



Dirección General de Gestión  
Económico-Financiera  
Servicio Madrileño de Salud  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

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 5/2024**

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DE LA CONTRATACIÓN DE “AUDITORIA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA”, 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 los contratos centralizados de servicios, entre los que se encuentra el servicio de limpieza integral de los centros de atención especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud (SERMAS).

### **ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad existen contratos en vigor con expediente de contratación PA SER-07/2022 que regula la prestación del servicio de limpieza integral en los centros de atención especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud (SERMAS). En concreto, en el apartado 5.3 del PPT, se fija que el control externo de Calidad será realizado por una empresa externa, que evaluará la calidad del Servicio de Limpieza Integral de los distintos Hospitales y Centros adscritos al SERMAS. Sobre esta base se propone el presente expediente.

La Dirección General de Gestión Económico-Financiera considera necesario la contratación de Auditorías de Calidad que permitan evaluar los resultados de la gestión del servicio de limpieza realizado por las empresas adjudicatarias externas.

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS NECESIDADES

El objeto del contrato lo constituye la prestación de un servicio de auditoría para la evaluación global de la calidad del servicio realizado por la empresa adjudicataria del Contrato "Servicio de Limpieza Integral de los Centros de Atención Especializada adscritos al Servicio Madrileño de Salud", Expediente PA SER-07/2022, a través de:

- **Calidad Percibida:** grado de percepción de la prestación de los servicios en las distintas instalaciones, por parte de los profesionales del centro. Ponderación del **10%**.
- **Calidad Técnica:** grado de cumplimiento exigido de los programas y técnicas de trabajo, compromisos y obligaciones del contrato. Ponderación del **45%**.
- **Calidad Observada:** estado de las instalaciones y mobiliario objeto de limpieza en cuanto a los programas de limpieza se refiere. Ponderación del **45%**.

La empresa auditora deberá:

- Desarrollar una metodología donde se parametrizarán un conjunto de indicadores a controlar, asociados a cada una de las categorías de calidad antes referidas, según se establece en el punto 5.3 del PPT. Estas categorías serán ponderadas según los porcentajes indicados:

Calidad Percibida..... Ponderación : 10%

Calidad Técnica..... Ponderación : 45%

Calidad Observada..... Ponderación : 45%

- Este control, nos dará como resultado, un índice de Calidad Externo (ICe), resultado de la agregación de los valores obtenidos para cada una de las calidades (Percibida, Técnica, Observada), cuyo valor queda reflejado en la siguiente escala:
  - De 75 a 100 puntos: calidad muy buena (MB)
  - De 65 a 74 puntos: calidad buena (B)
  - De 55 a 64 puntos: calidad regular (R)
  - Inferior a 55 puntos: calidad mala (M)
- La agregación de los Índices de Calidad Externos, para cada una de las calidades (Percibida, Técnica, Observada), dará un Indicador de Calidad Global Integrado del centro objeto de la auditoría.

Una vez verificados los criterios a evaluar, se tiene un panorama preciso de la realidad auditada y se podrá emitir un diagnóstico de la situación. En el Informe de la Auditoria se documentarán, de existir, las incidencias o no conformidades encontradas y la obtención de los Índice de calidad Externo (ICe) y del Indicador de Calidad Global Integrado obtenido, en función del valor de los cuales se emitirá una valoración del servicio prestado.

Este proceso se repetirá durante el período objeto de contratación, en función de las características de los centros a auditar, de tal forma que se deben desarrollar la cantidad mínima de auditorías por tipo de Centro que se especifique en la documentación contractual.

#### **DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA**

Firmado digitalmente por: NIEVES GONZALEZ JOSE  
Fecha: 2024.01.25 00:00