



*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 INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA EL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DE “MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

A los efectos previstos en el artículo 116.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público se informa lo siguiente:

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.

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.

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.

Para satisfacer las necesidades anteriormente relacionadas, se pretende contratar el servicio de **MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**

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.

Madrid,  
**LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL**

Firmado digitalmente por: RUIZ HOMBREBUENO NURIA  
Fecha: 2025.03.25 13:28