de las agendas del personal valorador.

El servicio deberá estar operativo como mínimo durante el horario fijado en el presente pliego y deberá cubrir la totalidad de los requerimientos de la Dirección General en cuanto a número de agendas a gestionar y número de citas diarias, conforme a los protocolos que se establezcan por la Dirección General.

El centro de llamadas que establezca la empresa adjudicataria, deberá recoger, registrar y almacenar todas las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio, conforme al protocolo de actuación que se establezca para tal fin. Este protocolo se establecerá en el plazo de un mes desde la fecha de formalización del contrato y podrá ser objeto de variaciones por parte del Responsable del contrato en función de las necesidades de citación que existan en cada momento.

El personal 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.

En los momentos en que puedan producirse incidencias que afecten al funcionamiento del servicio, la empresa adjudicataria deberá dar traslado de dichas incidencias a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia por los medios que ésta establezca.

## **2.2. Horario de prestación del servicio:**

El servicio debe contar con los trabajadores suficientes y personal de coordinación y deberá ajustarse, como mínimo, para la emisión de llamadas y consultas, dentro del siguiente horario:

- De lunes a viernes no festivos entre las 9.00 horas y las 19.00 horas.

Para la consideración de días festivos, en la concertación de citas, 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 los diferentes municipios.

El adjudicatario deberá adecuar en todo momento la intensidad del servicio que preste a las necesidades de citación que existan en cada momento para, en todo caso, alcanzar el objetivo de configurar las agendas de citación. No obstante, en ningún caso serán realizadas llamadas a los usuarios con anterioridad a las 9:00 horas ni con posterioridad a las 21.00 horas.

### **2.3. Alcance de los servicios a desarrollar.**

Las tareas o funciones a llevar a cabo, consisten en la realización de llamadas telefónicas a los solicitantes del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad de Madrid, para la gestión de cita previa.

- Apertura de días a la citación: La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia abrirá cada nuevo día a la citación, con carácter general con una antelación de entre 1 y 3 semanas a la fecha de la cita, poniendo a disposición de la empresa adjudicataria 85 agendas diarias, con una variación de +/- el 30% y a razón de entre 2 y 5 citas para cada una. Con cada apertura se comunicará a la empresa adjudicataria el número de citas diarias estimadas.
- Las citas con los usuarios deberán concertarse con una antelación no inferior a 7 días hábiles ni superior a 15 días hábiles desde la fecha de apertura del día a citar, salvo causas debidamente justificadas. La empresa adjudicataria deberá adaptar su ritmo de citación para adecuarse al plazo establecido anteriormente.
- Número de intentos de llamada para concertar una cita: hasta 6 en distintos días y franjas horarias, debiendo quedar documentados.
- Implementación de un sistema de evaluación y registro del grado de satisfacción del servicio de cita previa recibido en las llamadas atendidas, tanto si acaban en cita, como si no. El sistema consistirá en la asignación por parte de la persona que ha recibido la llamada de una puntuación entre los valores "0" y "5", siendo el 5 el grado de satisfacción mayor respecto del servicio recibido.

En todo caso, el servicio tiene que estar suficientemente dimensionado para concertar las citas en días no festivos, en función de los perfiles y las agendas que determine la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, y con independencia de las llamadas o contactos reales que se precisen para lograr este objetivo.

Con independencia de la estimación media de citas a realizar, la empresa adjudicataria deberá realizar todas aquellas que sean encomendadas por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia en función del número de agendas disponibles para valoración hasta el máximo del presupuesto del contrato y con aplicación del precio unitario ofertado.

La empresa adjudicataria realizará el servicio de conformidad con la distribución de agendas que establezca la Dirección General. Las ampliaciones o minoraciones en número de agendas y la distribución de las mismas para valoración se consideran parte

integrante de las condiciones esenciales de ejecución del servicio y la modificación mensual en su número y/o distribución no tienen consideración de modificación de las condiciones del contrato.

La emisión de llamadas será ejecutada, en todo caso, de conformidad con el protocolo de actuación establecido por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

### **3. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES.**

El adjudicatario realizará la prestación del servicio con los medios materiales y personales propios para la ejecución de la totalidad del objeto del contrato en los términos definidos en los pliegos que rigen su ejecución. Para la correcta ejecución del contrato En todo caso, deberá contar al menos con los siguientes medios personales y materiales para la debida ejecución del contrato:

#### **3.1. Medios Personales.**

El personal que sea preciso emplear para la ejecución del objeto del presente contrato lo será por cuenta del contratista y 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 aportará los medios materiales a los trabajadores para la realización del servicio, facilitando el acceso a la información y reglamentación necesaria para la correcta ejecución del contrato y del servicio objeto del mismo.

El personal 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.

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 este 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 de un 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.

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 o aumento de las necesidades del servicio.

El personal 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 calidad del servicio.

A tal efecto, se tendrá en cuenta la información aportada por el sistema de evaluación y registro del grado de satisfacción del servicio de cita previa que haya implantado la entidad adjudicataria.

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

Los perfiles profesionales que en todo caso deberán ser puestos a disposición y que son obligación esencial del contrato son los siguientes:

- Coordinador/a del servicio, con una dedicación al servicio objeto de este contrato del 80% que garantice la calidad del servicio prestado y, la consecución de los objetivos marcados y el cumplimiento de todas las obligaciones establecidas en los pliegos. Este profesional realizará todas las labores de interlocución entre la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia y la empresa adjudicataria del servicio, siendo responsable de la gestión administrativa y de la supervisión de los agentes
- Agentes telefónicos o teleoperadores con el perfil profesional adecuado y en número suficiente para llevar a cabo el objeto del Pliego de Prescripciones Técnicas, de forma que en todo momento quede garantizado el mismo.

### **3.2. Coordinador/a.**

El/La coordinador/a designado/a por la empresa será el interlocutor con la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, 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 de citación, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar la prestación del servicio conforme a lo establecido en el presente pliego.



El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través del/de la citado/ a coordinador/a, 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/la coordinador/a 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 de Atención al Mayor y a la Dependencia como necesarios para un adecuado seguimiento y control de la prestación del servicio.

El/la coordinador/a realizará el cuadrante de turnos de operación de los agentes telefónicos que deberá satisfacer los siguientes requisitos: Establecer turnos de gestión de llamadas que compatibilicen una prestación óptima del servicio con la mayor calidad posible de horarios para el personal trabajador, garantizando en todo momento el cumplimiento de objetivos de citas señalado por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

### 3.2.1. Perfil profesional.

El perfil del/de la coordinador/a 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.
- Dedicación al proyecto en la intensidad que resulte necesaria para el cumplimiento de los objetivos del servicio contratado.
- Sentido de responsabilidad y confidencialidad del puesto.
- Haber desempeñado, al menos durante un año, la actividad de Coordinación de equipos de teleoperación.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organización
- Disponibilidad para la localización fuera de las horas de trabajo: En el protocolo de actuación, entre la Dirección General y la entidad adjudicataria se especificarán los medios concretos adecuados de localización.

### 3.2.2. Funciones.

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

- Consecución de los objetivos definidos por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia en los plazos previstos.
- Responsabilización de la observancia de los procedimientos y protocolos establecidos.
- Asegurar y controlar de forma directa la operación de la gestión de citas.
- Elaboración de los informes, conteniendo las gestiones desarrolladas, relación de llamadas, porcentaje de contacto efectivo, citas concertadas para cada agenda, incidencias detectadas, etc.
- Control del correcto funcionamiento de los equipos de agentes telefónicos, comunicando de forma inmediata a los responsables de la Dirección General de

Atención al Mayor y a la Dependencia las anomalías observadas que puedan afectar al mismo.

- Resolución de dudas en operación.
- Detección, análisis y propuestas de corrección de las deficiencias en la explotación operativa.
- Propuesta de planes de mejora de la explotación operativa.
- Las propias de los operadores de gestión de citas cuando la carga de trabajo lo requiera.
- En general, aquellas otras, que estando dentro de las funciones asignadas a dicho puesto, fueran solicitadas por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

El/la coordinador/a, en todo caso, velará por el cumplimiento del servicio, conforme a lo determinado en el presente pliego de prescripciones técnicas, y los protocolos que puedan ser definidos por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

### **3.3. Agentes telefónicos o teleoperadores:**

Los agentes telefónicos desarrollarán el servicio de citación definido en el presente Pliego de Prescripciones técnicas bajo la dirección y supervisión del/de la coordinador/a y bajo la exclusiva responsabilidad del adjudicatario del servicio.

#### **3.3.1. Perfil profesional.**

Los agentes encargados de llevar a cabo el servicio deberán responder al siguiente perfil mínimo:

- Título de Bachiller Superior, BUP, FP2 o equivalente.
- Haber desempeñado con anterioridad la función de teleoperador en servicios de similar naturaleza, mínimo un año, valorándose especialmente la participación en campañas para concertación de citas.
- Conocimientos y experiencia de programas informáticos, en especial en Windows, las aplicaciones en paquete integrado Microsoft Office.
- Buena dicción en idioma español y fluidez verbal.
- Facilidad de comprensión.
- Agilidad mental y control emocional.

#### **3.3.2. Funciones.**

- Proporcionar cita para la valoración conforme a los protocolos establecidos.
- Grabación de la información de la cita concertada conforme a los parámetros establecidos en la aplicación de la Dirección General y según el protocolo de actuación establecido.
- Atender a los usuarios del servicio, usando adecuadamente la información que se maneja en el servicio y guardando la confidencialidad necesaria.
- Avisar al/a la coordinador/a y ceder la gestión de la cita cuando el grado de conflicto con el usuario sea alto.
- Asistir a la formación cuando le sea requerida.



- Cualquier otra función de naturaleza análoga siempre que sea necesaria para el buen funcionamiento del servicio

### **3.4. Formación del personal.**

La empresa adjudicataria se hará cargo de la realización de las tareas de formación específica del personal previa al inicio del servicio. En todo caso deberá haber recibido formación con una duración mínima de 15 horas en las materias que se citan a continuación:

- Gestión de llamadas en emisión.
- El trato al ciudadano.
- Conocimiento y estructura de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la Comunidad de Madrid.
- Utilización de aplicaciones propias de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.
- Conocimientos básicos de la normativa estatal y autonómica en materia de dependencia.
- Conocimientos básicos de la normativa estatal y autonómica en materia de protección de datos de carácter personal.

Se podrá requerir en cualquier momento al adjudicatario la documentación acreditativa de su realización de forma anual, especificando el contenido formativo, asistentes, fecha y lugar de celebración.

### **3.5. Recursos materiales.**

El servicio objeto del presente pliego de prescripciones técnicas, 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.

El adjudicatario deberá disponer de todo el mobiliario necesario para la puesta en marcha y correcto funcionamiento del servicio. El coste de la dotación necesaria del local, así como de las instalaciones de todo tipo correrá a cargo del adjudicatario. El local deberá cumplir con todas las condiciones y requisitos que la normativa estatal, autonómica o local exija, obligándose el adjudicatario a solicitar todas las autorizaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades propias del presente servicio, siendo a su cargo el pago de cualquier licencia y tasa que sea necesaria.

Correrá a cargo del adjudicatario todo el material informático, de comunicaciones y auxiliar para la correcta prestación del servicio como el que se indica en la cláusula 8, incluido el suministro de cascos de telefonía, material auxiliar y, en su caso, ropa de trabajo que deba usar el personal a su cargo encargado de realizarlas.

La empresa adjudicataria asumirá el costo derivado de las instalaciones, adaptación, mantenimiento, por cualquier concepto de los recogidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, sin que en ningún caso pueda repercutir coste alguno para la ejecución del contrato.

#### **4. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO PRESTADOR DEL SERVICIO.**

- Asumir todas las órdenes e instrucciones que la Comunidad de Madrid emita, relacionadas con la gestión del servicio.
- Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto a los usuarios afectados por la gestión del servicio.
- Elaborar y remitir un informe de prestación del Servicio con periodicidad mensual, con los requerimientos que realice la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, incidencias surgidas y las especificaciones contenidas en la cláusula 6 del presente pliego.
- Deberá asumir los mecanismos técnicos indicados por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia para que toda la información pueda incorporarse, bien directamente o a través de ficheros de intercambio, a la aplicación sistema de información de atención a la dependencia de la Comunidad de Madrid conforme las indicaciones de la Dirección General.
- 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.
- Asistir a las reuniones informativas que por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia puedan impartirse para el correcto uso de las aplicaciones informáticas o de aquellas cuestiones que puedan ser de relevancia para la ejecución del servicio.
- La entidad deberá proceder a la grabación del contenido completo de todas las llamadas, con los usuarios o sus familiares, que se gestionen desde el servicio, debiendo estar dicha grabación a disposición del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid a fin de comprobar los términos de la prestación del servicio.

En las llamadas, se informará al usuario acerca de que se va a proceder a la grabación de su llamada, a fin de poder comprobar en su caso la calidad en la prestación del servicio, así como acerca de la política de protección de datos personales.

El adjudicatario deberá conservar y mantener a disposición de la Comunidad de Madrid la grabación de las llamadas durante un periodo de, al menos, 5 meses para poder verificar la calidad del servicio.

Al recibir o efectuar cada llamada deberá informarse al usuario respecto a la política de protección de datos personales, con la siguiente locución:

“Se informa que esta conversación será grabada. Usted consiente que los datos personales que nos facilite sean tratados por cuenta de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la Comunidad de Madrid en la actividad de tratamiento "Atención Personas en situación Dependencia", con la finalidad de gestionar el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y gestión de las prestaciones y servicios derivados de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia. Evaluación de la Calidad. Fines Estadísticos y de Investigación (público- privado). Integración en la Tarjeta Social Digital. Integración en la Historia Social Única. Puede ejercer sus derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 a través de una solicitud presentada por Registro, telemático o presencial

- 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 derivada 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 a subrogar, en los términos, con el alcance y con los requisitos técnicos informáticos que a tal efecto determine la Comunidad de Madrid.

## **5. NIVELES MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.**

El contacto con los solicitantes deberá respetar en todo momento lo establecido en los protocolos elaborados por la Dirección General. Para controlar los niveles de calidad en las llamadas, la empresa adjudicataria deberá aportar las grabaciones efectuadas de las llamadas durante la concertación de las citas de todos los puestos de los agentes telefónicos a requerimiento de la Administración, posibilitando así la audición de las locuciones durante la concertación de las citas. Asimismo, quedarán registrados los datos de evaluación del grado de satisfacción.

Si como consecuencia de estas audiciones, la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia detectara unos niveles de calidad no satisfactorios, solicitará por escrito la subsanación inmediata del problema detectado, debiendo ser atendida esta petición de forma instantánea por parte de la empresa adjudicataria.

Cualquier error en las tareas encomendadas al contratista como consecuencia de su actividad, deberá ser asumido por éste, una vez sea puesto de manifiesto por el responsable del contrato, sin que ello pudiera suponer ningún coste adicional para la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

## **6. INFORME DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: FACTURACIÓN POR PRECIO UNITARIO CONFORME A OFERTA DE ADJUDICACIÓN.**

La empresa adjudicataria mensualmente entregará un informe desglosado con el siguiente contenido mínimo:

- Número de llamadas realizadas.
- Número de citas concertadas.
- Número de incidencias producidas.
- Número de citas rechazadas, tipificando los motivos y circunstancias que impidan la cita.
- Incidencias producidas durante el desarrollo del servicio durante el mes de informe.
- Datos del sistema de evaluación del grado de satisfacción de las llamadas.

Los datos aportados serán objeto de comprobación por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, quien podrá solicitar todas las aclaraciones sobre la relación presentada. Aceptada la relación por la Dirección General, el número total de citas concertadas para valoración será el concepto utilizado para la factura del mes correspondiente (precio unitario ofertado por adjudicatario x número de citas concertadas).

## **7. SEGUIMIENTO DE LA EXPLOTACIÓN OPERATIVA.**

Se llevarán a cabo contactos periódicos entre la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia y el/la coordinador/a que la empresa adjudicataria asigne al servicio, en los que se establecerán las líneas de actuación en el día a día del servicio de cita previa y se supervisará el permanente cumplimiento de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia evaluará los informes de prestación del servicio. Asimismo, mantendrá reuniones con el contratista para valorar el desarrollo del servicio, en momento y forma que designe la entidad contratante. Para ello la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia designará un representante a efectos de supervisión y responsabilidad de la ejecución del servicio.

## **8. MEDIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN DE DATOS.**

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá contar con medios informáticos, de telefonía y de comunicación de datos propios necesarios para llevar a cabo las tareas señaladas en este Pliego para la prestación del servicio, de forma adecuada y con total garantía.

Dispondrá, además, de un número de teléfono 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 y la gestión de las citas objeto de este servicio se llevarán a cabo a través

del aplicativo SIDM (Sistema de Información de Atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid) y serán facilitados por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

El acceso al aplicativo se realizará a través de un broker de identidades mediante certificado digital, DNI electrónico, Identifica, u otros medios que garanticen la identidad de la persona que accede.

La comunicación para la transmisión de los datos correspondientes a las agendas concertadas por el adjudicatario, se realizará a través de redes públicas estableciéndose el acceso al sistema de información de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia 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.

La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos.

La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia podrá comprobar que todo el hardware y software que la empresa adjudicataria haya puesto a disposición del desarrollo del servicio cumple con los requisitos necesarios para la correcta ejecución del contrato.

En caso de incidencias informáticas en el aplicativo desde el que se realiza la citación, cuando las mismas se produzcan dentro del horario laboral de 09:00 a 19:00 horas no deberán suponer impacto en la citación, siempre que estas sean por un tiempo inferior a 3 horas.

En Madrid, a fecha de firma.  
EL DIRECTOR GENERAL  
DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA  
P.D.F. Resolución 2519/2025, de 14 de mayo  
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE PRESTACIONES DE DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: DE LA PUEBLA DE MESA CESAREO  
Fecha: 2025.05.30 10:25

Fdo.: Cesáreo de la Puebla de Mesa