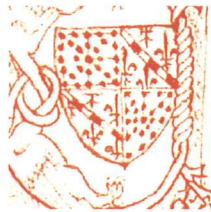




Contrato del Ayuntamiento
de Pamplona con la empresa
AZVASE



Febrero de 2011



CÁMARA DE
COMPTOS
DE NAVARRA
NAFARROAKO
COMPTOS
GANBERA



Índice

I. INTRODUCCIÓN	- 3 -
II. ANTECEDENTES.....	- 4 -
III. OBJETIVO, ALCANCE Y LIMITACIONES	- 6 -
IV. OPINIÓN Y RECOMENDACIONES GENERALES	- 7 -
V. COMENTARIOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	- 9 -
V.1. Adjudicación.....	- 9 -
V.2. Ejecución	- 9 -
V.2.1. Abril 2007 – Marzo 2008.....	- 9 -
V.2.2. Abril 2008 – Marzo 2009.....	- 10 -
V.2.3. Abril 2009 – Marzo 2010.....	- 11 -
V.2.4. Prórroga contrato.....	- 11 -
V.3. Recurso	- 12 -
V.4. Otras cuestiones.....	- 12 -
COMENTARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA AL INFORME PROVISIONAL	- 16 -





I. Introducción

En sesión celebrada el 15 de marzo de 2010, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, a petición del Grupo Parlamentario Nafarroa Bai, acordó solicitar de la Cámara de Comptos de Navarra la emisión de un informe de fiscalización sobre el contrato entre el Ayuntamiento de Pamplona y la empresa AZVASE.

Con fecha 4 de mayo tuvo entrada en la Cámara de Comptos de Navarra una carta de la alcaldesa de Pamplona en la que señala que: *“Tras el pleno del Ayuntamiento de Pamplona celebrado el pasado 4 de marzo, quiero solicitarte a través de esta carta la realización de un informe de fiscalización sobre el contrato de prestación del Servicio de Atención a Domicilio que nuestro consistorio tiene firmado con la empresa AZVASE, S.L.”*

La Cámara de Comptos de Navarra incluyó este trabajo en su programa de fiscalización para el año 2010.

El trabajo lo ha realizado un equipo integrado por un auditor y dos técnicas de auditoría. Se ha contado igualmente con la colaboración de los servicios jurídicos, informáticos y administrativos de la Cámara de Comptos de Navarra.

El informe se estructura en cuatro epígrafes además de esta introducción. En el segundo se presentan los antecedentes que permiten situar al lector ante el servicio objeto del contrato. El tercero presenta el objetivo y alcance del informe. En el cuarto se presenta la opinión y recomendaciones generales, y el quinto incluye los comentarios, conclusiones y recomendaciones que sustentan esa opinión.

Agradecemos al personal del Ayuntamiento de Pamplona y de la empresa pública ASIMEC la colaboración prestada para la realización de este trabajo.





II. Antecedentes

Los servicios y prestaciones que se ofrecen en la Cartera de Servicios Sociales, aprobada por D.F. 69/2008, de 17 de junio, pueden agruparse en cuatro categorías:

- Prevención y promoción.
- Prestación económica.
- Permanencia en el domicilio.
- Atención en residencias.

Estos servicios se prestan por parte de la administración foral y local, que a su vez lo pueden hacer con medios propios o mediante la colaboración con empresas privadas.

El servicio de atención a domicilio (SAD) es uno de los previstos para facilitar la permanencia de las personas en su domicilio y es gestionado por los ayuntamientos, que mediante convenios firmados con el Gobierno de Navarra obtienen de éste la financiación de una parte del servicio, otra parte la aporta el usuario y el resto corre a cuenta de la entidad local.

Básicamente, el SAD se ocupa de colaborar con un máximo de dos horas diarias en las labores de ayuda personal (aseo), en las labores del hogar (limpieza) y acompañamiento (al médico, a realizar gestiones,...) con el objetivo final de favorecer la permanencia de las personas en sus domicilios.

El Ayuntamiento de Pamplona inició la prestación de este servicio a finales de los años noventa, utilizando una doble fórmula. Por una parte, con medios propios y, por otra, mediante la contratación con la cooperativa Miluce, entidad surgida de Gaztelan, empresa dedicada a apoyar la creación de empresas, en muchos casos con personal en situaciones difíciles. Posteriormente, la adjudicataria es AMMA y en 2007 consigue el contrato la empresa AZVASE.

Para la gestión con medios propios, se incluyeron en la plantilla municipal 35 plazas de asistentes a domicilio que fueron cubiertas de manera interina hasta que se convocaran las plazas. Estas plazas no se convocan y, tras un recurso sindical, cuya sentencia obliga al Ayuntamiento a incluir las plazas en la oferta pública de empleo (OPE), la corporación surgida de las elecciones del año 2007 decide crear, en el año 2008, la empresa pública ASIMEC para prestar este servicio. Tras diversos recursos planteados ante la pretensión de los empleados interinos de integrarse en ASIMEC, en julio de 2009 se cubren 35 plazas de la empresa pública de forma definitiva, tras la correspondiente oposición.

Es decir, que el Ayuntamiento cumple la sentencia incluyendo las plazas en la OPE y, posteriormente, para gestionar el servicio, crea una empresa pública a la que traslada estas plazas.





El expediente de contratación del Servicio de Atención Domiciliaria objeto de este informe se aprobó el 19 de diciembre de 2006 para prestar el servicio desde el año 2007 y durante un año, prorrogable hasta cuatro.

La adjudicación se hizo en marzo de 2007.

Según el pliego de prescripciones técnicas, dicho servicio se concreta en un mínimo de 80.000 horas de atención en los domicilios, pudiendo alcanzar un máximo de 120.000 horas.

El valor estimado del contrato asciende a 10.459.200 euros, IVA excluido; siendo el presupuesto máximo anual de 2.614.800 euros, IVA excluido.

Para la adjudicación, junto con otros criterios, se tendrá en cuenta el precio hora, que se fija como máximo en 21,79 euros/hora, IVA excluido.

La adjudicataria estará obligada a subrogarse en los contratos laborales y demás condiciones económicas y sociales del personal de la hasta entonces adjudicataria. La subrogación se realizará respetando las condiciones y los requisitos previstos en el pacto de empresa de "AMMA ASISTENCIAL", firmado con fecha 16-10-2006.

El contrato se adjudica por un precio hora de 18,52 euros, IVA excluido (19,81 euros con IVA).

En el periodo de vigor del contrato se ha producido una reclamación de AZVASE, en el sentido de que el tiempo de desplazamiento entre los domicilios debe computar como tiempo de prestación del servicio. El Ayuntamiento entiende que no debe ser así. La sentencia de lo contencioso-administrativo ha dado la razón al Ayuntamiento.

Con fecha 30 de septiembre de 2009, la empresa comunica su voluntad de no prorrogar el contrato, dando por finalizada la prestación del servicio el 30 de marzo de 2010.

Convocado un nuevo concurso en 2010 para un máximo de 120.000 horas/año, ha resultado adjudicataria nuevamente la empresa AZVASE. El precio por hora de esta nueva licitación era 27,50 euros/hora, IVA excluido, y se adjudicó por 24,75 euros/hora, IVA excluido (25,74 con IVA).





III. Objetivo, alcance y limitaciones

El objetivo del trabajo es dar respuesta a las peticiones parlamentaria y municipal y, en consecuencia, fiscalizar el contrato de prestación del Servicio de Atención Domiciliaria, firmado en 2007 entre el Ayuntamiento de Pamplona y la empresa AZVASE.

Junto a este objetivo principal, se analizarán los efectos que produce la prestación de este servicio mediante una empresa pública y otra contratada.

Para la realización del trabajo se ha revisado el expediente de contratación de la empresa AZVASE y la documentación existente sobre su ejecución. Se ha analizado documentación sobre ASIMEC, así como los estudios que nos han sido proporcionados por el Ayuntamiento sobre el servicio de asistencia domiciliaria y la documentación existente sobre el recurso planteado por AZVASE.

El trabajo se ha desarrollado siguiendo los Principios y Normas de Auditoría del Sector Público aprobados por la Comisión de Coordinación de los Órganos Públicos de Control Externo del Estado Español y desarrollados por esta Cámara de Comptos de Navarra en su manual de fiscalización.

El trabajo se ha visto limitado por la dificultad para comparar los datos como consecuencia de los diferentes modelos de gestión que realizan las dos empresas, la falta de homogeneidad de los datos que las empresas presentan a los servicios municipales y la falta de un tratamiento sistemático de los datos existentes.





IV. Opinión y recomendaciones generales

Del trabajo efectuado por esta Cámara de Comptos de Navarra se desprende la siguiente opinión:

Sobre la adjudicación:

La adjudicación del contrato se ha realizado siguiendo los trámites previstos en la normativa de contratación.

Sobre la ejecución:

La demanda del servicio ha sido mayor de la prevista y en los tres años se han realizado aproximadamente un 30 por ciento más de las horas contratadas inicialmente, para lo que ha sido necesario efectuar las correspondientes modificaciones del contrato, en algunos casos tras la realización de los trabajos.

En las facturas de algunos meses, la empresa ha facturado horas de más que, en lo comprobado por los servicios municipales, ascienden a 734 horas y 15.156 euros, que se regularizan en los meses siguientes.

Se ha planteado un recurso contencioso-administrativo por parte de la empresa en relación al cómputo del tiempo de traslado como tiempo de trabajo. La sentencia ha sido favorable al ayuntamiento que ha reclamado por este concepto la devolución de 78.448 euros.

El Ayuntamiento retuvo una factura por importe de 144.927 euros correspondiente al mes de diciembre de 2009. La regularización de esta factura y el importe de la sentencia se ha efectuado en diciembre de 2010.

En septiembre de 2009, la empresa comunica su voluntad de no prorrogar el contrato a partir de marzo de 2010.

Sobre otras cuestiones:

El servicio se presta, básicamente, por dos empresas, una contratada y la otra municipal, cuyo funcionamiento responde a criterios diferentes.

La falta de homogeneidad de los datos que presentan las empresas a los servicios municipales dificulta la elaboración de información global del servicio y se ha observado que se facturan a los usuarios menos horas de las computadas por las empresas como trabajadas.

El trabajo realizado por las dos empresas se solapa en todos los barrios y, a veces, en los mismos usuarios.

La encuesta de satisfacción de los usuarios revela que, en general, es un servicio bien valorado y que éstos no distinguen a qué empresa pertenecen los trabajadores familiares, constituyendo su referencia el ayuntamiento.





Por todo ello, recomendamos:

- *Realizar las modificaciones de los contratos previamente a la realización del trabajo.*
- *Analizar si el actual sistema de gestión favorece el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles y, en su caso, estudiar otras alternativas como, por ejemplo, gestión por una única entidad, reparto entre las entidades por barrios, etc.... Todo ello, teniendo presente que el objetivo principal del servicio es el apoyo a personas con un mayor o menor grado de dependencia con el fin de que puedan permanecer en sus hogares.*
- *Establecer un sistema de información homogéneo para las dos empresas, de manera que los responsables del servicio dispongan de los datos precisos para analizarlo en conjunto, y permita facturar a los usuarios las horas efectivamente trabajadas, sin que se produzcan diferencias entre las soportadas y las repercutidas por el ayuntamiento.*
- *Determinar claramente los criterios para asignar los trabajos entre las empresas y, si las relaciones de estas con el ayuntamiento se mantienen como hasta ahora, intentar que ASIMEC disponga de trabajo para todas sus horas disponibles y el resto se envíen a AZVASE.*





V. Comentarios, conclusiones y recomendaciones

Presentamos en este epígrafe los principales hechos que afectan a este trabajo, que facilitan la comprensión de la opinión anteriormente expuesta, así como las conclusiones y recomendaciones que se derivan del trabajo realizado.

V.1. Adjudicación

El expediente de contratación se aprueba en diciembre de 2006 para prestar el servicio por un año prorrogable hasta cuatro. Se estima que se realizarán un máximo anual de 120.000 horas a 21,79 euros, IVA excluido, por lo que el valor máximo del contrato para los cuatro años ascendería a 10.459.200 euros, IVA excluido.

La adjudicación se realiza por procedimiento abierto a la oferta más ventajosa. Se valora el proyecto de prestación del servicio hasta 70 puntos y la oferta económica hasta 30 puntos.

La adjudicataria queda obligada a subrogarse en los contratos laborales y demás condiciones económicas y sociales del personal destinado por la actual adjudicataria al cumplimiento del objeto del contrato, respetando las condiciones y los requisitos previstos en el preacuerdo de Pacto de Empresa de "AMMA ASISTENCIAL".

Al concurso se presentaron seis empresas y resultó elegida, como oferta más ventajosa, AZVASE que presentó la oferta más económica con una baja del 15 por ciento.

La mesa de contratación le requirió, antes de elevar su propuesta de adjudicación, que presentara el detalle de la oferta económica en general y de varios aspectos del proyecto técnico.

La adjudicación se aprobó en marzo de 2007 y el inicio de las actividades fue el 1 de abril de 2007. La previsión de horas para un año a un precio de 19,81 euros/hora (18,52 euros, sin IVA) se distribuyen en los dos ejercicios de la siguiente manera:

Año	Horas	Precio	Importe
2007	90.000	19,81	1.738.476
2008	30.000	19,81	594.492
Total	120.000		2.377.968

V.2. Ejecución

V.2.1. Abril 2007 – Marzo 2008

Desde el primer mes de inicio del servicio se superan las horas previstas, por lo que a fin de año se han realizado 114.760 horas en lugar de las 90.000 previstas. Por acuerdo de la Junta de Gobierno Local, de fecha 28 de diciembre de 2007, se





aprueba una autorización de 26.000 horas más. La Intervención municipal hace constar en el expediente que supone más de un 20 por ciento de incremento, por lo que debió seguirse el procedimiento de modificación del artículo 107 de la Ley Foral de Contratos.

Tras esta modificación la distribución de las horas que resulta es:

Año	Horas	Precio	Importe
2007	116.000	19,81	2.298.702
2008	4.000	19,81	79.266
Total	120.000		2.377.968

Por acuerdo de 15 de abril de 2008, se tiene que modificar el contrato para los tres primeros meses del año 2008, incrementándose en 38.000 horas.

Es decir, las 120.000 horas contratadas para doce meses (90.000 + 30.000), se convierten en la práctica en 153.691 (114.760 + 38.931) y el importe pasa de un crédito inicial de 2.377.968 a un ejecutado real de 3.045.596 euros.

Hay que resaltar que en el mes de marzo se presentan dos facturas. La primera corresponde a 10.300 horas, con un importe de 204.108 euros, y la segunda por 1.022 horas y 20.260 euros.

Al no existir crédito suficiente para realizar los pagos, ya que la modificación se aprueba en abril, se abonan intereses de demora por importe de 10.533 euros.

V.2.2. Abril 2008 – Marzo 2009

Por acuerdo de 15 de abril de 2008, se aprueba la primera prórroga del contrato, de acuerdo a la siguiente distribución:

Año	Horas	Precio	Importe
2008	90.000	20,65	1.858.383
2009	30.000	20,65	619.461
Total	120.000		2.477.844

Con fecha 23 de diciembre de 2008 se aprueba una modificación del contrato, incrementándolo en 30.000 horas, de las que 18.000 corresponden a los nueve meses de 2008 y las 12.000 restantes a los tres primeros del año 2009.

Así, las 120.000 horas contratadas se convierten en la práctica en 148.949 (110.682 y 38.267), aunque se descuenten en la facturación 2.657 horas correspondientes a los traslados entre domicilios.

Hay que resaltar que las facturas correspondientes al mes de septiembre se tardan en firmar, ya que el personal técnico del servicio rehusó hacerlo al no estar claras y detectarse errores. De la revisión efectuada por los servicios municipales de las horas de junio a septiembre se informa que se han facturado 734 horas de





más, que suponen 15.156 euros, en lo que se ha podido comprobar, que se regularizan en los meses siguientes.

Por otra parte, en julio de 2008 AZVASE interpone recurso contencioso-administrativo contra el acuerdo que determina que los desplazamientos del personal no se incluyan dentro del tiempo de la prestación.

V.2.3. Abril 2009 – Marzo 2010

Con fecha 24 de marzo de 2009 se aprueba la segunda prórroga, de acuerdo con la siguiente distribución:

Año	Horas	Precio	Importe
2009	90.000	20,90	1.880.685
2010	30.000	20,90	626.895
Total	120.000		2.507.580

Por acuerdo de 22 de diciembre de 2009 se aprueba la modificación del contrato incrementándolo en 32.000 horas, de las que 20.000 corresponden a los meses del año 2009 y 12.000 a los tres primeros de 2010.

Así, las 120.000 horas contratadas se convierten en la práctica en 154.705 (116.936 y 37.769). De las 116.936 horas del periodo abril-diciembre 2009 no se han abonado 6.936 (144.927 euros), que se han retenido hasta que AZVASE no devuelva 78.449 euros en concepto de horas de desplazamiento durante los ejercicios 2007 y 2008.

Hay que destacar que, en septiembre de 2009, AZVASE comunica su voluntad de no prorrogar el contrato, dando por terminada su obligación con fecha 30 de marzo de 2010.

V.2.4. Prórroga contrato

Convocado nuevo concurso, se prorrogó el contrato hasta la adjudicación. Esta se realizó en agosto de 2010, recayendo en la misma empresa. En este periodo, abril-julio de 2010, las horas facturadas han sido aproximadamente 50.000, por un importe de un millón de euros.

En resumen, en los tres años se contrataron 120.000 horas cuando en la práctica se realizan alrededor de 150.000 horas, por lo que es preciso efectuar





modificaciones del contrato. Se ha observado la existencia de errores en las facturas por un importe mínimo de 15.156 euros y una reclamación a AZVASE por el tiempo de desplazamiento por importe de 78.449 euros. Se ha retenido una factura de diciembre por importe de 144.927 euros.

El adjudicatario no prorroga el contrato a partir de marzo de 2010, aunque se mantiene la prestación del servicio hasta la resolución del nuevo concurso, del que resulta adjudicataria la misma empresa.

V.3. Recurso

En febrero de 2008 se inicia un expediente de interpretación del contrato y en junio del mismo año la Junta de Gobierno determina que los desplazamientos del personal de atención al domicilio no se incluyan dentro del tiempo de prestación.

AZVASE defiende que la hora de intervención, equivalente a la hora de trabajo del personal laboral, lleva implícita un tiempo de desplazamiento.

El Ayuntamiento considera que los factores imputables al desarrollo del servicio, como los tiempos de tránsito o inacción del personal, quedan incluidos en el precio/hora.

A partir de un estudio de la oficina técnica del área de Hacienda, la Junta de Gobierno, el 17 de marzo de 2009, acuerda solicitar la devolución de 78.448 euros en concepto de horas destinadas al desplazamiento durante los ejercicios 2007 y de enero a junio de 2008.

Contra el acuerdo de junio de 2008 AZVASE interpone recurso contencioso-administrativo y en enero de 2010 los tribunales desestiman el recurso de la empresa AZVASE, dando así la razón al ayuntamiento.

V.4. Otras cuestiones

El servicio de asistencia domiciliaria (SAD) se presta con cinco trabajadores familiares existentes en la plantilla municipal, la empresa AZVASE y la empresa municipal ASIMEC. La decisión de la intervención la adoptan los diferentes trabajadores sociales de las unidades de barrio junto con la coordinadora municipal.

Los criterios utilizados para la gestión de las dos empresas son diferentes. Así, a AZVASE se le paga por hora facturada; mientras que ASIMEC recibe una aportación para su funcionamiento.

Los diferentes modelos de gestión utilizados por las dos empresas y la falta de una información homogénea en el Servicio, favorece que existan diferencias en los datos y estudios analizados, o que no siempre esté disponible toda la información precisa.





Así, por ejemplo, observamos diferencias entre las horas trabajadas o facturadas al ayuntamiento y las de la facturación a los usuarios. Estas diferencias surgen como consecuencia de modificaciones del trabajo no comunicadas al servicio, días de no atención que no se giraban al usuario y problemas informáticos, ya que se hacen los cálculos por semanas, considerando cuatro al mes, y no por días. En las diferencias de los años 2007 y 2008 se incluyen las horas correspondientes a los desplazamientos, que anteriormente hemos referido.

Según nos indican, en el año 2010 estas diferencias dejan de ser significativas, ya que el Ayuntamiento, consciente del problema, está poniendo los medios necesarios para su corrección.

Para la asignación de los trabajos, que se realiza de manera centralizada por la coordinadora municipal, se procura, según nos indican, en primer lugar, completar las horas de ASIMEC, que dispone de menos horas que AZVASE, y si no puede se traslada el servicio a AZVASE.

ASIMEC incorporó su personal propio a partir de julio de 2009 y en 2010 ha realizado otra oposición, con lo que a partir del año 2011 contará con 55 trabajadores familiares. En este año tiene previsto realizar 63.700 horas efectivas de atención en el domicilio.

En la práctica las dos empresas trabajan en todos los barrios e incluso pueden prestar servicios en un mismo domicilio, lo que consideramos que puede dificultar el mejor aprovechamiento de los recursos.

En el cuadro adjunto puede verse un resumen de la actividad de ambas empresas. No hemos podido comparar con la actividad prestada por el ayuntamiento de manera directa al no disponer de datos. Para valorar la información que se desprende del cuadro deben tenerse presentes las siguientes cuestiones:

- Los datos proceden de fuentes diversas, en algunos casos son estimaciones, y no siempre es posible su contraste.
- A la empresa AZVASE se le paga por hora efectiva trabajada, mientras que a ASIMEC se le efectúa una aportación que financia su presupuesto.
- ASIMEC, como ya se ha comentado, ha estado en proceso de creación, por lo que es a partir del año 2011 cuando puede considerarse que estará en condiciones de prestar el servicio con un rendimiento normal.
- Los pagos a AZVASE llevan incluido el IVA, mientras que con ASIMEC no lo incluyen al ser una aportación de funcionamiento.
- La diferencia entre jornada anual y efectiva se produce por el tiempo dedicado a coordinación y formación.
- Los tiempos dedicados a coordinación en ambas empresas son diferentes.





INFORME DE FISCALIZACIÓN SOBRE EL CONTRATO DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA CON LA EMPRESA AZVASE

AÑOS	AYUNTAMIENTO - EMPRESAS							AYUNTAMIENTO - USUARIOS					
	AZVASE			ASIMEC				AZVASE			ASIMEC		
	Nº Horas	Pagos	Pagos/hora	Nº Horas	Pagos (1)	Pagos/hora	Pagos/hora efectiva	Nº Horas facturadas a usuarios	Diferencia	Comentarios	Nº Horas facturadas a usuarios	Diferencia	Comentarios
2007 (desde el mes de abril incluido)	114.760,00	2.274.130,06	19,82					104.642,87	10.117,13				
2008 (2)	149.613,13	3.001.507,73	20,06	N/C en Memoria	551.000,00			139.913,00	9.700,13		13.646,92		
2009	155.202,06	3.233.697,39	20,84	38.017,00	1.271.141,00	33,44	21,44	149.122,28	6.079,78		31.977,70	6.039,30	
2010	87.913,25	1.831.048,96	20,83	42.000,00	1.274.000,00	30,33		85.974,01	1.939,24	Hasta mes julio	27.532,65	13.027,35	Hasta mes septiembre (3)
Fuente	Facturación AZVASE	Facturación AZVASE		Memoria SAD y estimación ASIMEC	Contabilidad Ayto.			Coordinador SAD			Coordinador SAD		

- (1) El beneficio obtenido por ASIMEC ha sido de 4.939,23 en 2008 y de 65.654,14 en 2009
- (2) Datos ASIMEC 2008 desde el mes de agosto
- (3) Calculada la diferencia horas 2010 hasta el mes de septiembre.
- (4) Informe auditoría ASIMEC 2009

	Nº Usuarios SAD S/ Memoria SAD (E.I.I)
*	
2007	1.712
2008	2.025
2009	2.091

ANÁLISIS HORAS TRABAJADAS 2009	ASIMEC
Plantilla media trabajadores familiares 2009 (4)	40,03
Jornada anual	1.592,00
Jornada efectiva de trabajo	1.481,00
Horas efectivas de trabajo	59.284,43
Horas de atención a usuario	38.017,00
% horas atención /horas efectivas	64,13%





Como resumen de la información que se desprende del cuadro podemos concluir:

- que la forma de gestión de cada empresa tiene un significativo efecto en los resultados para el servicio.
- la diferencia entre las horas de atención al usuario y las efectivas de trabajo en ASIMEC.
- la diferencia que surge entre las horas trabajadas y las facturadas a los usuarios.

Según las estimaciones realizadas por la empresa ASIMEC, las 38.017 horas trabajadas en el año 2009 presentan un diferente ritmo a lo largo del mismo. Así, la proyección al año de las horas trabajadas las primeras semanas establecerían su cifra en 33.000, mientras que las de las últimas semanas lo harían en 42.000 horas.

El Ayuntamiento ha elaborado un informe sobre la satisfacción de los usuarios del SAD del que, entre otras cuestiones, se concluye que la valoración del servicio por los usuarios es positiva, sin diferenciarse entre las dos empresas ya que, en general, los usuarios no distinguen a qué empresa pertenecen los trabajadores, circunstancia que no es significativa ya que el referente es el ayuntamiento.

En cuanto a las quejas, no siendo significativas, se refieren a los horarios asignados para las tareas, las rotaciones del personal y el tiempo de prestación.

En resumen, nos encontramos con un servicio del que los usuarios tienen una opinión positiva, prestado por dos empresas que coinciden en todos los barrios y que presentan modelos de gestión diferentes, sin que se haya homogeneizado la información a remitir al servicio, lo que dificulta los análisis y genera que hayan existido diferencias entre las horas trabajadas y las facturadas a los usuarios.

Informe que se emite a propuesta del auditor Jesús Muruzabal Lerga, responsable de la realización de este trabajo, una vez cumplimentados los trámites previstos por la normativa vigente.

Pamplona, a 7 de febrero de 2011

El presidente

Helio Robleda Cabezas



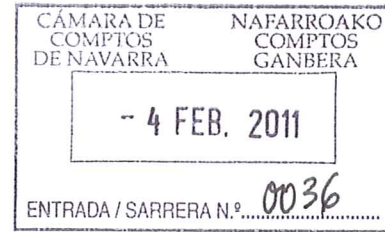


Comentarios del Ayuntamiento de Pamplona al informe provisional





Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala



D. HELIO ROBLEDA CABEZAS
PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE COMPTOS
C/FLORENCIO ANSOLEAGA 10 BAJO
31001 PAMPLONA

Pamplona, 3 de febrero de 2011

Estimado señor presidente:

El área de Bienestar Social y Deporte del ayuntamiento de Pamplona agradece el trabajo de la Cámara de Comptos, así como las aportaciones realizadas para la mejora del servicio de atención a domicilio, que como bien conoce esa institución, son en la línea en la que estamos trabajando:

1. La incorporación de servicio a los usuarios en horarios de tarde por parte de Asimec va a permitir reorganizar la distribución de los mismos entre las dos entidades prestadoras, de forma que se optimice el servicio mejorando la eficiencia del mismo.
2. El nuevo contrato programa con Asimec va a permitir una mejor cuantificación de las horas prestadas, con lo que se va a poder homogeneizar la información y así para poder comparar el rendimiento de las dos empresas. Asimismo nos va a permitir acercar la retribución de Asimec a las horas efectivamente trabajadas.
3. Todas estas medidas nos va a posibilitar un mejor control de las horas de servicio asignadas a cada empresa, de forma que, caso de que sea necesario, se puedan modificar los contratos con la antelación suficiente. Ello no ha sido posible hasta la fecha porque, tal y como señala en su informe, hasta 2011 la empresa pública Asimec ha estado en proceso de creación, por lo que no nos ha sido posible ajustar el contrato de Azvase con la suficiente antelación. A partir de este año 2011 puede considerarse que Asimec está en condiciones de prestar el servicio con un rendimiento óptimo.



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

Reiteramos el agradecimiento del area así como las recomendaciones para la mejora del servicio de atención a domicilio del ayuntamiento de Pamplona, recomendaciones que, como usted conoce, ya se están ejecutando.

Atentamente,

Francisco Javier Lorente Pérez
Concejal delegado del área de Bienestar Social y Deporte