



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

ORDEN

NÚMERO 221/2026

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Unidad Administrativa  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

AM 004-22-17-C1738-06-23-0

**PRIMERO.-** Mediante Orden 189/2023, de 2 de febrero, de esta Consejería, se adjudicó el “ACUERDO MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES EN CENTRO DE DÍA. AÑO 2022”, con un plazo de duración de dos años, desde el 10 de marzo de 2023 al 9 de marzo de 2025.

El acuerdo marco ha sido prorrogado por Orden 46/2025, de fecha 15 de enero y Orden 143/2025 de 3 de febrero de corrección de errores, del 10 de marzo de 2025 hasta el inicio de la ejecución del nuevo Acuerdo Marco del Servicio Público de Atención a Personas Mayores Dependientes, en centro de día, sin que en ningún caso, la prórroga pueda exceder del 9 de marzo de 2027.

Residencial Senior 2000, S.L.U. (B82572413) fue adjudicataria de 37 plazas en el Centro C1738 – Centro de Día Bouco Pinto I (C/ San Martín, 20 28320 Pinto - Madrid).

Por Orden 1767/2023 de 1 de junio, se adjudicó contrato basado de 35 plazas, en el citado centro, con un plazo de duración del 12 de junio de 2023 hasta el 11 de junio de 2025.

Mediante Orden 2863/2024 de fecha 14 de octubre, se aprobó la primera modificación del contrato basado aumentándose en 2 el número de plazas, pasando de 35 a 37 plazas.

Por Orden 1619/2025, de 4 de junio de 2025, se aprobó la primera prórroga del contrato basado adjudicado a Residencial Senior 2000, S.L.U. en el Centro de Día Bouco Pinto I (C1738), con un plazo de duración desde el día 12 de junio de 2025 hasta el inicio de la ejecución del nuevo Acuerdo Marco del Servicio Público de Atención a Personas Mayores Dependientes, en centros de día, sin que en ningún caso, la prórroga pueda exceder del 11 de junio de 2027.

**SEGUNDO.-** Con fecha 7 de noviembre de 2025, en el ejercicio de las funciones de seguimiento y control de la ejecución del contrato, se realiza una visita al centro de día Bouco Pinto I, 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 0,20.

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 45 usuarios, todo ello durante el periodo del 27 al 31 de octubre de 2025, conforme al siguiente detalle:



Usuarios	45							
Categorías	Días a la semana	Horas	Minutos	Carga semanal (Horas Decimales)	Semanas de cobertura	Horas año	Plantilla equivalente	Ratio categorías
Enfermero/a	5,00	5,00		5,00	49,40	247,00	0,14	0,00
Gerocultores	5,00	295,00		295,00	49,40	14.573,00	8,22	0,18
Médico/a	5,00	5,00		5,00	49,40	247,00	0,14	0,00
Fisioterapeuta	5,00	5,00		5,00	49,40	247,00	0,14	0,00
Terapeuta O.	5,00	5,00		5,00	49,40	247,00	0,14	0,00
T. Social	5,00	5,00		5,00	49,40	247,00	0,14	0,00
Psicólogo/a	5,00	5,00		5,00	49,40	247,00	0,14	0,00
A.sociocultural	5,00	10,00		5,00	49,40	247,00	0,14	0,03
						16.055,00	9,06	0,20
Horas/año x trabajador		1.772,00					Ratio	0,20
Días de apertura: 247 / 5 = 49.4 semanas								

**TERCERO.-** A la vista de lo anterior, mediante escrito de fecha 3 de diciembre de 2025, la Dirección General de Atención al Mayor y a 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 punto 2.1, del apartado 21.B 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, **7.710,61 euros**, como resultado de los siguientes cálculos”:*

1% (37 plazas x 42,10 euros/plaza y día x 495 días de ejecución)

En dicha comunicación se concede a la entidad 10 días para efectuar las alegaciones que tenga por convenientes.

**CUARTO.-** Con fecha 18 de diciembre de 2025, la entidad presenta escrito de alegaciones solicitando al archivo de la propuesta de Imposición de Penalidad en el siguiente sentido:

**Primera.-Sobre los criterios aplicados por la Dirección General del Mayor para el cálculo de la ratio del personal.**

*“El Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco señala en el apartado VIII que las residencias que hayan resultado adjudicatarias deberán garantizar los servicios, dotándose de los recursos necesarios atendiendo a determinados criterios, entre los que se encuentra, que la plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio de 0,23, sumando todos los profesionales de atención directa. Asimismo, se establece que para el cálculo de la ratio se incluirá el personal que se encuentre prestando sus servicios, de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo. El cálculo de la ratio deberá realizarse, de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco, computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción de trabajo y el 100% de la jornada anual según convenio colectivo aplicable.*

*Sobre el modo en que debe llevarse a cabo el cálculo de la ratio en el Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco, no podemos sino oponernos y rechazar la forma en la cual se ha llevado a cabo la ratio de la semana objeto de inspección por la Dirección General del Mayor (en concreto, del 27 al 31 de octubre de 2025) y de la cual se desprende la propuesta de penalidad objeto de estas alegaciones.*

*A pesar de lo establecido específicamente en el Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco, la Dirección General del Mayor limita su cálculo de la ratio a un análisis superfluo del personal en el Centro en una semana concreta; análisis que rechazamos de pleno dado que la ratio de personal no puede calcularse teniendo únicamente en cuenta los fichajes electrónicos del personal en un periodo concreto y aleatorio elegido a criterio de la propia inspección.*

*En este sentido, desde nuestra perspectiva y atendiendo al Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco, para un correcto cálculo del ratio de personal se ha de profundizar en la realidad de las circunstancias*



del Centro, atendiendo a lo establecido en el propio Pliego donde se indica de forma muy precisa que la ratio se debe computar en base a la jornada anual, por tanto, no sería fiel a la realidad realizar el cálculo en base a un periodo concreto diferente a los doce meses que comprenden el año, periodo en el que cada trabajador sí realiza efectivamente todas las horas establecidas en el Convenio Colectivo de referencia.

De este modo, se debe computar a todo el personal que preste sus servicios de manera efectiva, computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción de trabajo y el 100% de la jornada anual según convenio colectivo aplicable. Es decir, en el propio Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco se señala en el apartado VIII 2. Medios Personales, textualmente en el punto 4”:

“4. El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio mínima de 0,23 sumando a todos los profesionales de atención directa: enfermera/o, gerocultores, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, trabajador/a social y psicólogo/a”.

(...)

6. “En el cálculo de la ratio se incluirá al personal citado 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 corresponde según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable.

En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios del centro en el periodo de cálculo de la ratio. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente adjudicadas a usuarios independientemente de que en el momento del cómputo los usuarios se encuentren ausentes por enfermedad, ingreso hospitalario o permiso de ausencia reglamentario.”

7. “Por ello, es evidente que, tal y como se especifica de forma detallada en el artículo, se debe computar a todo el personal que preste sus servicios en la residencia a lo largo de una anualidad, no únicamente aquel que se encuentre en la residencia en el periodo aleatorio elegido por la Inspección, puesto que puede haber incidencias puntuales y excepcionales como las acaecidas en la semana objeto de inspección y que pasamos a detallar en el siguiente punto”.

### **Segunda. -Sobre las incidencias en la semana del 27 al 31 de octubre de 2025 en el Centro de Día Bouco Pinto I**

(...) “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 0,20”.

“A continuación, pasaremos a detallar los hechos ocurridos en la categoría profesional de Fisioterapeuta”.

(...) “El centro cuenta actualmente con tres (3) profesionales de Fisioterapia: dos a jornada completa (100%) y uno de jornada parcial, garantizando así la cobertura asistencial mínima exigida en dicho servicio. No obstante, se encuentra en curso un proceso de selección para cubrir la vacante generada por la baja por Incapacidad Temporal del titular, como se puso de manifiesto en el escrito de fecha 25 de noviembre de 2025, remitido a la Dirección General del Mayor de la Comunidad de Madrid.

En cumplimiento de los principios de previsión y continuidad asistencial, el centro activó el procedimiento de contratación de forma inmediata, publicando la correspondiente oferta de empleo el 6 de octubre de 2025, es decir, de manera posterior a la baja por IT del titular de Fisioterapia, en los portales autorizados y con la difusión necesaria para su máxima visibilidad.

La oferta inicial contemplaba una jornada parcial del 50% en turno de tarde, modelo que ha demostrado ser poco atractivo para un sector profesional con alta demanda laboral y mayores preferencias por jornadas compactas y horarios de mañana.

Ante las dificultades encontradas en la captación de candidatos – tanto por cuestiones de jornada como de horario –, el centro adoptó medidas de adaptación, modificando progresivamente la oferta sin alterar la jornada prevista, permitiendo a los aspirantes:

- Elegir entre turno de mañana o tarde.
- Agrupar las horas semanales para concentrarlas en menos días laborales.

Pese a dichos ajustes, la respuesta al proceso ha seguido siendo insuficiente, sin que se haya logrado, hasta la fecha, una incorporación efectiva.

Con el objetivo de reforzar la eficacia del proceso de selección y ampliar el alcance de captación, el centro



*decidió externalizar la búsqueda mediante la contratación de una consultora especializada en selección de personal sanitario, la cual se encuentra actualmente gestionando candidaturas y realizando cribado curricular. Esta decisión evidencia la proactividad y diligencia del centro, así como su compromiso por garantizar la cobertura del servicio en condiciones adecuadas y ajustadas a las exigencias sanitarias”.*

*(...) “En este sentido, se reforzaron turnos internos en caso necesario, y se reestructuraron planillas conforme a las posibilidades organizativas del centro, sin que ello haya supuesto afectación en la calidad asistencial ni en la atención continuada del servicio”.*

*(...) “durante la semana que es objeto de análisis (del 27 al 31 de octubre de 2025), el Centro se hallaba en proceso de selección de personal a media jornada después de la baja IT del titular. El Centro se halló con dificultades sobrevenidas para realizar la contratación, ya que el número de potenciales candidatos era muy reducido, y a la falta de homologación de las titulaciones, demorando todo ello el proceso de culminación de la contratación”.*

*(...)” se han realizado refuerzos de gerontogimnasia con usuarios de Centro de día, así como los mismos acuden al gimnasio de la residencia en grupos reducidos, paliando las horas faltantes dentro del Centro de Día. Con esta organización, con independencia de la ausencia de contratación actual, se permite que los usuarios del Centro de Día puedan seguir realizando sus rutinas de fisioterapia habituales sin mayor inconveniente hasta paliar la situación”.*

*(...) “durante la semana objeto de inspección, nos encontramos ante circunstancias excepcionales que impactaron negativamente en nuestra capacidad para mantener la ratio de personal conforme a lo establecido. No obstante, con la multitud de ofertas publicadas queda sobradamente demostrado nuestro compromiso para tomar las medidas necesarias para prevenir estas situaciones o enmendarlas a la mayor brevedad posible”.*

*“A pesar de nuestros esfuerzos por garantizar la cobertura necesaria, nos enfrentamos a la imposibilidad de contratar personal puesto que, a pesar de haber difundido numerosas ofertas de empleo, lamentablemente, no recibimos candidaturas adecuadas o disponibles para cubrir las necesidades puntuales de esa semana”.*

*“Por ello, consideramos desproporcionada la penalidad propuesta de 7.710,61 euros debiendo ser ponderada y reducida de acuerdo con la presencia real del personal del centro y los esfuerzos realizados por el centro para la contratación y coberturas de los puestos vacantes, así como en base a la correcta aplicación de los criterios establecidos en el artículo 20.A”*

**QUINTO.-** Las alegaciones efectuadas por la entidad no desvirtúan los hechos objeto de imposición de penalidad ni su cuantía.

En cuanto a la alegación primera, la entidad basa sus alegaciones, “Sobre los criterios aplicados por la Dirección General del Mayor para el cálculo de la ratio del personal.”, en la puesta en cuestión del periodo de cómputo de la ratio, que a su entender debiera ser únicamente en periodo anual, basándose para esta consideración en el hecho de que el convenio colectivo vigente para el personal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, establece la jornada de trabajo en cómputo anual.

A este respecto, debe señalarse en primer lugar que la ratio se ha calculado sobre el número de profesionales que han prestado servicios con **presencia física**, según la documentación de fichajes aportada por el centro y la media de usuarios atendidos durante el periodo del 27 al 31 de octubre de 2025, que, en ningún momento ha sido cuestionado por la entidad, independientemente del personal contratado por la entidad durante el año.

No se trata, como alega la entidad, de un mero análisis superfluo del personal del centro en una semana concreta. El adjudicatario debe conocer las condiciones a las que viene obligado para el correcto cumplimiento de las prestaciones del contrato suscrito, que se concretan en el citado Pliego de Prescripciones Técnicas y que deben ser previstas y cumplidas de forma continuada. En este sentido, como la propia entidad señala en su escrito la cláusula VIII del Pliego de Prescripciones Técnicas, señala textualmente: “En el cálculo de la ratio se incluirá el personal citado que se encuentre prestando sus servicios, **de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo.**”

Con su interpretación la entidad confunde la elección del periodo para el cálculo de la ratio, con el cálculo de la equivalencia entre la jornada de trabajo efectivo del personal durante este periodo y el 100% de jornada anual, calculo éste que resulta necesario únicamente con el fin de establecer la plantilla equivalente del centro de acuerdo con los cálculos establecidos en la tabla que figura en el antecedente de hecho segundo.





No puede tener amparo en los pliegos, como pretende la entidad con su interpretación, que el único periodo posible para calcular la ratio sea anualmente para entender cumplida la ratio exigida y garantizar la correcta prestación de los servicios a los que viene obligada, sino que, como resulta obvio, es necesario su cumplimiento **de forma continua desde el inicio y durante todo el tiempo de vigencia del contrato, cualquiera que sea el periodo de cómputo**. Llevada al límite esta pretensión, podría darse el absurdo de que, aun cumpliendo la ratio en cómputo anual, en una fecha o periodo determinado no acudiera ningún trabajador al centro, sin que ello supusiera, de acuerdo con esta teoría, incumplimiento de la ratio exigida en los pliegos.

**SEXTO.** - Respecto a la alegación segunda “Sobre las incidencias en la semana del 27 al 31 de octubre de 2025 en el Centro Bouco Pinto I”, la propia entidad reconoce implícitamente en su escrito de alegaciones el incumplimiento de las obligaciones contractuales, a la vez que pone de manifiesto problemas organizativos, así como dificultades existentes en el mercado laboral para contratación del personal cuya deficiencia es objeto del presente expediente de penalidad. En este punto, es necesario señalar que la entidad adjudicataria debe conocer las condiciones a las que viene obligada para el correcto cumplimiento de las prestaciones del contrato suscrito que se concretan en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que deben ser previstas y cumplidas por el adjudicatario de forma **continuada desde el inicio y durante todo el tiempo de vigencia del contrato**, por lo que no cabría alegar dificultades en la contratación u otras circunstancias organizativas para su cumplimiento.

**SÉPTIMO.** - La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, con fecha 30 de diciembre de 2025, ha elevado propuesta de imposición de penalidades al órgano de contratación, por importe de 7.710,61,00 euros derivada del incumplimiento citado.

**OCTAVO.** - El Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco establece en el apartado VIII.2 *Medios personales*, que:

“Los centros que hayan resultado adjudicatarios deberán garantizar los servicios, dotándose de los recursos necesarios atendiendo a los siguientes criterios:

(...)

4. El personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio mínima de 0,23 sumando a todos los profesionales de atención directa: enfermera/o, gerocultores, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, trabajador/a social y psicólogo/a.

(...)

6. En el cálculo de la ratio se incluirá al personal citado 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 corresponde según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable.

En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios del centro en el periodo de cálculo de la ratio. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente adjudicadas a usuarios independientemente de que en el momento del cómputo los usuarios se encuentren ausentes por enfermedad, ingreso hospitalario o permiso de ausencia reglamentario”.

**NOVENO.** - El hecho descrito se tipifica como uno de los supuestos de penalidades de los descritos en el punto 21. B: “*Penalidades*”, de la Cláusula 1ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen el Acuerdo Marco, a cuyo tenor:

2.1. Por la utilización de medios personales inferiores a los establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas  
“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.

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 x por el número de días de ejecución al año, es decir, se aplicará la siguiente fórmula:



BP= Plazas contratadas x 42,10 € plaza/día x nº de días de ejecución.

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 3 de diciembre 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 **Residencial Senior 2000, S.L.U. (B82572413)**, una penalidad por importe de **SIETE MIL SETECIENTOS DIEZ EUROS CON SESENTA Y UN CÉNTIMO (7.710,61 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