



C-004309887
N.º Intervención: 00180-0/25

INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1) INTRODUCCIÓN

El presente informe se emite en ejecución del “Plan de Control Financiero 2025”, en desarrollo de la **Actuación 4 denominada “Control financiero de seguimiento de recomendaciones”**.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 136 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de las Bases de Régimen Local, la función pública de control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, en su triple acepción de función interventora, función de control financiero y función de control de eficacia, corresponde a la Intervención General Municipal. En el caso del presente informe, relativo a control financiero y de eficacia, éste se emite por el Área Técnica de Control Financiero de la Intervención General del Ayuntamiento de Zaragoza.

2) OBJETO

El informe tiene por objeto el seguimiento de las recomendaciones de **control financiero y de eficacia del informe definitivo del Contrato de Ayuda a Domicilio en carpeta electrónica C-004309887 emitido por esta Intervención General.**

3) ÁMBITO TEMPORAL

1 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	1 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

El control financiero a que se refiere este informe se extiende **desde la fecha de la emisión del informe definitivo, 27 de junio de 2022, hasta la fecha de emisión del presente informe.**

4) NORMATIVA APLICABLE

De acuerdo con el art. 35.1 del Real Decreto 424/2018, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local, los informes en los que se plasme el resultado de las actuaciones de control permanente deberán indicar las conclusiones obtenidas y, en su caso, las recomendaciones y las deficiencias que deban ser subsanadas, «debiendo verificarse su realización en las siguientes actuaciones de control». En cumplimiento de esta obligación se emite el presente informe de seguimiento enmarcado en la Actuación 4 «Control financiero de seguimiento de recomendaciones» del Plan de Control Financiero del ejercicio 2025.

5) OBJETIVOS, ALCANCE Y LIMITACIONES

El objetivo del presente informe es el seguimiento de recomendaciones de control financiero y de eficacia del trabajo de control financiero relativo al servicio de ayuda a domicilio.

El alcance del presente trabajo se concreta en los siguientes **objetivos**:

1. Conclusiones emitidas en el trabajo anterior y situación actual del CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.
2. Seguimiento de las recomendaciones para la mejora de la gestión.

2 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	2 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

No han existido limitaciones que hayan afectado a la realización del trabajo.

6) PROCEDIMIENTO

Se emitió **informe provisional con fecha 27 de junio de 2025**, que fue remitido al Coordinador del Área de Hacienda y Fondos Europeos, al Coordinador de Políticas Sociales, al Departamento de Contratación y al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios para, en **plazo de quince días hábiles**, pudiesen formular alegaciones, aportaciones y sugerencias.

El servicio gestor solicitó una ampliación del plazo de alegaciones a lo que se le contestó afirmativamente y con fecha 16 de septiembre de 2025 el Servicio de S.S. Comunitarios presentó informe de cumplimiento de las recomendaciones en el que en síntesis indica lo siguiente:

RECOMENDACIÓN PRIMERA

El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios deberá informar si las empresas adjudicatarias del anterior contrato han dado respuesta adecuada al requerimiento efectuado el 12 de marzo de 2025 de aportación de documentación justificativa del cumplimiento del contrato a que se refieren los pliegos y con la periodicidad prevista en ellos (por ejemplo, bolsa de inserción o plan de formación).

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN PRIMERA

Tal como se indicaba en el pasado informe, con fecha 12 de marzo de 2025, se realiza requerimiento a las 3 empresas ARQUISOCIAL, SANIVIDA Y PEOPLE PLUS a fin de que aportasen la documentación que faltaba de acuerdo a lo presentado por cada una de ellas en los tres últimos periodos de tiempo. Todas las empresas enviaron en los días posteriores la documentación solicitada dando respuesta al requerimiento y quedando unicamente pendiente el envío de aquellos documentos e información correspondiente a las prestaciones realizadas durante el año 2025.

Habiéndose realizado un nuevo requerimiento para documentación correspondiente a la anualidad de 2025, se recibe, con fecha 17 de junio de 2025 la respuesta de ARQUISOCIAL y con fecha 31 de julio de 2025, la documentación correspondiente de SANIVIDA Y PEOPLE PLUS en la que se presenta la documentación requerida en el requerimiento de referencia y a conformidad del servicio.

3 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	3 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

Tras estudiar la documentación presentada por las licitadoras, el servicio considera adecuada la respuesta presentada por las contratistas.

RECOMENDACIÓN SEGUNDA

Si bien el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ha indicado que se ha requerido la implantación de las mejoras ofertadas a las contratistas ARQUISOCIAL, S.L. y PEOPLE PLUS INNOVATION, S.L. y que estas han respondido a los requerimientos, no ha informado si la documentación aportada por las citadas empresas puede considerarse suficiente al efecto de que quede justificado el cumplimiento de las mejoras ofertadas por lo que deberá pronunciarse expresamente sobre esta cuestión y en el caso de que no quede acreditado su cumplimiento, exigir el mismo.

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN SEGUNDA

En cuanto a la comprobación de la efectividad de implantación de las mejoras, una vez realizada la aportación de la documentación pertinente por parte de las empresas ARQUISOCIAL, S.L. y PEOPLE PLUS INNOVATION, S.L., se pone de manifiesto que las mismas han garantizado la posibilidad de implantación de las mismas de acuerdo con los proyectos presentados y con los requisitos previstos en los pliegos y demás documentos contractuales. No obstante y tal como se establece en la cláusula 11.2 del PCAPE la efectiva implantación de las mejoras, requería de una solicitud o diagnóstico por parte de los servicios sociales municipales.

Así pues, y tal como alegan las empresas, se constata que por parte de los servicios sociales municipales, no se ha realizado la solicitud de la totalidad de las mejoras ofertadas por las contratistas, habiéndose realizado la prestación de aquellas que sí han sido solicitadas tal y como se recoge en las distintas memorias presentadas todo ello sin perjuicio de la plena disponibilidad de estas conforme al contrato.

Por tanto por parte del servicio se considera adecuada y suficiente la justificación dada por las contratistas en cuanto a la implantación de las mejoras.

RECOMENDACIÓN TERCERA

El servicio gestor deberá informar sobre el cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución de los contratos (cláusula 20 PCAPE). En especial de la total realización durante la ejecución del contrato de todas las acciones en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral dirigidas a la plantilla adscrita a su ejecución según lo previsto en sus ofertas.

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN TERCERA

La cláusula 20 del PCAPE establece una serie de condiciones especiales de ejecución a realizar

4 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	4 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

durante la ejecución del contrato, dichas condiciones se pueden resumir en:

- *Cláusulas Sociales de Empleo (Incluyendo el plan de calidad en el empleo, formación, seguridad y salud laboral).*

- *Cláusulas Sociales de Género.*

- *Otras condiciones especiales de ejecución*

Requerida a las empresas, la documentación

Por parte de ARQUISOCIAL se manifiesta que el seguimiento de estas cuestiones en la ejecución de la parte del contrato correspondiente a la anualidad 2025 no ha variado respecto del realizado en el año 2024 y que por ello no requiere de una referencia específica y pormenorizada reiterándose en la información proporcionada respecto del final de la anualidad anterior del año 2024.

Por parte de SANIVIDA Y PEOPLE, ambas remitieron la documentación correspondiente con fecha 31 de julio de 2025. En ambos casos las mercantiles han aportado justificación del plan de calidad en el empleo así como del plan de seguridad y salud laboral. Por parte de PEOPLE en cuanto a la formación se manifiesta que considerando los requisitos necesarios para llevar a cabo la formación del personal y que coincidiendo con las fechas de adjudicación del nuevo contrato en el que no han resultado adjudicatarios, no se ha procedido a proporcionar una nueva formación durante el año 2025.

En cuanto a las cláusulas sociales de género se ha cumplido con las obligaciones en cuanto a contratación, de desagregación de datos por género, obligaciones respecto al lenguaje no sexista y el cumplimiento de tres acciones en materia de conciliación, tal y como queda acreditado en la documentación aportada por todas las mercantiles.

RECOMENDACIÓN CUARTA

Hasta tanto no se haya acreditado el cumplimiento de lo indicado en los tres apartados anteriores se recomienda que no se proceda a la devolución de las garantías constituidas para responder de la ejecución de los contratos finalizados.

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN CUARTA

En cuanto a la recomendación cuarta sobre la devolución cuarta, la garantía no ha sido devuelta a las licitadoras. Dicha devolución que será solicitada al servicio de contratación, requerirá en todo caso la conformidad con los servicios prestados emitida por parte de este servicio. De acuerdo con esto no se emitirá dicha conformidad y por tanto no se procederá a devolver la garantía.

No obstante y de acuerdo con lo expuesto en las restantes respuestas de este informe, la

5 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	5 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

prestación del servicio ha sido realizada durante toda la duración del contrato y a satisfacción de la administración. Además la documentación solicitada en los distintos requerimientos ha sido remitida por las mercantiles, de acuerdo con los requisitos y criterios establecidos.

Por todo ello se considera adecuada la devolución de la garantía por parte del servicio de contratación, una vez sea solicitada por las contratistas.

RECOMENDACIÓN QUINTA

El servicio gestor deberá informar si se procedió a liquidar el convenio a que hace referencia la conclusión octava del presente informe y, en su caso, si se reclamaron las cantidades que resultaron de la liquidación del mismo.

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN QUINTA

El Ayuntamiento de Zaragoza y el Gobierno de Aragón acordaron en reunión del Consejo Bilateral de Capitalidad de 19 de diciembre de 2023 resolver los conflictos judiciales sobre la liquidación de los ejercicios 2021 y 2022 del convenio bilateral económico-financiero 2021-2024.

Previamente El Ayuntamiento Pleno en acuerdo de 22 de diciembre de 2021 resolvió esta cuestión: se adjunta copia del acuerdo, por el que se desiste del recurso contencioso - administrativo 169/2021 cuyo objeto trata de la compensación económica de los costes del servicio de ayuda a domicilio .

Dados dichos acuerdos, por parte del servicio gestor no hay más actuaciones a proponer, ya que los informes sobre balance económico del servicio de ayuda a domicilio en los años 2021 y 2022 ya se comunicaron.

RECOMENDACIÓN SEXTA

El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, responsable de los nuevos contratos del servicio de ayuda a domicilio, deberá controlar el cumplimiento de los servicios incluidos en las ofertas y recogidos en la cláusula tercera de los citados contratos. Asimismo el servicio gestor deberá supervisar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por las empresas adjudicatarias durante la vigencia de los contratos. Especialmente deberá atenderse a lo dispuesto en las cláusulas 22, 23 y 24 del Pliego de Prescripciones Técnicas relativas a la coordinación técnica, seguimiento del servicio, supervisión, control e inspección; así como a las cláusulas 39 y siguientes que se refieren a la gestión de la calidad y evaluación del servicio. Por otra parte y respecto del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas procederá por parte del servicio gestor un control riguroso del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato previstas en la cláusula 26 y del régimen de facturación contenido en la cláusula 23 del PCAPE.

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN SEXTA

6 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	6 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

Desde el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, se han implantado medidas de seguimiento del servicio a través de un envío, diario, semanal, mensual y anual y en formato electrónico, de la información relativa a la implantación de las distintas mejoras ofertadas que permitirá realizar un seguimiento a tiempo real y acumulativo de su solicitud, implantación y seguimiento. Dichas obligaciones han sido recogidas en el Pliego de prescripciones técnicas (cláusulas 22.2, 23 y 24.

De igual forma queda garantizada la realización de las labores necesarias para ejecutar la coordinación técnica de las labores a realizar tanto por el personal municipal como por la empresa contratista en atención a las personas usuarias y del adecuado seguimiento de las labores objeto del contrato, siendo dichas labores controladas por parte del responsable del contrato de conformidad con la cláusula 10 del Pliego de cláusulas administrativas particulares del contrato y por la persona responsable del Programa de Autonomía y Cuidados del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo expuesto y habiendo recabado toda la documentación recogida en el informe precedente, por este servicio se considera que las prestaciones objeto del contrato han sido desarrolladas de acuerdo con las prescripciones recogidas en los pliegos y demás documentos contractuales, a satisfacción de la administración.

Las respuestas y documentación aportadas por las mercantiles se corresponden con la realidad del servicio que ha venido siendo comprobada por parte de los técnicos municipales de acuerdo con las instrucciones dadas por estos y a las necesidades reales y efectivas del servicio en sí.

Por ello por parte de este servicio se considera adecuada la resolución definitiva del contrato de referencia y devolución de las correspondientes garantías a las contratistas.

El contenido de lo informado por el Servicio gestor se incorpora en los apartados correspondientes de este informe.

7) RESULTADOS DEL TRABAJO

OBJETIVO 1: Conclusiones emitidas en el trabajo anterior y situación actual del CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

Las conclusiones emitidas en el trabajo de control anterior fueron las siguientes:

“PRIMERA: El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación de los servicios sociales generales del Sistema Público de Servicios Sociales, que proporciona un conjunto de atenciones orientadas a facilitar

7 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	7 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

un entorno de convivencia adecuado y tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a las personas y, en su caso, a las familias, en su domicilio. Tiene naturaleza de prestación esencial para personas en situación de dependencia y de prestación complementaria para el conjunto de la población. En el caso del municipio de Zaragoza se presta a través de tres empresas adjudicatarias del correspondiente contrato de servicios.

Mediante acuerdo de 11 de septiembre de 2020 el Gobierno de Zaragoza adjudicó la contratación del servicio consistente en "SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO", por procedimiento abierto, con un presupuesto de licitación de 39.742.899,46 € (I.V.A.incluido) para los dos años de duración inicial del contrato, a las empresas siguientes:

LOTE 1: Actur, Arrabal, La Jota, Santa Isabel, San Pablo, La Magdalena, Centro, Barrios Rurales: a la empresa ARQUISOCIAL, S.L. por un precio por hora: 19,13 € (I.V.A.excluido); 19,89 €(I.V.A. incluido)

LOTE 2: Delicias 1, Delicias 2, La Almazara, Oliver, Valdefierro, Miralbueno, Universidad-Casablanca: a la empresa SANIVIDA, S.L. por un precio por hora: 19,15 € (I.V.A.excluido); 19,92 € (I.V.A. incluido)

LOTE 3: Las Fuentes, San José, Torrero: a la empresa PEOPLE PLUS INNOVATION, S.L.U., por un precio hora: 18,72 €/hora (I.V.A.excluido); 19,47 €/hora (I.V.A. incluido)

Los contratos fueron formalizados para los Lotes 1 y 2 el 30 de noviembre de 2020 y para el Lote 3 el 21 de diciembre de 2021. El plazo de ejecución es de dos años contados desde el inicio efectivo de la prestación del servicio que se fija en contrato el día 1 de enero de 2021, por lo que la fecha prevista para su finalización es el 31 de diciembre de 2022. El inicio del contrato se fijó una vez finalizado el proceso de subrogación del personal afectado y realizadas todas las operaciones organizativas para garantizar la adecuada gestión del servicio. El contrato puede prorrogarse por periodos anuales hasta un máximo de 2 prórrogas consecutivas.

A criterio de los técnicos municipales el servicio de ayuda a domicilio se presta con carácter general de forma satisfactoria por las tres empresas adjudicatarias. No se ha procedido durante la prestación del servicio a la incoación de expedientes por incumplimiento de las obligaciones contractuales. Tampoco han existido modificaciones de contrato ni otro tipo de incidencias relacionadas con el servicio.

8 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

Ayuntamiento de Zaragoza- Documento firmado electrónicamente. Verifique su validez: <https://www.zaragoza.es/verifica>

Código Seguro de Verificación: 50297MTC2MDUXMTk1NDY2NjU5MTc4ODU5

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	8 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

Consta una reclamación (expediente 013496/2019) de la empresa Arquisocial que gestiona los barrios rurales en relación a que la información para la subrogación no era clara en el sentido de que el coste en barrios rurales es superior por cuanto los costes comprenden una hora más por desplazamiento por persona/día y por lo tanto los costes resultan más elevados. Esta solicitud ha sido informada por el Servicio de Servicios Sociales y fue remitida al Servicio de Contratación pero se encuentra pendiente de resolver.

SEGUNDA.- Existen cláusulas que se repiten en ambos pliegos (PCT y PCAPE). Algunas de ellas figuran como obligaciones del contratista y también como condiciones especiales de ejecución. En aras a la simplificación y mayor comprensión de los pliegos deberían evitarse estas reiteraciones del mismo contenido por lo que se ha indicado a los gestores que presten especial atención a ello en la elaboración de los próximos pliegos que vayan a regir el servicio.

TERCERA.- Con carácter general se ha verificado el cumplimiento por parte de las tres empresas adjudicatarias de lo establecido en los pliegos que rigen el contrato. En cuanto al inicio de la prestación del servicio, previsto en pliego en máximo 7 días a partir del día siguiente del recibo de la Orden de Alta, todas las empresas mejoraron en su oferta este plazo, resultando de 5 días. Dicho plazo se cumple por las tres empresas adjudicatarias.

CUARTA.- Con el fin de aprovechar las horas de servicio disponibles y garantizar la estabilidad en la jornada de las personas auxiliares de ayuda a domicilio, las horas de servicio no utilizadas por haberse producido bajas temporales de personas usuarias del servicio, son utilizadas para reforzar el servicio prestado a otras personas en alta. Examinadas las memorias de gestión de las tres empresas y la información y documentación facilitada por el servicio gestor, se ha verificado la utilización de este servicio de refuerzo que se propone por las empresas y se determina de forma consensuada con los CMSS.

QUINTA.- En cuanto a los servicios fallidos, se ha comprobado que las relaciones remitidas por los servicios fallidos contienen identificación numérica de la persona usuaria, zona, fecha de la incidencia, tipo y descripción de la misma. Podemos concluir que se produce un correcto seguimiento de los servicios fallidos. En estos casos los controles deben ser rigurosos por parte del servicio gestor habida cuenta que se incluyen en la facturación.

SEXTA.- En cuanto al seguimiento del servicio se realiza a través de dos contenidos diferenciados,

9 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	9 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

por una parte el seguimiento de la atención directa, desarrollado por trabajadores sociales y por otro la coordinación. La supervisión técnica y administrativa ordinaria del contrato se lleva a cabo por las personas responsables del Programa de Autonomía y Cuidados del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios con el coordinador general designado por la entidad adjudicataria según lo definido en los pliegos de cláusulas técnicas y administrativas.

SÉPTIMA.- A efectos de comprobar el cumplimiento de la cláusula 28 PCT relativa a la bolsa de inserción, se ha solicitado a las tres empresas justificación documental, habiendo aportado declaración de cumplimiento de requisitos y listado de bolsa de inserción en los que se detallan las iniciales y/o nombres de las personas que forman parte de la misma, su disponibilidad, procedencia para inclusión en bolsa (en dos empresas) y motivo de alta (sustituciones y vacaciones). Se puede considerar cumplida esta obligación. Ahora bien, el pliego prevé expresamente que las entidades adjudicatarias informen trimestralmente sobre el cumplimiento efectivo de esta condición de ejecución, señalando los contratos realizados en el periodo y las horas realizadas por las personas contratadas en aplicación de esta medida y el porcentaje que supone respecto a las personas contratadas en el periodo y las horas realizadas por estas personas. Requerido el servicio gestor sobre el cumplimiento de esta obligación se observa que no se realiza con la periodicidad trimestral a que se refiere el contrato si bien las empresas aportan esta información cuando son requeridas para ello.

OCTAVA.- Los pliegos exigen la formación continuada de todo el personal que participa en la gestión del servicio a cuyo efecto las empresas deben presentar un programa anual de formación, con un mes de antelación a la fecha de comienzo de los sucesivos años que se desarrolle el contrato y sus prórrogas que incluya acciones relacionadas con el objeto del contrato, concretando el tipo de formación, número de personas y perfil al que se dirige, horas, calendario, objetivos, contenidos y evaluación. Si bien se ha verificado que los programas de formación para 2021 no han sido presentados en el plazo que fija el pliego, se ha requerido a las empresas la justificación de la formación realizada en 2021 y han aportado la formación realizada detallando nombre del curso, fecha de inicio y finalización, número de horas y relación de las personas asistentes. Los contenidos de los cursos se ajustan a lo previsto en el pliego. Si bien se ha acreditado el cumplimiento de esta obligación a requerimiento de esta Intervención General entendemos que procede que por el servicio gestor se exija a las tres empresas la presentación en el mes de diciembre del plan de formación para el año siguiente en los términos que establece el pliego.

NOVENA.- Las tres entidades adjudicatarias disponen de un sistema informático que recoge datos

10 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	10 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

de la gestión del servicio y de las incidencias producidas. En el trabajo de control se ha verificado que las tres empresas adjudicatarias disponen del sistema informático GESAD. El sistema permite la incorporación de los contenidos a que se refiere el pliego. Por otra parte se ha verificado la existencia de un aplicativo municipal que trata los datos más relevantes del servicio y facilita las tareas de control de la facturación. La puesta en marcha de esta aplicación tiene efectos desde final de marzo de 2022 y se considera una mejora de la gestión del control del servicio.

DÉCIMA.- Por lo que respecta al cumplimiento de la Clausula 10 PCAPE relativa a la póliza de responsabilidad civil por cada zona/lote de adjudicación, que garantice las responsabilidades que se puedan derivar por daños y perjuicios que se causen tanto al Ayuntamiento de Zaragoza, como a terceros como consecuencia de la ejecución del servicio se ha aportado copia de la póliza de seguro por las tres empresas comprobando que sus coberturas se ajustan al pliego y verificando que se encuentran vigentes para el año 2022.

UNDÉCIMA.- La Clausula 11 PCAPE apartado 2.2 se refiere a las mejoras. Las mejoras han sido incorporadas al contrato. Son las relativas a préstamo de ayudas técnicas y a la cesión de material individual. De la redacción del pliego se desprende claramente que tanto las ayudas técnicas como el material individual debe realizarse en su totalidad siendo obligación de las adjudicatarias proponer los casos. Sin embargo en los documentos justificativos de la implantación de las mejoras las empresas aducen para su justificación que las ayudas y el material no han sido solicitados por los CMSS. Vista la redacción de los pliegos no podemos considerar cumplimentada la justificación de las mejoras relativas a ayudas técnicas y material individual.

DÉCIMOSEGUNDA.- Por lo que se refiere a las condiciones especiales de ejecución del contrato reguladas en la clausula 20 PCAPE, es necesario poner de manifiesto que algunas de ellas ya se reiteran en los pliegos como obligaciones de las adjudicatarias. Su concreto cumplimiento se analiza en el Objetivo 2 del presente informe. De su análisis extraemos las siguientes conclusiones:

-Resulta necesario controlar la adscripción del número de trabajadores/as fijados en pliegos y/u ofertas y el desarrollo de sus tareas, para lo cual las empresas deberán enviar, con carácter mensual, un informe de las incidencias producidas en materia laboral incluyendo los documentos de cotización y los certificados de la seguridad social.

11 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	11 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

-No se ha acreditado el cumplimiento de la obligación de presentación de un plan de formación en el plazo a que se refiere el pliego si bien se ha acreditado la realización de cursos de formación en las materias a que se refiere el pliego.

-Es condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria desarrolle un plan de vigilancia de la salud de los trabajadores/as a su servicio en función de los riesgos inherentes al trabajo que desarrollan en virtud de este contrato. Dicho plan deberá ser aportado por las empresas adjudicatarias para su revisión por el servicio gestor.

- Las empresas adjudicatarias deberán realizar durante la ejecución del contrato como mínimo tres acciones nuevas en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral dirigidas a la plantilla adscrita a su ejecución según lo recogido en sus ofertas. La implantación de estas medidas ha sido objeto de análisis en el presente informe observando lo siguiente:

Sanivida propuso como medidas: 1) teletrabajo, 2.) flexibilización y adecuación de horario y 3) horas de acompañamiento a médico especialista. Únicamente ha justificado su realización a través de la aportación de dos solicitudes de dos trabajadoras de flexibilización de jornada. Procede que justifique el cumplimiento de todas las acciones propuestas en su oferta.

People Plus propuso: 1) un día libre adicional a los dos que establece la normativa, 2) flexibilización de jornada mediante un día a la semana de trabajo para el personal de coordinación, 3) adaptación de jornada a personas con familiares a su cargo. La medida de día adicional indica que se implantará en el segundo semestre de 2022; en cuanto a las dos restantes manifiesta que se han implantado sin aportar datos concretos.

Arquisocial propuso: 1) ampliación de franja de edad para el uso de la reducción de jornada, 2) Flexibilidad y prolongación de vacaciones dirigida a trabajadoras con familia en el extranjero (suma de un mes de vacaciones más posible licencia no retribuida de otro mes), 3) cinco becas económicas para hijos/as menores de 12 años (guarderías, ludotecas, comedores o colonias) y 4) sala de lactancia. No se ha acreditado la implantación de estas acciones.

-Al finalizar el contrato se deberá realizar una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del

12 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	12 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas. Sin la presentación de esta documentación no se dará por finalizado el contrato.

DÉCIMOTERCERA.- En cuanto al cumplimiento de las obligaciones económicas del contrato, el abono de los servicios prestados se efectúa con carácter mensual mediante factura electrónica. De acuerdo a la doble naturaleza de este servicio, por cada uno de los lotes objeto de contrato se emiten dos facturas: la correspondiente a los casos de titularidad municipal y la correspondiente a los casos de dependencia. Se ha procedido al análisis de varias facturas del ejercicio 2021 por muestreo, verificando que incluyen los conceptos a que se refieren los pliegos.

Se entiende por servicio efectivamente prestado aquel en el que se han desarrollado las tareas previstas en la resolución del PIAy/o en la Orden de Alta correspondiente. Los pliegos establecen que solamente se facturarán los servicios efectivamente prestados, independientemente de las causas que hayan impedido su realización. A efectos de comprobar el cumplimiento de esta previsión se han analizado los documentos que sirven de soporte a las facturas mensuales comprobando que figuran cronogramas, relaciones detalladas de los usuarios atendidos, días y horas de prestación del servicio. Podemos concluir que la facturación se ajusta a lo previsto en pliegos.

En cuanto a los mecanismos de control de los servicios facturados que tiene establecidos el servicio gestor hemos detectado en el trabajo de campo que el Área de Acción Social y Familia asigna el control de la facturación a la Jefa de Sección responsable del control de este programa o servicio que cuenta además con una persona que apoya en el control de los servicios facturados. Cuando se recibe la facturación el servicio gestor tiene que efectuar las comprobaciones pertinentes en orden a separar los usuarios que copagan y los que no. Las relaciones de usuarios con su número de horas en copago se remiten al Servicio de Gestión Tributaria para que se gire el documento de cobro al usuario. Se deduce, por tanto, que en estos casos hay un control más intenso de los datos de facturación.

El CMSS correspondiente por zona de usuario controla las horas de SAD preventivo por muestreo de un pequeño porcentaje del total de usuarios. Las personas de los servicios centrales responsables del programa se comunican habitualmente sobre las incidencias relacionadas con el servicio pero no existe un control por muestreo acreditado mediante informes.

Esto se considera una debilidad que debería subsanarse implementando mecanismos de control a

13 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	13 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

las empresas tendentes a incrementar el muestreo de realización de horas de servicio que se facturan.

DÉCIMOCUARTA.- Los datos de facturación anual con IVA incluido, correspondientes al ejercicio 2021, son los siguientes:

ARQUISOCIAL: 6.850.164,78 euros

SANIVIDA: 6.025396,67 euros

PEOPLE PLUS: 5.419.273,60 euros

En ningún caso se supera el precio del contrato previsto en pliegos.

DÉCIMOQUINTA.- Por lo que respecta al análisis de la financiación del servicio, podemos concluir que la Comunidad Autónoma de Aragón debe financiar el 100% del coste real de la prestación del servicio del SAD de las personas dependientes o también denominado SAD esencial.

Al objeto de instrumentalizar la financiación del SAD esencial, con fecha 31 de enero de 2018 se firmó el Convenio de Colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión del Gobierno de Aragón al Ayuntamiento de Zaragoza para la atención de personas en situación de dependencia en el servicio de ayuda a domicilio. Con fecha 11 de diciembre de 2018 se firmó una addenda de prórroga para 2019. Con fecha 26 de diciembre de 2019 se firmó la prórroga para 2020 y con fecha 23 de diciembre de 2020 para 2021.

Como resultado de la obligación del Gobierno de Aragón de financiar el 100 % el Servicio de Ayuda a Domicilio a personas dependientes que presta el Ayuntamiento de Zaragoza, para el ejercicio 2021 la cuantía estimada del déficit asciende a 242.828,36€, sin perjuicio de la liquidación final de la encomienda que proceda.

Examinadas las cuantías previstas en las addendas y atendiendo al coste del servicio es un hecho que existe un déficit del SAD de la dependencia. El Ayuntamiento de Zaragoza viene manteniendo de forma reiterada la situación de falta de financiación completa por parte del Gobierno de Aragón. Esta Intervención General Municipal en sus informes de control previo a la aprobación de los convenios y addendas viene

14 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	14 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

reiterando la obligación de abono por parte del Gobierno autonómico. Así en informe a la addenda para 2022 emitido por la Intervención General el 17 de diciembre de 2021 en expediente 0131145/2016, se indica: "No obstante, y respecto al contenido económico que implica la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia, que asume el Ayuntamiento de Zaragoza a través de la figura de la encomienda, esta Intervención se ha venido manifestando, de forma reiterada, en los informes emitidos con motivo de las prórrogas anteriores del déficit de financiación del coste real del servicio.

Habida cuenta de que el Convenio y sus prórrogas finalizarán en el ejercicio 2022 será, a partir de ese momento, cuando procederá la liquidación de todas las actuaciones a lo largo de la vigencia del mismo, de las que ya se han efectuado las correspondientes comunicaciones oficiales al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, debiendo las partes asumir las obligaciones económicas que correspondan a cada una de ellas, toda vez que, hasta la fecha, no se cumplen con los parámetros que al efecto se establecen en la normativa de aplicación".

De las cantidades presupuestadas en la Addenda vigente en 2022 se deduce que el acuerdo alcanzado no cubre el coste total del servicio. Ello por cuanto según los informes técnicos emitidos por el Departamento de Acción Social y Familia el precio ponderado por hora de servicio es de 19,769 euros, de modo que aún en el hipotético caso de que se aplique el incremento de 2,50 euros a los 17,00 euros no se alcanzará a cubrir el coste del servicio. El déficit por cada hora de servicio ascenderá en el mejor de los escenarios (aplicando 19,50 euros) a 0,269 euros. Si se cumplieren las previsiones estimadas en número de horas anuales, esto es, 379.656 horas, el déficit en 2022 ascendería a 102.127,464 euros, sin perjuicio de la liquidación final de la encomienda que proceda."

La situación actual del servicio de ayuda a domicilio, según ha informado el Departamento de Contratación el 14 de mayo de 2025, es que se ha adjudicado el nuevo expediente de contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio (0028994/2024) por el Gobierno de Zaragoza, se ha tramitando la formalización de los contratos una vez transcurrido el plazo de interposición del REMC y que en los mismos se establece como fecha de inicio de la prestación el 1 de junio de 2025. Efectuada consulta en Perfil de Contratante con fecha 23 de junio de 2025 vemos que **los contratos con las dos nuevas**

15 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	15 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

empresas adjudicatarias para los tres lotes están formalizados. Los lotes 1 y 3 con fecha 19 de mayo de 2025 con la empresa Senior Servicios Integrales S.A. y el lote 2 el 14 de mayo con Sanivida S.L.

En la cláusula tercera de los citados contratos se establecen una serie de servicios incluidos en las ofertas cuyo cumplimiento compete controlar al servicio gestor.

Examinados los pliegos que rigen los nuevos contratos, informamos que el servicio gestor deberá supervisar el cumplimiento de los mismos por las empresas adjudicatarias durante la vigencia de los contratos. Especialmente deberá atenderse a lo dispuesto en las cláusulas 22, 23 y 24 del Pliego de Prescripciones Técnicas relativas a la coordinación técnica, seguimiento del servicio, supervisión, control e inspección; así como a las cláusulas 39 y siguientes que se refieren a la gestión de la calidad y evaluación del servicio. Por otra parte, respecto del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas, procede un control riguroso del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato previstas en la cláusula 26 y del régimen de facturación contenido en la cláusula 23.

OBJETIVO 2: Seguimiento de las recomendaciones para la mejora de la gestión.

Las recomendaciones emitidas en el trabajo de control financiero fueron las siguientes:

PRIMERA.- En el supuesto de no prorrogar el contrato, el servicio gestor deberá proceder a la elaboración de los nuevos pliegos y a la tramitación del expediente de contratación con la suficiente antelación para que no se produzcan convalidaciones de gastos de las facturas del servicio.

SEGUNDA.- El Servicio de Contratación deberá resolver expresamente la reclamación (expediente 013496/2019) de la empresa Arquisocial que gestiona los barrios rurales en relación a la información para la

16 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	16 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

subrogación.

TERCERA.- El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y el Servicio de Contratación deberán adoptar las medidas necesarias para evitar la reiteración de contenido de cláusulas en los Pliegos de Condiciones Técnicas y en los de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas. En el proceso de elaboración de los próximos pliegos del Servicio de Ayuda a Domicilio deberá estudiarse y delimitarse el contenido de las "condiciones especiales de ejecución" de modo que éstas no sean coincidentes con otras obligaciones ya previstas para los adjudicatarios.

CUARTA.- El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios debe exigir a las adjudicatarias toda la documentación justificativa del cumplimiento del contrato a que se refieren los pliegos y con la periodicidad prevista en ellos (por ejemplo, bolsa de inserción o plan de formación). En el caso de que técnicamente estimen otra periodicidad o incluso la innecesariedad de aportación de alguna documentación, deberán preverlo así en los próximos pliegos que rijan el contrato o, en su caso, modificar el contrato vigente.

QUINTA.- El servicio gestor deberá exigir a las dos empresas adjudicatarias que ofertaron mejoras relativas a préstamo de ayudas técnicas y a la cesión de material individual (Arquisocial y People Plus) su cumplimiento, ya que las mejoras puntuaron en el procedimiento de adjudicación y forman parte de las obligaciones del contrato. No cabe renunciar a la ejecución de estas mejoras.

SEXTA.- El servicio gestor deberá exigir a las empresas adjudicatarias la acreditación del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución a que nos hemos referido en la conclusión décimo segunda de este informe. En especial deberá comprobarse la realización durante la ejecución del contrato de todas las acciones en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral dirigidas a la plantilla adscrita a su ejecución según lo previsto en sus ofertas.

SÉPTIMA.- De conformidad con lo indicado en la conclusión décimo tercera de este informe el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, a través de su personal, debería incrementar los controles por muestreo de la efectiva prestación del servicio al objeto de fortalecer la debilidad detectada.

OCTAVA.- El Ayuntamiento de Zaragoza debe reclamar al Gobierno de Aragón el abono de los déficits del servicio del SAD de la dependencia en ejercicio de su derecho a ser resarcido de unos gastos que legalmente no le corresponde abonar ya que, como hemos señalado, el Gobierno de Aragón está

17 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	17 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

legalmente obligado a asumir el total del coste del SAD esencial".

En fecha 29 de mayo de 2025 el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios emitió informe acerca del cumplimiento de las recomendaciones del anterior informe de control financiero que se incorpora a la correspondiente carpeta electrónica. Hemos analizado el cumplimiento de las recomendaciones de nuestro informe y a continuación exponemos una valoración del grado de cumplimiento.

RECOMENDACIÓN PRIMERA.- *"En el supuesto de no prorrogar el contrato, el servicio gestor deberá proceder a la elaboración de los nuevos pliegos y a la tramitación del expediente de contratación con la suficiente antelación para que no se produzcan convalidaciones de gastos de las facturas del servicio."*

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN PRIMERA

La duración del contrato ha atendido a la máxima establecida en la cláusula 7 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas (PCAPE), donde se determinaba una duración inicial de dos años, con dos prórrogas anuales a ejecutarse de forma consecutiva, siendo la duración total máxima prevista de cuatro años. Por acuerdos del Gobierno de Zaragoza de fecha 15 de septiembre de 2022 y 14 de diciembre de 2023 se aprueban la primera y segunda prórroga del contrato con una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024 para esta última.

A fecha 22 de diciembre de 2023 se acuerda la declaración de interés público y aprobación por el Gobierno de Zaragoza para la modificación del contrato "SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO" dividido en tres lotes, por un total de 3.313.333,10 € (IVA excluido) y 3.445.866,42€ (IVA incluido). En lo que concierne a la nueva licitación, el Gobierno de Zaragoza con fecha 12 de julio de 2024, acordó aprobar el expediente de contratación y disponer la apertura del procedimiento ordinario de adjudicación y tramitación ordinaria y anticipada, del 'SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA Y

18 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	18 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

SUS BARRIOS RURALES', dividido en tres lotes con número de expediente 0028994/2024.

El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, en informe de fecha 27 de septiembre de 2024, solicitó la tramitación de la prórroga del contrato vigente de los lotes 1, 2 y 3 hasta que comience la ejecución del nuevo contrato, y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses sin modificar las restantes condiciones del contrato en aplicación al artículo 29.4 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) y bajo cumplimiento de los requisitos requeridos en este mismo artículo. En consecuencia, el Gobierno de Zaragoza, adoptó acuerdo a fecha 13 de diciembre de 2024 aprobando las prórrogas de los tres lotes teniendo una vigencia desde el 1 de enero de 2025 hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un período máximo de nueve meses.

Asimismo, por acuerdo de fecha 10 de abril de 2025, el Gobierno de Zaragoza, dispuso la adjudicación del contrato, en sus lotes 1 y 3, a la empresa Senior Servicios Integrales, S.A., y en su lote 2 a la empresa Sanivida, S.L. Los 3 contratos han sido formalizados, a fecha 19 de mayo de 2025 para el caso de los lotes 1 y 3 y a fecha 14 de mayo para el lote 2. En los tres casos se ha establecido como fecha de inicio del servicio el 1 de junio de 2025. Por todo lo anterior, se concluye que se ha procedido a la elaboración de los nuevos pliegos y a la tramitación del expediente de contratación con la suficiente antelación para que no se produzcan convalidaciones de gastos de las facturas del servicio.

VALORACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN PRIMERA: Se ha dado cumplimiento a la misma con la elaboración de los nuevos pliegos y la tramitación del expediente de contratación con la suficiente antelación.

RECOMENDACIÓN SEGUNDA.- *“El Servicio de Contratación deberá resolver expresamente la reclamación (expediente 013496/2019) de la empresa Arquisocial que*

19 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	19 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

gestiona los barrios rurales en relación a la información para la subrogación.”

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN SEGUNDA

Esta reclamación fue informada por el Servicio de Servicios Sociales y fue remitida al Servicio de Contratación siendo competencia de este mismo proceder a cerca de la misma. Del expediente consultado solo se ha llegado a deducir que fue notificado a la empresa dicho informe para su tramite de audiencia.

VALORACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN SEGUNDA: No consta que se haya cumplido la recomendación segunda ya que no se ha acreditado que se haya resuelto expresamente la reclamación (expediente 013496/2019) de la empresa Arquisocial que gestiona los barrios rurales en relación a la información para la subrogación.

RECOMENDACIÓN TERCERA.- *“El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y el Servicio de Contratación deberán adoptar las medidas necesarias para evitar la reiteración de contenido de clausulas en los Pliegos de Condiciones Técnicas y en los de Clausulas Administrativas Particulares Específicas. En el proceso de elaboración de los próximos pliegos del Servicio de Ayuda a Domicilio deberá estudiarse y delimitarse el contenido de las “condiciones especiales de ejecución” de modo que éstas no sean coincidentes con otras obligaciones ya previstas para los adjudicatarios.”*

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN TERCERA

El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios informa que para la elaboración del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPTP) y para la propuesta del PCAPE del nuevo contrato (expediente 0028994/2024), se ha tenido en cuenta dicha recomendación teniendo especial atención en la no reiteración de las obligaciones para los adjudicatarios. Asimismo se ha seguido la recomendación del Servicio de Contratación que en atención a la duración, y al ser un contrato de servicio donde su coste principal es la mano de obra, se considera exigir las condiciones especiales de ejecución tipificadas por los acuerdos

20 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	20 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

correspondientes de este Ayuntamiento que resumimos a continuación:

1. Cláusulas sociales de género generales y la realización durante la ejecución del contrato como mínimo tres acciones nuevas en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral dirigidas a la plantilla adscrita a su ejecución.
2. Plan de Calidad de empleo de conformidad con el acuerdo del Gobierno de Zaragoza de fecha 7 de marzo de 2019.
3. Formación de conformidad con el acuerdo del Gobierno de Zaragoza de fecha 7 de marzo de 2019.
4. Seguridad y Salud Laboral de conformidad con el acuerdo del Gobierno de Zaragoza de fecha 7 de marzo de 2019.
5. Protección de datos personales de conformidad con el artículo 5 del Real Decreto-Ley 14/2019 del 31 de octubre, por el que se adoptan las medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.
6. Medidas de apoyo al empleo en cumplimiento del art. 38.2 de la Ley 11/2023, de 30 de marzo, de uso estratégico de la contratación pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.
7. Certificados negativos del Registro Central de Delincuentes Sexuales de acuerdo con la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia se establece como condición especial de ejecución la obligación de aportar por el contratista con carácter previo al inicio de la prestación del servicio cuando implique atención a personas menores de edad, los Certificados negativos del Registro Central de Delincuentes Sexuales del personal que preste sus servicios.

VALORACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN TERCERA: Podemos considerar cumplida esta recomendación ya que del examen de los pliegos que rigen el nuevo contrato se desprende que, en general, se ha evitado la reiteración de contenido de cláusulas en los Pliegos de Condiciones Técnicas y en los de

21 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	21 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

Clausulas Administrativas Particulares Específicas. Por otra parte, las “condiciones especiales de ejecución” incluidas son las tipificadas por los acuerdos correspondientes del Ayuntamiento de Zaragoza.

RECOMENDACIÓN CUARTA.- *“El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios debe exigir a las adjudicatarias toda la documentación justificativa del cumplimiento del contrato a que se refieren los pliegos y con la periodicidad prevista en ellos (por ejemplo, bolsa de inserción o plan de formación). En el caso de que técnicamente estimen otra periodicidad o incluso la innecesariedad de aportación de alguna documentación, deberán preverlo así en los próximos pliegos que rijan el contrato o, en su caso, modificar el contrato vigente.”*

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN CUARTA

Se informa que de acuerdo a dicha recomendación, se ha procedido a establecer la documentación estrictamente necesaria para la buena y adecuada ejecución del servicio suprimiendo algunas de las periodicidades y documentaciones requeridas en la anterior licitación, resultando el seguimiento y las necesidades del contrato más acorde a las necesidades reales del servicio.

El día 12 de marzo del 2025 indica el gestor que se les envió requerimiento a las tres empresas, ARQUISOCIAL, SANIVIDA y PEOPLE PLUS, para que aportasen la documentación que faltaba de acuerdo a lo presentado por cada una de ellas en los últimos periodos de tiempo, constando conformidad de lectura para los tres requerimientos. En los días posteriores a dicho requerimiento, las tres empresas aportaron en gran medida la documentación a presentar, a falta de completar la documentación correspondiente a los periodos comprendidos en 2025 que afectan a la parte final del contrato.

VALORACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN CUARTA: El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios deberá informar si finalmente las empresas adjudicatarias del anterior contrato han dado cumplimiento al requerimiento

22 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	22 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

efectuado el 12 de marzo de 2025 de aportación de documentación justificativa del cumplimiento del contrato a que se refieren los pliegos y con la periodicidad prevista en ellos (por ejemplo, bolsa de inserción o plan de formación).

RECOMENDACIÓN QUINTA.- *“El servicio gestor deberá exigir a las dos empresas adjudicatarias que ofertaron mejoras relativas a préstamo de ayudas técnicas y a la cesión de material individual (Arquisocial y People Plus) su cumplimiento, ya que las mejoras puntuaron en el procedimiento de adjudicación y forman parte de las obligaciones del contrato. No cabe renunciar a la ejecución de estas mejoras.”*

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN QUINTA

De acuerdo al mismo requerimiento efectuado a fecha 12 de marzo indica el gestor que se solicitó a las contratistas ARQUISOCIAL, S.L. y PEOPLE PLUS INNOVATION, S.L. la acreditación de lo que ofertaron como mejoras, entre otras:

- Limpiezas extraordinarias de domicilios
- Préstamo ayudas técnicas
- Cesión de material de uso individual.

Indica el gestor que ambas empresas fueron requeridas para que presentasen informe firmado, motivado y cuantificado con cuadro resumen por años de los casos efectuados (por fecha, usuario y prestación), así como de la justificación y motivación en su caso de los servicios no prestados y ofertados de acuerdo a las necesidades de este servicio con el ánimo de poder efectuar una actualización y cuantificar los servicios prestados en el cómputo total de los años 2021, 2022, 2023 y 2024. ARQUISOCIAL dio respuesta con informes a fecha 19 de marzo y la empresa PEOPLE PLUS INNOVATION S.L. transmitió justificación con fecha 20 de marzo, todo a expensas de terminar de cumplimentar toda la información con la finalización del contrato.

VALORACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN QUINTA: Si bien el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ha indicado que se ha requerido en

23 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	23 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

fecha 12 de marzo a las contratistas ARQUISOCIAL, S.L. y PEOPLE PLUS INNOVATION, S.L. y que estas han respondido a los requerimientos, deberán informar si la justificación aportada por las citadas empresas puede considerarse suficiente al efecto de que quede acreditado el cumplimiento de las mejoras ofertadas a la finalización del contrato.

RECOMENDACIÓN SEXTA.- *“El servicio gestor deberá exigir a las empresas adjudicatarias la acreditación del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución a que nos hemos referido en la conclusión décimo segunda de este informe. En especial deberá comprobarse la realización durante la ejecución del contrato de todas las acciones en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral dirigidas a la plantilla adscrita a su ejecución según lo previsto en sus ofertas”.*

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN SEXTA

El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios en respuesta a la citada recomendación se remite a lo referido en el mismo requerimiento para exigir la acreditación del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución la documentación. Hace referencia a lo siguiente:

- Plan de calidad en el empleo (Cláusula 20.1.A PCAPE). Resultará necesario controlar en todo momento la adscripción del número de trabajadores/as fijados en pliegos y/u ofertas exigidos y el desarrollo de sus tareas, para lo cual el contratista deberá enviar con carácter mensual un informe de las incidencias producidas en materia laboral incluyendo los documentos de cotización y los certificados de la seguridad social. La empresa estará obligada a cubrir todas las bajas y vacaciones de su plantilla de manera que el número de personal dedicado a las tareas objeto del contrato no sea nunca inferior a la plantilla ofertada.
- Cláusula 20.1.B. Formación. En la oferta que realice la empresa se deberá reflejar un plan de formación para el personal, de forma que exista un proceso continuo de

24 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	24 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

mejora en la profesionalización de todo el personal. Es condición especial para la ejecución de este contrato, que la empresa adjudicataria realice la totalidad de las acciones contempladas en el programa de información y formación que presentó como parte integrante de su oferta.

- Cláusula 20.1.C. Seguridad y Salud Laboral. Es condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria desarrolle un plan de vigilancia de la salud de los trabajadores/as a su servicio en función de los riesgos inherentes al trabajo que desarrollan en virtud de este contrato. Anualmente la empresa adjudicataria deberá aportar a la persona responsable del contrato un informe detallado sobre las actuaciones realizadas por aquella, con de terminación de su contenido y alcance.
- Cláusula 20.2 Cláusulas Sociales de Género. La empresa deberá acreditar la realización de las acciones nuevas ofertadas en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral dirigidas a la plantilla adscrita a su ejecución (Sobre 2 Oferta).
 - SANIVIDA propuso como medidas: 1) teletrabajo, 2) flexibilización y adecuación de horario y 3) horas de acompañamiento a médico especialista. Únicamente ha justificado su realización a través de la aportación de dos solicitudes de dos trabajadoras de flexibilización de jornada. Procede que justifique el cumplimiento de todas las acciones propuestas en su oferta.
 - PEOPLE PLUS propuso: 1) un día libre adicional a los dos que establece la normativa, 2) flexibilización de jornada mediante un día a la semana de trabajo para el personal de coordinación, 3) adaptación de jornada a personas con familiares a su cargo. La medida de día adicional indica que se implantará en el segundo semestre de 2022; en cuanto a las dos restantes manifiesta que se han implantado sin aportar datos concretos.
 - ARQUISOCIAL propuso: 1) ampliación de franja de edad para el uso de la reducción de jornada, 2) Flexibilidad y prolongación de vacaciones dirigida a

25 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	25 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

trabajadoras con familia en el extranjero (suma de un mes de vacaciones más posible licencia no retribuida de otro mes), 3) cinco becas económicas para hijos/as menores de 12 años (guarderías, ludotecas, comedores o colonias) y 4) sala de lactancia. No se ha acreditado la implantación de estas acciones.

- Cláusula 20.2. del PCAPE. Al finalizar el contrato se deberá realizar una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas. Sin la presentación de esta documentación no se dará por finalizado el contrato. Se comunica a efectos de completar la memoria final correspondiente a la parte del año 2025 ejecutado cuando finalice el contrato.

Concluye el servicio gestor que de acuerdo a todo lo anterior, las 3 empresas declararon y justificaron específicamente lo relativo a cada uno de los términos exigidos, a expensas de alegar lo correspondiente al final de la ejecución del servicio.

VALORACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN SEXTA: Si bien el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ha indicado que se ha requerido a las contratistas y que estas han respondido a los requerimientos, el gestor deberá informar si la justificación aportada por las citadas empresas y la que puedan aportar a la finalización de la prestación de sus servicios puede considerarse suficiente al efecto de que quede acreditado el cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución de los contratos (clausula 20 PCAPE). En especial deberá acreditarse la realización durante la ejecución del contrato de todas las acciones en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral dirigidas a la plantilla adscrita a su ejecución según lo previsto en sus ofertas.

RECOMENDACIÓN SÉPTIMA. - *“De conformidad con lo indicado en la conclusión décimo tercera de este informe el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, a través de su*

26 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	26 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

personal, debería incrementar los controles por muestreo de la efectiva prestación del servicio al objeto de fortalecer la debilidad detectada.”

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN SÉPTIMA

Indica el gestor que las horas de SAD preventivo realizadas se controlan por parte del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios por las siguientes vías:

- El seguimiento con los usuarios de SAD es habitual, aunque no se hace un muestreo formal, es recurrente que los trabajadores sociales estén en contacto tanto con las personas usuarias del SAD como con sus familiares. En estos contactos se informa sobre el trabajo realizado por las auxiliares de hogar, el horario, la satisfacción del usuario, etc.
- Tenemos a disposición de los usuarios hojas de reclamación, y una oficina de buenas prácticas donde se recogen incidencias de los usuarios de SAD.
- Las personas usuarias firman un documento cada vez que acuden las auxiliares de hogar a su domicilio.
- Una vez al mes las coordinadoras de las empresas se reúnen con el equipo del Programa de Autonomía y Cuidados donde se supervisan casos.
- Las coordinadoras de las empresas cuando realizan visitas domiciliarias a las personas usuarias también recogen la firma de los usuarios y las entregan en las reuniones mensuales de los CMSS.
- Las horas de refuerzo, también son firmadas por las personas usuarias y se entregan a los servicios centrales todos los meses donde luego remiten a los CMSS respectivos.
- Las trabajadoras sociales de los CMSS realizan visitas domiciliarias aleatorias de casos de SAD en horario de servicio para verificar en el domicilio el trabajo del personal auxiliar de ayuda a domicilio.
- Los trabajadoras sociales de los equipos de Programa de Autonomía y Cuidados de los CMSS informan de cualquier incidencia en el servicio del SAD a la jefatura

27 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	27 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

de sección, y ésta en su reunión mensual con la coordinación general de las empresas revisa cada uno de estos casos.

En el contrato del SAD que se inicia en junio, en lugar de firmar las personas usuarias, habrá un control de presencia del personal auxiliar del SAD. Este control tanto de horario como de tareas está basado en la tecnología NFC de etiqueta en el domicilio. Consiste en leer unas etiquetas (desde el teléfono móvil del auxiliar) con una APP profesional. Estas etiquetas estarán pegadas dentro de los domicilios de las personas usuarias, donde el objetivo es asegurar la presencia del personal auxiliar y registrar la entrada y salida. Este sistema goza de mayor fiabilidad y transparencia, así como facilita el seguimiento de la buena ejecución del servicio.

VALORACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN SÉPTIMA: Podemos entender cumplida la recomendación ya que el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ha comunicado los controles que tiene establecidos para la efectiva prestación del servicio y ha indicado también los previstos en el nuevo contrato.

RECOMENDACIÓN OCTAVA.- *“El Ayuntamiento de Zaragoza debe reclamar al Gobierno de Aragón el abono de los déficits del servicio del SAD de la dependencia en ejercicio de su derecho a ser resarcido de unos gastos que legalmente no le corresponde abonar ya que, como hemos señalado, el Gobierno de Aragón está legalmente obligado a asumir el total del coste del SAD esencial.”*

RESPUESTA A RECOMENDACIÓN OCTAVA

La ORDEN CDS/1708/2022, de 18 de noviembre, establece la financiación por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales a las entidades locales que asumen la encomienda para la atención a personas en situación de dependencia en el servicio de ayuda a domicilio y de teleasistencia de su titularidad -publicada en BOA núm. 230 de 28 de noviembre de 2022- estableciendo un precio unitario hora para la atención en situación de dependencia en el servicio de ayuda a domicilio de titularidad del Gobierno de Aragón

28 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

Ayuntamiento de Zaragoza- Documento firmado electrónicamente. Verifique su validez: <https://www.zaragoza.es/verifica>

Código Seguro de Verificación: 50297MTC2MDUXMTk1NDY2NjU5MTc4ODU5

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	28 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	


C-004309887
N.º Intervención: 00180-0/25

(...). Dicho precio es el establecido en la cláusula octava, apartado 1, del Convenio de colaboración plurianual por el que se formaliza la encomienda de gestión del Gobierno de Aragón al Ayuntamiento de Zaragoza para la atención en situación de dependencia en el Servicio de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia de su titularidad durante los ejercicios 2023 y 2024. El precio fijado en dicha cláusula es de 20 €/hora (IVA incluido), establecido en la Orden CDS/1782/2022, de 18 de noviembre, artículo segundo, apartado 5 (...).

En informe de 30 de noviembre de 2022 de la Coordinación General del Área de Acción Social a la Asesoría Jurídica Municipal, en relación con la tramitación del expediente 0094001/2022 relativo a la suscripción de Convenio de colaboración plurianual por el que se formaliza el Encomienda de Gestión del Gobierno de Aragón al Ayuntamiento de Zaragoza para la atención de personas en situación de dependencia en el servicio de Ayuda a Domicilio y de Teleasistencia de su titularidad durante los ejercicios 2023 y 2024 se informó lo siguiente: *“Respecto de la propuesta económica del IASS , se informa lo siguiente:*

3.2.1.- Para los costes de atención de personas en situación de dependencia en el Servicio de Ayuda a Domicilio resulta un presupuesto total estimado de QUINCE MILLONES CIENTO OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA EUROS (15.186.240,00.-€) con la siguiente distribución:

Concepto	2023	2024
Nº horas anuales de atención en domicilio	379.656	379.656
Precio hora general	20,00 €	20,00 €
Coste total de las horas previstas	7.593.120,00	7.593.120,00

Las horas anuales de atención, 379.656, suponen una distribución mensual de 31.638 horas. El 11 de septiembre de 2020 el Gobierno de Zaragoza aprobó la nueva adjudicación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). En los tres lotes, el precio hora a abonar en el contrato vigente está por debajo del precio propuesto que puede llegar

29 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	29 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

a un máximo de 20,00 €/ hora. Este contrato está vigente con sus prórrogas hasta el 31 de diciembre de 2024, por lo que el plazo temporal del convenio que se propone es adecuado para garantizar la cobertura de los costes municipales. Indica el gestor que de acuerdo al nuevo contrato entre el Ayuntamiento de Zaragoza y las entidades adjudicatarias, el nuevo precio será conforme al nuevo CONVENIO DE COLABORACIÓN PLURIANUAL POR EL QUE SE FORMALIZA LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN DEL GOBIERNO DE ARAGÓN AL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y DE TELEASISTENCIA DE SU TITULARIDAD DURANTE LOS EJERCICIOS 2025,2026,2027 Y 2028.

VALORACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN OCTAVA: Aunque el servicio gestor ha informado que los precios a abonar por el Ayuntamiento de Zaragoza, tanto en el contrato anterior como en el nuevo, están por debajo del precio conveniado con el Gobierno de Aragón de modo que se garantizaría la cobertura de los costes municipales, lo cierto es que no se pronuncia sobre lo indicado en nuestra recomendación acerca de que el Ayuntamiento de Zaragoza debe reclamar al Gobierno de Aragón el abono de los déficits del servicio del SAD de la dependencia en ejercicio de su derecho a ser resarcido de unos gastos que legalmente no le corresponde abonar.

Esta recomendación estaba fundamentada en las conclusiones de nuestro trabajo anterior en las que se indicó que *“para el ejercicio 2021 la cuantía estimada del déficit asciende a 242.828,36€, sin perjuicio de la liquidación final de la encomienda que proceda (...). Habida cuenta de que el Convenio y sus prórrogas finalizarán en el ejercicio 2022 será, a partir de ese momento, cuando procederá la liquidación de todas las actuaciones a lo largo de la vigencia del mismo, de las que ya se han efectuado las correspondientes comunicaciones oficiales al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, debiendo las partes asumir las obligaciones económicas que correspondan a cada una de ellas, toda vez que, hasta la fecha, no se cumplen con los parámetros que al efecto se establecen en la normativa de aplicación”*.

30 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	30 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

Por lo expresado procederá que se informe por el servicio gestor si se procedió a liquidar el convenio de referencia y, en su caso, a reclamar las cantidades que pudieran resultar de la liquidación.

8) CONCLUSIONES

PRIMERA: En cuanto a la recomendación primera de **elaboración de nuevos pliegos y tramitación del expediente de contratación con la suficiente antelación** para que no se produzcan convalidaciones de gastos de las facturas del servicio, el contrato objeto de nuestro anterior trabajo de control financiero fue prorrogado hasta su duración máxima (dos años más dos prórrogas anuales), con una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024 para la última prórroga. Resultando iniciado el procedimiento de contratación del nuevo contrato, en aplicación al artículo 29.4 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) y bajo cumplimiento de los requisitos requeridos en este precepto, el Gobierno de Zaragoza adoptó acuerdo el 13 de diciembre de 2024 aprobando las prórrogas de los tres lotes teniendo una vigencia desde el 1 de enero de 2025 hasta el comienzo de la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un período máximo de nueve meses. Por acuerdo de fecha 10 de abril de 2025, el Gobierno de Zaragoza dispuso la adjudicación del nuevo contrato, en sus lotes 1 y 3, a la empresa Senior Servicios Integrales, S.A., y en su lote 2 a la empresa Sanivida, S.L. Los 3 contratos han sido formalizados, a fecha 19 de mayo de 2025 para el caso de los lotes 1 y 3 y a fecha 14 de mayo para el lote 2. En los tres casos se ha establecido como fecha de inicio del servicio el 1 de junio de 2025. Por lo expresado, concluimos que **se ha dado cumplimiento a esta recomendación** con la elaboración de los nuevos pliegos y la tramitación del expediente de contratación con la suficiente antelación.

SEGUNDA: Por lo que respecta a la segunda recomendación sobre **resolver**

31 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	31 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

expresamente la reclamación (expediente 013496/2019) de la empresa Arquisocial que gestionaba los barrios rurales en relación a la información para la subrogación, no consta que se haya cumplido ya que no se ha acreditado que se haya resuelto expresamente la citada reclamación, si bien el contrato con dicha empresa actualmente ha finalizado. Por dicha razón no reiteraremos esta recomendación sin perjuicio de que hay que recordar la obligación de resolver prevista en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

TERCERA: La recomendación tercera relativa a la adopción de las medidas necesarias para evitar la reiteración de contenido de cláusulas en los Pliegos de Condiciones Técnicas y en los de Clausulas Administrativas Particulares Específicas y de estudiarse y delimitarse el contenido de las “condiciones especiales de ejecución” de modo que éstas no sean coincidentes con otras obligaciones ya previstas para los adjudicatarios, podemos considerarla cumplida ya que, del examen de los pliegos (PCAPE y PPT) que rigen el nuevo contrato, se desprende que, en general, **se ha evitado la reiteración de contenido de cláusulas en los Pliegos de Condiciones Técnicas y en los de Clausulas Administrativas Particulares Específicas**. Por otra parte, las “condiciones especiales de ejecución” incluidas son las tipificadas por los acuerdos correspondientes del Ayuntamiento de Zaragoza.

CUARTA: La recomendación cuarta del anterior trabajo de control financiero se refería a la necesidad de **exigir a las adjudicatarias toda la documentación justificativa del cumplimiento del contrato**. Esta recomendación **no ha sido totalmente cumplida** ya que, si bien el gestor ha requerido a las empresas, no nos consta si finalmente las empresas adjudicatarias del anterior contrato han dado cumplimiento al requerimiento efectuado el 12 de marzo de 2025 de aportación de documentación justificativa del cumplimiento del contrato a que se refieren los pliegos y

32 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	32 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

con la periodicidad prevista en ellos (por ejemplo, bolsa de inserción o plan de formación). No obstante el servicio gestor ha informado con fecha 16 de septiembre de 2025 que se requirió nuevamente a las tres empresas y estas aportaron la documentación requerida a conformidad del servicio.

QUINTA: La recomendación quinta de exigir a dos de las empresas adjudicatarias (Arquisocial y People Plus) el **cumplimiento de las mejoras** que ofertaron relativas a préstamo de ayudas técnicas y a la cesión de material individual **no ha sido acreditado**. Si bien el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ha indicado que se ha requerido a fecha 12 de marzo de 2025 a las contratistas ARQUISOCIAL, S.L. y PEOPLE PLUS INNOVATION, S.L. y que estas han respondido a los requerimientos, el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios no ha informado si la justificación aportada por las citadas empresas puede considerarse suficiente al efecto de que quede acreditado el cumplimiento de las mejoras ofertadas. No obstante, el servicio gestor en su escrito de 16 de septiembre de 2025 ha informado que las empresas ARQUISOCIAL, S.L. y PEOPLE PLUS INNOVATION, S.L. han garantizado la posibilidad de implantación de las mismas pero por parte de los servicios sociales municipales no se ha realizado la solicitud de la totalidad de las mejoras ofertadas por las contratistas, habiéndose realizado la prestación de aquellas que sí han sido solicitadas y por tanto por parte del servicio se considera adecuada y suficiente la justificación dada por las contratistas en cuanto a la implantación de las mejoras.

SEXTA: En cuanto al **cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución** y en especial la comprobación de la realización durante la ejecución del contrato de todas las **acciones en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral** dirigidas a la plantilla adscrita a su ejecución según lo previsto en sus ofertas, si bien el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ha indicado que se ha requerido a las

33 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	33 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

contratistas y que estas han respondido a los requerimientos, **no nos consta si la justificación aportada por las citadas empresas y la que puedan aportar antes de la finalización de la prestación de sus servicios puede considerarse suficiente** al efecto de que quede acreditado el cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución de los contratos (clausula 20 PCAPE). En especial no se ha acreditado la total realización durante la ejecución del contrato de todas las acciones en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral dirigidas a la plantilla adscrita a su ejecución según lo previsto en sus ofertas. En el escrito del servicio gestor de 16 de septiembre de 2025 se indica que se ha cumplido con esta recomendación.

SÉPTIMA: En cuanto al **incremento de los controles por muestreo de la efectiva prestación del servicio** (recomendación séptima) **podemos entender cumplida la recomendación** ya que el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ha comunicado los controles que tiene establecidos para la efectiva prestación del servicio y ha indicado también los previstos en el nuevo contrato.

OCTAVA: En nuestro anterior trabajo de control financiero recomendamos **reclamar al Gobierno de Aragón el abono de los déficits del servicio del SAD de la dependencia** en ejercicio de su derecho a ser resarcido de unos gastos que legalmente no le corresponde abonar ya que el Gobierno de Aragón está legalmente obligado a asumir el total del coste del SAD esencial. Aunque **el servicio gestor** ha informado que los precios a abonar por el Ayuntamiento de Zaragoza tanto en el contrato anterior como en el nuevo están por debajo del precio conveniado con el Gobierno de Aragón de modo que se garantizaría la cobertura de los costes municipales, **no se pronuncia** sobre lo indicado en nuestra recomendación octava acerca de que el Ayuntamiento de Zaragoza debe reclamar al Gobierno de Aragón el abono de los déficits del servicio del SAD de la dependencia. Esta recomendación estaba fundamentada en las conclusiones de nuestro

34 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	34 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

trabajo anterior en las que se indicó que “para el ejercicio 2021 la cuantía estimada del déficit asciende a 242.828,36€, sin perjuicio de la liquidación final de la encomienda que proceda (...). Habida cuenta de que el Convenio y sus prórrogas finalizarán en el ejercicio 2022 será, a partir de ese momento, cuando procederá la liquidación de todas las actuaciones a lo largo de la vigencia del mismo, de las que ya se han efectuado las correspondientes comunicaciones oficiales al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, debiendo las partes asumir las obligaciones económicas que correspondan a cada una de ellas, toda vez que, hasta la fecha, no se cumplen con los parámetros que al efecto se establecen en la normativa de aplicación”.

En escrito de 16 de septiembre de 2025 el servicio gestor indica que el Ayuntamiento de Zaragoza y el Gobierno de Aragón acordaron en reunión del Consejo Bilateral de Capitalidad de 19 de diciembre de 2023 resolver los conflictos judiciales sobre la liquidación de los ejercicios 2021 y 2022 del convenio bilateral económico-financiero 2021-2024 y que el Ayuntamiento Pleno en acuerdo de 22 de diciembre de 2021 desiste del recurso contencioso administrativo 169/2021 cuyo objeto trata de la compensación económica de los costes del servicio de ayuda a domicilio.

NOVENA: La situación actual del servicio de ayuda a domicilio es que se ha **adjudicado el nuevo expediente de contratación** del Servicio de Ayuda a Domicilio en expediente 0028994/2024 por el Gobierno de Zaragoza y que **los contratos con las dos nuevas empresas adjudicatarias para los tres lotes están formalizados**, tal como hemos indicado en la conclusión primera. Examinados los documentos contractuales, los Pliegos de Prescripciones Técnicas y los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas se hace una **recomendación**, la quinta, **de control del nuevo contrato**, si bien entendemos que su cumplimiento tendrá sentido a medio plazo ya que las empresas adjudicatarias del nuevo contrato han iniciado la prestación del servicio recientemente, el 1 de junio de 2025.

35 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	35 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	



C-004309887

N.º Intervención: 00180-0/25

9) RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Resultando que el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios no ha solicitado a las empresas la implantación de la totalidad de las mejoras ofertadas no resulta exigible a las contratistas ARQUISOCIAL, S.L. y PEOPLE PLUS INNOVATION, S.L. la ejecución de las mejoras no solicitadas, si bien se recomienda para futuras licitaciones que las mejoras que se oferten se ejecuten y no quede su implantación a criterio del servicio municipal ya que las mejoras forman parte de la oferta y deben ser cumplidas en su totalidad.

SEGUNDA.- El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, responsable de los nuevos contratos del servicio de ayuda a domicilio, deberá controlar el cumplimiento de los servicios incluidos en las ofertas y recogidos en la cláusula tercera de los citados contratos. Asimismo el servicio gestor deberá supervisar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por las empresas adjudicatarias durante la vigencia de los contratos. Especialmente deberá atenderse a lo dispuesto en las cláusulas 22, 23 y 24 del Pliego de Prescripciones Técnicas relativas a la coordinación técnica, seguimiento del servicio, supervisión, control e inspección; así como a las cláusulas 39 y siguientes que se refieren a la gestión de la calidad y evaluación del servicio. Por otra parte y respecto del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas procederá por parte del servicio gestor un control riguroso del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato previstas en la cláusula 26 y del régimen de facturación contenido en la cláusula 23 del PCAPE.

I. C. de Zaragoza, en el día de la fecha.

36 INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE CONTROL FINANCIERO SOBRE EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO CONTRATO "AYUDA A DOMICILIO"	ID FIRMA	14522414	PÁGINA	36 / 36
FIRMADO POR 2 FIRMANTES				FECHA FIRMA	
1. ELISA ISABEL FLORIA MURILLO - DIRECTORA DEL ÁREA TÉCNICA DE CONTROL FINANCIERO				15 de octubre de 2025	
2. JOSE IGNACIO NOTIVOLI MUR - INTERVENTOR GENERAL				15 de octubre de 2025	