

A/SER033319/2020

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA DE LOS SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS DE CALIDAD Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**

### **1. Justificación del contrato**

El Plan Estratégico 2016-2021 de la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) incluye entre sus líneas de actuación estratégicas la mejora continua orientada a la excelencia en la prestación de los servicios que tiene encomendados. Entre los instrumentos empleados para garantizar las mayores cuotas de calidad en los servicios prestados y la consecuente satisfacción de los usuarios a los que atiende, desde la AMAS, se diseñaron cuatro Sistemas de Gestión de Calidad independientes.

La Norma ISO 9001\_2015, aplicable en la actualidad, exige el mantenimiento y actualización continua de los diferentes registros y documentos de los Sistemas de Gestión de Calidad, así como el desarrollo de auditorías internas anuales en todos los centros incluidos en el alcance de los sistemas, a través de las que se identifica el cumplimiento de los estándares fijados por la Organización, permitiendo detectar desviaciones y áreas de mejora potenciales en la prestación del servicio sobre las que planificar acciones correctivas y/o preventivas.

Finalmente, los puntos 1,3 y 4 del artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. (TEXTO CONSOLIDADO. Última modificación: 29 de diciembre de 2014), obliga a la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros de servicios sociales y servicios de acción social. Dicha evaluación deberá ser emitida por Organismo acreditado para tal fin.

### **2. Naturaleza y extensión de las necesidades a cubrir.**

#### **2.1. Naturaleza:** Las necesidades a cubrir abarcan dos áreas:

- a. Evaluación de la calidad de los servicios prestados en la AMAS, a través de la realización de una auditoría anual de calidad en cada centro adscrito a la Agencia descrito en el Anexo I del PPT.
- b. Asistencia técnica y el mantenimiento de los registros y la documentación relativa a los Sistemas de Gestión de Calidad de la AMAS:
  - Sistema de Gestión de Calidad General de la AMAS, con alcance de tres procesos transversales: Gestión de Quejas y Sugerencias, Solución de Hallazgos de Inspecciones y Solución de Hallazgos de Evaluaciones de APPCC.



- Sistema de Gestión de Calidad de Residencias de Mayores.
- Sistema de Gestión de Calidad de Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual.
- Sistema de Gestión de Calidad de Centros de Mayores.

**2.2. Extensión:** La extensión de las necesidades a cubrir abarca los Servicios Centrales de la AMAS (C/ Agustín de Foxá 31), las 25 Residencias de Mayores, los 13 Centros para Personas con Discapacidad Intelectual, los 18 Centros de Día para Personas Mayores y los 32 Centros de Mayores adscritos a la AMAS cuyas direcciones constan en el Anexo I del PPT.

Por todo ello, la Agencia Madrileña de Atención Social propone la licitación pública del conjunto de trabajos de mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad y las auditorías internas de calidad.

Madrid,

LA SUBDIRECTORA GENERAL  
DE CENTROS Y PROGRAMAS

