



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA Y BALANCE ANUAL DE GESTIÓN DE LAS RESIDENCIAS DE MAYORES DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO.

El objeto del presente pliego es la elaboración de los documentos del Balance del Programa Anual de Gestión (en adelante, Balance Anual) y del Programa Anual de Gestión de cada una de las 25 Residencias de Mayores (anexo II) dependientes de la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS), así como el documento consolidado del Balance Anual, del Programa Anual de Gestión y de los Indicadores.

También se establecen los criterios de carácter técnico así como el contenido que ha de regir en el contrato de servicio de consultoría y asistencia técnica para la elaboración de los citados documentos.

CLÁUSULA SEGUNDA.- TRABAJOS, DOCUMENTOS, OBJETIVOS.

2.1.- El objeto de este contrato es la elaboración de los siguientes documentos:

- Balance del Programa Anual de Gestión del ejercicio anterior para cada una de las 25 Residencias de Mayores dependientes del AMAS
- Balance consolidado del Programa Anual de Gestión de las 25 Residencias.
- Programa Anual de Gestión del ejercicio en curso de cada Residencia.
- Programa Anual de Gestión consolidado de las 25 Residencias.
- Cuadro de indicadores de cada Residencia y el consolidado de las Residencias.

2.2.- Estos documentos deberán contener la información siguiente (Anexo I):

- a. Información objetiva y técnica de la situación de las residencias y su evolución durante el año para que sea conocida por los gestores y responsables correspondientes.
- b. Información que permita a los responsables la negociación de objetivos para el año siguiente.





Comunidad de Madrid

- c. Resumen de los datos históricos y características más importantes de cada centro, evidenciando su evolución.
- d. Los compromisos de la Dirección del Centro en la consecución de los objetivos marcados.
- e. El análisis de costes relacionados con los objetivos asignados, que permita a las direcciones de los centros fomentar la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, mejorando la productividad.
- f. Un complejo sistema de indicadores que ofrezcan una visión operativa sobre el nivel de calidad de los servicios prestados como base de mejora.
- g. Identificación de los gastos y costes adecuados en función de los recursos disponibles (estructurales, materiales y humanos) y la producción asistencial alcanzada, a lo largo del tiempo, así como la calidad con que se prestan los servicios.
- h. Medida de la productividad de las residencias con un método flexible que permita utilizar la información más actualizada y adaptada a la situación de las mismas.
- i. Visualización, en tiempo real, del grado de dependencia de los usuarios de las residencias mediante la utilización y aprovechamiento de herramientas de uso en los centros residenciales.
- j. Medida de la producción y resultados de los centros de forma homogénea que permita construir series históricas de gran valor para la toma de decisiones.
- k. Información que permita la toma de decisiones, propias de los servicios centrales, de forma racional y transparente.

CLÁUSULA TERCERA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

3.1.- Descripción de los trabajos:

La empresa adjudicataria se compromete a la realización de los documentos objeto del contrato, así como a dar asesoramiento técnico tanto del proyecto global objeto del presente pliego como de cada una de las partes, proponiendo soluciones y formas en el tratamiento de datos y su presentación, que mejor contribuyan al cumplimiento de los objetivos. Incluye el análisis de las necesidades de los centros, y la definición de soluciones y planes de acción asociados.





Comunidad de Madrid

El contratista deberá ajustarse lo máximo posible al modelo actual vigente de documentos, en cuanto a estructura, contenido y metodología, así como adoptar las modificaciones e innovaciones que decida introducir en cada momento el Director de los Trabajos.

3.2.- Plazos de los trabajos:

- Plazo de cumplimiento de todas las fases es desde el 1 de septiembre hasta el 31 de diciembre.

3.3.- Fases (Recogida de datos, cierre del ejercicio anterior y Estudio y validación de los datos):

3.3.1.- ELABORACIÓN DE LOS BALANCES INDIVIDUALES DE CADA RESIDENCIA.

- ELABORACION DE CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE DATOS. La empresa adjudicataria elaborara los cuestionarios necesarios para la recogida de datos. Estos datos (anexo I) podrán variar de año en año por decisión del Director de los Trabajos que lo comunicara con tiempo suficiente al responsable técnico de la empresa adjudicataria. Discriminara las distintas fuentes y los hará llegar a los responsables de cada una de ellas conjuntamente con las instrucciones e información necesaria para su correcta cumplimentación.
- RECOGIDA DE DATOS. Los datos de los distintos servicios centrales, serán canalizados y facilitados por la Coordinación de Residencias de Mayores y Centros de Día y los datos particulares de cada centro por las Direcciones de cada una de las Residencias. La empresa adjudicataria se encargara de recabar y recoger la información estableciendo con cada una de las fuentes, los plazos necesarios para cumplir los plazos acordados en este pliego. La comunicación se hará preferentemente por e-mail al Director del programa de la empresa adjudicataria pudiendo y debiendo este establecer las comunicaciones necesarias hasta la completa recogida de datos.
- ESTUDIO Y VALIDACIÓN DE DATOS. Los datos recibidos serán estudiados, tratados y tabulados en hojas de Excel con el objetivo de preparar toda la información necesaria para la elaboración de los documentos.
- ELABORACIÓN DE LOS BORRADORES. Se elaborara un borrador de cada uno de los Balances del Programa Anual de Gestión de cada centro. Este borrador será presentado y aprobado por el Director de los trabajos, quien





validará los nombres de los conceptos que aparezcan, así como el número y tipo de información.

- ELABORACIÓN DE LOS BALANCES DE LOS PROGRAMAS ANUALES DE GESTIÓN. Se realizarán las modificaciones propuestas y se elaborarán los documentos definitivos para cada centro.

3.3.2.- ELABORACIÓN DEL BALANCE CONSOLIDADO DEL PROGRAMA ANUAL DE GESTIÓN.

- INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN. La información introducida en los Balances de los Programas Anuales de Gestión de cada centro, será integrada en diferentes tablas de Excel y presentadas de manera que permitan la comparación de los resultados alcanzados. Se elaborarán las tablas necesarias para integrar la información relevante proporcionada.
- ELABORACIÓN DEL INFORME. Informe en el que se integre toda la información de los balances de cada centro. La estructura de este informe será la misma que la de los Balances del Programa Anual de Gestión de cada centro. Se añadirán aquellos indicadores de gestión cuyo cálculo pueda facilitar la toma de decisiones a los diferentes directivos, y cuantos sean solicitados por el Director de los Trabajos.
- PRESENTACIÓN DEL INFORME. El informe será presentado al Director de los Trabajos al finalizar el plazo establecido. El adjudicatario correrá con los gastos de impresión de las copias de los informes solicitados por la Dirección de los trabajos, así como la grabación digital con toda la información en los formatos de Word, pdf y Excel.

3.3.3.- Para estas dos fases, elaboración de los Balances Anuales y elaboración del Balance consolidado, se establece el plazo de 1 de septiembre a 31 de octubre que se deberán entregar los documentos.

3.3.4.- ELABORACIÓN DE LOS PROGRAMAS ANUALES DE GESTIÓN.

- ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE DATOS. La empresa adjudicataria elaborará los cuestionarios necesarios para la recogida de datos. Estos datos (anexo I) podrán variar de año en año por decisión del





Comunidad de Madrid

Director de los Trabajos que lo comunicara con tiempo suficiente al responsable técnico de la empresa adjudicataria. Discriminara las distintas fuentes y los hará llegar a los responsables de cada una de ellas conjuntamente con las instrucciones e información necesaria para su correcta cumplimentación.

- RECOGIDA DE DATOS. Los datos de los distintos servicios centrales, serán canalizados y facilitados por la Coordinación de Residencias de Mayores y Centros de Día y los datos particulares de cada centro por las Direcciones de cada una de las Residencias. La empresa adjudicataria se encargara de recabar y recoger la información estableciendo con cada una de las fuentes, los plazos necesarios para cumplir los plazos acordados en este pliego. La comunicación se hará preferentemente por e-mail al Director del proyecto de la empresa adjudicataria pudiendo y debiendo este establecer las comunicaciones necesarias hasta la completa recogida de datos.
- ESTUDIO Y VALIDACIÓN DE DATOS. Los datos recibidos serán estudiados, tratados y tabulados en hojas de Excel con el objetivo de preparar toda la información necesaria para la elaboración de los documentos.
- ELABORACIÓN DE LOS BORRADORES. Se elaborara un borrador de cada uno de los Programas Anuales de Gestión de cada residencia. Este borrador será presentado y aprobado por el Director de los trabajos, quien validará los conceptos que aparezcan, así como el número y tipo de información. Estos borradores permitirán definir los objetivos para el año a los responsables.
- ELABORACIÓN DE LOS PROGRAMAS ANUALES DE GESTIÓN. Se realizaran las modificaciones propuestas y se elaborarán los documentos definitivos para cada centro.

3.3.5.- ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE GESTIÓN CONSOLIDADO.

- INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN. La información introducida en los Programas Anuales de Gestión de cada centro, será integrada en diferentes tablas de Excel y presentadas de manera que permitan la comparación de los objetivos.
- ELABORACIÓN DEL INFORME. Informe en el que se integre toda la información de los documentos de cada centro. La estructura de este informe será la misma





que la de los Programas Anuales de Gestión. Se añadirán aquellos indicadores de gestión cuyo cálculo pueda facilitar la toma de decisiones a los diferentes directivos, y cuantos sean solicitados por el Director de los Trabajos.

- PRESENTACIÓN DEL INFORME. El informe será presentado al Director de los Trabajos al finalizar el plazo establecido. El adjudicatario correrá con los gastos de impresión de las copias de los informes solicitados por la Dirección de los trabajos, así como la grabación digital con toda la información en los formatos de Word, pdf y Excel.

3.3.6.- ELABORACIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE CADA RESIDENCIA Y EL CONSOLIDADO DE LAS RESIDENCIAS.

- INTEGRACIÓN DE INDICADORES. Se elaborará un indicador por área establecida por el Director de los Trabajos, de Gestión Económica, Gestión Hostelera y de Gestión Asistencial como mínimo, por residencia, integrando la información aportada de los indicadores definidos en estas áreas en el Balance Programa Anual de Gestión y Programa Anual de Gestión.
- ELABORACION DEL CUADRO DE INDICADORES. Se calculará un indicador que integre los anteriores, para cada una de las residencias. Este indicador se calculará mediante medias aritméticas (INDICADOR GLOBAL) y medias ponderadas (INDICADOR SINTÉTICO) de los anteriores.
- PRESENTACION DEL INFORME DE INDICADORES. La información obtenida en las dos etapas anteriores será integrada en el informe de indicadores. El informe será presentado al Director de los Trabajos al finalizar el plazo establecido. El adjudicatario correrá con los gastos de impresión de las copias de los informes solicitados por la Dirección de los trabajos, así como la grabación digital con toda la información en los formatos de Word, pdf y Excel.

3.3.7.- PREPARACIÓN DE TRABAJOS.

Se establecerá una agenda de reuniones, a convocatoria del Director de los trabajos, para la preparación de los trabajos del siguiente año, la propuesta de asignación presupuestaria, los balances de los programas y los programas de gestión.

3.3.8.- Para estas cuatro fases de elaboración de los programas anuales de gestión, elaboración del informe final global de los programas, cuadro de indicadores y





Comunidad de Madrid

preparación de los trabajos del ejercicio siguiente, se establece el plazo del contrato de 1 de noviembre a 31 de diciembre que se deberán entregar los documentos.

primer ejercicio del contrato		septiembre	octubre	noviembre	diciembre
balances del PAG					
PROPUESTA DE ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA					
ELABORACION DE CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE DATOS					
RECOGIDA DE DATOS					
ESTUDIO Y VALIDACIÓN DE DATOS					
ELABORACIÓN DE LOS BORRADORES					
ELABORACIÓN DE LOS BALANCES DE LOS PAG					
INFORME FINAL GLOBAL DEL BALANCE PAG					
Programas Anuales de Gestión					
ELABORACION DE CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE DATOS					
RECOGIDA DE DATOS					
ESTUDIO Y VALIDACIÓN DE DATOS					
ELABORACIÓN DE LOS BORRADORES					
ELABORACIÓN DE LOS PROGRAMAS ANUALES DE GESTIÓN					
INFORME FINAL GLOBAL DEL PAG					
CUADRO DE INDICADORES					
PREPARACION TRABAJOS					



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944400696843427403354

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES

4.1.- DEL CONTRATISTA. La empresa que resulte adjudicataria para la ejecución del presente contrato:

4.1.1.- MEDIO PERSONALES. Deberá poner a disposición de la realización de los trabajos del presente contrato, los siguientes medios personales:

- 1 consultor (Titulado Grado Superior) director de proyecto.
- 1 consultor (Titulado Grado Superior).

Los consultores destinados a efectuar cada uno de los servicios, serán profesionales con la cualificación y formación suficiente y necesaria para la prestación de los servicios especificados en este pliego.

4.1.2.- MEDIOS MATERIALES. El adjudicatario deberá disponer en la oficina dónde desarrolle los trabajos de los suficientes medios informáticos, tanto "hardware" como "software" para el completo seguimiento y ejecución de los trabajos, de tal forma que en todo momento se conozca la situación del grado de cumplimiento de los trabajos en ejecución.



Comunidad de Madrid

- 4.1.2.1.- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados del cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, seguros, de transporte, honorarios del personal a su cargo, incluido el vestuario, licencias, tasas y todo tipo de impuestos, así como los que puedan originarse o modificarse durante el plazo de vigencia del contrato.
- 4.1.2.2.- También correrá a cargo de la empresa adjudicataria el material necesario para llevar a cabo los diferentes trabajos y operaciones objeto de esta contratación.
- 4.1.3.- Cumplirá las disposiciones legales vigentes de ámbito municipal, autonómico, nacional o comunitario en materia fiscal, laboral, de seguridad social y seguridad, necesarias para el ejercicio del presente contrato.
- 4.1.4.- Establecerá una sistemática de trabajo planificado, coordinada con la Dirección de los trabajos, con una normativa interna y de control para conseguir un servicio adecuado.
- 4.1.5.- No podrá utilizar el nombre de la Agencia Madrileña de Atención Social en sus relaciones con terceras personas, ni siquiera a efectos de facturación de proveedores o cualquier otra que pueda tener con personas a su servicio, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.
- 4.1.6.- El contrato se entiende aceptado a riesgo y ventura del contratista.
- 4.1.7.- El adjudicatario deberá cumplir las indicaciones del Director de los Trabajos en relación a los aspectos regulados por este pliego. Las instrucciones dadas por el Director de los Trabajos al Director del Proyecto no supondrán modificaciones de las prestaciones, ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente Pliego y demás documentos contractuales.
- 4.1.8.- En ningún caso ni circunstancia la existencia de este contrato supone relación laboral entre el adjudicatario o su personal y la Agencia Madrileña de Atención Social. Dicho personal dependerá exclusivamente de su adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario en relación con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, sin que la Agencia Madrileña de Atención Social asuma ningún tipo de responsabilidad ni obligación al respecto. No se permite al contratista la subcontratación de todo o parte del contenido del contrato.
- 4.1.9.- El representante de la empresa adjudicataria está obligado a asistir a las reuniones de trabajo a las que sea convocado por el Director de los trabajos para informar, bien en





Comunidad de Madrid

reuniones periódicas, bien puntualmente, de la marcha de los trabajos, así como a presentar los informes que le sean solicitados sobre las tareas encomendadas.

4.1.10.- El contratista debe aceptar que podrá ser evaluado por los servicios técnicos de la Agencia Madrileña de Atención Social que determine el Director de los Trabajos, en cuanto a la calidad de su trabajo y su capacidad para cumplir con los requisitos establecidos en este pliego. En esta evaluación se tendrán en cuenta los aspectos de capacidad de respuesta del proveedor, plazos de entrega y cumplimiento de los mismos. Se valorará positivamente la flexibilidad del proveedor ante los cambios o encargos de última hora, en particular en lo que se refiere al cumplimiento de los plazos. También se evaluará su calidad operativa en función del conocimiento y experiencia de los aspectos que afectan a los servicios prestados por el Agencia Madrileña de Atención Social, así como la imagen y experiencias relacionadas con el sector y la mejora en la aportación de conocimientos en la prestación del servicio, en comparación con la oferta del mercado.

4.1.11.- El contratista mantendrá una base de datos con los datos de los formularios de recogida de datos cumplimentados de cada fuente (servicios centrales y Residencias) y las evidencias gráficas, en su caso. Las bases de datos serán entregadas al Director de los trabajos al finalizar el contrato. Asimismo, se desarrollará una base de datos con los resultados cuantitativos, de cada centro y globales, de los objetivos e indicadores y de todos los elementos que deben analizarse para la elaboración de los documentos finales. El contratista estará obligado a preservar la integridad y veracidad de estos datos. Estos datos no los aplicarán o utilizarán con fin distinto al que figura en este PPT, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

4.1.12.- El contratista está obligado a proteger con contraseña los datos que se envíen a través del correo electrónico y que contengan información protegida por lo establecido por la legislación de protección de datos.

4.2.- DE LA ADMINISTRACION.

4.2.1.- El Director de los trabajos comunicará antes del inicio de los trabajos de cada ejercicio los modelos actuales vigentes de documentos, Programas Anuales de Gestión, los Balances de los programas anuales de gestión, documento consolidado de las 25 Residencias y cuadro global de indicadores.





Comunidad de Madrid

4.2.2.- El Director de los Trabajos comunicará, antes del inicio de los trabajos, los datos necesarios para la elaboración del Balance Anual y del Programa Anual de Gestión (anexo I).

CLÁUSULA QUINTA.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1.- La dirección de los trabajos (Director de los Trabajos) corresponde al Coordinador de Residencias de Mayores y Centros de Día, cuya función de dirección se debe hacer valer única y exclusivamente con el Director del Proyecto de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siendo obligatorio para éste cumplir los requerimientos que el Director de los Trabajos le dirija en virtud del poder de dirección y coordinación de los trabajos que ostenta.

5.2.- A la formalización del contrato, y siempre antes del inicio de las tareas previstas, el representante legal de la empresa adjudicataria, comunicara por escrito el nombre y apellidos, correo electrónico y teléfono del Director del Proyecto del Servicio por este contrato, al objeto de que las incidencias en el servicio puedan tener soluciones rápidas en un momento determinado.

5.3.- El Director del Proyecto será el encargado de las comunicaciones entre la empresa adjudicataria, el director de los trabajos y los Responsables de los centros y fuentes de datos.

Madrid a

DIRECTOR DE LOS TRABAJOS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944400696843427403354



ANEXO I

Breve descripción de la estructura y contenido mínimo de los documentos.

BALANCE DEL PROGRAMA ANUAL DE GESTIÓN POR CADA RESIDENCIA.

1. Órganos directivos de cada centro.
2. Localización y origen o procedencia del centro.
3. Tipo de centro: Oferta de servicio, Nº Plazas, Adaptación de plazas. Si centro de día:
Tipo de gestión, Año de apertura, Nº Plazas.
4. Recursos disponibles:
 - a. Estructura arquitectónica. Descripción del Inmueble.
 - b. Equipamiento.
5. Recursos humanos:
 - a. Por áreas de actividad y plantilla. Voluntariado.
 - b. Otros. Empresas colaboradoras que prestan servicio en el centro.
6. Objetivos fijados para la anualidad.
 - a. Objetivos de producción.
 - b. Objetivos económicos.
 - c. Objetivos de mejora de la calidad.
7. Resultados de producción.
 - a. Resultados de ocupación.
 - b. Resultados asistenciales.
8. Resultados de mejora de la calidad.
 - a. Quejas por motivos.
 - b. Indicadores de resultados. Quejas, gestión económica, higienes, seguridad alimentaria y APPCC, limpieza, información y comunicación, ingreso y acogida, Valoración de necesidades, asistencia, cuidados y atención a la dependencia, de percepción, encuestas de satisfacción.
 - c. Áreas de mejora marcadas por la Coordinación.
 - d. Áreas de mejora marcadas por la Dirección del Centro.
9. Resultados económicos.
 - a. Morosidad.
 - b. Por partidas capítulo II del presupuesto de gastos importe y porcentaje respecto al total. El presupuesto final del año y el presupuesto liquidado.





- c. Detalle de los resultados de partidas significativas: energía eléctrica, agua, gas, combustible, alimentación, otros suministros, productos farmacéuticos.
- 10. Explicaciones a las desviaciones significativas de los resultados de: producción, mejora de la calidad y económicos.
- 11. Corrección de errores.
- 12. Relación de tablas.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **094440069684347403354**



BALANCE CONSOLIDADO DEL PROGRAMA ANUAL DE GESTIÓN DE LAS 25 RESIDENCIAS.

1. Recursos disponibles
 - a. Estructura
 - b. Equipamiento
 - c. Recursos humanos
2. Objetivos
 - a. Objetivos de producción
 - b. Objetivos económicos
 - c. Objetivos de mejora de la calidad
3. Resultados.
 - a. Resultados de producción.
 - b. De mejora de la calidad.
 - c. Económicos. Morosidad. Detalles de algunas partidas.
 - d. De gestión. Coste total. Coeficientes de ponderación. Producción. Coste de unidades productivas. Productividad.
4. Anexos. Información recibida. Recursos humanos. Áreas de mejora marcadas por cada dirección de centro.
5. Comentarios de las direcciones.
6. Relación de tablas, figuras y gráficos.





PROGRAMA ANUAL DE GESTIÓN DE CADA RESIDENCIA.

1. Órganos directivos.
2. Localización y procedencia del centro.
3. Tipo de centro. Oferta de servicio. Plazas. Adaptación de plazas. Si centro de día:
Tipo de gestión. Año de apertura. Plazas.
4. Recursos disponibles:
 - a. Estructura
 - b. Equipamiento.
 - c. Recursos humanos. Por áreas de actividad y plantilla. Voluntariado.
 - d. Otros. Empresas colaboradoras que prestan servicio en el centro.
5. Resultados actividad año anterior.
 - a. Asistencial. Urgencias hospitalarias. Ingresos hospitalarios. Mortalidad. Dietas. Terapias. Relaciones familiares. Gestiones pre ingresos.
 - b. Hostelera. Menús. Ropa lavada. Servicios de peluquería. Partes mantenimiento.
 - c. Clasificación de quejas por motivos.
6. Objetivos para el año.
 - a. Objetivos de producción.
 - b. Objetivos económicos.
 - c. Objetivos de mejora de la calidad.
7. Corrección de errores.
8. Relación de tablas.





INFORME DEL PROGRAMA ANUAL DE GESTIÓN CONSOLIDADO DE LAS 25 RESIDENCIAS.

1. Relación de centros y órganos directivos.
2. Procedencia, año de inauguración y antigüedad.
3. Localización y situación.
4. Número de plazas ofertadas y tipo de residencia.
5. Adaptación de plazas según arquitectura
6. Centros de Día de las residencias y tipo de gestión
7. Recursos disponibles.
8. Equipamiento.
9. Recursos humanos. Plantilla.
10. Actividad.
11. Objetivos del año.
12. Objetivos económicos. Comparación del gasto y presupuesto capítulo II. Análisis por partidas.
13. Objetivos de mejora de la calidad por procesos:
14. Áreas de mejora marcadas por la Coordinación.
15. Áreas de mejora marcadas por las direcciones de los centros.
16. Comentarios de las Direcciones.
17. Anexos.
18. Relación de tablas, figuras y gráficos.





CUADRO DE INDICADORES DE CADA RESIDENCIA Y CONSOLIDADO DE LAS RESIDENCIAS

1. Metodología
 - a. Expresión del resultado del indicador
 - b. Escalas de integración de indicadores
 - c. Cálculo del indicador global
 - d. Cálculo del indicador sintético
2. Integración de indicadores
 - a. Área quejas y percepción
 - b. Área de gestión económica
 - c. Área de hostelería
 - d. Área asistencial
3. Indicador global y sintético.
 - a. Cálculo del indicador global
 - b. Cálculo del indicador sintético
4. Evolución de indicadores
5. Tablas





ANEXO II

Las citadas Residencias De Mayores son:

CENTRO	DIRECCIÓN
ADOLFO SUÁREZ	C/Rávena, 18 28030-Madrid
ALCORCÓN	Avda. de Pablo Iglesias, s/n 28922-Alcorcón
ARGANDA DEL REY	Dehesa del Carrascal, s/n 28500- Arganda del Rey
CISNEROS	Avda. Ajalvir, 1 28806-Alcalá de Henares
COLMENAR VIEJO	Avda. Remedios, 28 28770-Colmenar Viejo
DOCTOR GONZÁLEZ BUENO	Ctra. Colmenar, km. 13 28049- Madrid
FRANCISCO DE VITORIA	C/ Villamalea, 1 28805-Alcalá de Henares
GASTÓN BAQUERO	C/ Francisco Chico Mendes, 8 28108-Alcobendas
GETAFE	Avda. Juan Carlos I, 4 28905-Getafe
GOYA	C/ Doctor Esquerdo, 26 28028-Madrid
GRAN RESIDENCIA	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid
LA PAZ	C/ Doctor Esquerdo, 44 28007-Madrid
MANOTERAS	C/ Oña, 3 28050-Madrid



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944400696843427403354**



CENTRO	DIRECCIÓN
NAVALCARNERO	C/ Víctimas del Terrorismo, s/n 28600-Navalcarnero
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	C/ Canto Blanco, 3 28049-Madrid
PARLA	C/ Zuloaga, 2 28980-Parla
REINA SOFÍA	Avda. Noroeste nº9 28232-Las Rozas de Madrid
SAN FERNANDO DE HENARES	C/ Ventura de Argumosa, 4 28830- San Fernando de Henares
SAN JOSÉ	C/ Trévez, s/n 28041-Madrid
SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS	C/ San Martín, 2 28680-San Martín de Valdeiglesias
SANTIAGO RUSIÑOL	Pza. Doctor González Bueno, 16 28300-Aranjuez
TORRELAGUNA	C/ Doctor Manuel Hidalgo Huerta, 12 28180-Torrelaguna
VALLECAS	C/ Benjamín Palencia, 25 28038- Madrid
VILLAVICIOSA DE ODÓN	Paseo Monte de la Villa, s/n Ctra. San Martín de Valdeiglesias, km. 11,200 28670-Villaviciosa de Odón
VISTA ALEGRE	C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid

