

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

**ACLARACIONES A CUESTIONES PLANTEADAS POR LOS LICITADORES**, conforme al artículo 138.3 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.

**EXPTE. 061/2025** - “Servicio de Ayuda a Domicilio dirigido a las personas en situación de dependencia en la Comunidad de Madrid, 5 lotes: áreas Este, Noreste, Noroeste, Sur Y Oeste”

## PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD DOMUSVI

**FECHA: 20/03/2025**

En la página 44 del PCAP, se indica lo siguiente:

*“La documentación que se especifica en el apartado 10 de la cláusula 1 al presente pliego, en orden a la aplicación de los demás criterios de adjudicación, distintos del precio valorables de forma automática por aplicación de fórmulas (un Anexo V por cada lote al que se presente).”*

28. Sin embargo, el Anexo V no aparece reflejado en la documentación. Entendemos que se trata de un error y que debería hacer referencia al Anexo VI. ¿Esto es correcto?

Se realiza corrección de errores.

29. Número de llaves en custodia por lote.

El número de llaves en custodia en la suma de todos los lotes es de 8 juegos.

30. Número y tipo de ayudas técnicas disponibles por lote, ya que en la página 27 del PPT se indica la necesidad de dar continuidad a las mismas, pero no se especifican con detalle.

El número de ayudas técnicas, extrapolado a los nuevos lotes, instaladas a fecha 20 de marzo de 2025, es el siguiente:

LOTE/EELL	CAMAS ARTICULADAS	GRUAS	ANDADOR	ASIENTO GIRATORIO BAÑERA	BARANDILLAS	BASTON 4 PATAS	COLCHÓN ANTIESCARAS	ELEVADOR WC	SILLA BAÑO RUEDAS	SILLA DUCHA/BAÑO	SIILLA RUEDAS	OTRAS AYUDAS	TOTAL
ESTE	59	62	5	6	4	0	0	5	8	0	2	4	155
NORESTE	40	53	3	0	0	1	0	0	2	2	0	1	102
NOROESTE	28	38	8	6	6	0	7	1	3	11	4	2	114
OESTE	29	29	1	2	12	0	8	0	0	2	11	2	96
SUR	36	49	13	0	17	3	9	3	0	5	11	7	153
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>231</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>620</b>

31. Por último, en la página 39 del PPT se hace referencia a las certificaciones, mencionando las siguientes:

- ISO 9001 (Sistemas de gestión de la calidad)
- ISO 14001 (Sistemas de gestión ambiental)
- ISO 45001 (Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral)
- O bien UNE 158301 (Requisitos mínimos para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio)

**¿Podrían indicarnos si es necesario presentar todas las certificaciones enumeradas, o si sería suficiente con aportar únicamente la UNE 158301, conforme a lo establecido en dicho apartado?**

Conforme al criterio de selección establecido en la cláusula 7.2 del PCAP, **los licitadores deben acreditar estar en posesión, con anterioridad al fin del plazo de presentación de proposiciones, del certificado UNE 158301:2007** "Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio", **o certificados equivalentes conforme a las normas europeas**, expedidos por órganos o entidades habilitadas a tal fin, que presenten los licitadores (ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001).

Esto es, ambos certificados, aunque responden a standards de calidad con distinto enfoque y metodología, son perfectamente aptos y aceptables, en los términos que prevé la cláusula 7.2 del PPTP (alternativos).

Por lo tanto, es suficiente la acreditación de estar en posesión del certificado de calidad UNE 158301:2007, o bien, de los certificados de calidad conforme a las acreditaciones de la norma ISO, aunque es compatible y acumulable, además con cualquiera de las otras que se señalan en el PPT.

#### **PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD SANIVIDA**

**FECHA: 20/03/2025**

**En la cláusula segunda del PPT apartado 2.1.3 (página 14) indican que: "en este sentido, el adjudicatario tiene la obligación de cumplir con lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENSEÑANZA), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, del que deberá estar en posesión con CATEGORÍA MEDIA, al tratarse de datos de carácter sociosanitario."**

**32. ¿Cuáles son los requisitos que debe tener la empresa para cumplir con lo establecido de la categoría media?**

Conforme con los requisitos establecidos en la cláusula 28.2.2 del PCAP, relativos a las medidas de seguridad, el contratista deberá cumplir con las medidas contenidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto señalado.

Dicha obligación incluye la de contar con la Certificación de Conformidad con el ENS, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, de acuerdo con la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos para las entidades públicas y siempre que la categoría del sistema de información haya sido determinada por la entidad pública contratante.

Conforme a lo establecido en el apartado 2.1.3 del PPT, la empresa adjudicataria deberá poseer el certificado del ENS con al menos, la categoría media, expedido a fecha anterior a la presentación de la oferta.

#### **PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD SERVEO**

**FECHA: 20/03/2025**

**Solvencia económica:**

**Tal y como se recoge en la cláusula 7.1 Solvencia económica y financiera, en las páginas 18 y 19 del PCAP, el criterio de selección para determinar que se cumple con la solvencia es el siguiente:**



***“Se ha fijado como criterio de selección para determinar que se cumple tal acreditación el volumen anual de negocios del licitador que, referido el año de mayor volumen de negocio de los tres últimos años concluidos deberá ser al menos, igual o superior al valor anual medio estimado del lote al que se licita”***

Para después indicar lo siguiente:

***“En el supuesto de que presente oferta por varios lotes, la solvencia a acreditar será la que corresponda al lote cuyo valor estimado sea más elevado”***

Entendemos que la segunda afirmación es contradictoria con la primera, ya que, si un licitador se presenta a varios lotes, pero solo acredita la solvencia para 1 de los lotes, en caso de ser adjudicatario de 2 lotes, no habría cumplido el requisito de solvencia igual o superior del valor medio anual de los 2 lotes que se le adjudican.

33. Podrían concretar si, en caso de presentación a varios lotes, se ha de acreditar la solvencia técnica acumulativa de los 2 lotes cuyo valor estimado sean los más elevado para que de este modo se cumpla con el requisito de solvencia técnica de ambos lotes.

En el primer supuesto indica que el importe del volumen de la solvencia será el mayor de los tres últimos años, con la condición de que este sea mayor o igual que el valor anual medio estimado del lote al que se licita. Por ejemplo, si se licita para el Lote 1, cuya solvencia es de 56.118.620,79 €, el valor anual medio es de 28.059.310,40 € y se deberá acreditar este importe.

Si se concurre a varios lotes, la solvencia que debe acreditarse es la que sea mayor o igual al valor medio del lote de mayor importe.

Siguiendo con el ejemplo anterior, si además del Lote 1 se licita para el Lote 4, la solvencia que debe acreditarse es la este último, dado que la solvencia económica de dicho lote (nº4) es de 61.527.909,45 €; siendo el valor medio anual estimado es de 30.763.954,73 €, mayor que el del lote 1.

#### **Solvencia técnica:**

Tal y como se recoge en la cláusula 7.2 Solvencia técnica y profesional, en la página 19 del PCAP, el criterio de selección para determinar que se cumple con la solvencia es el siguiente:

***“Los licitadores deberán acreditar haber ejecutado durante el año de mayor ejecución de los tres últimos años, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato un importe igual o superior al 70% del valor anual medio estimado del lote al que licita”***

Para después indicar lo siguiente:

***“En el supuesto de que presente oferta por varios lotes, la solvencia a acreditar será la que corresponda al lote cuyo valor estimado sea más elevado”***

Entendemos que la segunda afirmación es contradictoria con la primera, ya que, si un licitador se presenta a varios lotes, pero solo acredita la solvencia para 1 de los lotes, en caso de ser adjudicatario de 2 lotes, no habría cumplido el requisito de solvencia del 70% del valor medio anual de los 2 lotes que se le adjudican.

34. Podrían concretar si, en caso de presentación a varios lotes, se ha de acreditar la solvencia técnica acumulativa de los 2 lotes cuyo valor estimado sean los más elevado para que de este modo se cumpla con el requisito de solvencia técnica de ambos lotes.

En coherencia con lo señalado para la solvencia económica, se debe aplicar el mismo criterio, pero aplicando el 70% de los valores indicados en el ejemplo.

#### Certificación ENS

En el apartado 2.1.3 del PPT, en su página 14 se recoge que *“el adjudicatario tiene la obligación de cumplir con lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, del que deberá estar en posesión con categoría media, al tratarse de carácter sociosanitarios”*.

#### 35. ¿La empresa adjudicataria debe estar en posesión de este certificado antes de la fecha de presentación de las ofertas?

Sí, conforme a lo establecido en el apartado 2.1.3 del PPT, la empresa adjudicataria deberá poseer el certificado del ENS con al menos, la categoría media, expedido a fecha anterior a la presentación de la oferta.

#### 36. Podrían facilitarnos el número de personas beneficiarias del servicio por municipios, así como las horas de prestación por municipios, desglosando entre las prestadas en horario ordinario y en horario festivo

A fecha 20 de marzo de 2025, el número de horas PIA extrapolado a los nuevos lotes es el siguiente, suponiendo las horas festivas el 0,18% del total de horas, en base a resultados de años anteriores.

DATOS 20/03/2025			
LOTE	HORAS PIA/MES	HORAS ORDINARIAS	HORAS FESTIVAS
<b>ESTE</b>	<b>167.352</b>	<b>167.051</b>	<b>301</b>
ARANJUEZ	12.881	12.858	23
ARGANDA REY	12.613	12.590	23
COLMENAR OREJA	2.717	2.712	5
GETAFE	58.166	58.061	105
LAS VEGAS	20.630	20.593	37
MISECAM	13.720	13.695	25
MISSEM	3.757	3.750	7
PINTO	13.384	13.360	24
RIVAS VACIAMADRID	11.271	11.251	20
VALDEMORO	18.214	18.182	33
<b>NORESTE</b>	<b>171.387</b>	<b>171.079</b>	<b>308</b>
2016	8.127	8.113	15
ALCALA HENARES	42.514	42.437	77
ALCOBENDAS	26.772	26.724	48
ALGETE	3.312	3.306	6
COSLADA	25.030	24.985	45
DAGANZO DE ARRIBA	1.332	1.329	2



MECO	1.366	1.363	2
MEJORADA Y VELILLA	5.839	5.829	11
NUEVO BAZTAN	922	920	2
PANTUEÑA	5.054	5.045	9
PARACUELLOS DE JARAMA	2.561	2.556	5
SAN FERNANDO HENARES	10.381	10.362	19
TORREJON ARDOZ	37.118	37.052	67
VILLALBILLA	1.059	1.057	2
<b>NOROESTE</b>	<b>149.422</b>	<b>149.153</b>	<b>269</b>
BOADILLA MONTE	4.388	4.380	8
COLLADO VILLALBA	11.712	11.691	21
COLMENAR VIEJO	11.470	11.449	21
GALAPAGAR	5.010	5.001	9
LA ENCINA	5.597	5.587	10
LA MALICIOSA	11.436	11.415	21
LAS CAÑADAS	4.180	4.173	8
MAJADAHONDA	9.190	9.173	17
POZUELO ALARCON	12.817	12.794	23
ROZAS MADRID	8.464	8.449	15
SAN SEBASTIAN REYES	17.274	17.243	31
SIERRA NORTE	9.294	9.277	17
SIERRA OESTE	10.192	10.173	18
THAM	9.086	9.070	16
TRES CANTOS	6.875	6.863	12
VEGA DEL GUADALIX	7.359	7.346	13
VILLAVICIOSA ODON	5.079	5.069	9
<b>OESTE</b>	<b>188.686</b>	<b>188.346</b>	<b>340</b>
ALCORCON	72.916	72.785	131
ARROYOMOLINOS	2.901	2.896	5
CASARRUBUELOS	659	658	1
CUBAS DE LA SAGRA	1.055	1.053	2
EL ALAMO	4.055	4.047	7
EL ALBERCHE	3.494	3.488	6
LOS PINARES	13.219	13.195	24
MOSTOLES	76.213	76.076	137
NAVALCARNERO	6.725	6.713	12
NAVAS DEL REY	1.384	1.382	2
SUROESTE	6.065	6.054	11
<b>SUR</b>	<b>173.645</b>	<b>173.332</b>	<b>313</b>
FUENLABRADA	42.940	42.863	77
HUMANES DE MADRID	4.377	4.369	8
LEGANES	101.184	101.002	182
PARLA	25.144	25.099	45
<b>Total general</b>	<b>850.492</b>	<b>848.961</b>	<b>1.531</b>

### Valoración oferta técnica

Tal y como se recoge en el PCAP en la cláusula 9.3 Criterios evaluables mediante juicios de valor, el método de valoración es el siguiente:

***“1. Concurrencia total: si se presentan y justifican adecuadamente los tres elementos de la categoría, se adjudicará la puntuación máxima.***

***2. Concurrencia parcial:***

***- Si se si se presentan y justifican adecuadamente los dos elementos de la categoría, se concederán dos tercios de la puntuación máxima.***

***- Si se si se presentan y justifican adecuadamente los tres elementos de la categoría, se concederá un tercio de la puntuación máxima.***

***3. Ausencia o justificación insuficiente: Si no se presentan elementos o no se justifican adecuadamente, no se otorgará puntuación.”***

37. ¿Cómo se valorará el apartado “Medios materiales adicionales que aportarán para la ejecución, más allá de los exigidos en el PPT” ?, Por ejemplo, una empresa licitadora puede ofertar 3 medios materiales adicionales a los exigidos en el PPT que estén adecuadamente justificados y otra empresa puede presentar 8 medios materiales adicionales, que estén igualmente justificados adecuadamente. ¿la valoración de ambas ofertas será la misma?

La valoración del apartado 'Medios materiales adicionales que aportarán para la ejecución, más allá de los exigidos en el PPT' se realizará conforme a los criterios establecidos en la cláusula 9.3 del PCAP.

Esto es:

- Sólo computarán aquellos medios materiales adicionales que se presenten y queden suficientemente acreditados.
- La puntuación máxima se otorgará únicamente si se cumplen todos los elementos requeridos para esa categoría en el PCAP.
- La valoración no será exclusivamente cuantitativa, sino que también se tendrá en cuenta la calidad, o valor añadido que los medios materiales propuestos aporten a la ejecución del servicio. La evaluación considerará, por tanto, no solo la cantidad, sino también la adecuación de las medidas en términos de pertinencia, utilidad e impacto en el servicio y en los usuarios.
- Si una empresa licitadora presenta y justifica adecuadamente tres medios materiales adicionales, y otra empresa presenta ocho medios materiales adicionales con la misma calidad en la justificación, ambas ofertas serán evaluadas conforme al método de valoración descrito y hasta el tope máximo para esta categoría (12 puntos). Consecuentemente, cuantos más medios materiales adicionales se oferten de forma acreditada cuantitativa y cualitativamente, más posibilidades habrá de obtener el máximo de valoración para esa categoría (12 puntos).

**Documentación a incluir en el sobre 2.**



En la cláusula 10 del PCAP relativa a la Documentación técnica a presentar en relación con los criterios objetivos de adjudicación del contrato, en lo referente a Sobre número 2 se detalla lo siguiente:

*“Para la valoración de los criterios establecidos el apartado 9.3 de esta cláusula se incluirá en este sobre el proyecto junto con la documentación que no podrá exceder las 75 hojas- a una página-, incluido el índice y/o Anexos en letra Arial 11, con justificación standard e interlineado sencillo.*

*Este proyecto contendrá todos aquellos aspectos que se consideren necesarios para su correcta valoración en función de los criterios de adjudicación no valorables en cifras o porcentajes. En él se incluirá el proyecto técnico de funcionamiento del servicio, el proyecto evaluativo y la descripción de las características y funcionalidades de la Aplicación destinada a personas.”*

En el supuesto de que se presenten proyectos técnicos para varios lotes, el licitador deberá presentar una tabla comparativa (hasta un máximo de 5 hojas a una página) de los posibles cambios o adaptaciones que presenta en la oferta de cada área o lote.”

38. Se indica que en el sobre número 2 *“se incluirá el proyecto técnico de funcionamiento del servicio, el proyecto evaluativo y la descripción de las características y funcionalidades de la aplicación destinada a personas”*, entendemos que esta información es la que queda recogida en los criterios de adjudicación detallados en la cláusula 9.3 del mismo PCAP, ¿es correcto?

Es correcto. Se deben incluir todos y cada uno de los seis aspectos relacionados en el apartado 3 de la cláusula 9 del PCAP.

39. Por otro lado, se hace referencia a presentar una tabla comparativa de los proyectos técnicos de cada lote, por lo que entendemos que se debe presentar un proyecto técnico de 75 páginas para cada lote al que se presente la licitadora y además una tabla comparativa de los posibles cambios o adaptaciones que se presenta en la oferta de cada lote, ¿es correcto?

Así es, se elaborará un proyecto por cada lote y se entenderá que la tabla comparativa es independiente de cada proyecto técnico. Sin embargo, será única para todos ellos. Es decir, se compararán en dicha tabla las diferencias, cambios o adaptaciones de los proyectos adicionales respecto del primero.

#### PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD ARQUISOCIAL

FECHA: 20/03/2025

40. ¿Cuál es el número de horas estimadas para cada año del concurso? Diferenciando entre laborales y festivas

La distribución prevista siguiente es el número mensual de personas usuarias y horas, suponiendo las horas festivas el 0,18% del total de horas, en base a resultados de años anteriores.

LOTE 1 - ESTE	TOTAL HORAS	TOTAL HORAS ORDINARIAS	TOTAL HORAS FESTIVAS
ARANJUEZ	14.252	14.226	26
ARGANDA REY	11.561	11.540	21
COLMENAR OREJA	2.954	2.949	5

GETAFE	59.507	59.400	107
LAS VEGAS	21.825	21.786	39
MISECAM	13.937	13.912	25
MISSEM	4.085	4.078	7
PINTO	13.010	12.987	23
RIVAS VACIAMADRID	11.380	11.360	20
VALDEMORO	18.054	18.022	32
TOTAL	170.565	170.258	307
	2.046.780	2.043.096	3.684
LOTE 2 - NORESTE	TOTAL HORAS	TOTAL HORAS ORDINARIAS	TOTAL HORAS FESTIVAS
2016	8.564	8.549	15
ALCALA HENARES	44.706	44.626	80
ALCOBENDAS	26.256	26.209	47
ALGETE	3.319	3.313	6
COSLADA	24.440	24.396	44
DAGANZO DE ARRIBA	1.330	1.328	2
MECO	1.447	1.444	3
MEJORADA Y VELILLA	5.528	5.518	10
NUEVO BAZTAN	978	976	2
PANTUEÑA	5.214	5.205	9
PARACUELLOS DE JARAMA	2.526	2.521	5
SAN FERNANDO HENARES	10.933	10.913	20
TORREJON ARDOZ	38.391	38.322	69
VILLALBILLA	1.044	1.042	2
TOTAL	174.678	174.364	314
	2.096.136	2.092.363	3.773
LOTE 3 - NOROESTE	TOTAL HORAS	TOTAL HORAS ORDINARIAS	TOTAL HORAS FESTIVAS
BOADILLA MONTE	4.637	4.629	8
COLLADO VILLALBA	11.512	11.491	21
COLMENAR VIEJO	10.944	10.924	20
GALAPAGAR	5.077	5.068	9
LA ENCINA	6.290	6.279	11
LA MALICIOSA	11.954	11.932	22
LAS CAÑADAS	4.083	4.076	7
MAJADAHONDA	10.116	10.098	18



POZUELO ALARCON	13.815	13.790	25
LAS ROZAS	8.670	8.654	16
SAN SEBASTIAN REYES	16.509	16.479	30
SIERRA NORTE	8.579	8.564	15
SIERRA OESTE	11.714	11.693	21
THAM	9.526	9.509	17
TRES CANTOS	6.666	6.654	12
VEGA DEL GUADALIX	7.407	7.394	13
VILLAVICIOSA ODON	4.791	4.782	9
<b>TOTAL</b>	<b>152.290</b>	152.016	274
	<b>1.827.480</b>	1.824.191	3.289
<b>LOTE 4 - OESTE</b>	<b>TOTAL HORAS</b>	<b>TOTAL HORAS ORDINARIAS</b>	<b>TOTAL HORAS FESTIVAS</b>
ALCORCON	73.151	73.019	132
ARROYOMOLINOS	3.152	3.146	6
CASARRUBUELOS	748	747	1
CUBAS DE LA SAGRA	1.145	1.143	2
EL ALAMO	4.078	4.071	7
EL ALBERCHE	4.171	4.163	8
LOS PINARES	13.755	13.730	25
MOSTOLES	77.573	77.433	140
NAVALCARNERO	7.005	6.992	13
NAVAS DEL REY	1.364	1.362	2
SUROESTE	6.165	6.154	11
<b>TOTAL</b>	<b>192.308</b>	191.962	346
	<b>2.307.696</b>	2.303.542	4.154
<b>LOTE 5 - SUR</b>	<b>TOTAL HORAS</b>	<b>TOTAL HORAS ORDINARIAS</b>	<b>TOTAL HORAS FESTIVAS</b>
FUENLABRADA	44.723	44.642	81
HUMANES DE MADRID	4.552	4.544	8
LEGANES	102.368	102.184	184
PARLA	25.336	25.290	46
<b>TOTAL</b>	<b>176.979</b>	176.660	319
<b>ANUAL</b>	<b>2.123.748</b>	2.119.925	3.823
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>10.401.840</b>	10.383.117	18.723
<b>MENSUAL</b>	<b>866.820</b>	865.260	1.560

#### 41. ¿Cuántas horas se han facturado en el año 2024? ¿Y en el año 2023?

El número horas facturadas en 2024, extrapoladas a los nuevos lotes, es el siguiente:

DATOS 2024			
LOTE	HORAS PRESTADAS	HORAS ORDINARIAS	HORAS FESTIVAS
<b>ESTE</b>	<b>1.687.514</b>	<b>1.684.600</b>	<b>2.914</b>
ARANJUEZ	129.887	129.663	224
ARGANDA REY	127.181	126.961	220
COLMENAR OREJA	27.398	27.351	47
GETAFE	586.520	585.507	1.013
LAS VEGAS	208.022	207.663	359
MISECAM	138.343	138.104	239
MISSEM	37.884	37.818	65
PINTO	134.960	134.727	233
RIVAS VACIAMADRID	113.651	113.455	196
VALDEMORO	183.668	183.351	317
<b>NORESTE</b>	<b>1.728.201</b>	<b>1.725.217</b>	<b>2.984</b>
2016	81.951	81.809	142
ALCALA HENARES	428.693	427.953	740
ALCOBENDAS	269.956	269.490	466
ALGETE	33.400	33.343	58
COSLADA	252.395	251.959	436
DAGANZO DE ARRIBA	13.429	13.406	23
MECO	13.773	13.749	24
MEJORADA Y VELILLA	58.881	58.779	102
NUEVO BAZTAN	9.297	9.281	16
PANTUEÑA	50.961	50.873	88
PARACUELLOS DE JARAMA	25.825	25.780	45
SAN FERNANDO HENARES	104.677	104.496	181
TORREJON ARDOZ	374.289	373.642	646
VILLALBILLA	10.674	10.656	18
<b>NOROESTE</b>	<b>1.506.711</b>	<b>1.504.109</b>	<b>2.602</b>
BOADILLA MONTE	44.243	44.167	76
COLLADO VILLALBA	118.098	117.894	204
COLMENAR VIEJO	115.660	115.460	200
GALAPAGAR	50.514	50.427	87
LA ENCINA	56.436	56.339	97
LA MALICIOSA	115.311	115.112	199
LAS CAÑADAS	42.153	42.080	73
MAJADAHONDA	92.667	92.507	160
POZUELO ALARCON	129.246	129.023	223
ROZAS MADRID	85.351	85.204	147



SAN SEBASTIAN REYES	174.186	173.885	301
SIERRA NORTE	93.712	93.550	162
SIERRA OESTE	102.770	102.592	177
THAM	91.622	91.464	158
TRES CANTOS	69.326	69.206	120
VEGA DEL GUADALIX	74.203	74.075	128
VILLAVICIOSA ODON	51.211	51.122	88
<b>OESTE</b>	<b>1.902.635</b>	<b>1.899.350</b>	<b>3.285</b>
ALCORCON	735.260	733.990	1.270
ARROYOMOLINOS	29.251	29.200	51
CASARRUBUELOS	6.648	6.636	11
CUBAS DE LA SAGRA	10.637	10.618	18
EL ALAMO	40.885	40.814	71
EL ALBERCHE	35.234	35.173	61
LOS PINARES	133.291	133.061	230
MOSTOLES	768.500	767.173	1.327
NAVALCARNERO	67.809	67.692	117
NAVAS DEL REY	13.961	13.937	24
SUROESTE	61.161	61.055	106
<b>SUR</b>	<b>1.750.969</b>	<b>1.747.945</b>	<b>3.024</b>
FUENLABRADA	432.990	432.243	748
HUMANES DE MADRID	44.137	44.060	76
LEGANES	1.020.298	1.018.536	1.762
PARLA	253.544	253.106	438
<b>Total general</b>	<b>8.576.029</b>	<b>8.561.220</b>	<b>14.809</b>

El número de horas facturadas en 2023, extrapoladas a los nuevos lotes, es el siguiente:

DATOS 2023			
LOTE	HORAS PRESTADAS	HORAS ORDINARIAS	HORAS FESTIVAS
<b>ESTE</b>	<b>1.369.138</b>	<b>1.367.576</b>	<b>1.562</b>
ARANJUEZ	105.382	105.261	120
ARGANDA REY	103.186	103.068	118
COLMENAR OREJA	22.229	22.204	25
GETAFE	475.864	475.321	543
LAS VEGAS	168.775	168.583	193
MISECAM	112.242	112.114	128
MISSEM	30.736	30.701	35
PINTO	109.498	109.373	125
RIVAS VACIAMADRID	92.209	92.104	105
VALDEMORO	149.016	148.846	170
<b>NORESTE</b>	<b>1.402.149</b>	<b>1.400.549</b>	<b>1.600</b>

2016	66.490	66.414	76
ALCALA HENARES	347.814	347.417	397
ALCOBENDAS	219.025	218.775	250
ALGETE	27.099	27.068	31
COSLADA	204.777	204.543	234
DAGANZO DE ARRIBA	10.895	10.883	12
MECO	11.175	11.162	13
MEJORADA Y VELILLA	47.772	47.717	55
NUEVO BAZTAN	7.543	7.534	9
PANTUEÑA	41.347	41.299	47
PARACUELLOS DE JARAMA	20.953	20.929	24
SAN FERNANDO HENARES	84.928	84.831	97
TORREJON ARDOZ	303.673	303.327	347
VILLALBILLA	8.660	8.651	10
<b>NOROESTE</b>	<b>1.222.447</b>	<b>1.221.052</b>	<b>1.395</b>
BOADILLA MONTE	35.896	35.855	41
COLLADO VILLALBA	95.817	95.708	109
COLMENAR VIEJO	93.839	93.732	107
GALAPAGAR	40.984	40.937	47
LA ENCINA	45.789	45.737	52
LA MALICIOSA	93.556	93.449	107
LAS CAÑADAS	34.200	34.161	39
MAJADAHONDA	75.184	75.098	86
POZUELO ALARCON	104.862	104.742	120
ROZAS MADRID	69.248	69.169	79
SAN SEBASTIAN REYES	141.323	141.162	161
SIERRA NORTE	76.032	75.945	87
SIERRA OESTE	83.381	83.286	95
THAM	74.336	74.251	85
TRES CANTOS	56.247	56.183	64
VEGA DEL GUADALIX	60.204	60.135	69
VILLAVICIOSA ODON	41.549	41.502	47
<b>OESTE</b>	<b>1.543.674</b>	<b>1.541.912</b>	<b>1.762</b>
ALCORCON	596.542	595.861	681
ARROYOMOLINOS	23.732	23.705	27
CASARRUBUELOS	5.394	5.388	6
CUBAS DE LA SAGRA	8.630	8.620	10
EL ALAMO	33.171	33.133	38
EL ALBERCHE	28.587	28.554	33
LOS PINARES	108.143	108.020	123
MOSTOLES	623.510	622.799	712
NAVALCARNERO	55.016	54.953	63



NAVAS DEL REY	11.327	11.314	13
SUROESTE	49.622	49.565	57
<b>SUR</b>	<b>1.420.622</b>	<b>1.419.000</b>	<b>1.621</b>
FUENLABRADA	351.300	350.899	401
HUMANES DE MADRID	35.810	35.769	41
LEGANES	827.803	826.858	945
PARLA	205.709	205.474	235
<b>Total general</b>	<b>6.958.030</b>	<b>6.950.090</b>	<b>7.940</b>

**42. ¿Cuántas horas se han prestado en domingos o festivos en 2024? ¿Y en el año 2023?**

El número total de horas festivas prestadas en 2024 fue de 14.809. El número de horas festivas prestadas en 2023 es de 7.940.

**43. ¿Cuál es el número de usuarios atendidos en la actualidad? ¿Y usuarios dependientes?**

El número de usuarios atendidos a fecha 20 de marzo de 2025, es de 23.241, siendo todos ellos dependientes, pues este contrato tiene como objeto únicamente, la atención a personas que tengan reconocida la condición de dependencia y hayan solicitado el servicio de ayuda a domicilio.

LOTE	PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS
L1 ESTE	4.548
L2 NORESTE	4.576
L3 NOROESTE	3.943
L4 OESTE	5.219
L 5 SUR	4.955
<b>Total general</b>	<b>23.241</b>

**44. ¿Se han abonado kilometrajes a los trabajadores? ¿Qué importe ha supuesto durante el año 2024?**

En relación con el precio por kilómetro abonado a los trabajadores que utilicen vehículos propios en 2024, considerando el alcance del artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, LCSP, así como la doctrina de la JCCA y del TACRC, no se considera que esta información haya de ser facilitada.

Según la doctrina administrativa contractual, quedan excluidas del deber de información las circunstancias relacionadas con la ejecución del anterior contrato que no tengan una repercusión cierta en los costes laborales del nuevo.

Para el cálculo de los costes, se ha aplicado el artículo 32 del I vigente convenio colectivo del sector de ayuda a domicilio, suscrito por la organización empresarial Asociación Estatal de Entidades de Servicios de Atención a Domicilio (ASADE) y por las organizaciones sindicales UGT FSC Madrid, CC OO DL Hábitat de Madrid, OSAD y CGT, el día 26 de febrero de 2024 (BOCM nº106, de 04/05/5024).

**45. ¿Cuál ha sido el % de IT/AT sobre horas facturadas?**

Considerando el alcance del artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, LCSP, así como la doctrina de la JCCAE y del TACRC, no se considera que esta información haya de ser facilitada.

Según la doctrina administrativa contractual, quedan excluidas del deber de información las circunstancias relacionadas con la ejecución del anterior contrato que no tengan una repercusión cierta en los costes laborales del nuevo.

**46. ¿Existe representación de los trabajadores? En caso afirmativo, ¿Cuántos miembros?**

A tenor del artículo 133 de la Ley 9/2017, de 9 de noviembre, LCSP, al igual que de lo establecido en el artículo 9.2 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de PDP-GDD, el dato personal de afiliación sindical es un dato especialmente protegido que no es susceptible de ser publicado mediante el mecanismo de información pública que prevé la ni la ley de contratos ni la Ley 13/2019, de 9 de diciembre.

**47. ¿Hay alguna mejora en las condiciones de los trabajadores por encima de lo que se indica en el Convenio Colectivo de aplicación?**

Las mejoras en las condiciones de los trabajadores las debe proponer el licitador conforme a lo señalado en la cláusula 9.2.3, Mayor número de horas de formación al personal hasta 50 horas anuales.

**48. ¿Es posible conocer el tiempo dedicado al desplazamiento de los trabajadores en 2024?**

No consta en esta unidad gestora, ya que forma parte de la facultad de auto gestión y organización interna de las empresas prestadoras del servicio.

Sí es remarcable que, debido a las distintas condiciones geográficas, climatológicas y de servicios de transporte y de carreteras, el tiempo de desplazamiento es distinto en cada Área de atención, que afectan a cada uno de ellas.

**49. ¿Hay algún tipo de conflictos/demanda existente con algún miembro de la plantilla?**

No consta en esta unidad gestora, ya que la resolución de conflictos con sus trabajadores únicamente compete a las empresas prestadoras del servicio.

**50. ¿Existe alguna deuda por parte de la empresa que actualmente gestiona el servicio a nivel retributivo con la plantilla o con la Seguridad Social?**

No consta en esta unidad gestora.

**51. Si no fuera posible ceder la información diferenciándose por los distintos lotes del concurso nos gustaría que, si puede ser, en la medida de lo posible nos dieran los datos totales.**

Los datos que ha sido posible facilitar se han desglosado por lotes y, en su caso, por entidad local.

**52. Además, también nos gustaría conocer el listado de ayudas técnicas con las que cuentan en la actualidad los usuarios de cada uno de los lotes, diferenciado por tipo de ayuda y lote.**



A fecha 20 de marzo de 2025, el número de ayudas técnicas extrapoladas a los nuevos lotes es el siguiente:

LOTE/EELL	CAMAS ARTICULADAS	GRUAS	ANDADOR	ASIENTO GIRATORIO BAÑERA	BARANDILLAS	BASTON 4 PATAS	COLCHÓN ANTIESCARAS	ELEVADOR WC	SILLA BAÑO RUEDAS	SILLA DUCHA/BAÑO	SIELLA RUEDAS	OTRAS AYUDAS	TOTAL
ESTE	59	62	5	6	4	0	0	5	8	0	2	4	155
NORESTE	40	53	3	0	0	1	0	0	2	2	0	1	102
NOROESTE	28	38	8	6	6	0	7	1	3	11	4	2	114
OESTE	29	29	1	2	12	0	8	0	0	2	11	2	96
SUR	36	49	13	0	17	3	9	3	0	5	11	7	153
TOTAL	192	231	30	14	39	4	24	9	13	20	28	16	620

## PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD DOMUSVI

FECHA: 20/03/2025

Nos ponemos en contacto para solicitar aclaraciones adicionales relativas a la presentación de la propuesta en la plataforma indicada, así como al contenido específico de los sobres electrónicos.

En concreto, quisiéramos confirmar si la distribución de documentos debe realizarse del siguiente modo:

### Sobre 2 –

- En la línea “DOC. REL. A LOS CRIT. CUYA POND. DEPENDE DE JUICIOS DE VALOR”: Un documento de propuesta técnica por cada lote al que se concurra
- En la línea “OTROS”: Tabla comparativa en caso de presentar oferta a varios lotes.

### 53. ¿Podrían confirmarnos si esta distribución es correcta?

Se elaborará un proyecto por cada lote.

Se entenderá que la tabla comparativa es independiente de cada proyecto técnico. Sin embargo, será única para todos ellos. Es decir, se compararán en dicha tabla las diferencias, cambios o adaptaciones de los proyectos adicionales respecto del primero.

### Sobre 3 –

- En la línea “DOCUMENTACIÓN TÉCNICA EVALUABLE CON CRITERIOS OBJETIVOS”:

### 54. ¿A qué documentación se refiere?

Se refiere al Anexo VI: uno por cada lote al que se licite.

- En la línea “PROPOSICIONES ECONÓMICAS “: Un único documento con la proposición económica de todos los lotes a los que se concurra.
- En la línea “OTROS”: Tantos Anexos V como lotes licitados.

### 55. En caso de presentar oferta a varios lotes, como se debe incluir en un solo PDF todos los Anexos I correspondientes a la proposición económica de cada lote, ¿debe ir cada uno firmado digitalmente de forma individual o sería suficiente con la firma del PDF conjunto?

Se presentará un Anexo I y un Anexo VI por cada lote al que se licite, por lo tanto, cada uno de ellos se firmará independientemente.

Respecto al Anexo V, es un error y no existe. Se realiza corrección de errores.

## PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD EULEN

FECHA: 20/03/2025

56. "Por favor, necesitaríamos conocer la naturaleza jurídica de los acuerdos individuales por los que a cada persona trabajadora se le ha reconocido un complemento salarial "ad personam" y si esos complementos ad personam tienen el carácter de no absorbibles ni compensables ya que, en este supuesto, se trataría de una condición más beneficiosa de cada persona trabajadora y no aplicaría la compensación y absorción genérica de complementos salariales contemplada en el artículo 6 del convenio colectivo"

En el listado de personal subrogado consta toda la información sobre la existencia de otros complementos y pluses que percibe el personal que presta el servicio, incluido los posibles complementos salariales "ad personam" que perciban.

La información de si esos complementos son absorbibles o compensables es una información que va más allá de la obligación que impone el artículo 130 de la LCSP.

#### PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD ARQUISOCIAL

FECHA: 21/03/2025

Tenemos una duda en relación al PPT con el apartado de "*Recepción y atención de las llamadas de las personas dependientes*":

En uno de los párrafos pone lo siguiente :

El adjudicatario deberá conservar y mantener a disposición de la Comunidad de Madrid la grabación de las llamadas recibidas para poder verificar la calidad del servicio. El plazo de conservación de estas llamadas será de dos años, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

En este sentido, el adjudicatario tiene la obligación de cumplir con lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, del que deberá estar en posesión con CATEGORIA MEDIA, al tratarse de datos de carácter sociosanitario.

57. Nos gustaría que nos aclarasen exactamente a que se refieren con "*deberá estar en posesión con CATEGORIA MEDIA, al tratarse de datos de carácter sociosanitario*". Queríamos saber si hace falta algún tipo de certificación y en este caso en qué momento de la presentación de la solicitud deberíamos acreditarla, o si por el contrario es un certificado del que debe disponer la empresa que subcontratemos para la gestión de las llamadas.

Conforme con los requisitos establecidos en la cláusula 28.2.2 del PCAP, relativos a las medidas de seguridad, el contratista deberá cumplir con las medidas contenidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto señalado.

Dicha obligación incluye la de contar con la Certificación de Conformidad con el ENS, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, de acuerdo con la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos para las entidades públicas y siempre que la categoría del sistema de información haya sido determinada por la entidad pública contratante.



Conforme a lo establecido en el apartado 2.1.3 del PPT, la empresa adjudicataria deberá poseer el certificado del ENS con al menos, la categoría media, expedido a fecha anterior a la presentación de la oferta.

No sería válido el certificado de una empresa subcontratada únicamente para la gestión de llamadas, pues sólo lo sería si gestionase todos los datos personales de los que la empresa licitadora, como encargada del tratamiento de los datos relativos al contrato, sea responsable de gestionar.

#### PREGUNTA REALIZADA POR LA ENTIDAD ARQUISOCIAL

FECHA: 21/03/2025

58. En referencia a la licitación del SAD de la CAM (con expediente 061/2025), y para ofrecer un organigrama de personal y estructura de trabajo coherente con las ratios requeridas en los pliegos, necesitaríamos saber el número de usuarios/as en cada Lote y, a ser posible, en cada municipio (afecta a la ratio de coordinación), y el número de horas de servicio que se están dando actualmente (afecta a la ratio de auxiliares).

A fecha 20 de marzo de 2025, el número total de usuarios atendidos mensualmente, con el siguiente desglose extrapolado a los nuevos lotes y por municipios es el siguiente:

DATOS 20/03/2025		
LOTE	PERSONAS USUARIAS/MES	HORAS PIA/MES
<b>ESTE</b>	<b>4.548</b>	<b>167.352</b>
ARANJUEZ	350	12.881
ARGANDA REY	343	12.613
COLMENAR OREJA	74	2.717
GETAFE	1.581	58.166
LAS VEGAS	561	20.630
MISECAM	373	13.720
MISSEM	102	3.757
PINTO	364	13.384
RIVAS VACIAMADRID	306	11.271
VALDEMORO	495	18.214
<b>NORESTE</b>	<b>4.576</b>	<b>171.387</b>
2016	217	8.127
ALCALA HENARES	1.135	42.514
ALCOBENDAS	715	26.772
ALGETE	88	3.312
COSLADA	668	25.030
DAGANZO DE ARRIBA	36	1.332
MECO	36	1.366
MEJORADA Y VELILLA	156	5.839
NUEVO BAZTAN	25	922
PANTUEÑA	135	5.054

PARACUELLOS DE JARAMA	68	2.561
SAN FERNANDO HENARES	277	10.381
TORREJON ARDOZ	991	37.118
VILLALBILLA	28	1.059
<b>NOROESTE</b>	<b>3.943</b>	<b>149.422</b>
BOADILLA MONTE	116	4.388
COLLADO VILLALBA	309	11.712
COLMENAR VIEJO	303	11.470
GALAPAGAR	132	5.010
LA ENCINA	148	5.597
LA MALICIOSA	302	11.436
LAS CAÑADAS	110	4.180
MAJADAHONDA	243	9.190
POZUELO ALARCON	338	12.817
ROZAS MADRID	223	8.464
SAN SEBASTIAN REYES	456	17.274
SIERRA NORTE	245	9.294
SIERRA OESTE	269	10.192
THAM	240	9.086
TRES CANTOS	181	6.875
VEGA DEL GUADALIX	194	7.359
VILLAVICIOSA ODON	134	5.079
<b>OESTE</b>	<b>5.219</b>	<b>188.686</b>
ALCORCON	2.017	72.916
ARROYOMOLINOS	80	2.901
CASARRUBUELOS	18	659
CUBAS DE LA SAGRA	29	1.055
EL ALAMO	112	4.055
EL ALBERCHE	97	3.494
LOS PINARES	366	13.219
MOSTOLES	2.108	76.213
NAVALCARNERO	186	6.725
NAVAS DEL REY	38	1.384
SUROESTE	168	6.065
<b>SUR</b>	<b>4.955</b>	<b>173.645</b>
FUENLABRADA	1.225	42.940
HUMANES DE MADRID	125	4.377
LEGANES	2.887	101.184
PARLA	717	25.144
<b>Total general</b>	<b>23.241</b>	<b>850.492</b>



LOTE	PERSONAS USUARIAS/MES
<b>ESTE</b>	<b>4.548</b>
ARANJUEZ	350
ARGANDA REY	343
COLMENAR OREJA	74
GETAFE	1.581
LAS VEGAS	561
MISECAM	373
MISSEM	102
PINTO	364
RIVAS VACIAMADRID	306
VALDEMORO	495
<b>NORESTE</b>	<b>4.576</b>
2016	217
ALCALA HENARES	1.135
ALCOBENDAS	715
ALGETE	88
COSLADA	668
DAGANZO DE ARRIBA	36
MECO	36
MEJORADA Y VELILLA	156
NUEVO BAZTAN	25
PANTUEÑA	135
PARACUELLOS DE JARAMA	68
SAN FERNANDO HENARES	277
TORREJON ARDOZ	991
VILLALBILLA	28
<b>NOROESTE</b>	<b>3.943</b>
BOADILLA MONTE	116
COLLADO VILLALBA	309
COLMENAR VIEJO	303
GALAPAGAR	132
LA ENCINA	148
LA MALICIOSA	302
LAS CAÑADAS	110
MAJADAHONDA	243
POZUELO ALARCON	338
ROZAS MADRID	223
SAN SEBASTIAN REYES	456
SIERRA NORTE	245

SIERRA OESTE	269
THAM	240
TRES CANTOS	181
VEGA DEL GUADALIX	194
VILLAVICIOSA ODON	134
<b>OESTE</b>	<b>5.219</b>
ALCORCON	2.017
ARROYOMOLINOS	80
CASARRUBUELOS	18
CUBAS DE LA SAGRA	29
EL ALAMO	112
EL ALBERCHE	97
LOS PINARES	366
MOSTOLES	2.108
NAVALCARNERO	186
NAVAS DEL REY	38
SUROESTE	168
<b>SUR</b>	<b>4.955</b>
FUENLABRADA	1.225
HUMANES DE MADRID	125
LEGANES	2.887
PARLA	717
<b>Total general</b>	<b>23.241</b>

**PREGUNTA REALIZADA POR LA ENTIDAD ARQUISOCIAL**  
**FECHA: 21/03/2025**

**59. Se nos dice en el PCAP que el proyecto técnico debe ocupar 75 páginas como máximo, que incluyen el índice, pero ¿estas 75 páginas incluyen también la portada?**

La portada no forma parte del documento por incluir el título del documento y el propietario del proyecto, así como la fecha; por lo tanto, la portada no suma ni se incluye en el límite de las 75 páginas del proyecto técnico.

**60. Se nos dice en el PCAP (acerca del sobre B) que “se incluirá en este sobre el proyecto junto con la documentación”. ¿A qué documentación se refieren?**

Se elaborará un proyecto por cada lote al que se licite. Además, en caso de concurrir a varios lotes, se presentará una tabla comparativa.

Se entenderá que la tabla comparativa es independiente de cada proyecto técnico. Sin embargo, será única para todos ellos. Es decir, se compararán en dicha tabla las diferencias, cambios o adaptaciones de los proyectos adicionales respecto del primero.



61. Se nos dice en el PCAP que este documento incluirá “el proyecto técnico de funcionamiento del servicio, el proyecto evaluativo...”, del mismo modo que también se nos dice: “Se presentará un Proyecto Técnico, que incluirá los aspectos relacionados con la organización, gestión, prestación, evaluación y calidad del servicio que se detallan a continuación:”. Sin embargo, en el desglose posterior de los distintos apartados (y su puntuación), no parece haber cabida para el proyecto evaluativo o la evaluación y calidad del servicio. Necesitaríamos que nos aclarasen si estos aspectos deben ser incluidos en el proyecto técnico y, en caso afirmativo, en qué apartado de los que exponen.

Los aspectos relacionados con la calidad del servicio pueden ser incorporados en cada uno de los seis apartados que relaciona la cláusula 9.3 o bien presentarlos en un capítulo separado que los analice uno a uno.

62. Hay un pasaje del PPT cuyo sentido no llegamos a comprender, y no sabemos si se debe a algún fallo de tecleo o a que no estamos sabiendo ver el significado. Al comienzo de la página 33 se dice: *“Las suplencias del personal no pueden ser cubiertas con fórmulas organizativas que supongan, salvo casos excepcionales que deberán justificarse motivadamente por la empresa adjudicataria, una acumulación de funciones y tareas al mismo número de profesionales, de tal manera que la sustitución no será realizada entre la misma plantilla, ni puede ser objeto de externalización o subcontratación.”* Es decir, que, si tenemos que cubrir vacaciones, bajas médicas, etc., parece que no pudiéramos asignar las horas que haya que cubrir al personal ya contratado aumentando temporal o definitivamente sus horas de contrato (sin embargo, es la opción ideal según pliegos, antes que contratar otro personal). ¿Nos podrían aclarar este punto, por favor?

No existe error tipográfico en la redacción de dicho párrafo. Se pretende asegurar la calidad de la prestación del servicio de modo que las suplencias no supongan una sobrecarga de trabajo o de jornada para el resto de los profesionales.

Por otra parte, es posible la suplencia de plantilla propia cuando un trabajador que tenga jornada parcial, voluntariamente, acepte el aumento de su jornada temporal o definitivamente, siempre dentro del marco normativo y convencional aplicable.

63. Por último, de cara a presupuestar y reflejar debidamente en el proyecto técnico o relativo a la obligación de tener un servicio de atención de llamadas durante todo el horario laboral, nos gustaría saber si obran en su poder datos o estadísticas sobre el volumen de llamadas de este tipo que se recibieron, por ejemplo, el año anterior, en cada uno de los Lotes.

No consta en esta unidad gestora, ya que forma parte de la facultad de auto gestión y organización interna de las empresas prestadoras del servicio.

#### PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD EULEN

FECHA: 24/03/2025

64. ¿Qué cantidad en importe han estimado por lote para la partida de ayudas técnicas?

A fecha 20 de marzo de 2025, el número de ayudas técnicas el promedio de precios, extrapolado a los nuevos lotes es el siguiente:

LOTE/EELL	CAMAS ARTICULADAS	GRUAS	ANDADOR	ASIENTO GIRATORIO BAÑERA	BARANDILLAS	BASTON 4 PATAS	COLCHÓN ANTIESCARAS	ELEVADOR WC	SILLA BAÑO RUEDAS	SILLA DUCHA/BAÑO	SIILLA RUEDAS	OTRAS AYUDAS	TOTAL
ESTE	59	62	5	6	4	0	0	5	8	0	2	4	155
NORESTE	40	53	3	0	0	1	0	0	2	2	0	1	102
NOROESTE	28	38	8	6	6	0	7	1	3	11	4	2	114
OESTE	29	29	1	2	12	0	8	0	0	2	11	2	96
SUR	36	49	13	0	17	3	9	3	0	5	11	7	153
TOTAL	192	231	30	14	39	4	24	9	13	20	28	16	620
PRECIO PROMEDIO	115.200,00 €	46.200,00 €	2.190,00 €	1.988,00 €	4.875,00 €	260,00 €	1.440,00 €	315,00 €	1.690,00 €	5.800,00 €	9.100,00 €	960,00 €	190.018,00 €

**65. ¿Cuáles son las ayudas técnicas más solicitadas?**

Las ayudas técnicas más solicitadas son las camas articuladas (192) y las grúas (231).

66. Con el fin de hacer una estimación económica del coste de desplazamiento entre servicios, ¿nos podrían facilitar cuál es la media del tiempo de desplazamiento entre servicios por lote?

No consta en esta unidad gestora, ya que forma parte de la facultad de auto gestión y organización interna de las empresas prestadoras del servicio.

Sí es remarcable que, debido a las distintas condiciones geográficas, climatológicas y de servicios de transporte y de carreteras, el tiempo de desplazamiento es distinto en cada Área de atención, que afectan a cada uno de ellas.

**67. ¿Nos podrían facilitar el % de usuarios valorados con grado de dependencia I, II y III por lote?**

DATOS 20/03/2025				
LOTE	PERSONAS GRADO I	PERSONAS GRADO II	PERSONAS GRADO III	TOTAL
ESTE	1.630	1.801	1.117	4.548
NORESTE	1.640	1.812	1.123	4.576
NOROESTE	1.413	1.562	968	3.943
OESTE	1.871	2.067	1.281	5.219
SUR	1.776	1.963	1.216	4.955
Total general	8.331	9.205	5.705	23.241
Porcentaje	35,85%	39,61%	24,55%	

**68. ¿Nos podrían facilitar el nº de horas realizadas los domingos y festivos por lote?**

Extrapolando las cantidades a los nuevos lotes, durante el año 2024 son:

LOTE	HORAS FESTIVAS EN 2024
L1 ESTE	2.914
L2 NORESTE	2.984
L3 NOROESTE	2.602



L4 OESTE	3.285
L 5 SUR	3.024
Total general	14.809

**PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD SANIVIDA**  
**FECHA: 25/03/2025**

**69. Nº de usuarios actuales y en 2024 por cada uno de los lotes.**

A fecha 20 de marzo de 2025, el número total de usuarios atendidos mensualmente, con el siguiente desglose extrapolado a los nuevos lotes y por municipios es el siguiente:

LOTE	PERSONAS USUARIAS/MES
<b>ESTE</b>	<b>4.548</b>
ARANJUEZ	350
ARGANDA REY	343
COLMENAR OREJA	74
GETAFE	1.581
LAS VEGAS	561
MISECAM	373
MISSEM	102
PINTO	364
RIVAS VACIAMADRID	306
VALDEMORO	495
<b>NORESTE</b>	<b>4.576</b>
2016	217
ALCALA HENARES	1.135
ALCOBENDAS	715
ALGETE	88
COSLADA	668
DAGANZO DE ARRIBA	36
MECO	36
MEJORADA Y VELILLA	156
NUEVO BAZTAN	25
PANTUEÑA	135
PARACUELLOS DE JARAMA	68
SAN FERNANDO HENARES	277
TORREJON ARDOZ	991
VILLALBILLA	28
<b>NOROESTE</b>	<b>3.943</b>

BOADILLA MONTE	116
COLLADO VILLALBA	309
COLMENAR VIEJO	303
GALAPAGAR	132
LA ENCINA	148
LA MALICIOSA	302
LAS CAÑADAS	110
MAJADAHONDA	243
POZUELO ALARCON	338
ROZAS MADRID	223
SAN SEBASTIAN REYES	456
SIERRA NORTE	245
SIERRA OESTE	269
THAM	240
TRES CANTOS	181
VEGA DEL GUADALIX	194
VILLAVICIOSA ODON	134
<b>OESTE</b>	<b>5.219</b>
ALCORCON	2.017
ARROYOMOLINOS	80
CASARRUBUELOS	18
CUBAS DE LA SAGRA	29
EL ALAMO	112
EL ALBERCHE	97
LOS PINARES	366
MOSTOLES	2.108
NAVALCARNERO	186
NAVAS DEL REY	38
SUROESTE	168
<b>SUR</b>	<b>4.955</b>
FUENLABRADA	1.225
HUMANES DE MADRID	125
LEGANES	2.887
PARLA	717

Por otro lado, respecto al número de personas usuarias activas a fecha 20 de junio de 2024 (fecha de referencia para los cálculos) fue:

LOTE 1 - ESTE	PERSONAS USUARIAS MEDIA MENSUAL
ARANJUEZ	384
ARGANDA REY	376
COLMENAR OREJA	81
GETAFE	1.734

LAS VEGAS	615
MISECAM	409
MISSEM	112
PINTO	399
RIVAS VACIAMADRID	336
VALDEMORO	543
<b>TOTAL</b>	<b>4.989</b>
	<b>ANUAL</b>
<b>LOTE 2 - NORESTE</b>	<b>PERSONAS USUARIAS MEDIA MENSUAL</b>
2016	238
ALCALA HENARES	1.245
ALCOBENDAS	784
ALGETE	97
COSLADA	733
DAGANZO DE ARRIBA	39
MECO	40
MEJORADA Y VELILLA	171
NUEVO BAZTAN	27
PANTUEÑA	148
PARACUELLOS DE JARAMA	75
SAN FERNANDO HENARES	304
TORREJON ARDOZ	1.087
VILLALBILLA	31
<b>TOTAL</b>	<b>5.019</b>
	<b>ANUAL</b>
<b>LOTE 3 - NOROESTE</b>	<b>PERSONAS USUARIAS MEDIA MENSUAL</b>
BOADILLA MONTE	127
COLLADO VILLALBA	339
COLMENAR VIEJO	332
GALAPAGAR	145
LA ENCINA	162
LA MALICIOSA	331
LAS CAÑADAS	121
MAJADAHONDA	266
POZUELO ALARCON	371
LAS ROZAS	245
SAN SEBASTIAN REYES	500
SIERRA NORTE	269
SIERRA OESTE	295
THAM	263
TRES CANTOS	199
VEGA DEL GUADALIX	213
VILLAVICIOSA ODON	147
<b>TOTAL</b>	<b>4.325</b>



\_\_\_\_\_

La autenticidad de este documento se puede verificar mediante el siguiente código de verificación: <https://gestion.comunidad.madrid/verificacion>

La autenticidad de este documento se puede verificar mediante el siguiente código de verificación: <https://gestion.comunidad.madrid/verificacion>

La autenticidad de este documento se puede verificar mediante el siguiente código de verificación: <https://gestion.comunidad.madrid/verificacion>

<b>NORESTE</b>	<b>1.728.201</b>	<b>1.725.217</b>	<b>2.984</b>
2016	81.951	81.809	142
ALCALA HENARES	428.693	427.953	740
ALCOBENDAS	269.956	269.490	466
ALGETE	33.400	33.343	58
COSLADA	252.395	251.959	436
DAGANZO DE ARRIBA	13.429	13.406	23
MECO	13.773	13.749	24
MEJORADA Y VELILLA	58.881	58.779	102
NUEVO BAZTAN	9.297	9.281	16
PANTUEÑA	50.961	50.873	88
PARACUELLOS DE JARAMA	25.825	25.780	45
SAN FERNANDO HENARES	104.677	104.496	181
TORREJON ARDOZ	374.289	373.642	646
VILLALBILLA	10.674	10.656	18
<b>NOROESTE</b>	<b>1.506.711</b>	<b>1.504.109</b>	<b>2.602</b>
BOADILLA MONTE	44.243	44.167	76
COLLADO VILLALBA	118.098	117.894	204
COLMENAR VIEJO	115.660	115.460	200
GALAPAGAR	50.514	50.427	87
LA ENCINA	56.436	56.339	97
LA MALICIOSA	115.311	115.112	199
LAS CAÑADAS	42.153	42.080	73
MAJADAHONDA	92.667	92.507	160
POZUELO ALARCON	129.246	129.023	223
ROZAS MADRID	85.351	85.204	147
SAN SEBASTIAN REYES	174.186	173.885	301
SIERRA NORTE	93.712	93.550	162
SIERRA OESTE	102.770	102.592	177
THAM	91.622	91.464	158
TRES CANTOS	69.326	69.206	120
VEGA DEL GUADALIX	74.203	74.075	128
VILLAVICIOSA ODON	51.211	51.122	88
<b>OESTE</b>	<b>1.902.635</b>	<b>1.899.350</b>	<b>3.285</b>
ALCORCON	735.260	733.990	1.270
ARROYOMOLINOS	29.251	29.200	51
CASARRUBUELOS	6.648	6.636	11
CUBAS DE LA SAGRA	10.637	10.618	18
EL ALAMO	40.885	40.814	71
EL ALBERCHE	35.234	35.173	61
LOS PINARES	133.291	133.061	230
MOSTOLES	768.500	767.173	1.327

NAVALCARNERO	67.809	67.692	117
NAVAS DEL REY	13.961	13.937	24
SUROESTE	61.161	61.055	106
<b>SUR</b>	<b>1.750.969</b>	<b>1.747.945</b>	<b>3.024</b>
FUENLABRADA	432.990	432.243	748
HUMANES DE MADRID	44.137	44.060	76
LEGANES	1.020.298	1.018.536	1.762
PARLA	253.544	253.106	438
<b>Total general</b>	<b>8.576.029</b>	<b>8.561.220</b>	<b>14.809</b>

#### 71. Nº de delegados por cada uno de los lotes

A tenor del artículo 133 de la Ley 9/2017, de 9 de noviembre, LCSP, al igual que de lo establecido en el artículo 9.2 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de PDP-GDD, el dato personal de afiliación sindical es un dato especialmente protegido que no es susceptible de ser publicado mediante el mecanismo de información pública que prevé la ni la ley de contratos ni la Ley 13/2019, de 9 de diciembre.

#### 72. Nº de kilómetros en 2024 por cada uno de los lotes

Si la pregunta está relacionada con el tiempo invertido en los desplazamientos, se informa que no consta en esta unidad gestora, ya que forma parte de la facultad de auto gestión y organización interna de las empresas prestadoras del servicio.

Sí es remarcable que, debido a las distintas condiciones geográficas, climatológicas y de servicios de transporte y de carreteras, el tiempo de desplazamiento es distinto en cada Área de atención, que afectan a cada uno de ellas, y así ha quedado reflejado en el cálculo del número de jornadas laborales anuales de cada lote.

Por otra parte, en 2024, para el cálculo de los costes de personal, se ha aplicado el artículo 32 del convenio colectivo del Sector de Ayuda a Domicilio, suscrito por las organizaciones empresariales ASEMAD y ASADE y por las organizaciones sindicales CC. OO. y UGT, el día 10 de diciembre de 2021 (BOCM nº 68, de 21/03/2022), ello conforme al artículo 30 del vigente convenio colectivo del sector de ayuda a domicilio, suscrito por la organización empresarial Asociación Estatal de Entidades de Servicios de Atención a Domicilio (ASADE) y por las organizaciones sindicales UGT FSC Madrid, CC OO DL Hábitat de Madrid, OSAD y CGT, el día 26 de febrero de 2024 (BOCM nº106, de 04/05/2024).

#### PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD ARQUISOCIAL

FECHA: 26/03/2025

#### 73.Teníamos una consulta sobre los pliegos de la licitación del SAD de la Comunidad de Madrid (expediente 061/2025).

En la página 11 del PPT se dice: *“Sin perjuicio de los criterios establecidos en la normativa aplicable a las listas de espera de las prestaciones y servicios SAAD, para la gestión de dichas listas, el adjudicatario de cada lote propondrá un método de gestión por municipio o en su caso, por mancomunidades, que se adapte a la idiosincrasia y realidad tanto geográfica como demográfica de dicho lote.”*



Queremos entender si se refieren a que el sistema de gestión de listas de espera debe ser distinto para cada municipio o mancomunidad, y en qué sentido. Es decir, las empresas que se presentan a la licitación deben proponer un protocolo de gestión de las listas de espera. El orden de prelación de los perfiles viene dado por normativa y los plazos máximos vienen en los pliegos. Con estas premisas, se hace inicialmente difícil comprender cómo la idiosincrasia de un municipio podría afectar a los concretos aspectos que afectan a la gestión de las listas de espera, a no ser que se refieran a otra cosa.

La cláusula mencionada en la página 11 del PPT establece que, sin perjuicio de la normativa aplicable en materia de listas de espera para prestaciones y servicios del SAAD, el adjudicatario deberá proponer un método de gestión adaptado a la realidad geográfica y demográfica de cada municipio o mancomunidad dentro del lote adjudicado. Esto no significa que el sistema deba ser distinto en cada municipio, sino que debe considerar factores como:

- **Demanda del servicio:** En algunos municipios, la demanda del servicio puede ser mayor o tener características específicas que requieran una priorización más eficiente.
- **Distribución territorial:** En municipios más dispersos o con menor densidad de población, la organización de los servicios puede requerir ajustes en la asignación de recursos.
- **Accesibilidad:** En zonas rurales o de difícil acceso, la logística de prestación del servicio podría diferir de la de zonas urbanas.

En cualquier caso, el orden de prelación de los perfiles y los plazos máximos seguirán lo establecido en la normativa (artículo 14.6 <sup>1</sup>de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre), por lo que la adaptación del método de gestión no afectará a estos criterios, sino más bien a la forma de organizar los recursos y optimizar la prestación del servicio en función de las necesidades locales.

## PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD SERVEO

FECHA: 26/03/2025

### 1. Acuerdos sobre la jornada de trabajo y desplazamiento Lotes Este y Oeste licitación 030/2022 (A/SER-034157/2021):

En la licitación anterior del año 2022 del servicio de ayuda a domicilio, se publicaron acuerdos relativos a las condiciones sociolaborales para los trabajadores adscritos a las zonas Este y Oeste, en concreto a acuerdos sobre la jornada de trabajo y el desplazamiento que inciden de manera significativa en el cálculo del coste del servicio.

### 74. ¿Podrían publicarlos estos acuerdos para conocimiento general de todas las empresas licitadoras?

Las condiciones socio laborales, aplicables a este contrato son las establecidas en el vigente convenio colectivo del sector de ayuda a domicilio, suscrito por la organización empresarial Asociación Estatal de Entidades de Servicios de Atención a Domicilio (ASADE) y por las organizaciones sindicales UGT FSC Madrid, CC OO DL Hábitat de Madrid, OSAD y CGT, el día 26 de febrero de 2024 (BOCM nº106, de 04/05/5024).

<sup>1</sup> Art. 14.6. La prioridad en el acceso a los servicios vendrá determinada por el grado de dependencia y, a igual grado, por la capacidad económica del solicitante. Hasta que la red de servicios esté totalmente implantada, las personas en situación de dependencia que no puedan acceder a los servicios por aplicación del régimen de prioridad señalado, tendrán derecho a la prestación económica vinculada al servicio prevista en el artículo 17 de esta ley.



2.En relación con los protocolos de gestión que han de incluirse para su valoración en el apartado  
1. GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO, tal y como se indica en el documento de aclaraciones  
publicado el 25 de marzo de 2025

75. ¿podrían indicarnos en cuál de los siguientes subapartados consideran indicado su  
inclusión?:

- Definición de responsabilidades en la organización del personal con especial referencia a la selección de recursos humanos y distribución de las jornadas, así como a la gestión de las sustituciones de personal que fueran necesarias
- Esquema organizativo de la adjudicación de servicios, teniendo en cuenta el número de personas usuarias, los tiempos de desplazamiento y la horquilla de los horarios de los servicios.
- Medios materiales adicionales que aportarán para la ejecución, más allá de los exigidos en el PPTP.

Cada entidad ha de presentar su proyecto técnico de la manera que considere más óptima y adaptada a lo establecido en los PPT. Los subapartados señalados deberán incluirse en aquellos protocolos de gestión que le afecten.

En Madrid, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA