



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

Dirección General
de Atención al Mayor
y a la Dependencia

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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. 132/2026 - *“Servicio de Teleasistencia Domiciliaria Avanzada de la Comunidad de Madrid, 5 lotes”*

A/SER-013400/2026

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD CLECE

FECHA: 09/07/2026

- 1. Podrían publicar los listados de subrogación en formato visible y si pudiera ser en modo editable.**

Con objeto de facilitar a los licitadores la información necesaria para la adecuada elaboración de sus ofertas, de conformidad con lo previsto en el artículo 130 de la LCSP, se procederá a publicar los listados de subrogación actualizados conforme a la nueva distribución de lotes, que contiene los datos por cada lote en cada una de las cinco pestañas.

Los documentos publicados en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid deben ser inalterables y garantizar su autenticidad. Se exige que sean documentos definitivos y no modificables, normalmente en formato PDF, para evitar alteraciones.

La publicación de dichos listados tiene carácter meramente informativo a los efectos de la licitación y no altera el régimen jurídico de la subrogación en el momento de la sucesión.

- 2. En el proyecto técnico indican que el formato es “con justificación estándar” ¿podrían aclarar a qué se refieren? solo a la justificación en texto en cuanto alineación o también a algún tipo de margen.**

La doctrina y la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado recomienda utilizar fuentes limpias, que garanticen la máxima legibilidad a los técnicos evaluadores. Las más utilizadas, exigidas concretamente en el PPTP es la fuente Arial, en tamaño 11, tipo de hoja estándar A4, en interlineado sencillo, con márgenes perimetrales de al menos 2,5 cm para facilitar su análisis y comprensión.

- 3. De cara la incorporación de imágenes, tablas, flujogramas, ilustraciones, así como posibles referencias al pie de página por enunciar bibliografía o fuentes de información... ¿deben cumplir con las exigencias de Arial 11?**

Siempre que sean legibles a simple vista, sin necesidad de utilizar herramientas de ampliación. Se recomienda no utilizar un tamaño inferior a 9 puntos.

- 4. Hemos detectado que el municipio de Villalbilla no está en ninguno de los Lotes. ¿podrían indicar en qué lote está?**

Se trata de un error material, Villalbilla pertenece al Lote 2. Se procederá a la preceptiva nota aclaratoria, y modificación de la tabla correspondiente.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD LICITACIONES EMPRESA 2026

FECHA: 12/07/2026

- 5. En el apartado 10.1 de criterios cuya cuantificación dependen de un juicio de valor, se indica que bloque 3, evaluación y excelencia del servicio, la puntuación máxima será de 10 puntos, siendo tres los elementos a elaborar, valorándose cada uno de ellos hasta 3,3 puntos por ítem. La suma de esos 3,3 puntos da un resultado de 9,9. ¿Pueden indicarnos si esto es correcto o cómo se va a valorar para llegar a los 10 puntos?**

Se confirma que la puntuación máxima del Bloque 3. Evaluación y excelencia del servicio es de 10 puntos.

La referencia a 3,3 puntos por ítem debe entenderse realizada por redondeo y no altera la puntuación máxima prevista para el bloque. Cada uno de los tres elementos que integran este bloque se valorará hasta un máximo de 3,33 puntos (periódico), de forma que la suma de las puntuaciones máximas de los tres elementos alcanza el máximo de 10 puntos.

- 6. En relación con el apartado 10.2. Criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas, en el que se establece que, en caso de presentarse proyectos técnicos para varios lotes, el licitador deberá aportar una tabla comparativa (hasta un máximo de 5 hojas a una cara) con los posibles cambios o adaptaciones de la oferta para cada área o lote, y que dicha tabla es independiente del proyecto técnico de 75 hojas y debe presentarse en el mismo sobre del proyecto (Sobre 2), en documento aparte:**

¿Debe entenderse que esta tabla comparativa ha de presentarse como un documento independiente y separado del proyecto técnico, integrado en el mismo Sobre 2, y que sus hasta 5 hojas a una cara no computan dentro del límite máximo de 75 hojas establecido para el proyecto técnico?

Se confirma que, en caso de presentar oferta a varios lotes, la tabla comparativa deberá presentarse como un documento independiente del proyecto técnico, si bien integrada en el Sobre 2, junto con el resto de la documentación correspondiente.

Asimismo, se confirma que dicha tabla comparativa, con una extensión máxima de cinco (5) hojas a una cara, no computa dentro del límite máximo de 75 hojas establecido para el proyecto técnico, al tratarse de un documento independiente expresamente previsto en el pliego.

7. Respecto al plazo de resolución de averías, se indica:

En 3.5.3, 48 horas para incidencias técnicas urgentes que impidan la comunicación con el Centro de Atención, y 3 días hábiles para el resto.

En 4.2.3, para dispositivos que las averías urgentes que impidan la comunicación dispositivo–Centro de Atención se resuelven en 36 horas, y el resto de incidencias técnicas en 72 horas.

¿Pueden indicarnos cuales son los plazos a tener en cuenta?

- El apartado 3.5.3 hace referencia a los tiempos de resolución de las incidencias técnicas, que se consideran alteraciones en el funcionamiento de los terminales, sensores o centro de atención, pero que no inutiliza equipo y garantizan el servicio.

Los principales tipos de incidencias suelen ser físicas (como batería baja de dispositivos o terminales), pitidos u otro tipo de señales, que no suponen avería y que generalmente se resuelven de forma preventiva o remota.

Cuando la resolución de esta incidencia es urgente, se deberá resolver como máximo en 48 horas.

- El apartado 4.2.3 regula específicamente las averías de los dispositivos vinculados al servicio de teleasistencia. En este caso el servicio ha podido quedar interrumpido total o parcialmente debido a un fallo en el hardware o en la línea de comunicación y puede requerirse la sustitución inmediata del dispositivo averiado o defectuoso y será necesario acudir al domicilio para resolver la avería.

En consecuencia, para las averías urgentes que impidan la prestación del servicio será de aplicación el plazo máximo de resolución de 36 horas previsto en el apartado 4.2.3, por tratarse de la regulación específica para este tipo de incidencias.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD SERVEO

FECHA: 13/07/2026

- ### 8. Porcentaje medio de suspensiones del servicio correspondiente al ejercicio 2025, desglosado por cada uno de los lotes objeto de licitación.

El promedio de suspensiones estimado para los 5 lotes ha sido del 5% anual.

- ### 9. En relación con el requisito de Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de nivel medio, ¿resulta preceptivo disponer de dicha certificación con anterioridad a la finalización del plazo de presentación de ofertas o será suficiente acreditar el compromiso de obtención dentro de un plazo determinado?

El cumplimiento de los requisitos relativos al Esquema Nacional de Seguridad deberá acreditarse en los términos previstos en los pliegos que rigen la presente licitación (PCAP, cláusula de “Confidencialidad y Protección de datos” página 44), no siendo suficiente la mera asunción de un compromiso de obtención posterior cuando los pliegos exijan su efectiva disposición

10. Respecto a la prórroga contractual prevista en los pliegos, agradeceríamos nos confirmaran si esta se configura como un único periodo de 24 meses o si puede articularse mediante periodos sucesivos de 12 meses.

La prórroga tendrá una duración máxima de 24 meses, pero podrá articularse por periodos de menor plazo, sin que necesariamente cada uno de ellos deba ser múltiplo de 12.

11. Número de custodias de llaves actualmente activas, desglosado por lote.

LOTE	ÁREA	Número de custodias de llaves actualmente activas, desglosado por lote
LOTE 1	NORTE	1949
LOT2 2	SUR	6531
LOTE 3	ESTE	4279
LOTE 4	OESTE	6475
TOTAL		6475

12. Número de unidades base de UMO existentes actualmente en cada lote.

LOTE	ÁREA	Número de unidades base de UMO existentes actualmente en cada lote
LOTE 1	NORTE	2
LOT2 2	SUR	2
LOTE 3	ESTE	2
LOTE 4	OESTE	3
TOTAL		9

13. Número total de UMO operativas en la actualidad, desglosado por lote.

LOTE	ÁREA	Número total de UMO operativas en la actualidad, desglosado por lote
LOTE 1	NORTE	15
LOT2 2	SUR	22
LOTE 3	ESTE	27
LOTE 4	OESTE	20
TOTAL		84

14. Hemos observado que el listado de personal subrogable correspondiente al Lote 3 presenta problemas de visualización que impiden su correcta lectura. ¿Sería posible publicar nuevamente dicho documento, preferiblemente en formato Excel o en un formato que garantice la correcta consulta de la información?

Con objeto de facilitar a los licitadores la información necesaria para la adecuada elaboración de sus ofertas, de conformidad con lo previsto en el artículo 130 de la LCSP, se procederá a publicar los listados de subrogación actualizados conforme a la nueva distribución de lotes, que contiene los datos por cada lote en cada una de las cinco pestañas.

Los documentos publicados en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid deben ser inalterables y garantizar su autenticidad. Se exige que sean documentos definitivos y no modificables, normalmente en formato PDF, para evitar alteraciones.

La publicación de dichos listados tiene carácter meramente informativo a los efectos de la licitación y no altera el régimen jurídico de la subrogación en el momento de la sucesión.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD LICITACIONES EMPRESA 2026

FECHA: 13/07/2026

15. El Pliego de Prescripciones Técnicas, al regular los recursos físicos del servicio, en su página 42, exige respecto del Centro de Atención que *« Debe estar ubicado dentro de las zonas de atención, de modo que garantice las actuaciones que se dispongan desde el mismo, conforme lo establecido en este pliego, siendo posible la ubicación del soporte tecnológico en cualquier otra localización, siempre que posibilite la gestión integral del Servicio.»*.

Dicha mención podría interpretarse en el sentido de que el Centro de Atención únicamente puede ubicarse en los municipios de los cinco lotes objeto del expediente, con la excepción de Madrid capital, que quedaría así excluida como emplazamiento posible del Centro de Atención.

No obstante, un operador con Centro de Atención en Madrid capital dispone, cuando menos, del mismo conocimiento del entorno metropolitano y de idéntica capacidad de coordinación con los servicios sociales de las entidades locales de cada área, y la condición de Madrid capital como punto más central del territorio determina que, en numerosos casos, un Centro de Atención situado en Madrid capital se encuentre más próximo geográficamente a los municipios de un lote que dos municipios del propio lote entre sí, siendo además los municipios más próximos a Madrid capital precisamente los más densamente poblados y los que proporcionarán más usuarios al servicio. En consecuencia, la exclusión de Madrid capital podría introducir una restricción de la concurrencia (art. 132 LCSP) que no aparece justificada por ninguna necesidad del servicio, pudiendo resultar por ello desproporcionada (art. 1 LCSP)

Por todo ello, solicitamos nos confirmen que el Centro de Atención a que se refiere el PPT puede ubicarse en el término municipal de Madrid capital, por satisfacer los requisitos exigidos y resultar igualmente idóneo para la prestación del servicio.

Este apartado del Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por finalidad garantizar que la ubicación del Centro de Atención permita, en todo caso, el adecuado cumplimiento de las actuaciones previstas en el mismo. En consecuencia, el Centro de Atención podrá ubicarse en cualquier emplazamiento que asegure el cumplimiento de dichas prestaciones y permita la correcta ejecución del contrato.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD DOMUSVI

FECHA: 13/07/2026

16. En relación con la licitación con N° de expediente A/SER-013400/2026 para la prestación del servicio de Teleasistencia Domiciliaria Avanzada de la Comunidad de Madrid, en la página 29 del PCAP se indica que la documentación “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”. Con respecto a esto:

- a) ¿Se puede incorporar un tamaño de letra superior a 11 en títulos, epígrafes u objetos visuales similares?
- b) ¿Se pueden incorporar imágenes, tablas, diagramas, infografías u otros recursos visuales de apoyo con una tipografía y tamaño de letra inferior siempre que esta se legible?

La doctrina y la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado recomienda utilizar fuentes limpias, que garanticen la máxima legibilidad a los técnicos evaluadores. Las más utilizadas, exigidas concretamente en el PPTP es la fuente Arial, en tamaño 11, tipo de hoja estándar A4, en interlineado sencillo, con márgenes perimetrales de al menos 2,5 cm para facilitar su análisis y comprensión.

Siempre que sean legibles a simple vista, sin necesidad de utilizar herramientas de ampliación. Se recomienda no utilizar un tamaño inferior a 9 puntos.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD IERTEC

FECHA: 13/07/2026

17. El pliego contempla una división por lotes en función de unas áreas geográficas de la Comunidad de Madrid (Este, Noreste, Noroeste, Oeste y Sur), de cara a poder dimensionar y valorar los recursos a destinar en cada área, podrían facilitarnos el número de personas usuarias del servicio de teleasistencia domiciliaria avanzada en cada una de dichas áreas.

PERSONAS ATENDIDAS A 30/12/2025 (*)		
LOTE	ÁREA	TITULARES
LOTE 1	ESTE	8.326
LOT2 2	NORESTE	8.796
LOTE 3	NOROESTE	8.764
LOTE 4	OESTE	9.114

LOTE 5	SUR	8.365
TOTAL		43.365

(*) Fecha de la cual parten todos los cálculos

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD DOMUSVI

FECHA: 14/07/2026

18. En la página 42 del PPT se describen los requisitos mínimos que deberá reunir el Centro de Atención. Entre ellos se indica (letra f) "Debe estar ubicado dentro de las zonas de atención". Entendemos que es suficiente con que el Centro de Atención se ubique dentro de la Comunidad Autónoma de Madrid, pero no necesariamente dentro de la zona del lote o lotes del que se es adjudicatario; ¿es correcta esta interpretación?

Este apartado del Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por finalidad garantizar que la ubicación del Centro de Atención permita, en todo caso, el adecuado cumplimiento de las actuaciones previstas en el mismo. En consecuencia, el Centro de Atención podrá ubicarse en cualquier emplazamiento que asegure el cumplimiento de dichas prestaciones y permita la correcta ejecución del contrato.

19. En la página 32 del PPT se indica que la resolución de incidencias técnicas urgentes (las que impiden comunicación con el Centro de Atención) deberá producirse en un máximo de 48 horas y de 3 días hábiles para el resto de incidencias técnicas. Sin embargo, en la página 47 del PPT se indica que el plazo de resolución de averías es de 36 horas para averías urgentes (aquellas que impiden la comunicación) y de 72 horas para el resto de las incidencias técnicas. ¿Podrían aclarar cuál es el plazo correcto de resolución de incidencias técnicas urgentes? ¿y del resto de incidencias técnicas?

- El apartado 3.5.3 hace referencia a los tiempos de resolución de las incidencias técnicas, que se consideran alteraciones en el funcionamiento de los terminales, sensores o centro de atención, pero que no inutiliza equipo y garantizan el servicio.

Los principales tipos de incidencias suelen ser físicas (como batería baja de dispositivos o terminales), pitidos u otro tipo de señales, que no suponen avería y que generalmente se resuelven de forma preventiva o remota.

Cuando la resolución de esta incidencia es urgente, se deberá resolver como máximo en 48 horas.

- El apartado 4.2.3 regula específicamente las averías de los dispositivos vinculados al servicio de teleasistencia. En este caso el servicio ha podido quedar interrumpido total o parcialmente debido a un fallo en el hardware o en la línea de comunicación y puede requerirse la sustitución inmediata del dispositivo averiado o defectuoso y será necesario acudir al domicilio para resolver la avería.

En consecuencia, para las averías urgentes que impidan la prestación del servicio será de aplicación el plazo máximo de resolución de 36 horas previsto en el apartado 4.2.3, por tratarse de la regulación específica para este tipo de incidencias.

20. En la página 13 del PPT se indica, con relación a las líneas de intervención del Servicio, que las entidades deberán incluir en su proyecto técnico al menos 2 programas o actividades por cada una de las 7 líneas de intervención. A este respecto y viendo que en los criterios de adjudicación mediante juicio de valor no se indica ningún criterio de valoración relacionado con las líneas de intervención, con el fin de desarrollar los contenidos en el lugar adecuado, ¿podrían indicar dónde debería incorporarse el desarrollo de los programas o actividades mencionados?

El desarrollo de las líneas de intervención forma parte de las obligaciones de la empresa y deben constar en el proyecto detallando el contenido de cada una de ellas, donde como mínimo deberán desarrollarse dos programas o actividades. El lugar del proyecto donde se incorpore será el que el licitador considere oportuno, garantizando la coherencia y oportunidad de la información con el resto de contenidos.

La calidad será evaluada de manera proporcional siguiendo los criterios que puedan ser aplicables en cada línea de intervención relacionada con alguno o varios de los elementos que se incluyen dentro de los tres bloques de criterios.

21. En relación con el Plan de contingencia que se menciona en el apartado 7.2.2. del PPT (páginas 63 y 64), se indica que “deberá ser presentado junto con el Proyecto Técnico de la entidad adjudicataria”. Entendemos, por lo tanto, que no forma parte de las 75 páginas del documento del proyecto técnico, sino que debe ser presentado junto con este en un documento diferente, ¿es correcta esta interpretación?

Bastará con incluir en la oferta una descripción de la propuesta del licitador en materia de contingencia y continuidad del servicio. El Plan de Contingencia deberá presentarse por el adjudicatario en los términos y plazos previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

22. El apartado 7.2. del PPT recoge una serie de protocolos que, según se indica, deberán presentar las entidades adjudicatarias en el plazo de tres meses tras la formalización. Entendemos por tanto que, en la fase actual del procedimiento, las entidades licitadoras únicamente deben presentar dentro del proyecto técnico los siguientes protocolos:

- El protocolo de custodia de llaves (tal como se especifica en la página 63)
- Los protocolos vinculados a los programas específicos que se detallan en la página 18 (“La definición y características de los programas quedarán reflejadas en el proyecto técnico, mediante protocolos específicos”)

¿Es correcta esta interpretación? En caso de no ser correcta nuestra interpretación y que se deban incluir los protocolos en fase de licitación, y viendo que los criterios de juicio de valor no incorporan ningún criterio relativo a los protocolos del servicio, ¿podrían indicar dónde deberían incorporarse con el fin de recibir la adecuada valoración?

Los protocolos cuya elaboración y presentación se prevé para las entidades adjudicatarias no deberán incorporarse como documentos completos en la oferta. En el proyecto técnico bastará con describir la propuesta del licitador respecto de aquellos aspectos que sean objeto

de valoración o resulten necesarios para acreditar el conocimiento y organización del servicio. Los protocolos definitivos deberán elaborarse y presentarse por el adjudicatario en los términos y plazos previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD LICITACIONES EMPRESA 2026

FECHA: 13/07/2026

23. El Pliego de Prescripciones Técnicas incluye en su cláusula 5.1.1, al regular el perfil profesional del puesto de Oficial de Unidad Móvil, el "conocimiento básico en medición de constantes vitales", y prevé que las Unidades Móviles cuenten con "material básico en medición de constantes vitales".

Sin embargo, la relación de funciones que el propio pliego atribuye al Oficial de UMO no contempla la realización efectiva de la toma o medición de constantes vitales, actividad que, por su naturaleza, tiene carácter sanitario y debe ser realizada por personal sanitario. En consecuencia, entendemos que la exigencia de formación y de material en esta materia no impone al personal de UMO la obligación de ejecutar por sí mismo la medición de constantes vitales como función propia del puesto.

Esta interpretación resulta coherente con la propia previsión del pliego, según la cual "las funciones descritas para cada perfil profesional se entenderán sin perjuicio de la prevalencia, en todo caso, de lo dispuesto en el convenio colectivo de aplicación (VIII Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal)", convenio que no atribuye a esta categoría profesional funciones de naturaleza sanitaria. A ello se añade que el pliego expresamente advierte que la actuación del personal de apoyo domiciliario "no sustituye las intervenciones que puedan realizar los servicios sanitarios o de emergencia".

Subsidiariamente, para el caso de que ese órgano de contratación entendiera exigible que el Oficial de UMO efectúe la medición de constantes vitales, se solicita que se aclare que dicha toma se realizaría a efectos meramente auxiliares o informativos y de traslado de la información a los servicios sanitarios o de emergencia competentes, sin que el personal de UMO asuma responsabilidad alguna por el resultado de la medición, la interpretación clínica o las decisiones asistenciales derivadas de dicha medición, que corresponden en todo caso al personal sanitario.

Por lo expuesto, se solicita a ese órgano de contratación que confirme o aclare, que el pliego no impone al Oficial de UMO la realización efectiva de la medición de constantes vitales como función del puesto, dada su naturaleza sanitaria y la prevalencia del convenio colectivo; y subsidiariamente, que, de exigirse, tal medición tendría carácter meramente auxiliar o informativo, sin asunción de responsabilidad por su resultado.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General
de Atención al Mayor
y a la Dependencia

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

La referencia contenida en el PPT al conocimiento básico en medición de constantes vitales y a la disponibilidad del material correspondiente responde a la necesidad de disponer de información orientativa sobre el estado de la persona usuaria cuando las circunstancias lo requieran, a efectos de facilitar la adecuada gestión de la incidencia y, en su caso, la derivación a otros recursos y servicios. Dichas actuaciones tienen carácter meramente informativo y de apoyo a la prestación del servicio, no constituyen un acto sanitario ni implican la asunción de funciones de diagnóstico, valoración clínica o responsabilidad asistencial. Las actuaciones del Oficial de Unidad Móvil serán las previstas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y se desarrollarán en el marco de sus funciones.

En Madrid, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: OSCAR ALVAREZ LÓPEZ - ***4036**
Fecha: 2026.07.16 20:13

Fdo.- Oscar Alvarez López