

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

En relación con la pregunta nº 19, planteada por la entidad ARQUISOCIAL, del segundo recopilatorio publicado el día 21 de julio de 2026, se procede a anular y dejar sin efecto la respuesta que consta en dicho recopilatorio, dando contestación a la misma en la re- pregunta que esta misma entidad plantea (pregunta nº 32 del presente recopilatorio).

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD TUNSTALL

FECHA: 10/07/2026

1. Pregunta sobre las UMO

Para hacer una correcta estimación de los recursos y posicionamiento de las bases UMO, ¿es posible disponer de la siguiente información?

- **Intervenciones de la UMO por tipología y municipio en el último año**
- **Volumen actual de custodia de llaves por municipio**

[Intervenciones de la UMO por tipología y municipio en el último año](#)

Intervenciones de la UMO por tipología y municipio en el último año (desde el 30/06/2025 al 30/06/2026)				
LOTE	EELL	Emergencia Sanitaria	Emergencia Social	Total
LOTE 1 ESTE	ARANJUEZ	94	50	144
	ARGANDA REY	439	237	676
	COLMENAR OREJA	10	6	16
	CATAFE	1248	76	1324
	LAS VEGAS	149	80	229
	MISCAM	66	34	100
	MISSEM	69	37	106
	PÍNTO	272	20	292
	RIVAS VACIAMADRID	198	107	305
	VALDEMORO	337	182	519
TOTAL	2882	829	3711	
LOTE 2 NORESTE	2016	62	32	94
	ALCALA HENARES	1180	636	1816
	ALCOBENDAS	474	255	729
	ALGETE	68	36	104
	COSLADA	601	324	925
	DAGANZO DE ARRIBA	10	6	16
	MICO	5	3	8
	MEJORADA Y VELLILLA	99	54	153
	NUÉVIO BAZTÁN	39	21	60
	PANTUEÑA	23	13	36
	PARACUELLOS DE JARAMA	44	24	68
	SAN FERNANDO HENARES	239	129	368
TORREJON ARDOZ	1232	663	1895	
VILLALBILLA	12	6	18	
TOTAL	4088	2202	6290	
LOTE 3 NOROSETE	BOADILLA MONTE	182	93	275
	COLLADO VILLALBA	246	133	379
	COLMENAR VIEJO	146	78	224
	GALAPAGAR	36	16	52
	LA ENCINA	71	32	103
	LA MALICIOSA	68	36	104
	LAS CAÑADAS	73	38	111
	MAJADAHONDA	191	48	239
	POZUELO ALARCON	373	64	437
	LAS ROZAS	176	40	216
	SAN SEBASTIAN REYES	393	211	604
	SIERRA NORTE	111	60	171
	SIERRA OESTE	96	45	141
	THAM	132	71	203
	TRES CANTOS	240	129	369
VEGA DEL GUADALIX	80	43	123	
VILLAVICIOSA ODOÑ	68	15	83	
TOTAL	2682	1152	3834	
LOTE 4 OESTE	ALCORCÓN	1959	296	2255
	ARROYOMOLINOS	16	1	17
	CASARRUBILOS	9	1	10
	CUBAS DE LA SAGRA	9	1	10
	EL ALAMO	53	11	64
	EL ALBERCHE	21	7	28
	LOS PINARES	83	27	110
	MOSTOLES	1766	337	2103
	NAVALCARNERO	39	11	50
	NAVAS DEL REY	1	2	3
SUROESTE	104	4	108	
TOTAL	4060	698	4758	
LOTE 5 SUR	FUENLABRADA	734	56	790
	HUMANES DE MADRID	79	3	82
	LEGANES	1757	74	1831
	PARLA	668	55	723
TOTAL	3238	188	3426	
TOTAL		16950	5069	22019

Volumen actual de custodia de llaves por municipio

Volumen actual de custodia de llaves por municipio		
LOTE	EELL	Nº DOMICILIOS CON CUSTODIA LLAVES
LOTE 1 ESTE	ARANJUEZ	77
	ARGANDA REY	333
	COLMENAR OREJA	6
	GETAFE	1492
	LAS VEGAS	94
	MISSECAM	42
	MISSEM	18
	PINTO	328
	RIVAS VACIAMADRID	204
	VALDEMORO	355
TOTAL		2949
LOTE 2 NORESTE	2016	43
	ALCALA HENARES	1055
	ALCOBENDAS	598
	ALGETE	27
	COSLADA	605
	DAGANZO DE ARRIBA	7
	MECO	11
	MEJORADA Y VELILLA	111
	NUEVO BAZTAN	7
	PANTUEÑA	6
	PARACUELLOS DE JARAMA	9
	SAN FERNANDO HENARES	284
	TORREJON ARDOZ	1073
	VILLALBILLA	9
TOTAL		3845
LOTE 3 NOROESTE	BOADILLA MONTE	133
	COLLADO VILLALBA	153
	COLMENAR VIEJO	239
	GALAPAGAR	35
	LA ENCINA	100
	LA MALICIOSA	37
	LAS CAÑADAS	48
	MAJADAHONDA	257
	POZUELO ALARCON	344
	LAS ROZAS	281
	SAN SEBASTIAN REYES	395
	SIERRA NORTE	73
	SIERRA OESTE	90
	THAM	85
	TRES CANTOS	158
	VEGA DEL GUADALIX	66
	VILLAVICIOSA ODON	44
TOTAL		2538
LOTE 4 OESTE	ALCORCON	2658
	ARROYOMOLINOS	41
	CASARRUBUELOS	8
	CUBAS DE LA SAGRA	7
	EL ALAMO	16
	EL ALBERCHE	38
	LOS PINARES	148
	MOSTOLES	2236
	NAVALCARNERO	62
	NAVAS DEL REY	5
SUROESTE		92
TOTAL		5311
LOTE 5 SUR	FUENLABRADA	1088
	HUMANES DE MADRID	57
	LEGANES	2698
	PARLA	720
TOTAL		4563
TOTAL		19206

2. Pregunta sobre el tiempo de resolución de Averías

En relación a los tiempos de resolución de averías encontramos dos referencias de tiempos:

- En la página 32 en el apartado de "Comunicación Informativa", en el segundo párrafo se dice "... un plazo máximo de resolución de 48 horas en caso de incidencias técnicas urgentes..."
- En la página 47, en el apartado "4.2.3 Dispositivos vinculados al servicio de Teleasistencia" en el último párrafo de la hoja se expone: "... Se establece que

las averías urgentes - aquellas que impidan la comunicación entre los dispositivos y el Centro de atención - Deberán resolverse en un plazo máximo de 36 horas..."

¿Nos puede aclarar el tiempo exigido para la resolución de Averías urgentes?

- 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.

3. El anexo VI de la CAM da el listado de tecnología instalada pero no por lote, ni la antigüedad del parque y dispositivos que es necesaria puesto que el PPT dice que cuando se termine el stock de la cam el proveedor tendrá que correr con los gastos de dispositivos y terminales.

¿Pueden facilitarnos por LOTE, la relación de tecnología instalada, los años de antigüedad y el fabricante, para poder hacer una correcta estimación de la tecnología y precio que tenemos que asumir los proveedores en cada lote?
¿Asimismo, nos pueden decir por cada lote el stock con el que la Cam cuenta para hacer esta misma estimación?

- Los dispositivos fueron adquiridos mediante dos contratos de suministros, disponibles en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid, denominados:
- "Suministro de equipamiento del servicio de teleasistencia avanzada para la incorporación de tecnologías para la autonomía y cuidados domiciliarios, con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –financiado por la Unión Europea-Next Generation EU (3 lotes)"
- Suministro de equipamiento del servicio de teleasistencia avanzada para la incorporación de tecnologías para la autonomía y cuidados domiciliarios dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – financiado por la Unión Europea – NextGeneration EU

El reparto de los dispositivos del primer contrato por lote y empresa prestadora del servicio fue llevado a cabo en 2024 con el siguiente detalle:

LOTE 2 ESSENCE	TERMINALES FUJOS LOTE 2 M03 -K03	Detector de caídas LOTE 2 M03 - K01	Detectores de movilidad/pasi vidad LOTE 2	Sensores magnéticos Puertas LOTE 2	Adaptador de sonido /Adaptador auditivo LOTE 2	Teléfono adaptado - telas grandes LOTE 2	UCR adicional (beneficiarios) LOTE 2	Detector Fuego/Humo LOTE 2	Detector Gas LOTE 2	EXCEDENTES TERMINALES FUJOS LOTE 2 M01 - K01+K02 O BIEN K01+K04	
	23.795	23.795	15.467	8.328	1.428	1.428	1.190	1.294	450	30.247	
L1 NORTE - DOMUSVI	3.827	3.827	2.488	1.340	230	230	188	209	73	4.865	
L2 SUR - ATENZIA	6.904	6.904	4.487	2.416	414	414	345	375	131	8.775	
L3 ESTE - DOMUSVI	6.162	6.162	4.005	2.156	370	370	311	334	116	7.833	
L4 OESTE - CLECE	6.902	6.902	4.487	2.416	414	414	345	375	131	8.774	
TOTAL	23.795	23.795	15.467	8.328	1.428	1.428	1.190	1.294	450	30.247	
LOTE 3 TUNSTALL	TERMINALES FUJOS LOTE 3 LIFELINE DIGITAL	TERMINALES MÓVILES LOTE 3 MIMOV	Detector de caídas LOTES 3 VIBBY	Detectores de movilidad/pasi vidad LOTE 3 MINI PIR	Sensores magnéticos Puertas LOTE 3 U.SENSOR	Adaptador de sonido LOTES 3 RECEPTOR FLASH Y VIBRADOR ALMOHADA	Teléfono adaptado - telas grandes LOTE 3	UCR adicional (beneficiarios) LOTES 3 MYAMIES	TABLETAS LOTE 3	Control de hábitos, patrón de vida LOTE 3 AIOS/GWP	Dispensador de medicación LOTE 3
	23.247	15.872	23.247	15.111	8.136	1.605	1.605	1.162	4.650	250	250
L1 NORTE - DOMUSVI	3.740	2.553	3.740	2.429	1.309	258	258	187	748	0	0
L2 SUR - ATENZIA	6.745	4.605	6.745	4.384	2.360	466	466	337	1.349	125	125
L3 ESTE - DOMUSVI	6.019	4.110	6.019	3.914	2.107	416	416	301	1.204	125	125
L4 OESTE - CLECE	6.743	4.604	6.743	4.383	2.360	466	466	337	1.349	0	0
TOTAL	23.247	15.872	23.247	15.111	8.136	1.605	1.605	1.162	4.650	250	250

La fecha de fabricación de estos dispositivos se encuentra en la franja 2023-2024 y los proveedores adjudicatarios del primer contrato señalado fueron las empresas ESSENCE y TUNSTALL.

En 2025, fueron entregados a las empresas prestadoras del servicio de Teleasistencia una nueva remesa de dispositivos, correspondiente al segundo contrato de suministros referido en segundo lugar, conforme al siguiente reparto:

TECNOVIDA		LOTE 1	LOTE 1 TECNOVIDA TOTAL DISPOSITIVOS	LOTE 1 RELOJES CON PLATAFORMA	LOTE 1 TABLETS		
			16.232	10.020	6.212		
LOTE1	NORTE	DOMUSVI	2.611	1.612	999		
LOTE 2	SUR	ATENZIA	4.709	2.907	1.802		
LOTE 3	ESTE	DOMUSVI	4.203	2.595	1.609		
LOTE 4	OESTE	CLECE	4.709	2.907	1.802		
		TOTAL	16.232	10.020	6.212		
TUNSTALL		LOTE 3	LOTE 3 TUNSTALL TOTAL DISPOSITIVOS	LOTE 3 DETECTORES DE CAÍDAS	LOTE 3 DETECTORES MOVILIDAD /PASIVIDAD	LOTE 3 SENSORES MAGNÉTICOS PUERTAS	LOTE 3 TABLETS
			81.470	37.143	19.661	13.336	11.330
LOTE1	NORTE	DOMUSVI	13.104	5.975	3.161	2.145	1.822
LOTE 2	SUR	ATENZIA	23.637	10.776	5.704	3.869	3.287
LOTE 3	ESTE	DOMUSVI	21.096	9.617	5.092	3.453	2.934
LOTE 4	OESTE	CLECE	23.633	10.774	5.703	3.869	3.287
		TOTAL	81.469	37.143	19.661	13.336	11.330

La fecha de fabricación de estos dispositivos se encuentra en la franja 2024-2025 y los proveedores adjudicatarios del primer contrato señalado fueron las empresas TECNOVIDA y TUNSTALL.

A día de hoy, prácticamente el 100% de los usuarios tienen instaladas la tecnología TAD avanzada que ha sido adquirida por la Comunidad Madrid en los procesos de licitación pública cuyos datos están disponibles en el portal de contratista de la C. Madrid.

Únicamente hay 31 domicilios donde no ha sido posible sustituir los terminales digitales por no contar con la cobertura necesaria de red debido a características físicas de los edificios, es decir, no han podido ser sustituido por la imposibilidad de proporcionar la necesaria cobertura de telefonía para prestar el servicio con la calidad que requiere.

Conforme el apartado 4.2, el stock existente será entregado con detalle de su trazabilidad a las entidades que resulten adjudicatarias. La distribución en 5 lotes se ha realizado en proporcionalmente al volumen de usuarios por entidad local.

DISPOSITIVOS ACTUALMENTE EN STOCK ENTREGADOS EN 2024

Actualmente, y teniendo en cuenta que se siguen instalando dispositivos, se encuentra almacenado el siguiente número de dispositivos con la siguiente distribución en 5 lotes:

Dispositivos de ESSENCE:

	TERMINALES FIJOS LOTE 2 M03-K03	Detector de caídas LOTE 2 M03-K01	Detectores de movilidad/pasividad LOTE 2	Sensores magnéticos Puertas LOTE 2	Adaptador de sonido /Adaptador auditivo LOTE 2	Teléfono adaptado - teclas grandes LOTE 2	UCR adicional (beneficiarios) LOTE 2	Detector Fuego/Humo LOTE 2	Detector Gas LOTE 2	EXCEDENTES TERMINALES FIJOS LOTE 2 M01-K01+K02 O BIEN K01+K04
	23.795	23.795	15.467	8.328	1.428	1.428	1.190	1.294	450	30.247
EEIL	18.350	16.962	505	562	493		807	863	359	10.348
	223	841	2.869	1.448	148	173	103	75	32	2.086
ARANJUEZ	28	100	267	147	10	25	7	15	5	327
ARGANDA REY	0	16	226	122	16	21	4	15	6	312
COLUMENAR OREJA	0	1	52	27	4	5	3	2	0	58
GETAFE	103	103	1.017	446	56	16	61	3	0	0
LAS VEGAS	0	456	317	174	9	30	2	10	6	356
MISOCAM	0	17	182	103	13	18	0	7	0	209
MISSEM	92	97	72	39	0	7	4	6	2	121
PINTO	0	0	230	106	18	2	12	0	0	0
RIVAS VACIAMADRID	0	51	228	126	8	22	8	12	7	295
VALDEMORO	0	0	278	158	14	27	2	5	6	408
	1.579	2.036	2.961	1.688	93	289	83	88	27	2.042
2016	0	8	166	95	5	15	0	12	4	201
ALCALA HENARES	593	714	735	421	0	72	14	0	0	342
ALCOBENDAS	185	280	397	229	15	39	18	23	6	248
ALGETE	0	4	70	40	0	7	3	4	1	87
COSLADA	196	273	407	230	19	39	18	6	3	232
DAGANZO DE ARRIBA	0	13	32	18	0	3	0	2	1	36
MECO	0	0	27	15	2	3	2	1	1	36
MEJORADA Y VEUILLA	0	1	149	87	8	15	0	10	1	170
MEJORA BAZTAN	0	0	17	9	0	2	0	1	0	29
PANTUEÑA	109	111	69	43	0	7	6	7	2	155
PARACUELLOS DE JARAMA	0	0	54	29	1	5	0	0	2	71
SAN FERNANDO HENARES	71	108	162	91	4	16	2	10	1	116
TORREJON ARDOZ	425	524	648	365	37	63	20	9	4	286
VILLALBILLA	0	0	28	16	2	3	0	2	1	33
	1.375	1.682	3.074	1.674	208	286	29	157	31	4.634
BOADILLA MONTE	131	131	126	68	12	11	0	9	0	203
COLLADO VILLALBA	0	13	199	114	11	19	1	4	0	305
COLUMENAR VIEJO	0	1	193	107	10	18	3	12	4	252
GALAPAGAR	53	53	104	56	10	10	0	9	0	169
LA ENGINA	115	115	153	82	14	13	0	11	0	247
LA MALICIOSA	0	3	189	111	6	19	6	10	6	287
LAS CAÑADAS	0	0	101	57	6	10	0	9	3	162
MAJADAHONDA	133	133	230	124	21	19	0	3	0	338
POZUELO ALARCON	406	406	259	129	24	23	0	0	0	507
ROZAS MADRID	310	310	198	91	18	17	0	10	0	351
SAN SEBASTIAN REYES	74	145	304	170	12	29	8	16	9	247
SIERRA NORTE	0	0	151	86	5	15	0	6	1	214
SIERRA OESTE	7	7	260	140	24	23	0	21	0	447
THAM	5	57	211	121	2	21	0	14	4	312
TRES CANTOS	0	167	137	75	8	13	6	4	0	180
VEGA DEL GUADALUX	0	0	129	73	12	13	5	10	3	218
VILLAVICIOSA ODOON	142	142	130	70	13	13	0	9	0	195
	984	987	3.271	1.709	299	278	14	88	1	5.318
ALCORCON	0	0	1.167	628	108	116	0	30	1	2.117
ARROYOMOLINOS	9	10	57	12	5	1	3	1	0	0
CASARRUBUELOS	21	21	14	6	1	0	1	0	0	0
CUBAS DE LA SAGRA	5	6	22	12	1	1	1	0	0	0
EL ALAMO	59	59	69	37	6	6	0	5	0	107
EL ALBERCHE	91	91	83	45	8	8	0	6	0	120
LOS PINARES	173	173	234	126	22	23	0	17	0	360
MOSTOLES	335	335	1.328	715	123	107	0	18	0	2.387
NAVALCARNERO	124	124	131	70	12	12	0	10	0	201
NAVAS DEL REY	9	9	17	9	2	2	0	1	0	26
SUROESTE	158	159	149	49	11	2	9	0	0	0
	1.284	1.287	2.787	1.247	187	32	154	23	0	5.819
FUENLABRADA	167	168	712	329	57	11	32	8	0	1.474
HUMANES DE MADRID	19	19	77	25	3	2	4	0	0	161
LEGANES	697	698	1.512	679	105	13	89	15	0	3.152
PARLA	401	402	486	214	22	6	29	0	0	1.032
	5.445	6.833	14.962	7.766	935	1.058	383	431	91	19.899

Dispositivos de TUNSTALL:

	TERMINALE 5 FUJOS LOTE 3 LIFELINE DIGITAL 23.247	TERMINALES MÓVILES LOTE 3 MIMOV	Detector de caídas LOTE 3 VIBBY	Detectores de movilidad/pasividad LOTE 3 MINI PIR	Sensores magnéticos Puertas LOTE 3 U.SENSOR	Adaptador de sonido LOTES 3 RECEPTOR FLASH Y VIBRADOR ALMOHADA 1.605	Teléfono adaptado - teclas grandes LOTE 3	UCR adicional (beneficiarios) LOTES 3 MYAMIES	TABLETAS LOTE 3	Control de hábitos_ patrón de vida LOTE 3 AIOS/GWP	Dispensador de medicación LOTE 3
EELL	3.500	2.005	3.500	2.275	1.225	-28	380	175	458	0	0
	2.925	2.682	2.989	2.732	1.594	314	223	228	779	0	0
ARANJUEZ	141	231	168	212	146	29	18	21	67		
ARGANDA REY	176	208	190	205	122	24	0	17	64		
COLMENAR OREJA	52	48	53	47	27	5	4	4	15		
GETAFE	1.397	974	1.339	1.073	578	114	114	82	228		
LAS VEGAS	258	293	270	276	173	34	15	25	99		
MISSECAM	164	177	161	164	102	20	14	15	54		
MISSEM	50	64	92	80	39	8	7	6	22		
PINTO	297	234	291	238	128	25	25	18	73		
RIVAS VACIAMADRID	171	193	193	215	125	25	17	18	68		
VALDEMORO	219	260	232	244	154	30	9	22	88		
	2.430	2.824	2.617	2.731	1.678	330	111	240	879	0	0
2016	154	162	156	161	94	18	16	13	33		
ALCALA HENARES	592	684	637	680	419	82	10	60	229		
ALCOBENDAS	315	356	327	360	228	45	7	33	126		
ALGETE	58	67	56	66	40	8	0	6	23		
COSLADA	347	391	371	383	229	45	18	33	129		
DAGANZO DE ARRIBA	22	28	22	25	18	3	1	3	10		
MICO	27	26	27	26	15	3	2	2	9		
MEJORADA YVELILLA	127	151	130	140	86	17	9	12	48		
NUOVO BAZTAN	12	15	12	17	9	2	1	1	5		
PANTUEÑA	68	75	109	66	42	8	8	6	24		
PARACUELLOS DE JARAMA	22	49	25	49	29	6	4	4	8		
SAN FERNANDO HENARES	137	155	155	147	91	18	0	13	47		
TORREÓN ARDOZ	521	636	562	584	363	72	34	52	185		
VILLALBILLA	28	29	28	27	16	3	1	2	3		
	2.852	2.672	1.868	2.811	1.675	333	235	236	858	0	0
BOADILLA MONTE	189	107	26	122	66	13	13	9	36		
COLLAO VILLALBA	174	182	173	185	113	22	15	16	65		
COLMENAR VIEJO	169	162	176	171	106	21	13	15	42		
GALAPAGAR	156	86	45	82	55	11	11	8	24		
LA ENCINA	44	92	87	76	80	16	16	11	18		
LA MALICIOSA	146	181	143	160	110	22	7	16	63		
LAS CAÑADAS	77	79	77	94	57	11	5	6	33		
MAJADAHONDA	346	222	103	220	121	24	22	15	61		
POZUELO ALARCON	289	228	94	253	136	27	26	20	54		
ROZAS MADRID	287	178	67	193	104	21	18	14	60		
SAN SEBASTIAN REYES	247	178	257	271	189	33	11	24	94		
SIERRA NORTE	142	121	107	149	86	17	12	12	49		
SIERRA OESTE	15	240	77	254	137	27	26	20	74		
THAM	121	185	127	190	120	24	5	17	69		
TRES CANTOS	107	128	122	126	75	15	11	11	42		
VEGA DEL GUADALIX	138	106	133	126	72	14	10	10	42		
VILLAVICIOSA ODOÑ	195	120	54	127	68	14	14	10	33		
	4.453	3.011	1.731	3.147	1.728	346	346	248	874	0	0
ALCORCON	1.754	1.081	646	1.136	614	123	123	88	316		
ARROYOMOLINOS	73	59	73	56	30	6	6	4	17		
CASARRUBUELOS	16	14	14	13	7	1	1	1	4		
CUBAS DE LA SAGRA	35	24	32	23	13	2	2	2	7		
EL ALAMO	5	62	26	22	36	7	7	5	20		
EL ALBERCHE	40	66	69	80	44	9	9	6	14		
LOS PINARES	101	200	152	236	125	25	25	18	61		
MOSTOLES	1.996	1.222	423	1.293	698	140	140	100	345		
NAVALCARNERO	197	109	79	127	69	14	14	10	37		
NAVAS DEL REY	25	15	12	16	9	2	2	1	5		
SUROESTE	211	159	205	154	83	16	16	12	47		
	3.805	2.678	3.714	2.907	1.565	309	309	224	802	0	0
FUENLABRADA	954	643	938	737	397	78	78	57	227		
HUMANES DE MADRID	104	74	95	81	43	9	9	6	25		
LEGANES	2.085	1.489	2.036	1.575	848	167	167	121	393		
PARLA	662	472	645	515	277	55	55	40	158		
	16.465	13.867	12.919	14.329	8.240	1.633	1.225	1.175	4.192	0	0

DISPOSITIVOS ACTUALMENTE EN STOCK ENTREGADOS EN 2025

Actualmente, y teniendo en cuenta que se siguen instalando dispositivos, se encuentra almacenado el siguiente número de dispositivos con la siguiente distribución en 5 lotes:

FECHA DE FABRICACIÓN 2024-2025		LOTE 1 TECNOVIDA TOTAL DISPOSITIVOS	LOTE 1 RELOJES CON PLATAFORMA	LOTE 1 TABLETS	LOTE 3 TUNSTALL TOTAL DISPOSITIVOS	LOTE 3 DETECTORES DE CAÍDAS	LOTE 3 DETECTORES MOVILIDAD / PASIVIDAD	LOTE 3 SENSORES MAGNÉTICOS PUERTAS	LOTE 3 TABLETS
LOTE	EELL	16.232	10.020	6.212	81.470	37.143	19.661	13.336	11.330
TOTAL		3.126	1.928	1.198	15.699	7.157	3.790	2.570	2.183
LOTE 1 ESTE	ARANJUEZ	287	177	110	1.439	656	347	236	200
	ARGANDA REY	239	147	91	1.198	546	289	196	167
	COLMENAR OREJA	53	33	20	267	122	64	44	37
	GETAFE	1.129	699	430	5.679	2.589	1.371	930	790
	LAS VEGAS	339	209	130	1.699	775	410	278	236
	MISSECAM	200	123	77	1.004	458	242	164	140
	MISSEM	76	47	29	381	173	92	62	53
	PINTO	252	152	100	1.262	575	305	207	175
	RIVAS VACIAMADRID	245	151	94	1.228	560	296	201	171
	VALDEMORO	308	190	118	1.545	704	373	253	215
TOTAL		3.269	2.011	1.258	16.500	7.524	3.981	2.701	2.295
LOTE 2 NORESTE	2016	183	113	70	921	421	221	151	128
	ALCALA HENARES	820	506	314	4.116	1.877	993	674	572
	ALCOBENDAS	428	257	171	2.239	1.021	540	367	311
	ALGETE	78	48	30	393	179	95	64	55
	COSLADA	448	277	172	2.251	1.026	543	368	313
	DAGANZO DE ARRIBA	34	21	13	172	79	42	28	24
	MECO	30	18	11	150	68	36	25	21
	MEJORADA Y VELILLA	169	104	65	847	386	204	139	118
	NUEVO BAZTAN	18	11	7	91	42	22	15	13
	PANTUEÑA	83	51	32	417	190	101	68	58
	PARACUELLOS DE JARAMA	57	35	22	287	131	69	47	40
	SAN FERNANDO HENARES	178	110	68	892	407	215	146	124
	TORREJON ARDOZ	711	439	272	3.571	1.628	862	585	497
	VILLALBILLA	30	19	12	153	70	37	25	21
TOTAL		3.485	2.217	1.268	16.624	7.579	4.012	2.721	2.312
LOTE 3 NOROESTE	BOADILLA MONTE	128	77	51	663	302	160	108	92
	COLLADO VILLALBA	322	237	85	1.112	507	268	182	155
	COLMENAR VIEJO	307	228	79	1.042	475	251	171	145
	GALAPAGAR	105	63	42	547	249	132	89	76
	LA ENCINA	133	72	61	805	367	194	132	112
	LA MALICIOSA	215	132	83	1.084	494	262	177	151
	LAS CAÑADAS	112	69	43	560	256	135	92	78
	MAJADAHONDA	237	145	92	1.212	552	292	198	169
	POZUELO ALARCON	272	168	104	1.364	622	329	223	190
	ROZAS MADRID	207	128	79	1.041	474	251	170	145
	SAN SEBASTIAN REYES	368	241	127	1.660	757	401	272	231
	SIERRA NORTE	168	104	64	844	385	204	138	117
	SIERRA OESTE	273	168	104	1.369	624	330	224	190
	THAM	236	145	90	1.183	539	285	194	164
	TRES CANTOS	147	91	56	737	336	178	121	102
	VEGA DEL GUADALIX	120	65	55	719	328	173	118	100
	VILLAVICIOSA ODON	136	84	52	682	311	165	112	95
TOTAL		3.305	1.964	1.341	17.255	7.867	4.164	2.825	2.400
LOTE 4 OESTE	ALCORCON	1.194	725	469	6.148	2.803	1.484	1.006	855
	ARROYOMOLINOS	57	32	25	298	136	72	49	41
	CASARRUBUELOS	24	10	14	70	32	17	11	10
	CUBAS DE LA SAGRA	36	20	16	123	56	30	20	17
	EL ALAMO	71	43	28	364	166	88	60	51
	EL ALBERCHE	85	52	33	437	199	105	71	61
	LOS PINARES	233	139	94	1.231	561	297	201	171
	MOSTOLES	1.286	753	533	6.994	3.189	1.688	1.145	973
	NAVALCARNERO	132	79	53	690	314	166	113	96
	NAVAS DEL REY	17	11	7	87	40	21	14	12
	SUROESTE	170	100	70	813	371	196	133	113
TOTAL		3.101	1.931	1.170	15.391	7.017	3.714	2.519	2.140
LOTE 5	FUENLABRADA	798	498	300	3.899	1.778	941	638	542
	HUMANES DE MADRID	80	50	30	426	194	103	70	59
	LEGANES	1.681	1.041	640	8.337	3.801	2.012	1.365	1.159
TOTAL	PARLA	542	342	200	2.728	1.244	658	447	379
		16.286	10.051	6.235	81.469	37.143	19.661	13.336	11.330

4. En el PCAP aparecen los listados de subrogación de los 4 LOTES en los que estaba dividido el servicio hasta ahora, pero en la nueva licitación, se reasignan territorios y se crea un nuevo LOTE 5, de esta forma, no nos resulta posible calcular el coste de personal, que en este contrato es un coste esencial de cara a poder formular la oferta económica-

Que significaría, que si licito al LOTE 5, no hay personal a subrogar?

En todos los listados de subrogación aparece la entidad local en la que se prestan los servicios y, por lo tanto, se puede obtener el personal subrogable adscrito a los nuevos lotes.

5. Y si licito al LOTE 4, debo subrogar a la totalidad del personal que en los pliegos aparece como LOTE 4, pese a que parte de los territorios del actual 4 se subdivide ahora en LOTE 4 y LOTE 5?

No debería hacerse como en otras licitaciones en la que se amplían o reclasifican territorios de la anterior licitación, que la administración obtenga de las actuales empresas prestadoras, los listados de subrogación adaptados a la nueva reclasificación de los territorios y lotes, de forma que los nuevos licitadores, sean conocedores del personal que tendrían que subrogar en caso de resultar adjudicatarios de algunos de los nuevos lotes?

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 ha publicado independientemente los listados de subrogación conforme a la nueva distribución por municipio, lo que permite su vinculación al lote correspondiente.

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 TUNSTALL

FECHA: 14/07/2026

6. Relativo a los RRHH en el apartado 5.1 de Perfiles profesionales (páginas 48 en adelante), cuando habla de los ratios de teleoperadores y de UMO se refiere al total de personas contratadas, tal y como recoge la memoria económica del PCAP. Por favor nos lo puede confirmar ?

Las ratios establecidas en el apartado 5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas constituyen los mínimos de personal exigibles para la prestación del servicio y se corresponde con el número total de profesionales que deberán estar adscritos al contrato por categoría, sin perjuicio de su distribución por turnos y de las necesidades organizativas derivadas de la prestación del servicio de conformidad con lo establecido en el propio PPT.

7. Es posible conocer la distribución de titulares y beneficiarios por población?

PERSONAS ATENDIDAS A 30/12/2025 (*)			
LOTE	ÁREA	TITULARES	BENEFICIARIOS
LOTE 1	ESTE	8.326	679
LOT2 2	NORESTE	8.796	718
LOTE 3	NOROESTE	8.764	715
LOTE 4	OESTE	9.114	744

LOTE 5	SUR	8.365	683
TOTAL		43.365	3.539

(*) Fecha a partir de la cual se inician todos los cálculos

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD FEPAS

FECHA: 15/07/2026

8. Dotación de personal necesaria para garantizar la prestación continuada del servicio

El Pliego de Prescripciones Técnicas establece la prestación del servicio durante las 24 horas del día, los 365 días del año, así como la existencia de presencia continuada en el Centro de Atención para determinadas categorías profesionales.

A la vista del estudio económico incorporado al expediente, agradeceríamos confirmar si las dotaciones de personal contempladas para las categorías de Supervisor/a y Enfermero/a han sido calculadas considerando la totalidad de recursos necesarios para garantizar dicha cobertura permanente, incluyendo la organización de turnos, descansos reglamentarios, vacaciones, permisos, incidencias y demás necesidades operativas inherentes a la prestación continuada del servicio.

A modo meramente ilustrativo, y tomando como referencia la jornada anual actualmente establecida en el convenio colectivo de aplicación, se observa que la cobertura de una posición con presencia efectiva las 24 horas del día durante todo el año requeriría, en términos teóricos, aproximadamente 5,12 jornadas completas equivalentes, mientras que en el estudio económico se contemplan para la categoría de Enfermero/a dotaciones inferiores a dicha referencia.

Por ello, se agradecería conocer el criterio técnico seguido para la determinación de los efectivos considerados, así como si se ha previsto algún mecanismo organizativo específico que permita garantizar las coberturas exigidas en los pliegos con las dotaciones reflejadas en el estudio económico y si las dotaciones previstas en el estudio económico para las categorías de Supervisor/a y Enfermero/a son suficientes para garantizar la cobertura efectiva 24 horas al día, 365 días al año, incluyendo turnos, descansos, vacaciones, permisos, incidencias y sustituciones.

A la vista de la consulta formulada, con el fin de evitar cualquier posible interpretación errónea, se ha procedido a la subsanación de una errata detectada en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En consecuencia, se aclara que el servicio deberá contar, como mínimo, con un profesional de enfermería por turno, sin perjuicio de que la entidad adjudicataria deba dotar al servicio de los recursos humanos necesarios para atender adecuadamente las necesidades derivadas de la prestación y garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los pliegos.

Las dotaciones de personal reflejadas en el estudio económico tienen carácter meramente estimativo, a efectos de la determinación del presupuesto base de licitación. Por tanto, no

constituyen una definición cerrada de la estructura organizativa del servicio ni de los efectivos que deban adscribirse a su ejecución.

Corresponde a cada entidad licitadora, en ejercicio de su capacidad de organización y gestión empresarial, dimensionar los recursos humanos precisos para garantizar la prestación del servicio en los términos exigidos en los pliegos.

Costes laborales considerados en el estudio económico

9. Se solicita aclaración sobre si, para la elaboración del estudio económico que sirve de base al presupuesto de licitación, se han contemplado los costes asociados a los complementos retributivos previstos en el convenio colectivo de aplicación, tales como antigüedad, trabajo nocturno y prestación de servicios en días festivos, en la medida en que resulten procedentes.

Se ha respetado la estructura retributiva establecida en el artículo 42 del VIII Convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, en adelante Convenio.

10. Asimismo, respecto al personal objeto de subrogación, agradeceríamos confirmar si en la estimación de costes laborales se han tenido en cuenta los distintos conceptos retributivos que pudieran venir percibiendo los trabajadores afectados, incluidos, en su caso, complementos personales, complementos *ad personam*, mejoras voluntarias u otros conceptos salariales consolidados por encima de las tablas salariales convencionales.

Además de respetar la referida estructura retributiva, también se han tenido en cuenta los complementos *ad personam* y otros complementos salariales.

11. En caso afirmativo, se agradecería conocer el criterio utilizado para su incorporación al estudio económico.

El criterio es el establecido en cada tabla salarial reflejada para cada colectivo y cada año en el Anexo I del Convenio.

12. Asimismo, agradeceríamos aclaración sobre el criterio seguido para la estimación de la evolución salarial durante toda la vigencia potencial del contrato. En la página 6 del PCAP se indica que, para la elaboración del estudio económico, se ha tomado como referencia el VIII Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal y que, al no superar la suma de los IPC de los años 2023, 2024 y 2025 el umbral del 9 % previsto en la disposición final del convenio, no se ha considerado incremento salarial para 2026, incorporándose únicamente una previsión de subida del 3 % a partir de 2027.

Respecto a la evolución salarial las eventuales modificaciones futuras derivadas de la negociación colectiva o de circunstancias que no resultaban determinadas ni cuantificables en dicho momento han sido objeto de consideración específica las previsiones expresamente recogidas en el artículo 8.1 y la disposición final del VIII Convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.

13. No obstante, teniendo en cuenta que el propio convenio contempla una cláusula de ultractividad y mecanismos de actualización salarial vinculados a la evolución futura de la negociación colectiva, agradeceríamos conocer si el órgano de contratación ha analizado el posible impacto económico derivado de futuras revisiones salariales durante toda la duración potencial del contrato.

La propia disposición final del Convenio establece que *“La cláusula de incremento anual de los conceptos retributivos prevista en el segundo párrafo del artículo 8.1 únicamente operará a partir del ejercicio 2027 (en función de los resultados de IPC real y PIB del ejercicio 2026), así como para los sucesivos ejercicios.”*

14. En particular, se solicita aclarar si se ha valorado que una eventual actualización de las tablas salariales para 2026, tomando como referencia el IPC real de 2025 (2,9 %), podría consolidarse sobre los costes de personal durante toda la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas, generando efectos acumulativos en los ejercicios posteriores.

En aplicación de las disposiciones convencionales referenciadas en la respuesta nº13, no se ha evaluado una eventual actualización de las tablas salariales para 2026.

Del mismo modo, agradeceríamos conocer cuál ha sido el criterio seguido para considerar suficiente una previsión de incremento únicamente para 2027, sin que aparentemente se contemplen actualizaciones equivalentes para los ejercicios 2028, 2029 y 2030, pese a que el contrato podría alcanzar una duración total de hasta cuatro años. En este sentido, se solicita confirmar si se ha realizado algún análisis de viabilidad económica que permita concluir que las previsiones salariales contenidas en el estudio económico resultan suficientes para absorber la evolución previsible de los costes laborales durante toda la ejecución contractual y evitar posibles desequilibrios económicos en la prestación del servicio.

En ningún caso se indica que la previsión del incremento se haya aplicado únicamente para 2027, puesto que se ha seguido lo establecido en la Disposición final, aplicándose el incremento del 3% a partir de 2027 y hasta la finalización del contrato en 2028.

15. Suspensiones del servicio y suficiencia de las previsiones económicas

En el estudio económico de los distintos lotes se incorpora una partida denominada «Detracción por suspensiones del servicio (5 %)», mientras que el PPT prevé determinados supuestos de suspensión temporal de usuarios durante los cuales no se genera derecho económico a favor de la entidad adjudicataria.

A este respecto, agradeceríamos aclaración sobre cuál ha sido el criterio técnico y económico utilizado para determinar dicho porcentaje de detracción y si se ha analizado el impacto que estas suspensiones pueden tener sobre aquellos costes que deben mantenerse para garantizar la continuidad del servicio, tales como personal, estructura, plataformas tecnológicas, comunicaciones, mantenimiento de dispositivos y demás recursos asociados a la prestación.

El importe de las suspensiones se ha calculado aplicando el promedio del coste diario en todos los lotes que supone la falta de prestación por la interrupción del servicio a lo largo del contrato vigente.

16. Asimismo, agradeceríamos confirmar si los importes de facturación previstos en el estudio económico ya incorporan el efecto económico derivado de dichas detracciones o si, por el contrario, estas podrían reducir adicionalmente los ingresos efectivamente percibidos durante la ejecución del contrato.

Las detracciones se han contemplado para ser aplicadas con carácter previo a la facturación, donde la empresa informa de los días de suspensión producidos y detrae directamente del importe mensual asignado a cada persona usuaria el importe diario por suspensión, de modo que no se reducirán los ingresos efectivamente percibidos, ya que se detraen previamente.

En particular, y con el único fin de verificar nuestra interpretación de la documentación publicada, observamos que en el Lote 1 se contempla un importe anual de 3.321.215,27 €, del que resulta un precio unitario de 25,73 €/titular/mes. Sin embargo, los costes reflejados en el propio estudio económico ascienden aproximadamente a:

- Gastos de personal: 2.696.641,33 €
- Gastos en bienes corrientes y servicios: 389.544,10 €
- Suministros y mantenimiento: 209.455,66 €
- Costes indirectos (2 %): 65.912,82 €

Lo que supone un coste total estimado de 3.361.553,91 €.

Por ello, agradeceríamos confirmar si nuestra interpretación es correcta y, en su caso, aclarar cómo se ha verificado la suficiencia económica del contrato, dado que de la comparación entre ambos importes parecería derivarse una diferencia negativa aproximada de 40.338,64 € anuales.

A los costes indicados es necesario añadir el beneficio empresarial (134.462.16€) y la detracción de 174.800,80 € correspondiente al 5% por suspensiones temporales.

Es decir, $3.361.553,91€ + 134.462.16€ - 174.800,80€ = 3.321.215,27€$.

17. Finalmente, se solicita confirmar si el órgano de contratación ha analizado expresamente que, una vez consideradas las detracciones por suspensiones del servicio y las restantes hipótesis contempladas en el estudio económico, las previsiones económicas del contrato continúan permitiendo un margen empresarial suficiente para garantizar la viabilidad y correcta ejecución del servicio durante toda su vigencia.

Se ha comprobado, a través del estudio del comportamiento económico de estas suspensiones, que no influye en la viabilidad y ejecución del servicio ni en el cumplimiento de del presupuesto previsto para cada mensualidad del contrato.

18. consulta

En caso de incorporar, tablas, gráficos, imágenes, etc. en el proyecto, ¿también deben cumplir con el requisito de que la letra sea Arial 11 o se puede utilizar otro tamaño de letra inferior, pero que siempre que sea legible?

Las imágenes, tablas, gráficos, diagramas u otros elementos gráficos podrán incorporar tamaños de letra distintos siempre que resulten legibles a simple vista, sin necesidad de ampliación. Se recomienda no utilizar tamaños inferiores a 9 puntos.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD LICITACIONES EMPRESA 2026

FECHA: 17/07/2026

- 19. ¿Se debe presentar un DEUC y una declaración responsable múltiple por cada lote al que se licite?**

Un solo DEUC y una sola declaración múltiple, indicando los lotes a los que se licita.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD DOMUSVI

FECHA: 17/07/2026

solicitamos aclaración sobre el apartado 8.7 “Habilitación empresarial” del PCAP:

- 20. En relación con la preceptiva acreditación administrativa vigente, ¿es correcto para el cumplimiento de este requisito haber presentado la solicitud de renovación y estar a la espera de recibir la resolución correspondiente?**

El apartado 8.7 del PCAP exige que el servicio cuente con la preceptiva acreditación administrativa vigente antes de la finalización del plazo de presentación de proposiciones. La mera presentación de una solicitud de renovación no altera por sí misma lo establecido en el PCAP. El cumplimiento de este requisito será comprobado por el órgano de contratación conforme a la normativa aplicable y a la situación administrativa efectiva de la acreditación correspondiente.

Asimismo, al no tener constancia de la correcta recepción de un correo electrónico previo en el que formulábamos una consulta, les remitimos de nuevo las siguientes preguntas:

- 21. En la distribución de entidades locales por lote que se detalla en la página 5 del PCAP observamos que no aparece el municipio de Villalbilla. ¿podrían confirmarnos en qué lote estaría incluido?**

Se trata de un error material, Villalbilla pertenece al Lote 2. A la vista de la consulta formulada, con el fin de evitar cualquier posible interpretación errónea, se ha procedido a la subsanación de una errata detectada en el Pliego de Prescripciones Técnicas y modificación de la tabla correspondiente.

- 22. Asimismo, les agradeceríamos que, si fuera posible, publicasen los listados de personal a subrogar en formato Excel, con el fin de facilitar su análisis.**

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.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD LICITACIONES EMPRESA 2026

FECHA: 17/07/2026

23. ¿debe presentarse un proyecto técnico independiente para cada lote al que se licite, o es suficiente con presentar un único proyecto técnico común, acompañado de la tabla comparativa de hasta cinco páginas en la que se recojan las adaptaciones o particularidades correspondientes a cada lote?

De conformidad con lo previsto en el PCAP, deberá presentarse un proyecto técnico por cada lote al que se licite. En el supuesto de que un mismo licitador presente oferta a varios lotes, deberá acompañar, además, una tabla comparativa, con una extensión máxima de cinco hojas a una página, en la que se recojan los posibles cambios o adaptaciones que presente la oferta para cada área o lote.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD ATENZIA

FECHA: 17/07/2026

24. ¿Habría que presentar un DEUC y una declaración responsable múltiple por cada lote al que se licite?

En el caso del DEUC será necesario aportar un DEUC por cada lote, al que se licita siempre que los requisitos de solvencia técnica y económica sean diferentes para cada uno de ellos.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD ILUNION

FECHA: 18/07/2026

25. Según se recoge en la página 56 del pliego de cláusulas administrativas en el SOBRE Nº 1 "DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA" debe incluirse Declaración responsable del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación, conforme al formulario normalizado del "documento europeo único de contratación" (DEUC). En este mismo apartado el pliego señala "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".

Así, y atendiendo a que los requisitos de solvencia establecidos en el pliego son efectivamente distintos para los distintos lotes, quisiéramos confirmar si deben presentarse tantos DEUC como ofertas de lotes, es decir, un documento DEUC por cada lote al que se presente oferta en su caso, o si resulta suficiente con un único DEUC independientemente de los lotes a los que se presente oferta.

Se deberá presentar un DEUC por cada lote al que se licite, siempre que los requisitos de solvencia técnica y económica sean diferentes para cada uno de ellos.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD ILUNION

FECHA: 18/07/2026

26. nos gustaría confirmar que a pesar de que el Anexo V a presentar en la oferta cuyo Expediente se refiere en el Asunto, "ANEXO V. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORABLES DE FORMA AUTOMÁTICA", no cuenta en su

diseño con un pie de firma redactado, es un Anexo que por el compromiso que conlleva requiere de incorporación de fecha y firma para ser presentado, sabiendo que deberán presentarse además tanto “Anexos V” como Lotes valoremos licitar.

Quisiéramos confirmar que no existe problema en añadir pie de firma y fecha al modelo Anexo V para ser presentado adecuadamente.

El Anexo V es necesario que esté firmado digitalmente por el representante de la empresa.

27. Según se recoge en la página 25 del Cuadro de características que acompaña al Pliego de cláusulas administrativas particulares, para los criterios de “Solvencia técnica o profesional” se señala que los licitadores deberán acreditar haber ejecutado, durante el año de mayor ejecución del periodo citado, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, por un importe igual o superior al 70% del valor anual medio estimado, (lote por el que oferta)”. En el apartado “Acreditación” se recoge que “Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente”.

Ante este requisito nos gustaría que nos ayudaran a confirmar si los certificados requeridos deben presentarse en el momento de la presentación de ofertas, junto con el resto de documentación exigida en el Sobre Nº 1, “Documentación administrativa”.

Los requisitos de solvencia se deben acreditar en la fase de la propuesta de adjudicación, después de la valoración de los criterios de adjudicación. Por lo tanto, no es necesario su acreditación en el sobre nº1.

28. Asimismo se señala también entre estos criterios que la entidad debe “Disponer de al menos un certificado de control de calidad en vigor reconocido por la Entidad Nacional de Acreditación u organismo similar de los Estados miembros de la Unión Europea, expedidos a la empresa por la prestación de servicios relacionados con la Teleasistencia”, estableciéndose que “Para determinar que se cumple dicha acreditación, los licitadores deben acreditar estar en posesión, con anterioridad al fin del plazo de presentación de proposiciones, de la norma UNE 158401:2019 - Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia; o certificados equivalentes conforme a las normas europeas, expedidos por órganos o entidades habilitadas a tal fin, que presenten los licitadores”.

A este respecto nos gustaría confirmar si este certificado debe presentarse en el momento de la presentación de ofertas, junto con el resto de documentación exigida en el Sobre Nº 1, “Documentación administrativa”.

Sin perjuicio de estar en posesión del mismo en el momento de presentar la oferta, este requisito se debe de acreditar en la fase de la propuesta de adjudicación, después de la valoración de los criterios de adjudicación. Por lo tanto, no es necesario su acreditación en el sobre nº1.

30. Según se recoge en la página 44 del Pliego de cláusulas administrativas particulares, en el apartado “26. Confidencialidad (...)”, en concreto en el subapartado “Medidas de seguridad”, “Los datos personales han de protegerse empleando las medidas que todo Responsable y encargado del tratamiento diligente deben tomar para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- Las medidas contenidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, en adelante ENS): Nivel de seguridad (MEDIO).

En cualquier caso, las medidas de seguridad que se implementen deberán ajustarse a lo establecido en el Real Decreto vigente por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, y deberán acreditarse mediante el certificado actualizado del cumplimiento del Nivel Medio del Esquema Nacional de Seguridad”.

Ante esta solicitud de acreditación, nos gustaría que nos ayudaran a confirmar si el certificado ENS correspondiente requiere de ser aportado en el momento de la presentación de ofertas, junto con el resto de documentación exigida en el Sobre Nº 1, “Documentación administrativa”.

Sin perjuicio de estar en posesión del mismo en el momento de presentar la oferta, el certificado ENS, no es necesario aportarlo en el sobre nº1.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD ATENZIA

FECHA: 20/07/2026

31. En el caso de que un licitador se presente a más de un lote, ¿debe presentar un proyecto técnico independiente para cada uno de los lotes a los que concurra, o es suficiente con presentar un único proyecto técnico común, acompañado de la tabla comparativa de adaptaciones prevista en el apartado 10.2 de los criterios evaluables mediante fórmulas para cada lote?

De conformidad con lo previsto en el PCAP, deberá presentarse un proyecto técnico por cada lote al que se licite. En el supuesto de que un mismo licitador presente oferta a varios lotes, deberá acompañar, además, una tabla comparativa, con una extensión máxima de cinco hojas a una página, en la que se recojan los posibles cambios o adaptaciones que presente la oferta para cada área o lote.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD ARQUISOCIAL

FECHA: 21/07/2026

32. Si nos atenemos a su respuesta, en la que ustedes indican que en todo momento debe haber un teleoperador por cada 400 usuarios (y así en todas las categorías que se calculan según el número de usuarios), el personal mínimo exigido sería mucho mayor al que se ha tenido en cuenta en el estudio económico del que resulta el precio del pliego. Por ejemplo, en la categoría comentada, para tener un teleoperador por cada 400 usuarios en cada turno de trabajo, conllevaría la necesidad de tener los siguientes teleoperadores:

EJEMPLO CON LOTE 1: 1 teleoperador cada 400 usuarios

Alternativa 1:

Usuarios: 10758

Teleoperadores (tal y como se indica en el estudio económico del pcap):

$10758/400 = 26,90$ jornadas completas

Alternativa 2:

Usuarios: 10758

Teleoperadores teniendo en cuenta 1 teleoperador cada 400 usuarios en todo momento (en cada turno):

$24 \text{ horas} \times 365 \text{ días} \times 26,90 \text{ teleoperadores} / \text{jornada anual (1772)} = 132,98$ teleoperadores.

Por tanto, al ser inviable la segunda alternativa porque no se ha tenido en cuenta en el precio de licitación y haría inviable económicamente el servicio, entendemos que se trata de una errata en la contestación y quieren decir que se debe garantizar una plantilla en la que haya 1 teleoperador por cada 400 usuarios. Y, por tanto, estaríamos cumpliendo el ratio exigido si se tienen contratadas 26,90 jornadas completas (alternativa 1).

¿Es así?

Si, es así, es la alternativa 1.

En relación con la cuestión planteada en la pregunta 19 y la actual, debe realizarse una interpretación sistemática y conjunta de los pliegos que rigen la contratación. ello sin perjuicio de que, con el fin de evitar cualquier posible interpretación errónea, se ha procedido a la subsanación de una errata detectada en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La ratio de personal de teleoperadores prevista en el PPTP constituye una referencia para la determinación de los medios mínimos necesarios para la prestación del servicio (1 teleoperador por cada 400 usuarios).

En consecuencia, el dimensionamiento de los efectivos teleoperadores, se establece sobre el número total de personas usuarias adscritas a cada lote, y sin perjuicio de que corresponda a la empresa adjudicataria, en el ejercicio de sus facultades de organización y dirección de los recursos humanos, distribuir dichos efectivos entre los distintos turnos de trabajo, de forma que quede garantizada en todo momento la continuidad, calidad y correcta prestación del servicio, así como el cumplimiento del resto de obligaciones establecidas en los pliegos.

Asimismo, los efectivos finalmente adscritos al contrato deberán resultar suficientes, dentro de la ratio calculada según el número de usuarios (1 para cada 400 usuarios), para atender adecuadamente la demanda del servicio en cada franja horaria y cumplir los niveles de servicio.

PREGUNTAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD AR AR

FECHA: 21/07/2026 si

33. ¿A qué perfil categoría profesional corresponde esta figura “ITEC CUALIF - GRUPO 3A? ¿Qué rol desempeña en el servicio TAD?

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. Dicha información consta en los listados de subrogación publicados de forma separada en el portal de contratista (apartado pliegos de condiciones).

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: 2026.07.22 14:15

Fdo.- Oscar Álvarez López.