



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original.

EXP: PA SER-39/2023

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DE LA CONTRATACIÓN DE “AUDITORIAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN-INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA 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 ésta 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, entendiendo 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 ha definido la siguiente auditoría: AUDITORIAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN-INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA DE LOS HOSPITALES DEL HENARES, INFANTA CRISTINA, INFANTA LEONOR, INFANTA SOFÍA, DEL SURESTE, DEL TAJO Y PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA.

Con carácter general, la finalidad de la Auditoría es ejecutar una evaluación del servicio prestado por las Sociedades Concesionarias en los hospitales del Henares, Infanta Cristina, Infanta Leonor, Infanta Sofía, del Sureste, del Tajo y Puerta de Hierro Majadahonda, a través de:

- *Calidad Documental: estado documental relativo al servicio de gestión de recepción-información y de centralita telefónica y exigencias requeridas según la documentación contractual, la normativa vigente y los criterios de Buenas Prácticas.*
- *Calidad Técnica: grado de cumplimiento exigido en las especificaciones de la Normativa aplicable, del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPTE), Oferta de la Sociedad Concesionaria y criterios de Buenas Prácticas, siempre dando predilección a los pliegos emitidos por la administración y oferta de la sociedad concesionaria (ej. PPTE).*
- *Calidad Observada: grado de cumplimiento del servicio de gestión de recepción-información y de centralita telefónica en procesos, subprocesos y actividades, que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.*

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

- Realizar un análisis exhaustivo del servicio de gestión de recepción-información y de centralita telefónica, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
- La verificación del cumplimiento del servicio prestado por parte de las Sociedades Concesionarias en los pliegos técnicos (PPTE) y la Oferta de las Sociedades Concesionarias.
- 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
- El estado de la documentación según las exigencias requeridas en el contrato de concesión, la normativa vigente y los criterios de buenas prácticas relativo al servicio de gestión de gestión de recepción-información y de centralita telefónica.

- Cualquier otra información que en el momento de la visita pueda resultar conveniente conocer.

DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

Firmado digitalmente por: MACIA LOSADA JOSE
Fecha: 2023.10.04 11:53