

Exp.: A/SER-028974/2024

INFORME JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO

TÍTULO DEL CONTRATO: “REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2015”

1. JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad en los Centros gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) es una decisión estratégica de la Alta Dirección reflejada en las sucesivas ediciones de su Plan Estratégico.

Uno de los compromisos de esa estrategia es la mejora continua de los servicios que se ofrecen a los usuarios del organismo autónomo que tiene como objetivo primordial la excelencia en la prestación de los servicios que tiene encomendados.

Por otro lado, la Ley 12/2022 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid obliga a disponer de un sistema de evaluación de la calidad del centro o servicio (apartado j del punto 2 del artículo 57) y al establecimiento de auditorías de calidad y la certificación en la programación de las unidades, centros y servicios que integren el Sistema Público de Servicios Sociales (Artículo 78).

2. Naturaleza y extensión de las necesidades a cubrir

Los servicios objeto de este contrato tienen como finalidad la realización de auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad de la AMAS por organismo externo, independiente y acreditado para la emisión de la certificación de los Centros auditados según la norma de calidad ISO-9001-2015.

Los trabajos objeto de este contrato comprenden:

- a. **Auditorías externas de certificación y de seguimiento** de los Centros incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la AMAS con los siguientes alcances:
 - Auditorías de los procesos transversales que incluyen a todos los Centros dentro del Alcance: Gestión de Quejas y Sugerencias, Solución de Hallazgos de Inspecciones y Solución de Hallazgos de Evaluaciones de APPCC.
 - Auditorías de los Centros de la AMAS:
 - Residencias de Mayores. Cinco procesos y 25 Centros.
 - Centros para personas con discapacidad intelectual. Cinco procesos y 13 Centros.
 - Centros de mayores. Cuatro procesos y 32 Centros.



- b. Emitir y suministrar la certificación del Sistema de gestión de la calidad de los servicios prestados en la AMAS por las auditorías realizadas por Organismo acreditado, en los centros descritos en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Por todo ello, la Agencia Madrileña de Atención Social propone la licitación pública del conjunto de trabajos de auditorías externas para la certificación del Sistema de gestión de la calidad del organismo autónomo.

Madrid, a la fecha de la firma

EL DIRECTOR COORDINADOR DE CALIDAD, ESTRATEGIA Y RELACIONES
INSTITUCIONALES

Fdo. Ignacio Retuerto Massa

