



Agencia Madrileña de Atención Social  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Acto:	<b>RESOLUCIÓN</b>
Órgano:	Gerente
Número:	<b>1247/2023</b>

Página 1 de 2

**Resolución del Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social, por la que se acuerda el inicio del expediente de contratación “Evaluación de la satisfacción con el servicio prestado en 94 centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social mediante el empleo de encuestas a usuarios, familiares y ciudadanos”, a adjudicar por procedimiento abierto, mediante pluralidad de criterios y se designa al responsable del contrato. Expediente: A/SER-033636/2023**

## HECHOS

**PRIMERO.** La Agencia Madrileña de Atención Social tiene entre sus objetivos la mejora continua orientada a la excelencia de los servicios que tiene encomendados. Entre las medidas específicas para conseguir esa mejora se encuentra realizar encuestas de satisfacción a usuarios, residentes y familiares, dando respuesta, a su vez, a un requisito de la Norma ISO 9001:2015 con la que se encuentran certificados el conjunto de los sistemas de gestión de calidad vigentes en la Agencia

**SEGUNDO.** El objeto de este contrato es la evaluación de la calidad del servicio prestado en 94 centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social, basándose en dos actuaciones:

- la realización de los estudios de evaluación que midan y analicen el posicionamiento y la opinión (importancia y valoración) de usuarios y familiares de usuarios, sobre una serie de dimensiones y atributos definidos por la Agencia Madrileña de Atención Social como elementos constitutivos de un servicio de calidad, a través de encuestas personales, presenciales y telefónicas, y
- la realización de encuestas telefónicas mensuales sobre la satisfacción de los ciudadanos que han presentado quejas o sugerencias centradas en los servicios prestados en los centros, para conocer su percepción sobre el tratamiento dado a las mismas, el proceso de gestión y resolución y la detección de posibles áreas de mejora .

**TERCERO.** El 19 de enero de 2024 finaliza el contrato actual y la Agencia Madrileña de Atención Social no cuenta con medios para prestar el servicio objeto del contrato, por lo que resulta imprescindible la contratación del servicio para el desarrollo anual de este tipo de encuestas que permite analizar la evolución de los servicios y la satisfacción de los usuarios, así como conocer la evaluación que realizan los usuarios de las medidas implantadas para la solución y respuesta a las quejas y sugerencias que han presentado en relación a los servicios prestados.



Acto:	<b>RESOLUCIÓN</b>
Órgano:	Gerente
Número:	<b>1247/2023</b>

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**PRIMERO.** El artículo 116, apartado 1, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) establece que: *“La celebración de contratos por parte de las Administraciones Públicas requerirá la previa tramitación del correspondiente expediente, que se iniciará por el órgano de contratación motivando la necesidad del contrato en los términos previstos en el artículo 28 de esta Ley y que deberá ser publicado en el perfil de contratante”.*

**SEGUNDO.** El artículo 62 de la LCSP dispone que: *“Los órganos de contratación deberán designar un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que aquellos le atribuyan”.*

En virtud de cuanto antecede, en base a la memoria justificativa de la necesidad, así como a la propuesta y memoria justificativa de la contratación, documentación que forma parte del expediente y que motiva la necesidad e idoneidad del contrato, y en uso de las facultades atribuidas por el artículo 20 de la Ley 1/1984, de 19 de enero, reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid y el artículo 3 del Decreto 230/2015, de 20 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Agencia Madrileña de Atención Social,

## RESUELVO:

**PRIMERO.** Acordar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación **“Evaluación de la satisfacción con el servicio prestado en 94 centros adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social mediante el empleo de encuestas a usuarios, familiares y ciudadanos”**, a adjudicar por procedimiento abierto, mediante pluralidad de criterios, con un plazo de ejecución de 24 meses.

**SEGUNDO.** Designar responsable del contrato al Director Coordinador de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales de la Agencia Madrileña de Atención Social.

En Madrid, a la fecha de la firma.

EL GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

José Manuel Miranda de las Heras