

**CONSELLERIA D'ECONOMIA,  
HISENDA I OCUPACIÓ  
DIRECCIÓ GENERAL DE PATRIMONI  
JUNTA SUPERIOR DE CONTRATACIÓ  
ADMINISTRATIVA**

Avellanás, 14. 4.º K  
46003 VALENCIA  
Tel. 96 391 38 68 / 96 386 62 00  
Fax 96 392 09 27

**INFORME 2/2002 DE 4 DE JUNIO DE 2002, SOBRE CALIFICACIÓ DE UN  
CONTRATO PARA LA ATENCIÓ DEL PROGRAMA DE TELEASISTENCIA  
DOMICILIARIA A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.**

**ANTECEDENTES.**

Con fecha 11 de abril de 2002, tuvo entrada en esta Junta Superior de Contrataci3n Administrativa petici3n de Informe por la Conselleria de Bienestar Social, con el siguiente tenor literal:

" De conformidad con lo dispuesto en el art3culo 15 del Decreto 79/2000, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se crea la Junta Superior de Contrataci3n de la Generalitat Valenciana y se regulan los registros oficiales de Contrato y de Contratistas y Empresas Clasificadas de la Comunidad Valenciana y las garant3as globales, y en el art3culo 9 de la Orden de 12 de junio de 2001 de la Conselleria de Econom3a, Hacienda y Empleo, por la que se regula el r3gimen interno de funcionamiento de la Junta Superior de Contrataci3n Administrativa de la Generalitat Valenciana, se remite Pliego de Prescripciones T3cnicas que debe regir el 'Contrato para la atenci3n del programa de teleasistencia domiciliaria', para que se emita informe sobre la naturaleza jur3dica del contrato, de conformidad con el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones P3blicas, y teniendo en cuenta la Resoluci3n de 22 de marzo de 1999, de la Direcci3n General de Patrimonio del Estado, por la que se hace p3blico el Acuerdo de la Junta Consultiva de Contrataci3n Administrativa por la que se sientan criterios para la inclusi3n en subgrupos de las actividades de empresas consultoras y de servicios. Todo ello por cuanto por esta Conselleria se considera que se trata de un contrato administrativo especial y, por tanto, no requiere exigir clasificaci3n."

Al escrito de consulta, se acompa1a el Pliego de Prescripciones T3cnicas que regir1 la citada contrataci3n.

**CONSIDERACIONES JUR3DICAS.**

Examinada la documentaci3n remitida por la Conselleria de Bienestar Social, dos son las cuestiones fundamentales que, a juicio de esta Junta, se deben abordar:

1º. Objeto del contrato.

2º. Acreditaci3n de medios materiales y personales presentes en el Pliego de Prescripciones T3cnicas. Criterios de selecci3n del contratista.

3º. Otras cuestiones.

**CONSELLERIA D'ECONOMIA,  
HISENDA I OCUPACIÓ**  
DIRECCIÓ GENERAL DE PATRIMONI  
JUNTA SUPERIOR DE CONTRATACIÓ  
ADMINISTRATIVA

Avellanas, 14. 4.º K  
46003 VALENCIA  
Tel. 96 391 38 68 / 96 386 62 00  
Fax 96 392 09 27

**.- Objeto del contrato.**

En cuanto a la primera consideración, el objeto del contrato, se incluiría dentro de las competencias que la Generalidad Valenciana ostenta en virtud del artículo 31.24 del Estatuto de Autonomía de la Generalidad Valenciana, en materia de servicios sociales, actualmente asignada a la Conselleria de Bienestar Social.

En definitiva, se trata de mejorar la calidad en la prestación de un servicio público dirigido, en este caso concreto, a 1.906 usuarios de la tercera edad, con unas condiciones sociales especiales. Este servicio consistirá básicamente en la atención y ayuda personal al usuario, telefónica y telemáticamente, por medio de personal cualificado en trabajos sociales o gerontología, el cual tendrá acceso a sus datos de carácter personal y la obligación de recoger la información sobre la situación planteada por el usuario y de prestarle apoyo emocional, con la capacidad y autonomía suficientes para valorar si la petición del usuario ha quedado resuelta y, si no es así, decidir si es necesario avisar a los familiares y allegados y si debe comunicarlo a los técnicos competentes de servicios sociales a los que corresponda otro tipo de intervención. Complementariamente, deberá emitir un informe detallado de todo ello y, si es necesario, realizar un seguimiento posterior.

A estos efectos, el contratista deberá suministrar las terminales de usuario necesarias para efectuar las llamadas o avisos, así como de sus correspondientes unidades de control remoto, directamente a los usuarios en su propio domicilio.

Sobre esta base, entiende esta Junta que el objeto del contrato revierte directamente en el usuario, sujeto directo de la asistencia social y, por tanto, redundará en una mejor calidad en la prestación de los servicios sociales.

La asistencia social y, en general cualquier servicio relacionado con su prestación, se hallan excluidos expresamente de clasificación por Resolución de 22 de marzo de 1999 de la Dirección General de Patrimonio, la cual, en su exposición de motivos, los excluye expresamente de clasificación, reconduciéndolos a la figura del 'contrato administrativo especial'.

Por su parte, el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, que modifica ostensiblemente la clasificación en Servicios en cuanto a la mayor delimitación de los Grupos y Subgrupos correspondientes, no incluye aquéllos que tengan por objeto el desarrollo de cualquier actividad relacionada con la asistencia social.

Los medios técnicos a utilizar en la contratación pretendida por la Conselleria de Bienestar Social mediante terminales telefónicas e instalación de centralitas receptoras, tampoco encuadra en la conceptualización de Servicios de Telecomunicaciones, regulado por Real Decreto 541/2001, de 18 de mayo, puesto que va dirigido a los operadores que actúen en el mercado liberalizado de las Telecomunicaciones.

**CONSELLERIA D'ECONOMIA,  
HISENDA I OCUPACIÓ**  
DIRECCIÓ GENERAL DE PATRIMONI  
JUNTA SUPERIOR DE CONTRATACIÓ  
ADMINISTRATIVA

Avellanias, 14. 4.º K  
46003 VALENCIA  
Tel. 96 391 38 68 / 96 386 62 00  
Fax 96 392 09 27

Nada especifica el Pliego de Prescripciones Técnicas en cuanto a la forma de adquisición de tales terminales y centralita o, en caso contrario, algún extremo que haga referencia a su no adquisición. De uno u otro modo, el presupuesto global o descompuesto de la licitación debe haber incluido algún aspecto a tener en cuenta en cuanto al coste que debe asumir o sufragar la Conselleria por el suministro de terminal y central receptores. Sin que, al tampoco tener datos esta Junta del presupuesto de la contratación y su correspondiente desglose, pueda saber que parte de aquél está destinada a estos efectos.

Desconociendo esta Junta, asimismo, la duración del contrato y su posibilidad de prórroga, no empero, debe hacer una reflexión dada la especificidad del sujeto a quien va destinado el servicio. En esta cima, apuntar algunas reflexiones que se estiman necesarias:

1ª. Las empresas licitadoras deberán acreditar que su finalidad o actividad está relacionada directamente con el objeto del contrato.

2ª. Se echa de menos, en el Pliego de Prescripciones Técnicas propuesto, la existencia al término del contrato de una fase de transición que garantice al usuario la atención debida hasta que, en su caso, un nuevo adjudicatario se halle en disposición de prestar la teleasistencia domiciliaria.

3ª. Asimismo y abundando en esta línea, ese período de transición deberá prever la nueva instalación de centralita y terminales o, en su caso, la compra de las mismas por el nuevo adjudicatario, pues a la vista del Pliego de Prescripciones Técnicas, no se desprende que la Conselleria de Bienestar Social vaya a ser la propietaria de las mismas.

## **2.- Medios personales y materiales/técnicos para la ejecución del contrato.**

La acreditación, por parte de los licitadores, de los medios personales y materiales en esta contratación, es no sólo incuestionable, sino que además requiere por parte de la Administración de un celo riguroso en la fase de selección del contratista. Los medios para acreditar esta solvencia deberán estar claramente determinados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, con expresa referencia a las necesidades precisas para la ejecución del contrato. También y de conformidad con el artículo 11 del Real Decreto 1098/2001, por el que se aprueba el Reglamento General de Contratación, se deberán establecer los criterios de selección en base a los medios de acreditación referenciados en el citado Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Del Pliego de Prescripciones Técnicas se vislumbran los requisitos y cualificaciones que deben reunir las personas directamente vinculadas a la ejecución del contrato, básicamente el coordinador del programa y los operadores. Su cualificación profesional es altamente necesaria y debe ser requerida por la Administración.

En cuanto a los medios materiales, el Pliego únicamente hace referencia a las terminales, centralita y sistema informático. Ahora bien, nada dice acerca de la ubicación del personal directamente vinculado a la ejecución del contrato (oficinas, despachos, su número mínimo, su localización).

**CONSELLERIA D'ECONOMIA,  
HISENDA I OCUPACIÓ**  
DIRECCIÓ GENERAL DE PATRIMONI  
JUNTA SUPERIOR DE CONTRATACIÓ  
ADMINISTRATIVA

Avellanás, 14. 4.º K  
46003 VALENCIA  
Tel. 96 391 38 68 / 96 386 62 00  
Fax 96 392 09 27

No obstante, se echa en falta una definición más rigurosa de las condiciones de solvencia técnica y profesional que deben reunir los licitadores, además de no hacerse alusión alguna a los medios que deben disponer las empresas para la cooperación con centros sanitarios, en el caso de que fueran precisos.

### **3.- Otras cuestiones de interés.**

La contratación propuesta por la Conselleria de Bienestar Social evidencia claramente la necesidad de un control e inspección de la ejecución del contrato por parte de la Administración titular del servicio, cuya prestación se pretende mejorar.

Es por ello que esta Junta entiende que deberá incluirse en los Pliegos, tal y como requiere el Real Decreto 1098/2001, la designación de la Dirección del contrato, quién velará por el cumplimiento de todas y cada una de las actuaciones previstas en aquéllos. El referente para el usuario de este servicio de 'call center' va a ser la Conselleria de Bienestar Social, que, a través de esta empresa, prestará el apoyo asistencial.

El cumplimiento y satisfacción o, en caso contrario, el incumplimiento e insatisfacción, repercutirá directamente en la Conselleria de Bienestar Social. La designación de la Dirección del contrato es, si cabe, un requisito necesario.

Desde otro punto de vista, deberá establecerse claramente en los Pliegos el deber de mantener la confidencialidad de los datos de los usuarios, facilitados por la Administración u obtenidos en la ejecución del contrato, deber regulado en el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y en la Ley 15/99 de Protección de Datos de Carácter Personal.

En virtud de todo lo expuesto, se formulan las siguientes

## **CONCLUSIONES**

- 1.- La contratación prevista por la Conselleria de Bienestar Social puede calificarse de contrato administrativo especial, no exigiéndose en este tipo de contratos el requisito de la clasificación. Si bien deberá requerirse la acreditación de la solvencia económica y financiera, y la solvencia técnica o profesional vinculada al objeto del contrato.
- 2.- Las empresas licitadoras deberán acreditar que su actividad o finalidad tiene relación directa con la presente contratación.
- 3.- La acreditación de los medios materiales y personales, en la fase de selección, debe estar directamente relacionada con el objeto del contrato, tratándose de la atención socio-sanitaria por personal especializado y dotada de unos medios muy precisos para satisfacerla, no sólo en cuanto a equipos técnicos, sino a medios de coordinación con otros Centros o servicios,

**CONSELLERIA D'ECONOMIA,  
HISENDA I OCUPACIÓ  
DIRECCIÓ GENERAL DE PATRIMONI  
JUNTA SUPERIOR DE CONTRATACIÓ  
ADMINISTRATIVA**

Avellanas, 14. 4.º K  
46003 VALENCIA  
Tel. 96 391 38 68 / 96 386 62 00  
Fax 96 392 09 27

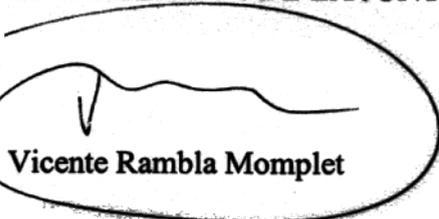
cuando ello fuese necesario y la ubicación del personal directamente vinculado a la ejecución del contrato (oficinas, despachos, su número mínimo, su localización).

4.- La previsión de una fase de transición al término del contrato parece del todo punto necesario, atendiendo al objeto del servicio y al usuario al que va destinado.

5.- De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1098/2001, se considera necesaria la designación de la Dirección del contrato y sus específicas funciones.

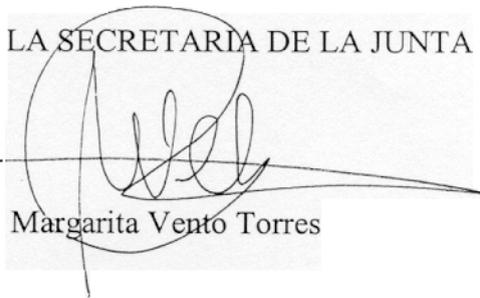
**El presente Informe se emite al amparo de lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto 79/2000, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se crea la Junta Superior de Contratación Administrativa de la Generalitat Valenciana, y no tendrá carácter vinculante. Por tanto, el órgano consultante podrá adoptar su decisión ajustándose o apartándose del criterio de la Junta, con la obligación de motivar su decisión en este último caso.**

**Vº Bº  
EL PRESIDENTE DE LA JUNTA**



Vicente Rambla Momplet

LA SECRETARIA DE LA JUNTA



Margarita Vento Torres

**APROBADO POR EL PLENO DE LA JUNTA  
SUPERIOR DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA,  
en fecha 4 de junio de 2002.**