



INFORME JUSTIFICATIVO DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “SERVICIO DE CITA PREVIA PARA SOLICITANTES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, regula las condiciones básicas que garantizan la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

La atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal, constituye uno de los principales retos de la política social de la Comunidad de Madrid.

El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se basa en una serie de prestaciones y servicios orientados a la consecución de una mejor calidad de vida de las personas en situación de dependencia, con el objetivo de facilitar una existencia autónoma en su medio habitual y proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social, facilitando su incorporación activa en la vida de la comunidad.

Este Sistema debe partir de la acción coordinada entre la Administración General del Estado y la correspondiente Comunidad Autónoma; en el caso de la Comunidad de Madrid, es la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, la que se encarga de llevar a cabo las labores de gestión derivadas de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid, establece en su artículo 16 que, una vez completo el expediente, el órgano competente en materia de dependencia o, en su caso, las administraciones que tengan encomendada la gestión, notificarán al interesado el día, franja horaria y lugar en el que vaya a realizarse la valoración de la situación de dependencia. Por su parte, el artículo 17 establece que, con carácter general, la valoración se llevará a cabo en el entorno habitual del interesado, que puede corresponderse con cualquiera de los municipios de la Comunidad de Madrid, y por profesionales de la Administración con perfil sociosanitario.

Para llevar a cabo esta valoración, la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia debe ponerse en contacto con los usuarios para concertar la cita correspondiente. Por este motivo, y con el objetivo de que esta concertación de visitas se realice de la manera más eficiente posible, se requiere el establecimiento de un sistema de citación, que incluya los sistemas de información necesarios para llevar a cabo una óptima gestión de visitas y de rutas, organizando el trabajo de los valoradores, así como un equipo que gestione telefónicamente la cita con el usuario y sus incidencias. Estas tareas se desarrollan en la actualidad dentro del ámbito de la gestión centralizada de la Dirección General.

El número de citaciones para valoración de la dependencia, ha ido aumentando en el transcurso de los años, lo que ha provocado que ya desde el año 2010 se hayan ido licitando sucesivos contratos con este mismo objeto, estando vigente el último contrato hasta el 28 de febrero de 2026.

Actualmente el servicio concierne alrededor de 55.000 citas anuales con las personas, que han de ser valoradas en la tramitación del procedimiento de la dependencia, con los 85

valoradores disponibles en la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. En el nuevo contrato se prevé una necesidad de 82.000 citas concertadas.

La Comunidad de Madrid no cuenta con el personal específico que disponga de tiempo aparte de sus funciones ordinarias para asumir directamente este servicio de concertación de citas para la valoración de personas que solicitan las prestaciones de sistema de autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, ya que se requiere una dedicación exclusiva para concertar las citas con los valoradores y resolver las incidencias que ello produzca. Utilizar al personal de la Administración supondría un considerable retraso en la gestión y tramitación de los expedientes relativos a las competencias del órgano administrativo.

En este sentido, destacar que, entre el personal público disponible, no existen profesionales suficientes de las categorías cuyas funciones se correspondan con las necesarias para la gestión de dicho servicio.

Más del 99% del personal del que dispone el Área de Valoración es personal cualificado, entendiendo por personal cualificado el perteneciente al grupo A2 y en menor medida A1, en el caso de personal funcionario, y asimilados a estos grupos, en el caso del personal laboral.

Actualmente se estarían realizando unas 75.000 valoraciones anuales de la situación de la dependencia, valoraciones que van en aumento año tras año y que en la mayoría de los casos implican el desplazamiento a la residencia habitual del solicitante. El tener que utilizar al personal que actualmente está efectuando las valoraciones en las labores de concertación telefónica de citas, supondría un detrimento en el número de valoraciones, estimado en alrededor del 20%, con el consecuente aumento de lista de espera y plazos de valoración, y la utilización de personal cualificado en labores que implican una menor cualificación.

Esta circunstancia, junto con las limitaciones que presenta la contratación de nuevo personal público, en cuanto al plazo temporal en que podrían estar disponibles para el ejercicio de sus funciones y en lo que respecta a la flexibilidad de adaptación a una demanda de servicios variable, justifica que podamos afirmar que la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales no puede disponer de los medios propios necesarios para la prestación de este servicio de cita previa de las personas participantes en el mismo.

Precisamente por ello, el servicio en este centro gestor viene prestándose ordinariamente mediante la fórmula de contrato administrativo, lo que hasta la fecha ha permitido la adaptación flexible de los medios en función de una demanda variable.

Por último, teniendo en cuenta que los expedientes de dependencia deben estar resueltos en un plazo máximo de 6 meses, se puede concluir que no se cuenta con medios personales disponibles para realizar estas tareas.

Por todos los motivos expuestos en la memoria justificativa, y al no contar con medios ni personal específico para asumir directamente dicho servicio, se precisa, con el fin de garantizar la continuidad de la tramitación de los expedientes de las personas atendidas actualmente por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia y atender en su caso a nuevos usuarios, contratar el servicio de "Cita previa para solicitantes del sistema de atención a la dependencia de la Comunidad de Madrid".

Por lo que respecta a la posibilidad de subcontratación, sí procede la subcontratación, salvo para las prestaciones principales que constituyen el objeto de este contrato (proporcionar día y franja horaria de cita al ciudadano, configuración de agendas) ya que el servicio a prestar

requiere de medios materiales y personales específicos, así como personal adecuadamente formado en el tratamiento confidencial de información y en atención al ciudadano. Se permite la subcontratación de servicios accesorios, tales como la formación o la limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

La ejecución del contrato requiere así de una relación cuanto más directa y sin intermediarios, que resulte posible, y de confianza y coordinación constante entre contratista y Administración, pues esta además debe proporcionar continuamente las instrucciones necesarias para el desarrollo del trabajo y la solución de incidencias que surgen continuamente en el proceso de ejecución de este contrato. Es así un elemento necesario para mantener el control de la correcta realización de los trabajos objeto del contrato, que se vería afectado por la interposición de la figura de los subcontratistas.

El gasto derivado de este contrato se imputará a la posición presupuestaria 231/22709, "Con Entidades Privadas", de la Sección 19 del Presupuesto de Gastos de la Comunidad de Madrid.

En Madrid, en la fecha de firma.

EL DIRECTOR GENERAL
DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA
P.D.F. Resolución 2519/2025, de 14 de mayo
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE PRESTACIONES DE DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: DE LA PUEBLA DE MESA CESAREO
Fecha: 2025.05.30 10:25

Fdo.: Cesáreo de la Puebla de Mesa