

## INFORME JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD Y EFICIENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “EVALUACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID”

**Expediente: 300/2020/00349**

El artículo 1.1 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 (en adelante, LCSP), establece entre las exigencias que se imponen a la contratación del sector público la “(...) *exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer (...)*”; por otro lado, el artículo 28.1 de la LCSP vincula la celebración de contratos al cumplimiento y realización de los fines institucionales propios de los entes del sector público que los celebra; a tal efecto, la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas deben ser determinadas con precisión.

Por su parte, el Decreto de 15 de diciembre de 2016, del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, por el que se aprueba la Instrucción 5/2016 relativa a los criterios de actuación en la contratación municipal establece, en su apartado 2.1, que la Memoria de necesidad e idoneidad debe justificar, de forma objetiva y suficiente, la necesidad e idoneidad del contrato mediante una descripción detallada de la naturaleza y extensión de las necesidades que se pretenden cubrir, de la idoneidad de su objeto y contenidos para satisfacerlas, y de la acreditación de que el objeto y contenido propuestos en el contrato son los más apropiados para la realización del fin institucional que tiene encomendado el órgano proponente.

Dicha contratación es necesaria para el eficaz cumplimiento de las competencias que el Ayuntamiento tiene encomendadas con carácter general en el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, así como por la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, sin que sea posible la prestación directa por el propio Ayuntamiento con los medios personales y materiales de que dispone.

La Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, a la que pertenece Madrid, se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que sus ciudadanos envejezcan de forma activa, es amigable con las personas mayores cuando reconoce su diversidad, protege a los más vulnerables, promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria, respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida y anticipa y responde con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

El reto está en conseguir un entorno saludable y seguro, una ciudad accesible, una buena oferta cultural, servicios sociales y sanitarios de calidad y adaptados a todas las necesidades, factores que interrelacionan entre sí e inciden positivamente en el mantenimiento de las capacidades.

Es por ello que el Plan de Acción “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores”, en el área dos “Promover la permanencia en el domicilio habitual o en sistemas alternativos de alojamiento” de su eje dos “Fomentar la autonomía e independencia de las personas que envejecen favoreciendo entornos saludables y amigables”, pone de relieve la importancia de los servicios sociales para mantener la salud y la independencia de nuestros mayores dentro de la comunidad, siendo cuestiones relevantes en este ámbito la disponibilidad de provisión de cuidados y la buena calidad del servicio.

De hecho, la acción 2.2.11 señala el compromiso de “asegurar que los servicios que apoyan la permanencia de las personas mayores en su domicilio se prestan con calidad y de acuerdo a los objetivos de cada uno de ellos, independientemente de que se presten mediante gestión directa o indirecta”, siendo una de las actuaciones la “evaluación y control de calidad de los servicios prestados, con un deseo de mejora continua, y garantizar el cumplimiento de los compromisos marcados en las cartas de servicios”.

Junto a la función de control, la realización de los estudios contemplados en este contrato es imprescindible para la verificación de los compromisos de las Cartas de Servicios, acreditadas por AENOR con la norma UNE 9320. Además, su publicación contribuye a la transparencia de la Corporación Municipal hacia la ciudadanía.

La existencia de más de 660.000 personas en el municipio de Madrid, cuya edad supera los 65 años, ha propiciado un importante crecimiento en la demanda y simultáneamente un crecimiento de los recursos municipales para mayores en los últimos años, muchos de ellos específicos y otros destinados a la ciudadanía en general, y de uso habitual por las personas mayores, recursos y servicios que han de estar adaptados a sus peculiaridades.

El enorme crecimiento experimentado, tanto en servicios como en centros, ha generado gran complejidad en el control de la prestación de los mismos. Por estos motivos, se hace necesaria la colaboración de una entidad externa para el control de la calidad de los servicios y centros municipales para las personas mayores, con la ventaja correspondiente en cuanto a la objetividad que produce la valoración externa del cumplimiento de las obligaciones por parte de las entidades contratistas.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que gran parte de ese control descansa en la ciudadanía, ya que su opinión sobre la prestación de los mencionados servicios es un pilar fundamental en el establecimiento de áreas de mejora.

Por ello, el estudio de la satisfacción de las personas usuarias es obligado y no ha de estar necesariamente limitado a las personas mayores usuarias de los servicios o centros diseñados

específicamente para ellas, sino que puede extenderse al resto de ciudadanos y ciudadanas de Madrid.

A través del presente contrato se pretenden alcanzar los siguientes fines concretos:

1. Controlar la calidad de la red de Servicios de Atención a Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid, tanto en su asignación como en el desarrollo del servicio.
2. Evaluar los servicios, realizar propuestas de mejora y asesorar sobre el modo de llevarlas a cabo.
3. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios, en especial los específicos para las personas mayores.
4. Conocer las necesidades de las personas mayores y sus expectativas sobre la ciudad y los servicios que el Ayuntamiento ofrece a la ciudadanía.

El objeto del presente contrato garantizará el adecuado control de la calidad de los servicios que, desde el Ayuntamiento de Madrid se prestan a los mayores, incluyendo el conocimiento del grado de satisfacción que sobre ellos tiene la ciudadanía, además de los propios usuarios. Ello implica el diseño de estudios, el trabajo de campo, el análisis de los datos y el informe de resultados, incluidas las áreas de mejora, así como el asesoramiento en la implementación de estas.

Los medios con que cuenta la Administración municipal para llevar a cabo las prestaciones del presente contrato son inadecuados e insuficientes, habida cuenta de la inexistencia de efectivos suficientes para asumir la realización del mismo y la no disponibilidad de los medios materiales necesarios.

Por otro lado, el Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo de la Dirección General de Mayores, informa que el contenido propuesto para la presente contratación es el más apropiado para la realización del fin institucional que tiene encomendado la citada Dirección General en cuanto a la verificación de los servicios prestados a los mayores y, ello, básicamente por tres razones:

- No es posible la prestación directa de este servicio por parte del personal adscrito al Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo con los medios personales y materiales de que dispone.
- El control de la calidad de los servicios realizados deber hacerse de forma profesional y cualificada a través de los correspondientes estudios, trabajo detallado de campo, análisis de resultados y elaboración de informes de conclusiones, valoraciones, líneas de actuación futura y propuestas de mejora.
- El contenido de las actuaciones previstas en el desarrollo del contrato se ajusta a los objetivos recogidos en el Plan de Acción "Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores".

Por todo lo anteriormente expuesto, se considera que la contratación que se propone es estrictamente necesaria para un adecuado cumplimiento de los fines institucionales encomendados al Ayuntamiento de Madrid, sin que sea posible, como se ha indicado anteriormente, la prestación directa por este con los medios personales y materiales de que dispone. De otra parte, el objeto del contrato proyectado y su contenido son adecuados e idóneos para satisfacer las necesidades que se pretenden cubrir con la contratación, consiguiendo con ello un resultado eficiente de utilización de los fondos públicos.