



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 ECONOMICA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA “MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

1. OBJETO DEL CONTRATO

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

2. ESTIMACIÓN ECONÓMICA

Este contrato se orienta a la prestación de una serie de servicios, en base al número de actividades estimadas (número de gestiones) y el coste por gestión, que es lo que se ha tenido en cuenta para la determinación económica del presupuesto de licitación.

Partiendo de los datos obtenidos de 2023 (datos completos a la fecha de preparación del expediente), se indica el número de gestiones estimadas.

Servicio	Actividad 2023	Actividad estimada	Incremento
Atención primaria	1.559.883	4.835.637	210,00%
Atención especializada	3.081.870	3.216.240	4,36%
PREVECOLON	82.425	82.755	0,40%
DEPRECAM	165.015	165.510	0,30%
CERVIX	Sin datos	289.645	
LEQ	81.928	82.747	1,00%
Línea 900	595.800	411.698	-30,90%

Soporte aplicaciones Ciudadanía	51.888	97.861	88,60%
Total	5.618.809	9.182.093	

A continuación se indican los servicios requeridos, con el número de actividades y el coste anual:

Servicio	Actividad anual (número de gestiones)	Coste por gestión	Importe anual (IVA no incluido)
Atención primaria	4.835.637	1,04 €	5.029.062,48 €
Atención especializada	3.216.240	1,04 €	3.344.889,60 €
PREVECOLON	82.755	1,04 €	86.065,20 €
DEPRECAM	165.510	1,04 €	172.130,40 €
CERVIX	289.645	1,04 €	301.230,80 €
LEQ	82.747	1,04 €	86.056,88 €
Línea 900	411.698	1,04 €	428.165,92 €
Soporte aplicaciones Ciudadanía	97.861	1,04 €	101.775,44 €
Total	9.182.093		9.549.376,72 €

El coste por gestión responde a precios de mercado, estableciéndose en 1,04 € considerando la actividad en la Comunidad de Madrid, lo que permite obtener mayor eficiencia unitaria. Se desglosa de la siguiente forma:

Coste por gestión	
Costes directos	0,92 €
Gastos de empresa (6%)	0,06 €
Beneficio industrial (6%)	0,06 €
Total	1,04 €

Justificación del precio unitario

- El precio unitario propuesto de **1,04 euros por servicio** se ha determinado con base en referencias contrastadas y experiencias previas:
 - Comparativa con "Salud Responde" (Andalucía):**

https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-licitacion.jsf?idExpediente=691252

En 2024, la Consejería de Salud de Andalucía licitó el expediente 0000229/2024 con un Valor Máximo Estimado (VME) de **29.523.730,75 €**, correspondiente a un importe anual de **7.580.702,05 €** para 2025. Basándonos en la actividad prevista:

- Actividad anual estimada: **6.337.757 gestiones**
- Precio unitario: **1,20 €/gestión**

Al comparar estos datos con la actividad prevista para el CAP de Madrid (9.182.093 gestiones anuales), se ha estimado una eficiencia del 15%, lograda mediante:

- Incremento en la **automatización del servicio**.
 - Aplicación de **economías de escala** debido al mayor volumen de actividad (+32%). Esto permite fijar un precio unitario competitivo de **1,04 €/gestión** para el nuevo contrato.
- **Experiencia del contrato actual del CAP**
Según los datos del contrato vigente:

Actividad anual actual: 5.618.809 gestiones.

- **Importe anual:** 5.393.776,86 € (precios 2017).
- **Precio unitario:** 1,04 €/gestión.

Teniendo en cuenta un incremento acumulado del IPC en Madrid del 21,4% (enero 2017 a diciembre 2024), es factible mantener el precio unitario de **1,04 €/gestión** en el nuevo contrato gracias a las eficiencias derivadas de la automatización y el aumento del volumen de actividad.

2. Impacto del proyecto piloto de automatización

Actualmente, el piloto de automatización implementado atiende al 23,40% de la población madrileña y gestiona el 72,63% de las operaciones del CAP. La extensión de este proyecto al 100% de la población permitirá absorber el incremento en la actividad proyectada, garantizando la sostenibilidad económica y operativa del contrato.

3. Renovación de kioscos y elementos adicionales

La renovación de los kioscos descrita en el PPT, así como la provisión de hasta 10 terminales nuevos anuales, se han considerado dentro del precio unitario. Dichos elementos, al igual que las plataformas de automatización propuestas por los licitadores, se integran en el coste, contribuyendo a la mejora de la accesibilidad de los ciudadanos al servicio.

2.1. COSTE TOTAL

Para establecer el coste total del contrato, se considera que si bien la duración del mismo es de 24 meses, los meses de facturación son 22. Esto se debe a que la etapa de transición, definida en el apartado 7.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas con una duración de 2 meses, establece que al finalizar dicha etapa el adjudicatario será el responsable del servicio, correspondiendo su prestación a la empresa saliente durante esos dos meses.

Considerando el importe anual de 9.549.376,72 €, el importe para los 22 meses facturables es de 17.507.190,65 €:

$$(9.549.376,72 \text{ €} / 12 \text{ meses}) \times 22 \text{ meses} = 17.507.190,65 \text{ €}$$

Por tanto, el importe total de licitación del contrato es el siguiente:

Importe IVA no incluido	17.507.190,65 €
IVA	3.676.510,04 €
Importe IVA incluido	21.183.700,69 €

A continuación, se desglosa el importe de las anualidades.

Concepto	Distribución por anualidades			Total
	2025	2026	2027	
Importe IVA no incluido	0,00 €	8.753.595,33 €	8.753.595,32 €	17.507.190,65 €
IVA	0,00 €	1.838.255,02 €	1.838.255,02 €	3.676.510,04 €
Importe IVA incluido	0,00 €	10.591.850,35 €	10.591.850,34 €	21.183.700,69 €

El cálculo se ha realizado teniendo en cuenta que el pago de la mensualidad de diciembre de 2026 se realizará al año siguiente y la fecha de inicio estimada de 1 de noviembre de 2025.

FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

Se propone la financiación del contrato, cuyo presupuesto se establece en una base imponible de DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS SIETE MIL CIENTO NOVENTA EUROS CON SESENTA Y CINCO CÉNTIMOS (17.507.190,65 €), más TRES MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS DIEZ EUROS CON CUATRO CÉNTIMOS (3.676.510,04 €) en concepto del 21% de IVA, lo que hace un total de VEINTIÚN MILLONES CIENTO OCHENTA Y TRES MIL SETECIENTOS EUROS CON SESENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (21.183.700,69 €), con cargo al subconcepto 22709, del programa 928N, de los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para los ejercicios de los años 2026 y 2027 con el desglose de anualidades expuesto anteriormente.

En Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL,

Firmado digitalmente por: NURIA RUIZ HOMBREBUENO -
Fecha: 2025.06.26 08:59