



(EXP: PA SER-42/2019)

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DE LA CONTRATACIÓN DE “AUDITORÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA, DE LENCERÍA Y LAVANDERÍA Y DE APOYO ADMINISTRATIVO, -3 LOTES-, DE LOS HOSPITALES INFANTA ELENA (VALDEMORO), REY JUAN CARLOS (MÓSTOLES), GENERAL DE VILLALBA Y DE TORREJÓN”, 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 y Farmacia 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 ya considera la realización de éstas como parte de las obligaciones y derechos de la Administración. De esta forma en el PCAP, cláusula 10.- DERECHOS Y PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN., del Hospital de Torrejón, Móstoles y Villalba, se indica;

“Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de las obligaciones de la Sociedad Concesionaria, a cuyo efecto podrá



inspeccionar los servicios, sus obras, instalaciones, locales, equipamiento informático, sistemas de información y sus datos, así como toda la documentación relacionada con el objeto del contrato”.

Así mismo, en el PCAP, cláusula 14.6.- CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN, del Hospital de Valdemoro, se indica;

“La Administración podrá ejercer cuantas actuaciones sean necesarias en relación con el cumplimiento de las obligaciones de la Sociedad Concesionaria, en especial en lo relativo al control y evaluación de la gestión realizada por aquélla, para lo cual podrá inspeccionar los servicios, sus obras, instalaciones, locales, así como toda la documentación relacionada con el objeto del contrato. En este sentido, la Administración podrá realizar cuantas auditorías considere oportunas en orden a la verificación de la realización del objeto del contrato”.

Así mismo, en los PCAP, cláusula 9. , en relación a las Auditorías, se indica:

“...la Entidad adjudicataria deberá poner a disposición del órgano de contratación el 0,5 % del precio anual del contrato para la realización de auditorías de calidad y disponibilidad de los servicios concesionados.”

La Dirección General de Gestión Económica-Financiera considera necesario la contratación de Auditorías de Calidad que permitan evaluar todas **aquellas actividades de carácter administrativo y técnico no sanitario** (quedan excluidas aquellas obligaciones de carácter sanitario/asistencial) que contractualmente la empresa concesionaria está obligada a realizar.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS NECESIDADES

En el contrato de gestión de la atención sanitaria especializada, en la modalidad de concesión, está establecido que las entidades adjudicatarias deberán llevar a cabo, entre otras, las siguientes prestaciones accesorias no sanitarias:

- La redacción del Proyecto de Construcción del nuevo hospital, de acuerdo con las especificaciones técnicas contenidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares -PCAP-, en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares -PPT-, y en la restante documentación contractual.



- La ejecución de las obras del nuevo hospital, de conformidad con el Proyecto de Construcción aprobado por la Administración, en los términos previstos en el PPT, en el PCAP y en la restante documentación contractual.
- La dotación del mobiliario, equipamiento e instalaciones, tanto sanitarias como no sanitarias, del nuevo hospital, en los términos previstos en el PPT, en el PCAP y en la restante documentación contractual.
- El adecuado mantenimiento, conservación y reposición de los edificios, mobiliario, equipamiento e instalaciones, tanto sanitarias como no sanitarias, del nuevo hospital.
- Llevar a cabo a su costa las actuaciones de reposición y gran reparación que sean exigibles en relación con los elementos, instalaciones y equipamientos que ha de reunir el nuevo hospital, con la finalidad de que la citada infraestructura pueda mantenerse apta para que los servicios y actividades sanitarias a los que sirve de soporte material sean desarrolladas de acuerdo con las exigencias sanitarias y las demandas sociales, durante todo el periodo de vida útil de la concesión.
- La prestación de los servicios complementarios no sanitarios propios del nuevo hospital, en los términos previstos en el PPT, en el PCAP y en la restante documentación contractual, así como, en su caso, la explotación de las zonas comerciales autorizadas por la Administración.
- El suministro, gestión y mantenimiento de las aplicaciones informáticas, las infraestructuras tecnológicas de comunicaciones (voz y datos), y las instalaciones físicas y equipamiento informático que dé soporte o complemento a los sistemas de información que sean necesarios para la adecuada ejecución del objeto del contrato.

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:

- Prestar los servicios complementarios no sanitarios correspondientes a las infraestructuras incluidas en el ámbito de la concesión, observando los estándares de calidad y disponibilidad establecidos en el PPT, en el PCAP y en el resto de la documentación contractual, siguiendo las instrucciones que al efecto le dirija la Administración.
- Suministrar toda la información de carácter económico, técnico y asistencial que le sea requerida en la forma y plazos que la Administración determine en cada momento.



- Colaborar con la Administración Sanitaria, así como con las personas, empresas u organismos por ella designados, facilitando y poniendo a su disposición cuanta información le sea solicitada, referida a las prestaciones objeto del contrato.

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

- LOTE 1: Auditoría de calidad del servicio de limpieza
LOTE 2: Auditoría de calidad del servicio de apoyo administrativo
LOTE 3: Auditoría de calidad del servicio de lencería y lavandería

LOTE 1

Con carácter general, la finalidad de la Auditoría es evaluar los resultados del SERVICIO DE INTEGRAL DE LIMPIEZA en los hospitales objeto de este contrato, a través de:

1. Valoración de un conjunto de indicadores relativos a:

- Calidad Percibida: grado de percepción de la prestación de los servicios por parte de los usuarios y personal de las distintas instalaciones.
- Calidad Técnica: grado de cumplimiento exigido de las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPTe) y Pliego de Condiciones Administrativas Particulares (en adelante, PCAP), especialmente de los Indicadores de calidad y disponibilidad.
- Calidad Observada: estado de las instalaciones y mobiliario objeto de limpieza en cuanto a los programas de limpieza aprobados.

2. Realización de verificaciones y controles microbiológicos “in situ”.

En general, se trata de evaluar el cumplimiento, por la entidad auditada, de un conjunto suficiente de criterios, que se deriven de:

- Prescripciones técnicas establecidas en el PPTe
- Manual de procedimientos vigente elaborado en base al PPTe
- Normativa Vigente



LOTE 2

Con carácter general la auditoría del Servicio de “APOYO ADMINISTRATIVO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE, RECEPCIÓN Y CENTRALITA TELEFÓNICA” tiene como finalidad la revisión y análisis de todos los procesos del servicio, con el fin de detectar los problemas que afecten la calidad y disponibilidad del mismo e identificar sus causas, evaluando el cumplimiento por parte de la concesionaria de las obligaciones inherentes a la prestación de este servicio.

Para esta evaluación se deben tomar como punto de partida, las indicaciones recogidas en los Pliegos de Prescripciones Técnicas de los Hospitales de Móstoles, Torrejón y Collado Villalba en el Anexo VI, Especificaciones Técnicas que deberá cumplir la Sociedad Concesionaria respecto a las diferentes prestaciones complementarias no sanitarias, específicamente relativas al punto 11. “Apoyo Administrativo: Servicio de atención al paciente, recepción y centralita telefónica”, las cuales son también técnicamente aplicables al H. de Valdemoro.

En resumen, los objetivos generales de la Auditoría serán:

- Realizar un análisis exhaustivo del servicio de “Apoyo Administrativo: Servicio de atención al paciente, recepción y centralita telefónica” precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de las concesionarias en relación al servicio de Apoyo Administrativo recogidas en el PPT.
- Verificar el cumplimiento de las especificaciones de la normativa vigente en relación al servicio.

LOTE 3

Con carácter general, la finalidad de la Auditoría es evaluar los resultados del SERVICIO DE LENCERÍA Y LAVANDERÍA en los hospitales H. Infanta Elena (Valdemoro), H. Rey Juan Carlos (Móstoles), H. General de Villalba y H. de Torrejón.

Su objeto es controlar todos los aspectos que debe cumplir el servicio según:

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

Específicamente se debe revisar todo aquello que pueda:





Dirección General de Gestión
Económico-Financiera y Farmacia
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
CONSEJERÍA DE SANIDAD

- Afectar a la prestación del servicio sanitario.
- Tener un efecto adverso en los usuarios (pacientes, y trabajadores).
- Generar incumplimiento de normativas.

**DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICO- FINANCIERA Y
FARMACIA**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1204098214090749921827**