



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-008937/2025

Unidad administrativa:
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

Orden 63/2025 de la Consejería de Digitalización, por la que se dispone el inicio del expediente de contratación titulado: "MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERACTIVA, MULTICANAL Y MULTI-IDIOMA (SCCOM) PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LAS INTERACCIONES CON LOS PACIENTES EN LOS CENTROS SANITARIOS 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 SOPORTE DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERACTIVA, MULTICANAL Y MULTI-IDIOMA (SCCOM) PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LAS INTERACCIONES CON LOS PACIENTES EN LOS CENTROS SANITARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID"**, cuyo presupuesto base de licitación asciende a 75.690,17 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".

La comunidad de Madrid dispone de una plataforma desplegada en hospitales del Servicio Madrileño de Salud de comunicación interactiva, multicanal y multi-idioma de gestión de cualquier proceso de comunicación basado en el envío de información, así como a procesos que suponen interacciones sencillas con el receptor, generalmente mediante marcación en el teclado numérico de un dispositivo telefónico, sea fijo o móvil a través del producto SCCOM.

El Sistema está basado en una gestión flexible de campañas telefónicas, adaptables a la estructura organizativa del negocio y orientadas a la automatización de interacciones con pacientes y/o profesionales, donde la intervención humana es mínima y el proceso de contacto es 100% automático mediante una sencilla interacción online, que adicionalmente ofrece la posibilidad de complementar las

ORDEN

Exp.: **A/SER-008937/2025**

Unidad administrativa:
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

comunicaciones con campañas orientadas a la comunicación por SMS, a través de plataforma de envío del cliente, e-mail y carta postal.

En la actualidad es preciso renovar los servicios de soporte para atención de incidencias y el mantenimiento de la plataforma software SCCOM desplegada de forma centralizada en los Hospitales del SERMAS que incluya las correspondientes evoluciones de los componentes software para evitar su obsolescencia funcional y tecnológica, así como las actuaciones necesarias para poder soportar el crecimiento del sistema y mejora del servicio.

Se trata de un contrato mixto por contener prestaciones propias de servicios y suministros, y encontrarse ambas prestaciones directamente vinculadas entre sí manteniendo una relación de complementariedad que exige su consideración y tratamiento como una unidad funcional, el régimen jurídico y las normas que regirán la adjudicación, son las normas del contrato de servicio, por ser esta la prestación principal, y las prestaciones de servicios, accesorias. Todo ello en virtud de lo dispuesto en los artículos 18 y 34.2 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.

Por lo tanto, y con el objeto de dar cumplimiento a los preceptos citados y con el fin de poder adjudicar el servicio mediante el **procedimiento negociado sin publicidad**, con **criterio único**, 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: RUIZ HOMBREBUENO NURIA
Fecha: 2025.03.14 12:33