

EXP: PA SER-35/2019-AE

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DE LA CONTRATACIÓN DE “AUDITORIAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD, DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS Y DE LAS EXPLOTACIONES COMERCIALES, DE LOS HOSPITALES DEL HENARES, INFANTA CRISTINA, INFANTA LEONOR, INFANTA SOFÍA, DEL SURESTE, DEL TAJO Y PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

De conformidad con lo que establecen el artículo 28 de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 9/2017, de 8 de noviembre, y el artículo 73 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, se exponen a continuación los fines institucionales del organismo proponente cuyo cumplimiento y realización requiere la realización de esta contratación. Igualmente, y a tal efecto, como parte de la documentación preparatoria, se determinan con precisión la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas.

La Dirección General de Gestión Económico-Financiera del Servicio Madrileño de Salud, tiene entre sus competencias, la función de supervisión y control de la prestación de los servicios no sanitarios en los hospitales gestionados en régimen de concesión.

Para desarrollar esta función, inspecciona los servicios, las instalaciones, el equipamiento, los sistemas de información, así como toda la documentación relacionada con el objeto de los contratos de concesión. En este sentido, podrá realizar cuantas auditorías considere oportunas en orden a la verificación de la calidad y disponibilidad de los servicios concesionados.

Sobre esta base se propone el presente expediente.

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

En relación a la realización de auditorías, el PCAP de las concesiones considera la realización de estas en su cláusula 9.5. *Realización de auditorías*, se indica:

“3.- Con carácter anual, a partir del primer ejercicio que se inicie una vez realizada la puesta en servicio de la obra pública y en el primer mes de cada ejercicio, la Sociedad Concesionaria pondrá a disposición de la Administración Sanitaria, hasta un 0,5 % de la Cantidad Variable Anual ofertada, tal y como se define en el ANEXO V, para la contratación de auditorías de calidad y funcionamiento de los servicios de explotación de la obra pública. Dichas auditorías se realizarán por empresas independientes de la Sociedad Concesionaria y de la Administración Sanitaria. La Administración queda facultada para la selección de dichas empresas.”



La Dirección General de Gestión Económica-Financiera considera necesario la contratación de Auditorías de Calidad que permitan evaluar los resultados de la gestión de los servicios no sanitarios que contractualmente la empresa concesionaria está obligada a prestar.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS NECESIDADES

En los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) de los contratos de “concesión de obra pública para la redacción del proyecto, construcción y explotación” de los hospitales en los que se realizarán las auditorías, queda establecido que las entidades adjudicatarias deberán llevar a cabo las siguientes prestaciones:

- *Redacción del Proyecto de Construcción del Hospital, de conformidad con las especificaciones establecidas por el Pliego de Prescripciones Técnicas de Redacción del Proyecto de Construcción del Hospital (en adelante, PPTR), y en el Estudio de Viabilidad (incluido el Programa Funcional).*
- *Ejecución y dirección por la sociedad anónima concesionaria (en adelante, la Sociedad Concesionaria) por sí misma, o a través de la subcontratación con terceros de acuerdo con lo previsto en el presente PCAP, de las obras que se definan en el Proyecto de Construcción del Hospital, incluyendo la dotación de mobiliario que se relaciona en el ANEXO VI, la dotación del equipamiento necesario para la prestación de los servicios que se relacionan en el ANEXO VII y las explotaciones comerciales que se relacionan en el ANEXO VIII, en los términos comprometidos en la oferta adjudicataria.*
- *Explotación y mantenimiento de la obra pública y del mobiliario relacionado en el ANEXO VI, entendiéndose por tal la puesta a disposición del Hospital mediante la prestación de los servicios residenciales y complementarios no sanitarios propios del mismo, con la extensión que se relaciona en el ANEXO VII del presente PCAP, así como la explotación de las zonas complementarias y espacios comerciales autorizados, relacionados en el ANEXO VIII, de conformidad con las especificaciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas para la Explotación de la Obra Pública (en adelante PPTE), sin incluir en ningún caso los servicios médico - sanitarios.*

Por otra parte, en los pliegos que regulan los contratos, se establece que las entidades adjudicatarias tienen, entre otras, las siguientes obligaciones esenciales en relación con la prestación de los servicios complementarios no sanitarios y la vigilancia, seguimiento, control e inspección de la ejecución de los contratos:

- *Cumplir con las obligaciones establecidas en el PPTE en relación con las funciones de información, coordinación y control a desarrollar por la Unidad Técnica de Control.*



En ese marco de competencias, se han definido las siguientes auditorías:

- LOTE 1: Auditoría de calidad del servicio de seguridad.
- LOTE 2: Auditoría de calidad del servicio de personal administrativo
- LOTE 3: Auditoría de sistemas de protección contra incendios.
- LOTE 4: Auditoría de las Explotaciones comerciales

LOTE 1

Con carácter general, el objeto del contrato es evaluar los resultados integrales de todo el alcance del SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA en los Hospitales del Henares, Infanta Cristina, Infanta Leonor, Infanta Sofía, del Sureste, del Tajo y Puerta de Hierro Majadahonda, de acuerdo con lo recogido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas; específicamente en relación a todo lo que afecte o pueda afectar a:

- La seguridad integral de los usuarios (pacientes, visitantes y personal).
- Cumplimiento de normativas.

La finalidad de las Auditorías es la de evaluar el servicio de seguridad, durante su desarrollo, por lo cual se deberá establecer un calendario de actuaciones de control sistemáticas, para poder recoger una cantidad de información que permita hacer evaluaciones debidamente fundamentadas.

Se trata de evaluar técnicamente el resultado de este servicio de acuerdo con todos los aspectos que debe cumplir según:

- Lo establecido en los Pliegos de los contratos de concesión (PCAP y PPTE) y otros documentos contractuales.
- La normativa vigente.
- Lo que aconsejan las Buenas Prácticas.

Se deberá realizar la revisión y análisis de procesos, subprocesos y parámetros que conforman este servicio, con el fin de detectar la causa de los problemas que impactan en la entrega del mismo. En particular los que pueden tener influencia en la prestación del servicio sanitario y un efecto directo en los usuarios, así como revisar la situación de aquellas incidencias que han sido detectadas en auditorías anteriores.

En resumen, los objetivos generales de la Auditoría serán:

1. Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PPTE para el Servicio de SEGURIDAD Y VIGILANCIA. (Anexo 1)
2. Comprobación del cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales establecidas en los PCAP y PPTE que afectan a este servicio.



3. Verificación del Grado de cumplimiento de la Normativa Legal.
4. Determinar el impacto del funcionamiento del servicio en el riesgo de disponibilidad de la infraestructura.
5. Revisar el funcionamiento y estado general del equipamiento y los medios asociados al servicio.

LOTE 2

Con carácter general, la finalidad de la Auditoría es evaluar los resultados del SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO. en los hospitales del Henares, Infanta Cristina, Infanta Leonor, Infanta Sofía, del Sureste, del Tajo y Puerta de Hierro Majadahonda, específicamente en relación a todo aquello que afecte o pueda afectar a:

- Lo establecido en los Pliegos (PCAP y PTE), especialmente el cumplimiento de los Indicadores de calidad y disponibilidad.
 - La normativa vigente.
 - Lo que aconsejan las Buenas Prácticas.

En general se trata de evaluar todos los procesos de apoyo administrativo, recepción/información a los pacientes y visitantes, así como la atención telefónica de los mismos, que se llevan a cabo en los hospitales objeto de este contrato, de acuerdo con lo recogido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas referidos en el Anexo III, apartado 12, de especificaciones técnicas que deberá cumplir la Sociedad Concesionaria respecto a las prestaciones en el servicio de Personal administrativo

De igual forma, se deberá realizar la revisión y análisis de puntos críticos, de procesos y sub procesos que conforman el servicio, con el fin de detectar la causa de los problemas que impactan en la entrega del servicio, en particular aquellos que pueden tener influencia en la prestación del servicio sanitario y un efecto directo en los usuarios (pacientes) y las incidencias detectadas en auditorías anteriores.

Por tanto, la identificación de forma general y particular de estos puntos críticos, como sistema de previsión de riesgos para la posterior implementación de mejoras, mediante propuestas de cambio en el funcionamiento del servicio.

En resumen, los objetivos generales de la Auditoría serán:

1. Realizar un análisis exhaustivo del servicio de gestión de personal administrativo, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
2. Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de la concesionaria en relación al servicio recogidas en el PPTe.
3. Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PPTe para el Servicio de Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica (Anexo 2)



LOTE 3

Con carácter general, la finalidad de la auditoría es evaluar el grado de cumplimiento de EVALUACIÓN INTEGRAL DE LAS INSTALACIONES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y DETECCIÓN DE INCENDIOS en los hospitales del Henares, Infanta Cristina, Infanta Leonor, Infanta Sofía, del Sureste, del Tajo y Puerta de Hierro Majadahonda, a través de la evaluación de:

- Calidad Técnica: grado de cumplimiento exigido de las especificaciones de la Normativa aplicable al sistema de protección contra incendios, del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPTe).
- Calidad Observada: estado de las instalaciones y valoración de las mismas.

En la totalidad de las instalaciones de protección y detección contra incendios definidas en el PPTe del servicio de mantenimiento de estos 7 hospitales, y que se incluyen en el siguiente listado:

Sistemas automáticos detección incendios
Central de alarma
Alarmas manuales
Sistemas de extinción
Extintores automáticos
Rociadores
Extintores móviles
Sistema hídrico de extinción
Depósito agua contra incendios
Grupo presión contra incendios
Red contra incendios
Hidrantes
Bocas de incendio equipada (B.I.E.'s)
Sistema pararrayos

LOTE 4:

La finalidad de la Auditoría es la de evaluar la calidad en la prestación de las siguientes explotaciones comerciales:

1. Maquinas Expendedoras de sólidos y líquidos.
2. Servicio de Cafetería-Bar y Comedor
3. Servicio de Aparcamiento
4. Servicio de Teléfono y Televisión en habitaciones y zonas comunes



Los objetivos generales de la Auditoría serán:

1. Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de las concesionarias en relación a estas explotaciones recogidas en el anexo IV del PPTe.
2. Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PPTe para cada explotación comercial.
3. Revisar el funcionamiento y estado general del equipamiento y los medios asociados a las diferentes explotaciones, verificando que no causan o crean ningún peligro para el medioambiente y/o para las personas.
4. Realizar un análisis de la calidad percibida por los usuarios de las diferentes explotaciones, a través de los resultados de las Reclamaciones de Pacientes y encuestas de satisfacción durante el año en curso.
5. Verificación del Grado de cumplimiento de la Normativa Legal.

RESPONSABLE UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

