



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Atención  
al Mayor y a la Dependencia  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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

## **INFORME RELATIVO A LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES (RESIDENCIA Y CENTRO DE DÍA) PEÑUELAS DE MADRID (EXPEDIENTE Nº 155/2023).**

### **ANTECEDENTES**

Mediante resolución de 7 de septiembre de 2023 de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Asuntos Sociales, se dispuso la publicación en el Portal de la Contratación de la Comunidad de Madrid la licitación del contrato de servicios denominado “Gestión Del Centro de Atención a Personas Mayores Dependientes (Residencia y Centro de Día) de Peñuelas, de Madrid”, mediante procedimiento abierto, con pluralidad de criterios, siendo la fecha límite de presentación de ofertas el día 28 de septiembre de 2023.

Mediante Resolución de 22 de septiembre de 2023, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, se dispuso la publicación en el “perfil del contratante” de la plantilla actualizada del personal que presta sus servicios en el Centro de Atención a Personas Mayores Dependientes (residencia y centro de día) “Peñuelas”, de Madrid y la ampliación del plazo de presentación de ofertas del contrato de servicios denominado «Gestión del Centro de Atención a Personas Mayores Dependientes (residencia y centro de día) “Peñuelas”, de Madrid, hasta el 9 de octubre de 2023.

La Mesa de Contratación con fecha de 23 de octubre de 2023 procedió al descifrado y apertura de la documentación que se valora mediante juicios de valor. Dicha documentación se remitió ese mismo día a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, como unidad promotora, para la elaboración del informe de evaluación.

De acuerdo con el apartado 9.3 de la cláusula primera del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), la valoración de los criterios de adjudicación cuya ponderación depende de juicios de valor, se realizará de acuerdo con los siguientes criterios:

<b>3.CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN BASADOS EN JUICIOS DE VALOR</b>	<b>MAXIMO 30 PUNTOS</b>
<b>3.1. Proyecto de gestión: Planificación e intervención, metodología y evaluación del servicio.</b>	<b>MÁXIMO 30 PUNTOS</b>
<b>3.1.1 Planificación y ejecución del servicio. Aspectos a valorar:</b>	<b>Máximo 19 puntos</b>

<p>3.1.1.a) Instrumentos para poner en práctica el proyecto de gestión en relación con el apartado VI.1,2 y 3 del PPT (Modelo y principios, elementos del modelo de gestión y sistema informático de gestión):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de recursos humanos. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Abordaje del absentismo y reducción de los índices de rotación de personal.</li> <li>o Relaciones con el comité de Empresa. Política de Información periódica sobre turnos, rotaciones, absentismo, contratos, jornadas.</li> <li>o Valoración e intervención del clima laboral.</li> </ul> </li> <li>- Mecanismos de coordinación interna de profesionales, trabajo en equipo, la coordinación con otros recursos y dispositivos del sistema y la promoción de las relaciones con la familia y otras personas de referencia.</li> <li>- Mecanismos de garantía de la capacidad y autonomía del director/a del centro para la coordinación, supervisión y ejecución de lo establecido en el contrato en el marco del apartado XIV del PPT.</li> <li>- Resumen sobre la operatividad de los protocolos establecidos en el PPT y definición de protocolos adicionales.</li> <li>- Sistema de gestión documental: Desarrollo de aplicaciones informáticas y operatividad de los registros establecidos en el PPT</li> <li>- Reporte a la Comunidad de Madrid de documentación, memorias e informes sobre distintos aspectos del desarrollo del servicio: periodicidad, contenido, ...</li> </ul>	<p>hasta 4 puntos</p>
<p>3.1.1 b) En relación con el apartado V.3.1 del PPT (programa de valoración integral) y IV.1.1 (designación de usuarios).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de valoración multidimensional con identificación de perfiles de usuarios.</li> <li>• Definición de instrumentos de coordinación sociosanitaria en la elaboración del PAI.</li> <li>• Definición de instrumentos de participación de los usuarios y las familias en apoyo al ingreso y elaboración de los PAI y planes de apoyo.</li> <li>• Definición de instrumentos de comunicación e información a las familias de la evolución del PAI.</li> <li>• Mecanismos de difusión, protocolos y seguimiento de casos del programa de respiro familiar.</li> </ul>	<p>Hasta 5 puntos</p>
<p>3.1.1.c) En relación con el apartado V.3.2 (Programa de atención sanitaria, habilitación funcional y estimulación cognitiva) y V.3.4 (Programa de atención psicológica) del PPT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de cómo se integra “lo terapéutico en lo cotidiano” de forma natural y desde la perspectiva de lo que es significativo para cada persona. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cómo se desarrollan y planifican las actividades en función del conocimiento de las preferencias y gustos de las personas.</li> <li>- Cómo se desarrollan las actividades en las unidades de convivencia.</li> <li>- Descripción de las actividades encaminadas a mantener y mejorar el nivel de autonomía e independencia.</li> <li>- Medidas con las que se garantizarán su dignidad y derechos de la personalidad: Protección de la imagen, confidencialidad, intimidad, manejo de situaciones conflictivas, ...</li> </ul> </li> </ul>	<p>hasta 5 puntos</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de las terapias estimulativa y afectivas (Musicoterapia, terapia con animales, etc.)</li> <li>- Intervención del terapeuta ocupacional y fisioterapeuta en las unidades de convivencias: Modelos de intervención, tiempos, controles, ...</li> <li>• Descripción de los mecanismos de control de las prestaciones sanitarias y farmacéuticas.</li> <li>• Actuaciones y mecanismos de coordinación con los servicios de salud ante situaciones de fragilidad, tratamientos de U.P.P. y caídas de repetición.</li> </ul>	
<p>3.1.1 d) En relación con el apartado V.3.3. del PPT (programa de atención social)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de actividades de relación con el entorno comunitario.</li> <li>- Cómo se fomentan las relaciones interpersonales.</li> <li>- Organización de actividades, salidas fuera del centro, descripción.</li> <li>- Relación con la familia: roles de la familia, comunicaciones con familias, servicios de apoyo y normas de convivencia: visitas, flexibilidad horaria, y apoyo en los cuidados.</li> <li>- Atención específica de matrimonios: integración en el centro de cónyuges o parejas no dependientes.</li> <li>- Actuaciones frente a situaciones de soledad no deseada de personas que vivan en el centro.</li> <li>- Cómo se articula el fomento y la promoción de la participación de los usuarios en la vida del Centro: Dinamización de los consejos de usuarios, comisión de menús y otros.</li> </ul>	Hasta 5 puntos
<p><b>3.1.2. Metodología. Aspectos a valorar:</b></p>	<p><b>Máximo, 7 puntos</b></p>
<p>3.1.2 a) En relación con el apartado V.3.1 del PPT (programa de valoración integral). Historia de vida, proyecto de vida y plan de apoyos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración, contenido y aplicación de la historia, el proyecto de vida y el plan de apoyos.</li> </ul>	hasta 2 puntos
<p>3.1.2. b) En relación con el apartado VI.1 del PPT. Profesional de referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Designación / Elección</li> <li>- Formación</li> <li>- Funciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Papel en la ejecución y coordinación diaria de todas las actuaciones relativas a la persona mayor.</li> <li>✓ Identificación de capacidades, necesidades y apoyos de la persona mayor.</li> <li>✓ Relación con la familia.</li> </ul> </li> </ul>	hasta 3 puntos
<p>3.1.2 c) En relación con el apartado V.1. del PPT. Adecuación de espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de espacios en unidades de convivencia.</li> <li>- Adecuación de instalaciones para la creación del ambiente adecuado, seguro, facilitador y confortable.</li> </ul>	hasta 2 puntos

- Utilización de equipamiento clínico y/o geriátrico de apoyo para la correcta organización y atención en las unidades de convivencia.	
<b>3.1.3 Evaluación de la calidad de vida y satisfacción de las personas mayores, sus familias y trabajadores.</b>	<b>Máximo 4 puntos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de un modelo de evaluación de la calidad de vida de los usuarios y de satisfacción de los usuarios, los familiares y los profesionales del centro, que contenga los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de la evaluación: metodología, alcance y objetivos. Instrumentos y escalas a aplicar.</li> <li>- Justificación de los criterios propuestos para la evaluación.</li> <li>- Metodología de seguimiento de resultados intermedios y de agregación de los resultados. Temporización y periodicidad</li> <li>- Definición de indicadores de seguimiento y evaluación. Validez y tipología de los indicadores propuestos, relevantes, medibles, con metas alcanzables y desagregados al menos por sexo. Calidad de las fuentes de información.</li> <li>- Modelos de informes de seguimiento y evaluación.</li> </ul> </li> </ul>	

Se valorará la calidad técnica, pertinencia, ajuste, nivel de descripción de los contenidos y la coherencia interna del proyecto presentado, así como su adecuación al modelo de atención centrada en la persona y la introducción de elementos de valor añadido respecto a las especificaciones establecidas en el pliego de prescripciones técnicas. Se garantizará la confidencialidad de los proyectos presentados.

## JUSTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Examinadas las propuestas presentadas y, a tenor de los criterios establecidos en el PCAP, la valoración total de las diferentes ofertas presentadas es la siguiente:

APARTADO/ EMPRESA	ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.
9.3.1. a)	2
9.3.1.b)	2
9.3.1. c)	2,35
9.3.1. d)	2,9
9.3.2. a)	0,75





9.3.2. b)	1,5
9.3.2 c)	1
9.3.3	2,75
<b>TOTAL</b>	<b>15,25</b>

Las determinaciones de estas evaluaciones se justifican a continuación:

## 1. ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.

### 9.3.1.1 Planificación y ejecución del servicio. Aspectos a valorar:

9.3.1.1 a) Instrumentos para poner en práctica el proyecto de gestión en relación con el apartado VI.1,2 y 3 del PPT (Modelo y principios, elementos del modelo de gestión y sistema informático de gestión).

- Política de recursos humanos.
  - Describe estrategias generales para el abordaje del absentismo, basadas en gran medida en las sustituciones del propio personal del centro que podrían implicar una asignación de funciones no acorde con la categoría profesional. Presentan un plan de absentismo sin medidas concretas y sin incluir la prevención ni la formación. No aborda el problema de la rotación de personal.
  - Reuniones periódicas con el Comité de empresa, con escaso desarrollo de la información y la coordinación.
  - Define principios generales de mejora del clima laboral en base a una encuesta de satisfacción de los trabajadores y la valoración de riesgos psicosociales, de forma periódica, aludiendo a medidas correctoras sin desarrollar.
- Describe de forma genérica mecanismos de coordinación interna y trabajo en equipo a través de reuniones periódicas departamentales e interdepartamentales. En cuanto a la coordinación con otros recursos se basa fundamentalmente en dar respuesta a la demanda, sin protocolizar las reuniones ni la coordinación continua, citando algunos recursos del entorno. Respecto a la promoción de las relaciones con la familia y otras personas de referencia, se menciona la comunicación pero sin determinar la frecuencia y la periodicidad, se presenta una mejora técnica para facilitar información.
- Se definen mecanismos que garantizan la autonomía del director de forma limitada, mencionando algunas de las obligaciones recogidas en el pliego de

prescripciones técnicas y lo relativo a la conectividad; se evidencia falta de compromiso para permitir a dirección establecer vínculos profesionales con el equipo del centro.

- Se presenta un plan de auditoría del departamento de calidad y un seguimiento de personal externo al centro, a través de dirección, sin mención a la operatividad de los protocolos, a su puesta a disposición, ni a la formación de los trabajadores. Se incluye un batería de protocolos adicionales, ninguno de ellos sobre la implantación del modelo de atención centrada en la persona y con un ejemplo en el que no se plantea una definición adecuada.
- Dispone de una herramienta informática adecuada y se describe la operatividad de los registros únicamente a través de su inclusión en el sistema informático y realizando seguimiento de los mismos sin especificar los mecanismos de control de los datos.
- Presentan una periodicidad en la coordinación con la Comunidad de Madrid sin especificar los documentos que van a reportar, ni su contenido, salvo la memoria anual y los informes bimestrales. Incorporan mejora técnica.

## **PUNTUACIÓN: 2**

### **9.3.1.1 b) En relación con el apartado V.3.1 del PPT (programa de valoración integral) y IV.1.1 (designación de usuarios)**

- El proyecto no presenta las áreas de valoración multidimensional, ni las categorías, ni las escalas a aplicar, ni la identificación de los perfiles, refiriendo en este ítem parte de la metodología relacionada con el PAI.
- No se describe la coordinación sociosanitaria.
- Se define como mecanismo de participación de los usuarios y las familias, la creación de un comité de bienvenida sin definir la participación del profesional de referencia o de cualquier otro integrante del equipo técnico, por lo que las funciones del mismo no serían adecuadas. No se describen instrumentos de participación de usuarios y familiares en la elaboración del PAI y plan de apoyos, o estos aparecen de forma confusa.
- Se definen instrumentos de comunicación e información a las familias en la evolución del PAI de forma electrónica y presencial, de manera flexible y continua.
- En cuanto a los mecanismos de difusión, protocolos y seguimiento de casos del programa de respiro familiar, se definen mecanismos de otro programa.

## **PUNTUACIÓN: 2**



### 9.3.1.1 c) En relación con el apartado V.3.2 (Programa de atención sanitaria, habilitación funcional y estimulación cognitiva) y V.3.4 (Programa de atención psicológica) del PPT

- Descripción de cómo se integra “lo terapéutico en lo cotidiano” de forma natural y desde la perspectiva de lo que es significativo para cada persona.
  - No se define adecuadamente la integración de lo terapéutico en la vida cotidiana. Se plantean principios generales a partir programas de intervención y planes de actividades, programadas, extraordinarias o especiales y se describe la creación de un comisión de actividades socioculturales.
  - En el desarrollo de actividades en las unidades de convivencia se especifica una adecuación más individualizada por módulos, guiándose en los planes de apoyos y con algunos ejemplos, incorporándose una mejora material.
  - Describen un programa para mantener y mejorar el nivel de independencia psicológica, un programa de actividades para la promoción de la autonomía sin desarrollar, un programa de terapia ocupacional y un programa de fisioterapia e introducen una mejora material mal planteada.
  - Referencia al cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, sin mención a la intimidad, ni a las medidas de garantía de la dignidad de los usuarios. Para el manejo de situaciones conflictivas se menciona y resumen algunas actuaciones, como la prevención de conflictos sin participación del profesional de psicología, tratamiento anti fugas (en el que se incluye la contención farmacológica y no se contempla la comunicación a la Consejería), tratamiento en situaciones de agresividad y custodia de propiedades personales.
  - Se desarrollan las terapias estimulativas y afectivas exigidas en el pliego y se añaden terapias adicionales. No obstante, no queda claro el contenido del programa de terapia con animales en cuanto a los profesionales que intervienen ni lo relacionado con la convivencia de los animales en el centro, ni la periodicidad de las sesiones de musicoterapia.
  - La intervención del terapeuta ocupacional y del fisioterapeuta se plantea dentro de la valoración del equipo y basado en el plan de apoyos, con identificación de escalas, pero sin incluir modelos de intervención, ni tiempos ni controles.
- No se definen mecanismos de control de las prestaciones farmacéuticas, ni sanitarias, pero se incorpora una mejora técnica.
- Se describe de forma muy genérica la coordinación con los servicios de salud sin mencionar las situaciones concretas de fragilidad, tratamientos de U.P.P. y caídas de repetición, contenidas en el ítem.

**PUNTUACIÓN: 2,35**

#### 9.3.1.1 d) En relación con el apartado V.3.3. del PPT (programa de atención social)

- Descripción de varios tipos de actividades de relación con el entorno comunitario, con centros de mayores, recursos municipales, actividades solidarias, de voluntariado e intergeneracionales entre otras, pero sin desarrollar la periodicidad, duración y formación de los grupos.
- Se describe el fomento de las relaciones interpersonales, a través únicamente de las actividades.
- Realizan una descripción adecuada de actividades y salidas fuera del centro, con indicación de la periodicidad, según gustos y preferencias de los usuarios y especificando la participación del equipo.
- La relación con la familia se presenta a través de un programa de asesoramiento individualizado interdisciplinar, con la participación del profesional de referencia, y con indicación de varios canales de comunicación y mejora técnica. Se incluye flexibilidad de horarios en las visitas, aunque la referencia a las normas de convivencia se realiza en otro epígrafe. No se describe el apoyo en los cuidados ni los roles de la familia.
- Se describe el tratamiento de las plazas conjuntas de forma general y escasa, sin describir mecanismos concretos de integración en el centro de cónyuges o parejas no dependientes.
- Describe actuaciones frente a situaciones de soledad no deseada, con mecanismos concretos de intervención, pero con un desarrollo escaso de la valoración y la prevención.
- Se describe un consejo de participación que no se corresponde con el Consejo de usuarios y una comisión de seguimiento, que incluye tareas de la Comisión de menús. No se hace referencia a los mecanismos de dinamización.

**PUNTUACIÓN: 2,90**

#### 9.3.1.2. METODOLOGÍA. ASPECTOS A VALORAR:

##### 9.3.1.2 a) En relación con el apartado V.3.1 del PPT ((programa de valoración integral). Historia de vida, proyecto de vida y plan de apoyos:

Se describe la historia de vida identificándola con el proyecto de vida, sin mencionar la forma de llevarlos a cabo, ni de la participación de la familia, ni los profesionales implicados. Se describe la elaboración del plan de apoyos, pero no se desarrolla el contenido, no se mencionan las escalas ni la forma de aplicación.

**PUNTUACIÓN: 0,75**



#### **9.3.1.2. b) En relación con el apartado VI.1 del PPT. Profesional de referencia.**

- Se identifican áreas de valoración no pertinentes en este punto y respecto a la designación y elección del profesional de referencia, se describe una asignación provisional y una asignación definitiva favoreciendo la elección del usuario, que podría entrar en contradicción con el establecimiento del mismo número de usuarios asignados por cada profesional de referencia. Se describe la figura del gestor de caso como apoyo y supervisión de estos profesionales.
- Únicamente se contempla una formación inicial escasa en el modelo de atención centrada en la persona, sin especificar los contenidos de la misma.
- Definición muy general de las funciones respecto al papel del profesional de referencia en la ejecución y coordinación diaria de actuaciones, la identificación de capacidades, necesidades y apoyos de la persona mayor y la relación con la familia.

**PUNTUACIÓN: 1,50**

#### **9.3.1.2. c) En relación con el apartado V.1 del PPT. Adecuación de espacios.**

- Se realiza una descripción conjunta de los dos primeros ítems del punto, distribuyendo los espacios en unidades de convivencia acordes a la planificación de las obras que van a efectuarse en el centro, no se valora como mejora la identificación de las unidades de convivencia/módulos.
- Plantean la adecuación de espacios e instalaciones para facilitar un ambiente hogareño, de una forma muy general.
- No menciona la utilización de equipamiento clínico y/o geriátrico de apoyo para la correcta organización y atención de las unidades de convivencia

**PUNTUACIÓN: 1**

#### **9.3.1.3. Evaluación de la calidad de vida y satisfacción de las personas mayores, sus familias y trabajadores**

- Modelo de evaluación basado en un sistema validado, para la evaluación del servicio, evaluación de cobertura sin especificar instrumentos y evaluación del proceso, con alcance correcto, basado en normas certificadas, pero sin indicación de objetivos. Metodología, instrumentos y escalas validadas, aunque algunas de ellas referidas en un punto anterior.
- Criterios de evaluación basados en cuestionarios periódicos de satisfacción a usuarios, familias y profesionales.

- La metodología de seguimiento de resultados intermedios se lleva a cabo a través de la elaboración de informes y reuniones periódicas. La agregación de resultados se realiza a través de su propio sistema integrado de gestión de calidad.
- Se define una batería de indicadores de seguimiento y evaluación, sin especificar las metas a alcanzar en algunos de ellos, ni la desagregación por sexo y se incluya una referencia normativa errónea. La calidad de las fuentes de información se considera adecuada
- No se desarrollan modelos de informe de seguimiento y evaluación y como ejemplo se incluyen dos documentos que no se corresponden con lo especificado en el ítem.

**PUNTUACIÓN: 2,75**

**PUNTUACIÓN TOTAL: 15,25**

Madrid, a fecha de firma

**EL SUBDIRECTOR GENERAL DE  
CENTROS Y GESTIÓN DE PLAZAS**

Firmado digitalmente por: DONOSO TORESANO ISIDRO  
Fecha: 2023.12.05 15:14

Fdo. Isidro Donoso Toresano

**LA JEFA DE SERVICIO DE GESTIÓN  
DE CENTROS PROPIOS**

Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ DE LA CRUZ BEATRIZ  
Fecha: 2023.12.05 14:49

Fdo. Beatriz Rodríguez de la Cruz

**LA TECNICO**

Firmado digitalmente por: CACERES MARTINEZ MARIA TERESA  
Fecha: 2023.12.05 15:08

Fdo. María Teresa Cáceres Martínez

**EL JEFE DE ÁREA DE GESTIÓN  
ECONÓMICA Y COORDINACIÓN  
ADMINISTRATIVA.**

Firmado digitalmente por: ESCUDERO VELA MANUEL  
Fecha: 2023.12.05 16:11

Fdo. Manuel Escudero Vela

**LA TÉCNICO**

Firmado digitalmente por: YAGÜE MORAL ROCIO  
Fecha: 2023.12.05 16:16

Fdo. Rocío Yagüe Moral