



CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

Este documento se ha obtenido directamente del original, que contenía todas las firmas auténticas, y se han ocultado los datos personales y los códigos que permitían acceder al original.

## ORDEN

Exp.: **A/SER-045755/2024**Unidad administrativa:  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

**Orden 319/2024** de la Consejería de Digitalización, por la que se dispone el inicio del expediente de contratación titulado: **“OFICINA TÉCNICA DE APOYO AL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONTENIDOS DIGITALES EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD”**.

De conformidad con lo que establece el artículo 28 y 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes,

### DISPONGO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación titulado **“OFICINA TÉCNICA DE APOYO AL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONTENIDOS DIGITALES EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD”**, cuyo presupuesto base de licitación asciende a **404.672,40** euros (IVA incluido).

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público 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 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.

Según se dispone en el Decreto 76/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y según Decreto 261/2023, de 29 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Digitalización, corresponde a la Dirección General de Salud Digital (DGSD): “La planificación, diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de la información para la organización y funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, de acuerdo con las necesidades explicitadas por este último, así como la tramitación electrónica en el Servicio Madrileño de Salud” y “La provisión y gestión de los servicios y equipamientos informáticos sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, en colaboración con el Servicio Madrileño de Salud”.

En la actualidad, el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) dispone de plataformas de publicación, gestión del conocimiento y trabajo colaborativo para los profesionales, basadas en productos de mercado. Las capacidades de colaboración que brindan deben considerarse en el diseño del sistema sanitario del futuro, y son herramientas para dar soporte a las decisiones clínicas y facilitar la comunicación electrónica entre los profesionales y contribuir a un Sistema Sanitario más eficiente.

Los portales corporativos y las herramientas colaborativas utilizadas en el entorno profesional van ganando más importancia frente a otros canales de información y otros medios de trabajo en equipo. Por ello la administración de los sitios y espacios de conocimiento como herramienta generalizada para el acceso a la información, servicios y aplicaciones informáticas y como canal de comunicación entre los profesionales sanitarios y de difusión para la organización, precisa de actuaciones de mantenimiento, rediseño y evolución que deben adaptarse a las necesidades que se demandan.

Los espacios o redes colaborativas requieren de un control y seguimiento pormenorizado, tanto para mantener las implementaciones ya realizadas como la incorporación de las nuevas, que garantice la

## ORDEN

Exp.: **A/SER-045755/2024**

Unidad administrativa:  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

calidad y seguridad de la información que se maneja en el entorno sanitario. Se requiere una gestión adecuada de los usuarios que acceden a esa información, y un control preciso del lugar, desde dentro o fuera de la Organización y momento de acceso, así como de la protección de la información publicada. Con la contratación de este servicio de diseño e implantación de las páginas de los portales y espacios de conocimiento se pretende ofrecer una mejor respuesta a la demanda de los profesionales que precisan de herramientas que faciliten la compartición de recursos y una comunicación más eficiente entre ellos, así como el acceso rápido y seguro a información de interés en su entorno profesional y, por ende, dar una mejor respuesta al ciudadano.

A su vez la DGSD, en su compromiso hacia una mayor transparencia y evolución hacia una sociedad más digitalizada, debe tener en cuenta las expectativas del ciudadano, favoreciendo el uso de las TIC y facilitando servicios electrónicos para utilizar por el ciudadano a la hora de realizar gestiones e interactuar con el sistema sanitario.

Por otro lado, los servicios digitales de gestión de la salud para los ciudadanos lo constituyen implementaciones a medida que en el caso de Internet precisan de un espacio web informativo sobre aspectos significativos del servicio. Son construidos sobre la herramienta de publicación de contenidos que utiliza la Comunidad de Madrid y bajo las guías de estilo establecidas y parámetros de calidad y cumplimiento, integrándose con el servicio electrónico en sí y manteniendo una navegación unificada.

La DGSD es consciente del nuevo rol del ciudadano en el cuidado de su estado de salud, un ciudadano informado y familiarizado con el uso de nuevos dispositivos y soluciones que toma parte activa en el cuidado de su salud que demandan un cambio en su relación con la administración sanitaria.

Por otra parte, la creciente demanda por los ciudadanos de acceder a la información clínica y realizar gestiones a través de los nuevos canales hace necesario dotarse de las capacidades de implementar nuevas soluciones que favorezcan la accesibilidad desde cualquier dispositivo electrónico, velando por la unificación y homogeneización de las prestaciones y simplificando el modo de acceso en cualquiera de los canales utilizados, garantizando a su vez la seguridad requerida. Además, en su compromiso hacia una mayor transparencia y evolución hacia una sociedad más digitalizada debe tener en cuenta las expectativas del ciudadano favoreciendo el uso de las TIC, facilitando servicios electrónicos que el ciudadano pueda utilizar a la hora de realizar gestiones e interactuar con el sistema sanitario.

Con la contratación del servicio de OFICINA TÉCNICA DE APOYO AL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONTENIDOS DIGITALES EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD, se pretende mantener la mejora de la relación con los ciudadanos para seguir haciendo la administración sanitaria más cercana, fácil y accesible.

El objeto del contrato consiste en la prestación de los servicios de oficina técnica de apoyo al diseño e implantación de servicios y contenidos digitales para el SERMAS, lo que contribuirá al adecuado nivel de calidad de los servicios digitales ofertados a través de los portales y espacios de conocimiento para los profesionales y para el ciudadano, en un entorno multidispositivo y de movilidad.

Además, se deberá completar el proceso de acceso controlado desde Internet a los portales y espacios colaborativos, así como a las aplicaciones que ahí están publicadas y que el SERMAS identifique, teniendo en cuenta los requisitos de seguridad que se establezcan.

Se deberá tener en cuenta la integración y compatibilidad con otras herramientas colaborativas que se están utilizando ya o está previsto incorporar, tales como herramientas de vídeo colaboración y comunicaciones instantáneas, entre otras.

## ORDEN

Exp.: **A/SER-045755/2024**

Unidad administrativa:  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN


Igualmente es objeto del presente contrato la definición e implementación de la evolución de los espacios dedicados al contenido informativo y servicios digitales para la gestión de la salud de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, e incluirá el diseño y evolución de las páginas que acogen los servicios para el ciudadano/paciente, e interfaces multidispositivo, utilizando las guías de estilo y plantillas autorizadas de la Comunidad de Madrid.

En relación con los servicios, se deberán desarrollar proyectos de baja complejidad como formularios electrónicos, calculadoras, buscadores y similares en un entorno multidispositivo y de movilidad e incorporar los sistemas unificados de autenticación que desde el SERMAS se habiliten para su utilización en todos los canales.

También será objeto del contrato el apoyo al diseño y a la implementación de evoluciones de los diferentes indicadores, estadísticas y sistemas que recogen de la actividad desarrollada en los sitios y espacios de gestión del conocimiento internos y de servicios de los ciudadanos. Deberá optimizarse la extracción y automatización de estadísticas de acceso con objeto de elaborar informes periódicos y puntuales que se demanden por parte de la Administración para conocer el grado de utilización y nuevas necesidades por parte de los profesionales y ciudadanos.

Por lo tanto, y con el objeto de dar cumplimiento a los preceptos citados y con el fin de poder adjudicar las obras mediante el **procedimiento ordinario abierto**, con **pluralidad de criterios**, se hace necesaria la tramitación del correspondiente expediente de contratación.

En Madrid, a fecha de la firma  
EL CONSEJERO DE DIGITALIZACIÓN  
P.D. Orden 47/2024, de 1 de abril (BOCM 16/04/2024)  
LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: NURIA RUIZ HOMBREBUENO -   
Fecha: 2024.12.30 10:23