

A/SER-039178/2024

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA DE LOS SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS DE CALIDAD Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS CENTROS DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

1. Justificación del contrato

Entre las líneas estratégicas de actuación de la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) se incluye la mejora continua orientada a la excelencia en la prestación de los servicios que tiene encomendados. Entre los instrumentos empleados para garantizar las mayores cuotas de calidad en los servicios prestados y la consecuente satisfacción de los usuarios a los que atiende, desde la AMAS, se diseñó un Sistema de Gestión de la Calidad.

La Norma ISO 9001_2015, aplicable en la actualidad, exige el mantenimiento y actualización continua de los diferentes registros y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el desarrollo de auditorías internas anuales en todos los centros incluidos en el alcance de los sistemas, a través de las que se identifica el cumplimiento de los estándares fijados por la Organización, permitiendo detectar desviaciones y áreas de mejora potenciales en la prestación del servicio sobre las que planificar acciones correctivas y/o preventivas.

Finalmente, la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid en el apartado j del punto 2 de su artículo 54, obliga a la disposición de un sistema de evaluación de calidad del centro o servicio y en su artículo 78 a tener auditorías de calidad.

2. Naturaleza y extensión de las necesidades a cubrir.

2.1. Naturaleza: Las necesidades a cubrir abarcan dos áreas:

- a. Evaluación de la calidad de los servicios prestados en la AMAS, a través de la realización de una auditoría anual de calidad en cada centro adscrito a la Agencia descrito en el Anexo I del PPT.
- b. Asistencia técnica y el mantenimiento de los registros y la documentación relativa al Sistema de Gestión de Calidad de la AMAS relativo a los procesos siguientes:
 - Tres procesos transversales: Gestión de Quejas y Sugerencias, Solución de Hallazgos de Inspecciones y Solución de Hallazgos de Evaluaciones de APPCC.
 - Cinco procesos en Residencias de Mayores y centros de día de mayores.
 - Cinco procesos en centros para personas con Discapacidad Intelectual.
 - Cuatro procesos en Centros de Mayores.



2.2. Extensión: La extensión de las necesidades a cubrir abarca los Servicios Centrales de la AMAS (C/ Agustín de Foxá 31), las 25 Residencias de Mayores, los 13 Centros para Personas con Discapacidad Intelectual, 20 Centros de Día para Personas Mayores y los 32 Centros de Mayores adscritos a la AMAS cuyas direcciones constan en el Anexo I del PPT.

Por todo ello, la Agencia Madrileña de Atención Social propone la licitación pública del conjunto de trabajos de mantenimiento del sistema de gestión de la calidad y las auditorías internas de calidad a las que obliga la normativa vigente y la Norma ISO 9001-2015.

Madrid, a fecha de la firma
DIRECTOR COORDINADOR DE CALIDAD, ESTRATEGIA Y RELACIONES
INSTITUCIONALES

Ignacio Retuerto Massa

