



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-054619/2024

Unidad administrativa:
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

Orden 36/2025 de la Consejería de Digitalización, por la que se dispone el inicio del expediente de contratación titulado: "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 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 **"MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID"**, cuyo presupuesto base de licitación asciende a **21.360.251,28 € 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".

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

ORDEN

Exp.: A/SER-019071/2024

Unidad administrativa:
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

Madrialeño 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.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas y el Pliego de Cláusulas Administrativas quedan especificadas las prestaciones a realizar y todas las condiciones de ejecución del contrato de obligado cumplimiento.

Por lo tanto, y con el objeto de dar cumplimiento a las necesidades descritas y con el fin de poder adjudicar este contrato mediante el **procedimiento 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

Firmado digitalmente por: MIGUEL LOPEZ-VALVERDE ARGÜESO - 
Fecha: 2025.02.20 22:28