



ORDEN

NÚMERO 220/2026

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

 Unidad Administrativa
 DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

AM002-21820-C3757-07-00-22P

PRIMERO.- Mediante Orden 470/2022, de 8 de marzo, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social se adjudicaron a la entidad Serviger XXI Alcalá, S.L. (B47764238) 90 plazas del “Acuerdo Marco del Servicio Público de Atención Residencial a Personas Mayores Dependientes, Modalidad Financiación Total y Parcial. Año 2021”, en el centro residencial Domusvi Espartales (C3757) ubicado en la Avda. Gustavo Adolfo Bécquer, 27 - 28805 Alcalá de Henares - Madrid.

A fecha 11 de septiembre de 2025, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales tiene suscrito un contrato derivado de dicho Acuerdo Marco por un total de **90 plazas** en el citado centro residencial.

SEGUNDO.-

Con fecha 11 de septiembre de 2025, en el ejercicio de las funciones de seguimiento y control de la ejecución del contrato, se realiza al centro una visita por un técnico de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. Como consecuencia de la citada visita, se emite informe técnico en el que se señala que la presencia física del personal de atención directa supone una ratio del 0,33.

La ratio se ha calculado sobre el número de profesionales que han prestado servicios, según la documentación de fichajes aportada por el centro y una ocupación media de 138 usuarios, durante el periodo del 01 al 07 de septiembre de 2025 conforme al siguiente detalle:

RATIO SEMANAL								
Nº de Usuarios		138						
Atención directa	Días de cobertura	Horas semanales	Minutos	Carga semanal (horas decimales)	Semanas cobertura	Horas año	Plantilla equivalente	Ratio categorías
Auxiliar de enfermería	7	50,00	47,00	50,78	52,14	2.647,67	1,49	0,01
Auxiliar de farmacia	5	21,00	4,00	21,06	49,40	1.040,36	0,59	0,00
DUE	7	21,00	23,00	21,38	52,14	1.114,75	0,63	0,00
Gerocultores	7	1242,00	42,00	1242,70	52,14	64.794,38	36,57	0,26
Médico	5	38,00	28,00	38,47	49,40	1.900,42	1,07	0,01
Fisio	5	76,00	26,00	76,43	49,40	3.775,64	2,13	0,02
TO	5	0,00	47,00	0,78	49,40	38,70	0,02	0,00
TS	5	41,00	3,00	41,05	49,40	2.027,87	1,14	0,01
Psicólogo	5	16,00	4,00	16,07	49,40	793,86	0,45	0,00
Animador sociocultural	5	32,00	31,00	32,51	49,40	1.605,99	0,91	0,01
Coordinadora	5	43,00	11,00	43,18	49,40	2.133,09	1,20	0,01
Director	5	0,00	47,00	0,78	49,40	38,70	0,02	0,00
Atención Indirecta								
Recepcionista	7	98,00	49,00	98,82	49,40	4.881,71	2,75	0,02
Oficial administrativo	5	41,00	31,00	41,52	49,40	2.051,09	1,16	0,01
Mantenimiento	7	39,00	41,00	39,69	52,14	2.069,44	1,17	0,01
Cocinero + Responsable cocina	7	146,00	25,80	146,43	52,14	7.634,86	4,31	0,03
Pinche de cocina	7	39,00	10,00	39,17	52,14	2.042,32	1,15	0,01
Limpiador	7	344,00	8,00	344,19	52,14	17.946,07	10,13	0,07
							79.739,64	66,89
							Plantilla Equivalente A. Directa	46,23
							Ratio Atención Directa	0,33

TERCERO.- A la vista de lo anterior, mediante escrito de fecha 20 de octubre de 2025, la Dirección General de Atención al Mayor y la Dependencia, comunicó a la entidad, a los efectos del trámite de audiencia y alegaciones, la siguiente propuesta de imposición de penalidades:

La tipificación de los hechos como incumplimiento de la obligación contractual descrita en el apartado 21 B.2.1 de la Cláusula 1ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen el contrato y la imposición de una penalidad del 1 % de la BP, esto es, **23.652 euros**, como resultado de los siguientes cálculos:
 1% (90 plazas x 72 euros/plaza/día x 365 días)



En dicha comunicación se concede a la entidad 10 días para efectuar las alegaciones que tenga por convenientes. Pasado el plazo indicado, la entidad no presenta alegaciones.

CUARTO.- La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, con fecha 26 de noviembre de 2025, ha elevado propuesta de imposición de penalidades al órgano de contratación, por importe de 23.652,00 euros derivada del incumplimiento citado.

QUINTO.- El Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco establece en el apartado VIII. *Medios que debe aportar el adjudicatario para la prestación del servicio*, que:

“3. Las residencias que hayan resultado adjudicatarias deberán garantizar los servicios, dotándose de los recursos necesarios atendiendo a los siguientes criterios:

- a) *Atención médica diaria con presencia física de lunes a viernes y los fines de semana localizable. Esta atención se prestará preferentemente por médico geriatra.*
- b) *Cuidados de enfermería con presencia física de lunes a domingo, todos los días del año, garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio.*
- c) *La plantilla de gerocultores deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego con la frecuencia y calidad exigida, todos los días del año, garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo.*
- d) *Se deberá disponer de personal asistencial (terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales y fisioterapeutas) y opcionalmente de psicólogos y animadores socioculturales, con titulación, experiencia y número suficiente para prestar los servicios recogidos en el presente pliego.*
- e) *En todo caso se garantizará la presencia física, de lunes a viernes, como mínimo, del personal que seguidamente se relaciona:*
 - *Entre 1 y 50 plazas ocupadas:*
 - *Fisioterapeuta: 4 hs. diarias*
 - *Terapeuta Ocupacional: 4 hs. diarias*
 - *A partir de 51 plazas ocupadas, la presencia física descrita anteriormente se incrementará en dos horas diarias por cada 25 plazas ocupadas o fracción.*

4. El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure las siguientes ratios:

- ***0,47, sumando a todos los profesionales de atención directa: director, médicos, enfermeros, gerocultores, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, trabajador social, psicólogo y animador sociocultural, éstos dos últimos cuando los haya.***
- *0,33, de gerocultores.*
- *0,15, sumando a todos los profesionales encargados de la limpieza, cocina y mantenimiento.*

En el cálculo de la ratio se incluirá el personal citado en cada caso, que se encuentre prestando sus servicios, de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo.

El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable en cada centro.

En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios de la residencia. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente ocupadas independientemente de que en el momento del cómputo los usuarios se encuentren temporalmente ausentes por ingreso hospitalario, permiso de ausencia reglamentario o cualquier otra causa.”

SEXTO.- El hecho descrito en el apartado SEGUNDO de esta Orden se tipifica como una de las infracciones descritas en el punto 2.1, del apartado 21.B de la cláusula 1ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen el Acuerdo Marco, a cuyo tenor:

- “2. Graves: Se podrá imponer una penalidad del 1 % de la BP en los siguientes casos:*
- 2.1. Por la utilización de medios personales inferiores a los establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, salvo lo recogido en el anterior apartado punto 1.5.*



El párrafo segundo del citado apartado 21.B, establece que la base económica de penalización (en adelante, BP) se calculará sobre el total de las plazas contratadas al adjudicatario en el centro en el que se haya producido el incumplimiento o cumplimiento defectuoso y en el momento en que se haya producido el hecho que dé lugar a las mismas, valoradas al presupuesto de licitación (72,00 € plaza/día) por los días del año, es decir se aplicará la siguiente fórmula: $BP = \text{Plazas contratadas} \times 72,00 \text{ € plaza/día} \times 365 \text{ días}$.

En cuanto a su cuantía y forma de cálculo de la penalidad se mantiene lo establecido en la Comunicación del Director General de Atención al Mayor y a la Dependencia de 20 de octubre de 2025, y que se reproduce en el punto tercero de esta Orden.

De acuerdo con lo expuesto, y de conformidad con la propuesta de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, en aplicación del art. 192 de Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 y del apartado 21 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por el que se rige el citado Acuerdo Marco.

DISPONGO

Imponer a **Serviger XXI Alcalá, S.L. (B47764238)**, una **penalidad** por importe de **VEINTITRÉS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS EUROS** (23.652,00 euros) por incumplimiento del Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen el Acuerdo Marco.

De acuerdo con el artículo 194.2 de la mencionada Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la penalidad se hará efectiva mediante la deducción de las cantidades que en concepto de certificaciones mensuales deban abonarse al contratista, o sobre la garantía que se haya constituido cuando no pueda deducirse de las mencionadas certificaciones.

Contra el presente acto, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse con carácter potestativo recurso de reposición en el plazo un mes, ante el mismo órgano que lo ha dictado, o bien, directamente, recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia o los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, ambos plazos contados desde el día siguiente al de la recepción de la notificación, sin perjuicio de cualquier otro recurso que se estime procedente interponer. Todo ello conforme a lo dispuesto en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y artículos 8 a 12 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Madrid, a fecha de firma.

LA CONSEJERA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES
(P.D. Orden 3147/2023, de 5 de diciembre, BOCM nº 304, de 22/12/2023)
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA
DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: ALVAREZ LÓPEZ OSCAR
Fecha: 2026.02.02 14:04