



*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.*

Dirección General Salud Digital  
**CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN**

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LOS ASPECTOS RECOGIDOS EN EL ARTÍCULO 116.4 DE LA LEY 9/2017, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO (LCSP), E INFORME JUSTIFICATIVO DE NECESIDAD, DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE “MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

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”.

### **ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

El Centro de Atención Personalizada (CAP) es un servicio que provee la Consejería de Sanidad (CS) de la Comunidad de Madrid (CAM) y que surge como respuesta al establecimiento de un único punto de atención a los ciudadanos del sistema sanitario público madrileño, favoreciendo la accesibilidad a los servicios sanitarios.

En su inicio, el CAP proporcionaba los siguientes servicios:

- Citación de atención primaria ante desbordamiento.
- Citación de atención hospitalaria para primeras consultas y pruebas diagnósticas derivadas.
- Atención a las solicitudes de libre elección de atención hospitalaria.

Los servicios han ido evolucionando en el tiempo, ofreciendo actualmente servicios específicos de omnicanalidad en la atención sanitaria e información transparente, disponible y actualizada a los ciudadanos. Todo ello se consigue a través de nuevos mecanismos de comunicación entre el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) incorporando diferentes canales (Contact Center, IVR, APP móvil, quioscos).

El CAP está operativo de 8:00 a 21:00, los 7 días de la semana. Se trata de un servicio prioritario que, con los recursos tecnológicos y humanos puestos en marcha, permite ofrecer a los ciudadanos del sistema sanitario público de la CAM, un único punto de atención, favoreciendo la accesibilidad del ciudadano de los servicios sanitarios, librándole de incómodos desplazamientos, y evitándole esperas para realizar gestiones que pueden ser resueltas por este servicio de apoyo a sus necesidades.

Se pretende avanzar en servicios y herramientas para favorecer la accesibilidad y demanda de los ciudadanos para que el CAP se transforme en un Centro de servicios de apoyo transversal a las distintas iniciativas que deben ponerse en funcionamiento en los próximos años.

Para ello el CAP debe evolucionar y estar dotado de las herramientas necesarias para:

- Ser más personalizado en servicios que aporten valor, creen adherencia e incrementen el grado de satisfacción de los ciudadanos con la sanidad madrileña.
- Permitir una cobertura integral de servicios que dé respuesta a las necesidades asistenciales actuales.
- Favorecer la accesibilidad y adaptación a las necesidades y a los distintos perfiles de demanda existentes, ofertando los servicios desde la omnicanalidad.
- Buscar la innovación en servicios y herramientas y ser un punto de integración de información de la atención en salud.
- Incorporar herramientas tecnológicas avanzadas que permitan generar inteligencia.

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS NECESIDADES**

El objeto del servicio es el mantenimiento y gestión de diversos servicios que se prestan actualmente a través del CAP de la CS de la CAM, así como contribuir al despliegue técnico y de gestión para asumir otros servicios que puedan requerirse en un futuro durante la duración del contrato.

Entre los servicios destacan:

- La gestión de la cita en los centros de atención primaria.
- La gestión de la cita en atención hospitalaria cuando cuya demanda es generada desde atención primaria.
- La gestión de las citas y comunicaciones con los cribados de mama (Programa de Detección de Cáncer de Mama), de colon (Programa de Prevención de Cáncer Colorrectal) y de cérvix (Programa de Detección Precoz del Cáncer de Cérvix).
- Gestión de la Lista de Espera Quirúrgica.
- Soporte de aplicaciones de uso por parte de la ciudadanía.

Adicionalmente, se proveen los siguientes servicios:

- Análisis funcional de campañas en la plataforma CRM (Customer Relationship Management), incluyendo salud ciudadana, servicios de información, etc.
- Sustitución y mantenimiento hardware y software de los quioscos desplegados en los centros de salud de Atención Primaria. Actualmente hay 124 terminales desplegados por la CAM.
- Implementación y mantenimiento de los protocolos definidos por el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) para los servicios existentes en el CAP y los nuevos que se definan en el CRM existente en el SERMAS.

Para poder prestar los servicios indicados se dispone de las siguientes herramientas:

- Herramienta para extracción de recursos FHIR del repositorio global del SERMAS como fuente para la realización de programas de salud, cribados, estudios, etc.
- Herramienta que permite la segmentación de la población sobre las extracciones realizadas, así como sobre fuentes externas.
- Herramienta de Campañas que permite la definición de estas, periodicidad e informes pre-diseñados sobre las campañas definidas
- Herramienta de gestión de procesos que permite definir los programas de salud y cribados en la CAM.
- Herramienta para la gestión de las tareas pendientes de los profesionales del SERMAS en relación con los programas de salud referentes a la herramienta de gestión de procesos.
- Herramienta que permite de manera asíncrona la comunicación de solicitudes de los ciudadanos entre el CAP, los centros de salud y el Centro de Atención Telefónica (CAT) de forma bilateral.
- Herramienta que permita la asignación y cumplimentación de tareas a los distintos perfiles de la organización.

El coste de suministro, implantación, licenciamiento y mantenimiento de las herramientas necesarias para el funcionamiento del CAP anteriormente mencionadas correrán a cargo del adjudicatario.

El objetivo central será mejorar la experiencia del usuario final, reducir tiempos de espera, optimizar la resolución en el primer contacto (First Call Resolution) y mantener altos niveles de satisfacción. Para ello deberá definirse funcionalmente de modo que se automaticen el mayor número posible de tareas mejorando el poder de autogestión del ciudadano, minimizando labores repetitivas y sin valor a los recursos humanos del SERMAS, Consejería o del propio adjudicatario.

Este contrato es de servicios porque el objeto del contrato es el mantenimiento y gestión de diversos servicios que se prestan actualmente a través del CAP de la CS de la CM, así como contribuir al despliegue técnico y de gestión para asumir otros servicios que puedan requerirse en un futuro durante la duración del contrato. El objetivo principal es gestionar las llamadas para una mejor atención al paciente.

El coste de suministro, implantación, licenciamiento y mantenimiento de las herramientas necesarias para el funcionamiento del CAP anteriormente mencionadas correrán a cargo del adjudicatario. Siempre teniendo en cuenta que estos elementos:

- Son accesorios y complementarios al objeto principal.
- No constituyen una finalidad autónoma o independiente dentro del contrato.
- Son para facilitar la prestación del servicio principal.

En conclusión, son elementos necesarios para la plena operatividad del servicio no siendo susceptible de otra utilización. Se requiere que la prestación se articule como servicio completo, poniendo a disposición e incorporando todos los elementos para su funcionamiento y mantenimiento asegurando su plena operatividad.

## **ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

El expediente se tramita mediante procedimiento abierto con pluralidad de criterios de adjudicación en base a los siguientes argumentos:

- Primero: el procedimiento abierto con pluralidad de criterios es uno de los procedimientos ordinarios de adjudicación de los contratos de las Administraciones Públicas (Artículo 131.2 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público)
- Segundo: el contrato se adjudicará por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, en aplicación de los artículos 131.2 y 156.1 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (LCSP), conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal.
- Tercero: La justificación de la pluralidad de criterios de adjudicación es conforme a lo dispuesto en los artículos 145 de la LCSP respecto a los requisitos y clases de criterios, atendiendo en este caso a una mejor relación calidad-precio sobre la base del precio o coste, y 146 de la LCSP en lo que respecta a su aplicación.

En la determinación de los criterios se ha dado preponderancia al criterio precio, otorgándole un 60% de la puntuación total, fijando en un 40% los criterios cualitativos. Un 30% de los criterios cualitativos se conforma en criterios que dependen de un juicio de valor, mientras que un 10% se confirma en un criterio evaluable mediante fórmula matemática.

Respecto a la valoración de los criterios de juicio de valor (30 puntos) se ha atendido a la identificación y análisis de las características y ventajas más relevantes, en función de la naturaleza de este contrato, teniendo una incidencia directa y relevante en la identificación de la oferta más ventajosa junto con los restantes criterios a evaluar, formulándose de forma clara y

precisa, especificándose los aspectos que van a ser objeto de esta valoración, así como la ponderación atribuida a cada uno de ellos.

La fijación de estos porcentajes viene dada por la especial criticidad de la naturaleza de este contrato que, tal como se apunta en esta memoria tiene como objeto el establecimiento de un Centro de Atención Personalizada (en adelante CAP) como único punto de atención a los ciudadanos del sistema sanitario público madrileño, favoreciendo la accesibilidad a los servicios sanitarios.

CRITERIOS DE ADJUDICACION		PUNTUACIÓN MÁXIMA
<b>A. Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor/ SOBRE 2</b>		<b>30</b>
A.1 Propuesta técnica	A.1.1 Adecuación de la solución y herramientas	10
	A.1.2 Mecanismos de integración	5
	A.1.3 Soporte a servicios asistenciales	5
	A.1.4 Organización equipos de trabajo	5
	A.1.5 Plan de puesta en marcha	5
<b>B. Criterios evaluables mediante aplicación de fórmula matemática SOBRE/3</b>		<b>70</b>
B.1 Precio		60
B.2 Certificados en la plataforma Onesait Healthcare Channels		10
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

#### **A. Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor (máximo 30 puntos)**

Los criterios cualitativos contribuyen a la maximización de la relación “calidad/precio” y su empleo se justifica por la necesidad de evaluar aspectos de la oferta no susceptibles de medición mediante fórmulas matemáticas.

Los criterios **evaluables mediante juicio de valor**, utilizados para la valoración del 30% son los siguientes:

- A.1. Propuesta técnica (máximo 30 puntos).

Descripción del enfoque que el licitador plantea sobre su solución para prestar cada uno de los servicios definidos en el PPT.

El adjudicatario deberá proponer una solución técnica que se adecue totalmente a las condiciones y funcionalidades previstas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se entenderá por solución válida aquella que cumpla todos los requisitos técnicos y funcionales y permita prestar el servicio de manera óptima con todas las funcionalidades, generales y específicas, descritas en dicho pliego.

Se divide en los siguientes subcriterios:

○ A.1.1 Adecuación de la solución y herramientas (máximo 10 puntos)

La solución propuesta deberá ser capaz de prestar los servicios especificados en el Documento de Prescripciones Técnicas:

- Gestión de la cita en los centros de atención primaria.
- Gestión de la cita en atención hospitalaria tras derivación desde atención primaria.
- Gestión de la lista de espera quirúrgica.
- Servicios informativos.
- Servicios asistenciales (relacionados con programas de cribado de mama, colon y cérvix).

Indicando para cada uno de estos servicios la propuesta de integración y el uso de las herramientas existentes actualmente en el SERMAS o la integración con nuevas herramientas propuestas.

Para ello, la solución que se proponga deberá aportar como mínimo, las siguientes herramientas:

- CRM especializado en el ámbito sanitario e integrado con la Tarjeta Sanitaria Virtual (TSV).
- Plataforma de contactación.
- Gestor de población que permita la segmentación de la población.
- Gestor de procesos que permita definir los programas de salud y cribados.
- Gestor de tareas que posibilite la asignación de actividades a los distintos perfiles profesionales.
- Gestor de campañas que permita la gestión integral (definición, planificación, ejecución y seguimiento) de campañas.
- Centro de control (command center) que proporcione una visión centralizada del funcionamiento y desempeño del sistema.

○ A.1.2 Mecanismos de integración (máximo 5 puntos)

La solución propuesta deberá describir de manera detallada los mecanismos de integración entre las herramientas aportadas y las existentes actualmente en uso en el SERMAS, prestando especial atención a las siguientes:

- SIP-CIBELES: Sistema de Información Poblacional.
- SCAE: sistema de Solicitud de Cita en Atención Especializada.
- MULTICITA: plataforma de cita online y gestión de la agenda de los centros de salud de la Comunidad de Madrid.
- Los sistemas relativos a los programas de cribado oncológico: mama, colon y cérvix.

○ A.1.3 Soporte a servicios asistenciales (máximo 5 puntos)

Se valorarán las propuestas de soluciones innovadoras para mejorar, desde el punto de vista de los ciudadanos y profesionales, la calidad percibida del servicio, así como la viabilidad en su implantación.

○ A.1.4 Organización equipos de trabajo (máximo 5 puntos)

Organización de los equipos de trabajo para prestar los servicios tal y como se definen en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Las ofertas incluirán el número de recursos

adscritos al servicio, indicando los perfiles técnicos y de gestión que proponga, así como la supervisión y mejora continua del servicio.

Se indicará el número y los trabajos asociados a cada perfil con una separación entre la atención de citas de primaria y especializada, la gestión de la oferta de derivación de pacientes LEQ, gestiones derivadas de los programas de prevención oncológica y de cada nivel de atención integral del paciente.

○ A.1.5 Plan de puesta en marcha (máximo 5 puntos)

Plan de puesta en marcha para la adecuación de la duración de las fases, metodología utilizada, tareas a realizar en la toma del servicio que deberá incluir la asignación y organización de recursos e indicar el planteamiento para la recogida de información, asimilación del conocimiento y puesta en marcha de los entornos necesarios para la correcta prestación del servicio.

Se valorará favorablemente el menor tiempo de duración propuesto de la Etapa de Evolución.

### Reglas de puntuación

A continuación, se detallan los valores de puntuación que se otorgarán a cada uno de los puntos:

- Excelente (Hasta 100% sobre la puntuación máxima). Presenta propuesta excelente, muy detallada, en todos los aspectos requeridos y para todos los componentes del ámbito de aplicación, con gran aporte de valor para los requisitos del contrato.
- Bueno (Hasta 75% sobre la puntuación máxima). Presenta propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del expediente.
- Aceptable (Hasta 50% sobre la puntuación máxima). Presenta propuesta detallada en los aspectos requeridos, no adaptada de forma completa a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del expediente.
- Deficitario (Hasta 25% sobre la puntuación máxima). No aporta propuesta técnica en alguno de los aspectos indicados para algún tipo de servicio requerido o para algún componente o presenta propuesta incompleta.
- Nulo (0%). No aporta propuesta técnica en más de uno de los aspectos indicados para algún tipo de servicio requerido o no presenta solución para algún componente.

### **B. Criterios evaluables mediante aplicación de fórmula matemática (Hasta un máximo de 70 puntos)**

- B.1. Criterio Precio

Hasta un máximo de 60 puntos

La asignación de puntos se efectuará proporcionalmente a la oferta económica de los licitadores, de acuerdo con la siguiente fórmula:



$$P_l = 60 \times \sqrt[6]{\frac{BL}{BM}}$$

donde:

$P_l$  = Puntuación otorgada al licitador.

$B_l$  = Baja del licitador respecto del Precio Máximo de Licitación

$B_m$  = Mayor baja de todas las ofertas válidas presentadas.

Baja = Precio de licitación – Oferta económica del licitador.

Las ofertas cuyo  $P_l$  supere el Precio Base de Licitación se excluirán.

Se ha establecido una fórmula en la que los valores que resultan de su utilización, responden a una distribución proporcional de los puntos a asignar. Otorga una puntuación de 60 puntos, respetando los principios de proporcionalidad y reparto equitativo de las puntuaciones, cumpliendo la condición de que ofertas más económicas no pueden recibir una puntuación inferior a la otorgada a ofertas menos económicas, guardando la adecuada proporción en la atribución de puntos a las intermedias.

Datos sobre los costes que deberán proporcionar los licitadores: No procede

Método para la evaluación de los costes facilitados: No procede

- B.2. Certificados en la plataforma Onesait Healthcare Channels (máximo 10 puntos)

Estos certificados deben acreditar el conocimiento en la gestión de dicha plataforma de los perfiles profesionales. Se otorgarán 2 puntos por cada certificado de experiencia relacionado con la plataforma Onesait Healthcare Channels, hasta un máximo de 10 puntos.

La conveniencia de tener personal certificado y con conocimiento en la herramienta Onesait Healthcare Channels viene dada porque es la utilizada por el Centro de Atención personalizada para la gestión de los servicios originales que provee, así como para la derivación de actividades a los Centros de Salud y al centro de Atención Telefónico. En caso de tener estas certificaciones sería un valor añadido para el licitador que lo presente porque supone el inicio de un contrato con personal cualificado, según se solicita, y con experiencia en la herramienta a utilizar.

El cambio a otro sistema tendría que reunir todas las funcionalidades necesarias para llevar a cabo las prestaciones incluidas en el servicio y el cambio en todas las licencias que actualmente tiene el SERMAS para su funcionamiento, además de proveer de las necesarias adicionales durante la vigencia del contrato.

### **Presunción de anormalidad**

De los criterios objetivos establecidos anteriormente, se tomará en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como



consecuencia de la inclusión de valores anormales, el criterio Precio, siendo los límites para apreciar que se da en aquella dicha circunstancia, los siguientes:

- Si se presentase un único licitador, se considerará que incurre en presunción de valor anormal si su oferta es inferior al presupuesto de licitación en más de 20 unidades porcentuales.
- En el caso que sean varias las ofertas, se considerará como desproporcionada o anormal, las que sean inferiores en 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las proposiciones presentadas.

En el caso de que todas las ofertas presentadas lo hagan al tipo de licitación todas ellas obtendrán 70 puntos en este concepto.

Se considera que una oferta está incurso en valores anormales si está por debajo de los límites establecidos.

La puntuación final de cada oferta se obtendrá sumando la puntuación obtenida en los “Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor” más la obtenida en los “Criterios económicos y criterios cualitativos evaluables de forma automática”.

El criterio evaluable mediante fórmula no se tiene en cuenta para apreciar la anormalidad de las ofertas debido a que los posibles valores ofertados están acotados, o se cumple lo indicado o no. Por tanto, no pueden ser desproporcionados.

Los criterios de adjudicación por juicio de valor no se tienen en cuenta para apreciar la anormalidad de la oferta porque dada la naturaleza de las prestaciones a ofertar, se puede dar lugar con la solicitud de una subsanación, a la oportunidad de rectificaciones a la oferta inicial planteada por algunas de las empresas, incurriendo en un posible trato desigual respecto al resto de licitadores.

## **CRITERIOS DE SOLVENCIA**

La relación calidad-precio se pretende garantizar también con la solvencia económica, la solvencia técnica y el compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de los medios personales solicitados.

El empresario podrá acreditar su solvencia económica y financiera indistintamente mediante su clasificación, o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia económica y financiera y técnica o profesional que se relacionan a continuación:

### Solvencia económica y financiera

Conforme a la letra a) del apartado 1 del artículo 87 de la LCSP, el criterio para acreditar la solvencia económica y financiera será el volumen anual de negocios referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de las actividades del empresario y de presentación de las ofertas. El volumen de negocios mínimo anual exigido no excederá de una vez y media el valor estimado del contrato.

Dado el carácter plurianual del contrato, se estima adecuado el uso de la anualidad media para el cálculo de la solvencia.

El importe anual solicitado para la solvencia económica y financiera (13.130.000,00 €) se ha calculado dividiendo el importe sin IVA del contrato entre los años de duración y multiplicando por 1,5. La cantidad resultante se ha redondeado a la baja a las unidades de millar.

Solvencia Económica =  $(17.507.190,65 \text{ €} / 2) * 1,5 = 13.130.392,99 \text{ €}$ ; Redondeado = 13.130.000,00 €.

#### Acreditación documental:

El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil

En el caso de estar inscritos en el Registro Mercantil se acreditará mediante certificación expedida por el Registro Mercantil o por medio de copia de las cuentas depositadas expedida por dicho registro. En el caso de aportarse únicamente el certificado deberá acompañarse de una copia de las cuentas presentadas.

#### Solvencia técnica o profesional

Conforme a la letra a) del apartado 1 y el apartado 3 del artículo 90 de la LCSP, la empresa deberá acreditar la ejecución de servicios o trabajos de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años. Para verificar la similitud se comparará el objeto del contrato ejecutado con el que es objeto de esta licitación. Además, y para el caso de los contratos públicos, se podrá acudir a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV como elemento comparativo.

El importe anual acumulado de los certificados, en el año de mayor ejecución, deberá ser igual o superior a 6.127.600,00 €.

El importe anual solicitado para la solvencia técnica o profesional (6.178.600,00 €) se ha calculado teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 90.2 de la LCSP, en el que se indica

que, el importe anual acumulado de los servicios efectuados en los tres últimos años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución, debe ser igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato.

Se ha dividido el importe sin IVA del contrato entre los años de duración del contrato y se ha multiplicado por 0,7. La cantidad resultante se ha redondeado al alza a las centenas.

Solvencia técnica =  $(17.507.190,65 \text{ €} / 2) * 0,7 = 6.127.516,73 \text{ €}$ ; Redondeado = 6.127.600,00 €

Acreditación documental:

- Relación firmada por el representante legal de la empresa en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.
- Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación. Los certificados deben incluir el objeto del servicio lo más detallado posible, el importe por periodos anuales, las fechas y el destinatario, público o privado de los mismos.

#### Clasificación del contratista

Grupo: U Subgrupo 8 Categorías: 5 conforme al Real Decreto 773/2015

Grupo: V Subgrupo 5 Categoría: 5 conforme al Real Decreto 773/2015

#### Concreción de las condiciones de solvencia

1. Especificación en la oferta de los nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación objeto del contrato: NO
2. Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales: SI

En virtud de lo establecido en el artículo 76.2 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, todas las empresas deberán presentar una declaración responsable según modelo del ANEXO III del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares a incluir en el sobre 1, en la que se comprometan a adscribir un Director de proyecto y un Responsable de Centro, que cumplan con los requisitos mínimos de titulación, formación y experiencia establecidos en el apartado 10.1. "Perfiles funcionales del CAP" del pliego de prescripciones técnicas.

A este compromiso, referido a la adscripción de medios personales y que se integrará en el contrato, se le atribuirá el carácter de obligación esencial, a los efectos de lo previsto en el artículo 211.1.f) de la LCSP y tendrá una vigencia desde su firma hasta la finalización del contrato objeto de este expediente de contratación.

En los casos en que el licitador recurra a la solvencia y medios de otras empresas, de conformidad con el art. 140.1.c), cada una de ellas también deberá presentar una declaración responsable con la información pertinente.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 150.2 de la Ley 9/2017 de contratos del Sector Público, el órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la mejor oferta, para que presente la documentación justificativa de disponer efectivamente de los medios personales indicados en los párrafos anteriores, tanto del licitador como de aquellas otras empresas a cuyas capacidades se recurra. Esta documentación deberá presentarse en formato electrónico.

La documentación justificativa de disponer efectivamente de los medios personales será:

- el currículum del Director de proyecto y del Responsable de Centro a adscribir, señalado u ofertado, que debe cumplir con los requisitos mínimos de titulación, formación y experiencia establecidos en el apartado 10.1. "Perfiles funcionales del CAP" del pliego de prescripciones técnicas. Dicho currículum deberá presentarse ajustado al modelo establecido en el anexo VI "Cuestionario de Personal" del pliego de cláusulas administrativas particulares, especificando la cualificación profesional, con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia profesional.
- la copia del correspondiente título, diploma o documento equivalente que acredite la correspondiente titulación y formación.

La acreditación de la experiencia será aportada por el adjudicatario propuesto por el órgano de contratación. Ésta podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su existencia, como entre otros, un certificado expedido por la Administración Pública, o empresa privada en la que han prestado los servicios.

El adjudicatario propuesto deberá aportar el compromiso del personal ofertado, acreditando su disponibilidad para incorporarse a la plantilla que va a encargarse de la prestación objeto del contrato.

#### Justificación solicitud adscripción de medios personales

Se solicita la adscripción del Director de proyecto y del Responsable de Centro, dada la importancia de la gestión y coordinación del CAP, que debe realizarse por personas suficientemente capacitadas para el desempeño del control y seguimiento del servicio. Por ello se han establecido los requisitos mínimos indicados en el apartado 10.1. "Perfiles funcionales del CAP" del Pliego de Prescripciones Técnicas, que se consideran adecuados, necesarios y proporcionales. En el caso del Director de proyecto se solicita experiencia en sistemas de

información centrados en la asistencia a usuarios en el sector de la salud, en sistemas de atención de llamadas Call Center en el sector de la salud y en sistemas de atención multicanal en el sector de la salud. En el caso del Responsable de Centro se solicita experiencia en la gestión de servicios en el área del Contact Center en el sector de la salud, en gestión de citas en el sector de la salud y conocimientos avanzados de las herramientas de gestión de plataformas de contactación. La experiencia y conocimientos solicitados para ambos perfiles están relacionados con el objeto del contrato.

### **CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN**

En la línea de dar cumplimiento art. 202 de la ley 9/2017, para la ejecución de este contrato de servicios, se fijan las siguientes consideraciones de tipo social como condiciones especiales de ejecución del contrato que deberá aportar el licitador propuesto como adjudicatario:

Como condición especial de ejecución deberá presentar una declaración responsable donde se especifique al menos uno de los siguientes criterios de carácter social, vinculados con la prestación del servicio que se oferta:

1. Que, en el caso de nuevas contrataciones, bajas o sustitución de las personas trabajadoras ligadas al contrato, se proceda en general a la contratación de trabajadores desempleados.

Para su acreditación se exigirá relación firmada por el representante legal de la empresa del personal adscrito al contrato al inicio de su ejecución y copia del nuevo contrato que acredite la condición de desempleado. Asimismo, a lo largo de la vigencia del contrato, deberán acreditarlo de la misma forma.

2. Que se favorezca la conciliación de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras adscritas al contrato a través de medidas tales como flexibilidad de horarios laborales de entrada y salida en el trabajo, teletrabajo, u otras medidas alternativas.

Para su acreditación se deberá aportar un certificado semestral durante la vigencia del contrato donde se especifique el número de empleados adscritos al contrato acogidos a alguna de las medidas que favorezcan la citada conciliación, indicando las personas acogidas, medida a que se acogen y documentación acreditativa de tales circunstancias.

Esta condición especial de ejecución se considera obligación contractual esencial a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211 de la LCSP.

### **JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES**

De acuerdo a lo establecido en el art. 99.3.b) de la LCSP, se ha determinado la no división en lotes del contrato al considerarse que tiene como objetivo el mantenimiento y gestión integral del Centro de Atención Personalizada (CAP), lo que incluye la atención omnicanal a los ciudadanos y el soporte tecnológico necesario. Esta integración implica que todas las prestaciones del

contrato están interrelacionadas y dependen de una gestión centralizada y coordinada, incluyendo:

- Sustitución y mantenimiento de hardware y software de los quioscos.
- Gestión de los servicios administrativos, informativos y asistenciales ofrecidos a través de estos quioscos.

Dividir estas prestaciones en lotes comprometería la eficacia y la eficiencia de la prestación global del servicio.

Dadas las características del servicio cuyo objetivo central es mejorar la experiencia del usuario final, la reducción de tiempos de espera, la optimización en la resolución en el primer contacto y el mantenimiento de altos niveles de satisfacción, la división en lotes teniendo que coordinarse varios adjudicatarios dificultaría la consecución de esos objetivos para llegar al resultado final de un servicio prestado con un único criterio que integre todas las prestaciones.

Partiendo y desarrollando el punto anterior van a detallarse las restantes razones por las que no resulta conveniente dividir la licitación en lotes:

### **Optimización y eficiencia del servicio**

La necesidad de no dividir este contrato en lotes viene dada por la búsqueda por un lado del ahorro en la gestión del contrato y por otro de la eficiencia en la prestación de los servicios. En definitiva, la integración de todas las prestaciones en un único contrato sin división en lotes incrementa la eficiencia porque facilita el aprovechamiento de cada recurso necesario para la prestación del servicio. Estos criterios de eficiencia y sostenibilidad del servicio están presentes en los pliegos y en el informe de inicio de expediente.

En definitiva, se considera que existe un incremento de la eficacia que supone la integración de todas las prestaciones en un único contrato sin división del mismo en lotes. Ello viene motivado porque se trata de trabajos con finalidad similar.

Por otra parte, cualquier división aumentaría la complejidad de su control y sería inasumible por la dotación de personal con la que cuenta la DGSD. Así mismo, el no funcionamiento de un lote supondría la paralización del conjunto o de una parte del servicio, que funciona como un todo y no se podría solucionar con rapidez. La división en lotes podría generar, además, mayores costes.

### **Una única organización coherente**

Para la buena marcha y orden de los servicios que se contratan es conveniente una planificación coherente y una coordinación en cuanto a los recursos humanos y materiales. Esta coordinación en la ejecución de las prestaciones se garantiza mejor en un único contrato. Asimismo, ello garantizará un tratamiento unitario.

### **Responsabilidad única**

Especialmente conveniente es unificar la responsabilidad sobre los servicios contratados. Cuando es una única empresa, la responsabilidad no es cuestionable. Interlocución unificada



Una única interlocución responsable del cumplimiento de todas las prestaciones del servicio es no solo conveniente sino indispensable, especialmente en el ámbito asistencial sanitario.

### **Una única metodología y un único sistema de gestión**

Sucede lo mismo con los procesos de trabajo, el control de la actividad y el sistema de gestión del servicio. Una división en lotes generaría más costes contractuales debido a la necesidad de implantar un método de gestión del servicio que comprendiese y coordinase a los adjudicatarios de los lotes, que resultaría imprescindible para asegurar la buena ejecución del contrato.

Por todo lo anterior se considera justificado que la licitación no se establezca mediante lotes, con el fin de que la prestación del servicio y la responsabilidad sobre el mismo recaigan en un único contratista en su totalidad.

### **INSUFICIENCIA DE MEDIOS**

Para la correcta realización del objeto de este contrato es necesario disponer de una plantilla con los perfiles solicitados de los que esta Dirección General de Salud Digital carece, al encontrarse los profesionales pertenecientes a la misma desarrollando actualmente otros proyectos en curso y un número de profesionales para llevar a cabo el proyecto que ante la imposibilidad de incorporación de nuevo personal, se considera necesario e imprescindible proceder a la contratación de un empresa externa que preste el servicio acorde a la legalidad vigente y las indicaciones técnicas especificadas en el pliego de prescripciones técnicas.

En definitiva, y por lo anteriormente expuesto, se hace constar expresamente la insuficiencia, falta de adecuación o conveniencia de no ampliación de los medios disponibles.

De cara a la correcta realización de estas tareas y dada la carencia de personal propio para llevar a cabo la gestión de los servicios requeridos, se considera necesario e imprescindible proceder a la contratación de dichos servicios, de acuerdo a las condiciones indicadas en la documentación del expediente de contratación.

### **CONCLUSIÓN**

Para dar cumplimiento a las necesidades descritas, se propone la contratación del servicio de **“MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**, en los términos previstos en los pliegos de referencia, por el plazo de vigencia allí indicado y con el coste detallado en la memoria económica.

Madrid,

**LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL**

Firmado digitalmente por: RUIZ HOMBREBUENO NURIA  
Fecha: 2025.06.05 15:31