



Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

INFORME TÉCNICO SOBRE LA VIABILIDAD DE LA OFERTA DE LA EMPRESA SERVEO SERVICIOS, S.A., EN EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DEL CONTRATO GESTIÓN DE LOS PISOS TUTELADOS DE BUITRAGO DE LOZOYA (MADRID), PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES. Expediente 20/2024.

ANTECEDENTES:

Mediante Resolución, de 8 de septiembre de 2023, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, se dispuso la publicación en el Portal de la Contratación de la Comunidad de Madrid y en el B.O.C.M. la licitación del contrato denominado “Contrato de servicios para la gestión de los pisos tutelados de Buitrago de Lozoya, de Madrid, para la atención a personas mayores” 020/2024. A/SER-022580/2023 a adjudicar por procedimiento abierto con pluralidad de criterios, siendo la fecha límite de presentación de ofertas el día 2 de octubre de 2023.

Conforme al apartado 4 de la Cláusula 1 del P.C.A.P. el presupuesto de licitación del contrato es Base imponible: 608.006,43 €, IVA (10 por 100) 60.800,64 € e Importe total: 668.807,07 €.

La apertura de las todas ofertas económicas presentadas por los licitadores se llevó a cabo finalmente con fecha 13 de octubre de 2023, según consta en el correspondiente Acta de la Mesa de Contratación.

Tal y como se establece en el P.C.A.P., en el apartado 9. Criterios objetivos de adjudicación del contrato, de la Cláusula 1, punto 9.3 Ofertas Anormalmente Bajas:

La apreciación de ofertas anormalmente bajas se producirá según los siguientes criterios:

- Su porcentaje de baja exceda en 6 unidades a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones admitidas, y obtenga una puntuación superior a 25 puntos en los criterios de calidad evaluables de forma automática.

Para apreciar que una oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, se deben dar ambas circunstancias.

- Su porcentaje de baja exceda en 10 unidades a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones admitidas, y obtenga una puntuación inferior o igual a 25 puntos en los criterios de calidad evaluables de forma automática.

Para apreciar que una oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, se deben dar ambas circunstancias.

De acuerdo con el criterio expuesto, resultó incurso en valores desproporcionado la oferta de la empresa SERVEO SERVICIOS, S.A., solicitándosele la oportuna aclaración sobre la misma en aplicación del artículo 149.4 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

El objeto del presente informe es establecer la viabilidad de la oferta de SERVEO SERVICIOS, S.A., sobre la base de la documentación aportada justificativa de su baja.

La oferta realizada por SERVEO SERVICIOS, S.A. de acuerdo con el acta de la Mesa de Contratación, es la siguiente:

- Oferta Económica: 504.645,34 euros
- Mejoras, oferta:
 - Implantar un plan anual de actividades de fomento de la participación, del ocio creativo y de la convivencia entre los usuarios que garantice la realización de, al menos, una actividad mensual.
 - Realizar una limpieza general anual de cada uno de los pisos.
 - Implantar un plan anual de Servicios de Promoción de la Autonomía Personal que incluya la realización de 4 horas semanales de actividades de fisioterapia y terapia ocupacional en grupo.
 - Disponer de 0,7% del presupuesto base de licitación destinado a ayudas a los usuarios en situación de pobreza y exclusión social o que se encuentren en otras situaciones de especial vulnerabilidad, para el pago de suministros.
 - Implantar un plan de formación específico en el modelo de atención centrada en la persona en personas mayores dirigido a todos los profesionales del centro de más de 30 horas al año.
 - La reposición de electrodomésticos de máxima eficiencia energética.
 - Implantar procesos administrativos de “papel 0” en la gestión del servicio.
 - La implantación de un sistema de gestión de calidad certificado, que incluya la valoración de la satisfacción de las personas usuarias y de los trabajadores/as del centro.

La oferta de SERVEO significa en una bajada del 17 % o 103.361,09 € sobre el precio de licitación

JUSTIFICACION DE LA OFERTA REALIZADA:

En primer lugar, la empresa comienza declarando expresamente aquellas partes de su justificación cuyo carácter es *confidencial*: *Así en relación con la confidencialidad no son confidenciales los cálculos a fin de determinar los costes del personal y aquellos anexos como tablas salariales de convenio, recortes del pliego de prescripciones del concurso que tienen un carácter público y por lo tanto al alcance de cualquier interesado. No obstante, se declara*

confidencial el resto de los cálculos, la información y la documentación que no siendo de carácter público se ha adjuntado o incluido en el presente documento, mención especial merece el declarar con carácter confidencial el anexo 1 de manera íntegra, al mostrar información de acuerdos marcos con terceras empresas e información de otros contratos.

De conformidad con lo exigido por la licitadora el presente informe no reproducirá ningún dato al respecto que pueda comprometer la citada solicitud.

La empresa justifica *haber estudiado profundamente los pliegos y que se cubren perfectamente todos los aspectos contemplados, tanto en lo que se refiere a experiencia en este tipo de servicios como a capacidad técnica para llevarlos a cabo.*

Además, presenta como aval que es la actual prestadora del servicio en dos centros equivalentes cuya gestión es equivalente al que es objeto de la presente licitación: los Pisos Tutelados de María Orúe y de Baltasar Santos.

JUSTIFICACIÓN DE LOS GASTOS DE PERSONAL

La empresa afirma haber respetado el convenio colectivo en vigor y haber establecido como coste de Seguridad Social un importe equivalente al fijado en pliego, aunque considera que en la realidad de la ejecución del contrato podría ser inferior y respeta las categorías profesionales y los turnos establecidos en el pliego del contrato.

En este contexto dice respetar los recursos humanos establecidos en el pliego e incluso superarlos al establecer una plantilla equivalente en los dos años de contrato superior a la fijada en pliegos: *El total resultante de la plantilla equivalente para los dos años de contrato es superior al mínimo indicado en pliegos 6,05 y 6,07 respectivamente para los dos años de ejecución (6,01 y 6,06 según PCAP),*

También afirma que la tasa de absentismo aplicada es conservadora estableciéndola en el 6.60 % como en el Pliego, aunque afirma que: *Para perfiles profesionales como el del trabajador social y coordinador responsable, el absentismo sería del 1,40% y para el perfil profesional de portero/recepcionista estaría entorno al 5,80%.*

Además, añade que: *Las horas anuales de nocturnidad del portero/recepcionista consideradas por Serveo son mayores a las consideradas por el organismo dentro del cálculo de retribuciones mostrado en el PCAP. Esto es debido a que, aplicando el convenio, para el plus de nocturnidad se indica que “este complemento se percibirá igualmente en la retribución de vacaciones”, por tanto, se ha considerado que este complemento se ha de aplicar a 3.583,64 horas en vez de a las 3.285,00 horas calculadas en los pliegos.*

La aplicación del artículo 42 del convenio supone un incremento del coste de personal (incluida Seguridad Social) considerado por Serveo con respecto a pliegos de 863,06 € en el primer año de contrato. Todo ello considerando que el trabajador que hace turno de noche realiza ese turno de manera fija y no entra en rotación de turnos.

Y siguiendo con los cálculos expone que:

En relación con los pluses de festivos para el portero/recepcionista los cálculos de Serveo coinciden con los establecidos en pliegos, por tanto, se aplican 66 festivos al año por 3 turnos al día, que hace un total de 198 unidades al año.

Con respecto a la antigüedad los cálculos de Serveo coinciden con los establecidos en pliegos para el primer año. Para el segundo año de contrato y analizando las fechas de antigüedad del listado de subrogación, se aprecia que uno de los operarios sube de trienio, es por lo que, a la hora de hacer el cálculo, desde Serveo se ha considerado dicho incremento. Esto supone un escenario más desfavorable que con respecto al estudio de costes de pliegos y va en la línea de ser conservadores y garantistas en cuanto al estudio de costes de personal. El importe considerado a mayores asciende a 534,82€.

Para el año 2024 se ha partido de las tablas salariales de convenio publicadas en el BOE para el citado año. Entre el año 1 de contrato y año 2, se ha considerado un incremento del 3,40%, siguiendo la tendencia mostrada en el análisis de costes de los pliegos.

También afirma, mostrando los cálculos en tablas al efecto, que los costes salariales que considera son superiores a los establecidos en pliegos y que: Con respecto al análisis de costes del PCAP: Se incrementa en un 4,53%, es decir, se ha considerado un coste superior en 4.487,94 €. Con respecto al listado de subrogación: Se incrementa en un 2,12%, es decir, se ha considerado un coste superior en 2.150,15 €

De esta manera afirma que los costes totales para el personal considerados por Serveo son notoriamente superiores a los considerados en los pliegos ya que mientras en el PCAP los costes son de 162.102,43 € y 167.618, 93 € en cada uno de los años de contrato los costes calculados por la empresa son 169.393,98 € y 176.017,19 €, con unas diferencias de 7.291,55 € y 8.398,26 € respectivamente.

La empresa defiende que disponer de un personal que se sienta debidamente remunerado se traduce en un mayor compromiso e implicación de éste en el contrato y consecuentemente la calidad del servicio que perciben los usuarios finales de los pisos tutelados de Buitrago de Lozoya será superior, y que esto último es sin lugar a duda el objetivo prioritario que persigue Serveo.

JUSTIFICACIÓN DE GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS

La empresa muestra un detalle minucioso de todos los elementos que componen el coste de bienes y servicios mostrando una tabla donde desglosa el coste de cada uno de los conceptos que ha considerado. De esta manera: El desglose desarrollado por Serveo en el presente apartado ofrece un mayor grado de detalle del que se refleja en pliegos donde su importe total es de 121.700,76 € al año para cada anualidad del contrato.

Los conceptos que ha considerado en este apartado y que desglosa con importes son los siguientes:

- Tratamientos DDD Desinfección Desratización y Desinsectación

- Tratamiento contra Legionela.
- Revisión anual de Instalaciones de Prevención contra incendios
- Retimbrado de extintores
- Inspecciones legales de instalaciones por Organismos de Control Autorizado (OCA)
- Revisión anual de pararrayos
- Mantenimiento de calderas
- Lectura de contadores de agua
- Jardinería y poda
- Mantenimiento de Ascensores
- Ascensores - servicio telefónico
- Mantenimientos correctivos
- Pintura
- Teleasistencia
- Terminales de teleasistencia y unidades de control remoto de los usuarios
- Centralita telefónica
- Electricidad
- Gasóleo
- Agua

La empresa afirma que: *Serveo, al tratarse de una empresa con gran implantación en Madrid, cuenta con numerosos recursos humanos móviles. Esto representa una ventaja frente a otro tipo de empresas de carácter sociosanitario, ya que conseguimos reducir el coste de la subcontratación asumiendo con personal propio la mayor parte de las tareas de mantenimiento del contrato.*

E insiste en su ventaja al ser una empresa de una gran implantación en nuestra Comunidad y amplia experiencia en el mantenimiento integral de edificios de diferente tipología (colegios, edificios administrativos, centros deportivos, zonas verdes, etc.) lo que le ha permitido el estudio detallado del mantenimiento permitiendo la realización de unos cálculos muy ajustados en cuanto a los diferentes parámetros que pueden tener influencia directa o indirecta en la valoración (modalidades contractuales, estadísticas de averías, etc.).

En el caso de las subcontrataciones para las actividades que precisan de la actuación de empresas especializadas y subcontratistas, se han valorado los acuerdos que Serveo tiene con diferentes empresas especializadas.

Afirmando que: *Al tener una importante presencia en diferentes administraciones de la Comunidad de Madrid, Serveo mantiene la capacidad de obtener acuerdos de contratación de servicios con precios muy competitivos por volumen de contratación con varias empresas de servicios especializadas, lo que además garantizará, que en caso de que alguna de ellas deba dejar de prestar servicio, se pueda recurrir, de forma inmediata a otra empresa de la misma especialidad para atender el servicio.*

Incide además en que *para ciertas tareas que se reflejan en el listado de subcontratación facilitado, Serveo dispone de numerosas habilitaciones empresariales, lo que le capacita para*

realizar gran cantidad de las actividades requeridas en el alcance del servicio con personal propio, entre ellas, la revisión de calderas, revisiones trimestrales de protección contra incendios, instalaciones eléctricas, de gas y gasóleo, legalizaciones, etc.

Por lo que ciertas partidas valoradas son a mayores con respecto a esta posibilidad/capacidad de Serveo, sin que originasen coste repercutido en el contrato.

De cada uno de los conceptos anteriores la empresa adjunta un presupuesto de una empresa externa y explica cómo ha obtenido el importe presupuestado incluyendo en algún caso a recursos propios como en los servicios de teleasistencia donde presta servicios para la Comunidad de Madrid, o los trabajos de pintura, y en otros casos recurriendo a centros especiales de empleo.

También asume la necesidad de mejora de los consumos energéticos a través de medidas de optimización. Realiza además un estudio pormenorizado de costes energéticos que utiliza para formular su oferta utilizando dos procedimientos distintos:

En un primer lugar obtiene un coste a partir de los datos recabados en la visita a las instalaciones realizando un análisis de consumos según elementos y potencias instalados y que calculando un coste que cifra en una media casi un 21 % inferior a los costes establecidos en pliegos para agua, gasoil y electricidad.

En segundo lugar, obtiene ese coste de forma indirecta a través de los datos obtenidos en los otros contratos de gestión de pisos tutelados de los que es actual prestador del servicio. En este caso se apoya en su experiencia en los Pisos los de Baltasar Santos de los que la empresa es también gestora apoyándose en la facturación real del inmueble y concluye de nuevo que el coste estimado es también inferior al coste del pliego.

No obstante, la empresa afirma que eleva el importe estimado con el fin de ser conservadores a la hora de hacer la oferta y que no ha tenido en cuenta las previsiones favorables existentes que sobre el coste energético realiza algún estudio (que también aporta).

GASTOS DE ADQUISICIÓN Y/O ALQUILER DE MEDIOS MATERIALES

La empresa también desglosa otros gastos considerados en su oferta como son:

- Fungibles de limpieza
- Material de oficina
- Uniformes y calzado del personal
- PC de sobremesa
- Sistema de fichajes del personal
- Cuota de telefonía móvil
- Terminal de teléfono
- Conexión a internet
- Camión de desatracos, previsto para su uso una vez al año.
- Elaboración del Plan de autoprotección

- Seguro de responsabilidad civil
- Tasa residuos urbanos y Vados.
- IBI
- Pago inserción de la licitación en el BOCM

De todos estos conceptos se lleva a cabo una explicación de su origen de forma detallada explicando cuál es el origen de las partidas detalladas, basándose en la experiencia en contratos similares, como el de los Pisos Tutelados de Baltasar Santos, o que se consideran integrados en los costes de estructura de la empresa: seguros, equipamiento informático y de telefonía, y por tanto según se afirma no imputables al presente contrato, presupuestos externos y datos objetivos como pueden ser los costes de tasas e impuestos municipales incluso el de las tasas por inserción en el BOCM.

GASTOS COMPROMETIDOS EN LA OFERTA

En la justificación aportada también se detallan los gastos correspondientes a las mejoras comprometidas en la oferta dentro de los criterios de adjudicación.

Respecto a los planes anuales de actividades no se determina coste al afirmarse que está integrado en los costes de estructura de la empresa y al estar elaborado por la gestora del contrato que se afirma cuenta *con experiencia de más de 3 años en la gestión de pisos tutelados de personas mayores y la colaboración de una empresa externa con la que se cuenta con un acuerdo a nivel general de empresa Formación +30 horas anuales en Atención Centrada en la Persona. Esta formación está impartida por el grupo HEDYMA y parte está subvencionada y otra parte está dentro del coste de estructura de la empresa (gastos generales), por lo que no repercute coste adicional el presente servicio.*

Acompaña la anterior afirmación aportando un extracto del plan de formación de la empresa.

En lo que se refiere a otras mejoras como fisioterapia y Terapia Ocupacional se aporta un presupuesto de una empresa externa y en el coste de la limpieza general anual de los pisos se cuenta con la colaboración de un centro especial de empleo habiendo presupuestado un número de horas anuales necesarias para llevarla a cabo.

En cuanto al pago de suministros para usuarios en riesgo de exclusión social la empresa cifra este coste en 0,7% del presupuesto base de licitación.

Por lo que se refiere a los *Electrodomésticos A+++*: *Se ha valorado dentro de esta partida un importe anual de 3.550 € para la renovación de electrodomésticos que reúnan las características de renovación por las que el coste de estos tenga que ser asumidas por Serveo según pliegos.* Esto es, establece una partida a tanto alzado.

Para conseguir el objetivo del Papel 0 la empresa propone el uso de la herramienta RESIPLUS de uso general en los centros de atención social aportando un presupuesto para su valoración.

En relación con el Plan de calidad de cara a la satisfacción de personas usuarias y trabajadoras la empresa argumenta que *cuenta con la certificación ISO 9001, así como la UNE 158201:2015 y 158101:2015 específicas para centros sociosanitarios.*

Y continúa afirmando que: *Esto proporciona la seguridad acerca del cumplimiento de los niveles mínimos de calidad, donde además la figura del gestor del centro se encargará personalmente de la realización de encuestas de satisfacción tanto de las personas usuarias como de los trabajadores del centro.*

Y además que: *Serveo cuenta con el Certificado UNE-EN 158101:2015, relativo a Servicios para promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con Centro de Día o Centro de Noche integrado, reconocido por SGS. Y con el Certificado UNE 158201:2015, relativo a Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de Centros de Día.*

A mayores con respecto a lo indicado, la empresa tiene implantado en el contrato un Sistema de Gestión Medioambiental según la norma UNE-EN-ISO 14001:2015, certificado por SGS. Certificado de Gestión energética UNE EN ISO 45001

A todo lo anterior la empresa añade además que: *puede reducir costes en cuanto a la capacidad de compra es su pertenencia al Grupo Serveo, que aporta las siguientes ventajas:*

Reducción de costes: al comprar centralizadamente para toda España, los precios y condiciones de compra de materiales y equipos son muy ventajosas.

Calidad de los materiales adquiridos: al tener implantado un sistema de homologación de proveedores podemos asegurar la calidad de los materiales adquiridos. En caso de fallos en la postventa se puede informar negativamente, llegando incluso los proveedores a poder perder su homologación.

Finalmente, a la suma de la totalidad de costes anteriormente descrita añade un 3% de Beneficio Industrial y otro 3% de Gastos Generales

Y finaliza afirmando que:

Como se describe en apartados anteriores esta baja es posible gracias al grado de especialización de Serveo, la dilatada experiencia en este tipo de contratos, y específicamente en este servicio, y la capacidad técnica, tecnológica y de soporte de la compañía.

Considerando los siguientes aspectos:

Que en la presente justificación se han tenido en cuenta todos los costes que inciden en el Servicio.

Que los precios considerados corresponden con los costes que Serveo Servicios S.A.U. tiene en la actualidad en este tipo de contratos, los cuales quedan acreditados a lo largo del documento.

Que los costes de personal considerados están debidamente dimensionados y dan cumplimiento al convenio de aplicación.

Que los porcentajes correspondientes a Gastos Generales y Beneficio Industrial aplicados en el estudio son coherentes con los porcentajes que se manejan en empresas de similares características a la nuestra.

Que la oferta de Serveo Servicios S.A.U. responde a la situación económica actual del sector de los servicios, siendo esta acorde a la lógica competencia del mercado.

Ratificándose íntegramente en su oferta presentada... ..y que se entiende suficientemente justificada sobre la base de los razonamientos anteriormente expuestos.

Finalmente, para respaldar los argumentos anteriores aporta documentación que incluye: certificados de sistemas de calidad, presupuestos de empresas subcontratistas, plan de formación de la empresa, perfil y formación de la directora propuesta para el centro, y facturas de consumos de los Pisos Tutelados de Baltasar Santos los cuales son considerados equivalentes a la hora de establecer los costes en los que se basa la oferta de la empresa.

VALORACION DE LA OFERTA REALIZADA

La empresa realiza una justificación muy detallada de la oferta realizada tanto en el aspecto de los costes de la plantilla que va a prestar el servicio, que justifica de conformidad con el convenio colectivo vigente, como en el de los otros componentes de coste, tanto los incluidos en el apartado de bienes y servicios de funcionamiento del centro, como en el de los compromisos derivados del pliego y de la oferta que representan un coste económico para la empresa.

Existen, no obstante, partidas a las que no se ha asignado un coste concreto al considerar la empresa que están incluidas en su estructura general de costes. Sin embargo, no se consideran de una importancia significativa en relación con el resto de elementos de coste analizados ya que se trata de elementos como el equipo informático, teléfono o formación del personal contemplado en los criterios objetivos de adjudicación, cuya importancia relativa en comparación con el resto de componentes de la oferta no desvirtúa la adecuada justificación del conjunto de la oferta que realiza la empresa.

Se puede concluir que la oferta es viable porque la empresa aporta información detallada y significativa de la composición de costes, realiza una exposición de la estructura de costes que configuran la oferta perfectamente comprensible y la respalda con la aportación de documentación sobre aspectos fundamentales de la misma.

CONCLUSION

Analizadas las justificaciones consignadas por la **empresa SERVEO SERVICIOS, S.A.**, se considera que la oferta realizada para la adjudicación del contrato denominado **GESTIÓN DE LOS PISOS TUTELADOS DE BUITRAGO DE LOZOYA (MADRID), PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES. Expediente: 020/2024** incursa en valores anormales o desproporcionados, **SI** queda debidamente justificada, lo que se informa al objeto de que la Mesa de Contratación pueda proponer la adjudicación del contrato de acuerdo con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del concurso.

Madrid a fecha de la firma

**EL SUBDIRECTOR GENERAL DE CENTROS
Y GESTION DE PLAZAS**

Firmado digitalmente por: DONOSO TORESANO ISIDRO
Fecha: 2023.11.24 14:54

**EL JEFE DE AREA DE GESTION ECONOMICA
Y COORDINACION ADMINISTRATIVA**

Firmado digitalmente por: ESCUDERO VELA MANUEL
Fecha: 2023.11.24 12:05

Fdo.: Isidro Donoso Torresano.

Fdo.: Manuel Escudero Vela