



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 TUNSTALL

FECHA: 13/07/2026

1. En la página 61 del PPT, se indica que la empresa licitadora deberá presentar en su proyecto técnico su plan de gestión de calidad. Sin embargo, en la página 62, se indica que dicho plan debe ser entregado a la Comunidad de Madrid en un periodo no superior a tres meses desde el inicio efectivo del contrato. ¿Nos pueden aclarar si el plan de gestión de calidad se debe presentar dentro de las 75 páginas del proyecto técnico o tras la adjudicación del contrato?

No es necesario incorporar al proyecto técnico el Plan de Gestión de Calidad definitivo. En la oferta bastará con incluir una descripción de la propuesta de gestión de la calidad. El Plan de Gestión de Calidad deberá presentarse por el adjudicatario en el plazo máximo de tres meses desde el inicio efectivo del contrato, conforme a lo previsto en la página 62 del PPT.

2. En relación con lo indicado en las páginas 63 y 64 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), se establece que las entidades adjudicatarias deberán disponer de un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de emergencia generalizada o de fuerza mayor, señalándose asimismo que dicho plan deberá presentarse junto con el proyecto técnico de la entidad adjudicataria.

A este respecto nos surgen dudas sobre el momento en que debe presentarse este documento. En concreto, ¿debe entenderse que, al tratarse de una obligación de las entidades adjudicatarias, el plan de contingencia deberá aportarse una vez formalizada la adjudicación del contrato? ¿O, por el contrario, debe presentarse junto con la oferta técnica, formando parte de la documentación de la licitación pero no formando parte del límite máximo de 75 páginas establecido para el proyecto técnico?

No es necesario incorporar al proyecto técnico el Plan de Contingencia definitivo. En la oferta bastará con incluir una descripción de la propuesta o del plan que ya disponga cada 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 (página 64).

3. En el PPT se asigna a la figura del/a coordinador/a la recogida inicial de datos y la elaboración del Plan Individual de Intervención (PII). Sin embargo, también se establece como función del/a trabajador/a social definir las pautas de la atención personalizada, teniendo en cuenta la demanda de la persona usuaria y su familia. Dado que el propio PPT define el PII como el instrumento que recoge las prestaciones, intensidad, dispositivos y programas adaptados a las necesidades, voluntad y preferencias de la persona, no nos queda claro cómo se distribuyen estas funciones entre ambas figuras profesionales.

De la redacción del PPT se interpreta que el PII se elabora en el momento del alta por un único profesional y que posteriormente se revisa y adapta, si procede, en función de la evolución de la persona usuaria. ¿Podrían aclarar qué profesional es el responsable de su elaboración y cómo se articula esta distribución de funciones?

Conforme a las funciones atribuidas a cada perfil profesional en el Pliego de Prescripciones Técnicas, corresponde al coordinador/a la recogida inicial de información y la elaboración del Plan Individual de Intervención (PII). Por su parte, el trabajador/a social desarrolla las funciones propias de su perfil, orientadas a la atención social especializada, la coordinación con los recursos comunitarios y el seguimiento de las personas usuarias que lo requieran, incluyendo la definición y adaptación de las pautas de atención personalizada cuando resulte necesario. En consecuencia, las funciones de ambos perfiles son complementarias y no intercambiables, sin que exista solapamiento entre ellas.

La elaboración inicial del PII corresponde al coordinador/a, sin perjuicio de las actuaciones posteriores que correspondan al trabajador/a social, o a otras categorías profesionales, en el ejercicio de las funciones que el PPT le atribuye.

4. En la página 58 del PPT, se detallan los requisitos mínimos de contenido y número de las actividades que formaran parte del centro virtual de la Comunidad de Madrid. En la página siguiente se indica que se valorarán las mejoras propuestas por las entidades licitadoras como el volumen de dichas actividades. Pero esto forma parte de un criterio objetivo, por lo que se entiende que dichas mejoras no pueden ser recogidas en el proyecto técnico. ¿Es esta interpretación correcta?

Es correcta. Las mejoras correspondientes a criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas no deberán incluirse en el proyecto técnico, sino en la documentación correspondiente a los criterios evaluables automáticamente, de conformidad con lo establecido en el PCAP.

5. Hemos observado en el PCAP que en los 5 lotes, en su desglose económico aparece un importe de 70.000 euros anuales correspondiente a : gestión del Dato IA : TA.... Esto es una estimación o corresponde a algún compromiso ya existente que los licitadores tienen obligación de pagar a algún tercero ya designado?

El importe consignado corresponde a una estimación del coste asociado a dicho concepto a efectos de la configuración del presupuesto del contrato. No responde a un compromiso preexistente de pago a favor de un tercero determinado, sino a un coste estimativo que las

6. El PCAP dice esto:

[illegible]

En el listado de subrogación aparecen auxiliares administrativos pero en el PCAP no se ha incluido en los costes de personal del servicio este coste ni aparecen en la columna de subrogación.... El coste anual de estas figuras para el lote 1 es de 64.273,02, que significa esto? Que estas personas puesto que no se han incluido en los costes del servicio no son necesarias y por lo tanto no subrogables?

La información incorporada al PCAP tiene por finalidad la determinación económica del contrato, mientras que los listados de personal tienen por objeto facilitar la información sobre el personal susceptible de subrogación en los términos previstos en el artículo 130 de la LCSP. En consecuencia, las diferencias entre ambos documentos no alteran las obligaciones de subrogación que, en su caso, resulten aplicables.

La columna "Subrogación" refleja el personal susceptible de subrogación conforme a la información disponible en el momento de elaboración del expediente. La columna "Convenio"

recoge las necesidades de personal consideradas para la correcta ejecución del contrato de conformidad con las exigencias de los pliegos. Ambas columnas responden a finalidades distintas y su contenido no altera el régimen jurídico de la subrogación, que vendrá determinado por la normativa y el convenio colectivo de aplicación, así como la efectiva adscripción del trabajador al servicio.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD ASISPA

FECHA: 13/07/2026

Con el objetivo de realizar una valoración económica precisa y presentar una oferta ajustada a los requerimientos del servicio, solicitamos, si fuera posible, que se facilite a los interesados la siguiente documentación técnica adicional:

8. Listado de personal a subrogar en formato editable (Excel): Para facilitar el tratamiento de los datos contenidos en el Anexo VI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP). La información facilitada no se puede visualizar correctamente.

Con el fin de facilitar el acceso a la información relativa al personal que actualmente presta el servicio, se ha procedido a publicar los listados de subrogación en documentos independientes. A día de hoy, están disponibles en el portal de contratista en el expediente (apartado Pliegos de condiciones).

9. Memoria Económica detallada: Al objeto de profundizar en la justificación de los costes y el presupuesto base de licitación detallado en el apartado 5 del cuadro de características, nos gustaría saber si es posible que publiquen una memoria económica detallada.

La documentación del expediente incorpora la información económica exigida por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, para la determinación del presupuesto base de licitación y del valor estimado del contrato, incluyendo los costes laborales y el desglose de precios. Dicha información se considera la adecuada preparación de las ofertas.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD TUNSTALL

FECHA: 14/07/2026

10. En el listado de subrogación del lote dos, ¿nos pueden indicar a que perfil dentro de los solicitados en el pliego corresponden estas figuras? TEC. CUALIF. GRUPO 3A

TEC. CUALIF. GRUPO 3A

TEC. CUALIF. GRUPO 3A

Conforme a lo establecido en el VIII Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía, el primero de ellos tiene la categoría de Técnico Informático y los dos siguientes son oficiales administrativos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>

El aviso automático se remitirá a través del canal de comunicación disponible, que resulte más adecuado, en función de los medios asociados a la persona usuaria y o de la organización propuesta por el adjudicatario.

13. Páginas 33 y 34 del PPT: *Llamadas de Cortesía y felicitación en fecha señaladas. Estas llamadas o mensajes pueden automatizarse.....*

¿a qué se refiere con automatización, a disponer automatizada la agenda en la plataforma o realizar las llamadas por tipo chatbot,... ?

La referencia a la automatización es orientativa, de carácter abierto, permitiendo el empleo de distintas soluciones tecnológicas que proponga cada licitador, y dependerá de los canales y tecnologías a los que opte para la realización de estas comunicaciones, sin perjuicio del cumplimiento de todas las prestaciones previstas en el PPT.

14. Página 45 PPT, 4.1.3. *Unidades Móviles (UMO) “estarán dotadas del siguiente material: material básico en medición de constantes vitales”*

¿Nos pueden concretar qué material específico?

El material básico en medición de constantes vitales tendrá por finalidad la obtención de información orientativa sobre el estado de la persona usuaria cuando las circunstancias lo requieran. El PPT no establece una relación cerrada de dispositivos concretos, correspondiendo al adjudicatario dotar a las Unidades Móviles del material que resulte adecuado para dicha finalidad.

15. Para calcular la ratio de los profesionales ¿entendemos por persona usuaria a las personas titulares del servicio, que tengan reconocida la prestación de TAD en su PIA?,

Sí. A efectos del cálculo de las ratios de profesionales previstas en el PPT, por persona usuaria debe entenderse la persona titular del servicio de Teleasistencia Domiciliaria que tenga reconocida dicha prestación en su Plan Individual de Atención.

16. Página 50 y 51 del PPT, 5.1.4. *Coordinador del Servicio “la entidad contratista deberá disponer de, al menos 1 coordinador por cada 1.800 persona usuaria, siendo necesaria la presencia de 2 coordinadores en turno de noche.*

¿Nos podrían especificar las funciones que realizaría este perfil durante la noche? Ya que las funciones que se especifican son de enfoque diurno

Las funciones del coordinador del servicio son las establecidas en el apartado 5.1.4 del PPT y se desarrollarán de acuerdo con las necesidades del servicio en cada franja horaria, realizando en el turno de noche aquellas actuaciones que resulten precisas. Asimismo, la previsión de disponer de un coordinador por cada 1.800 personas usuarias constituye la ratio mínima exigible, mientras que la presencia de, al menos, dos coordinadores en turno de noche configuran un requisito mínimo de organización del servicio, independiente de la aplicación de dicha ratio, que deberá cumplirse en todo caso.

17. Página 72 del PPT, 3. *TERMINALES HIBRIDOS. ¿Se refieren a la instalación de teleasistencia fija + móvil + dispositivos periféricos?*

Sí. A efectos del PPT, los terminales híbridos comprenden la solución de teleasistencia híbrida integrada por terminal fijo y móvil, con los dispositivos periféricos que, en su caso, resulten asociados.

PREGUNTAS REALIZADAS POR ARQUISOCIAL

FECHA: 16/07/2026

18. Con respecto a las plataformas de gestión de dispositivos asociadas al despliegue de terminales digitales y sus dispositivos periféricos; nuestra duda es si dado que el lote de terminales puede provenir de diferentes fabricantes y estos tendrán comportamientos de negocio diferentes,

- ¿deberán aportar sus plataformas de gestión de dispositivos libre de coste para los prestadores?

- por el contrario, ¿podrán cotizar al prestador dicha plataforma de gestión de dispositivos? Y en ese caso, ¿dicha cotización se basará en costes determinados en las condiciones de suministro de los dispositivos a la CAM o podrían aplicarse libremente? (bajo el riesgo de afectar seriamente a los márgenes comerciales de las propuestas de servicio)

El parque tecnológico titularidad de la Comunidad de Madrid será puesto a disposición del adjudicatario en los términos previstos en los pliegos, sin que proceda abonar cantidad alguna por la utilización de los dispositivos existentes. Las eventuales adaptaciones que cada licitador deba realizar en sus plataformas o sistemas de gestión para garantizar la correcta integración y funcionamiento del servicio forman parte de organización intrínseca a la ejecución del contrato. Cualesquiera relaciones comerciales que, en su caso, deban establecerse para la adquisición de nuevos dispositivos o de otros elementos distintos de los que integran el parque tecnológico de la Comunidad de Madrid son ajenas al objeto de la presente licitación.

19. En la página 52 del PPT, en el apartado 5.1.6 del PPT, donde se establece que "habrá, al menos, un teleoperador por cada 400 personas usuarias, en cada turno", entendemos que dicha exigencia se refiere a la ratio global utilizada para determinar el número total de teleoperadores necesarios para la prestación del servicio, y no al número de teleoperadores que deben estar presentes en cada uno de los turnos de trabajo. Esta interpretación parece además concordar con el estudio económico del expediente, en el que la determinación de los recursos de teleoperación necesarios se ha realizado considerando un ratio general sobre el total de personas usuarias atendidas.

La interpretación no es correcta. La referencia "en cada turno" forma parte de la configuración de la ratio mínima exigible, por lo que deberá garantizarse, al menos, un teleoperador por cada 400 personas usuarias en cada uno de los turnos que aseguren la prestación continuada del servicio durante las 24 horas del día, sin perjuicio de las necesidades derivadas de la evolución del servicio.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD CLECE

FECHA: 16/07/2026

20. Buenos días, como la solvencia económica y técnica a acreditar en caso de presentar varios lotes será con el valor estimado más alto y tal como recoge el PCAP ¿entendemos que se puede presentar un único DEUC o tendríamos que presentar uno por lote?

Si el contrato está dividido en lotes y los requisitos de solvencia económica y financiera y técnica o profesional exigidos varían de un lote a otro, se aportará una declaración responsable por cada lote o grupo de lotes al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.

En relación con esta cuestión, se puede presentar un único DEUC indicando los lotes a los que se licita; no obstante, cuando la solvencia es distinta para cada lote, se debe presentar un DEUC para cada uno de ellos.

En Madrid, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: ALVAREZ LÓPEZ OSCAR
Fecha: 2026.07.21 08:59

Fdo.- Oscar Álvarez López