

Comunidad
de MadridCONSEJERÍA 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

ORDEN**NÚMERO 2184/2025**

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Expte.: **185/2025**

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

En uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes

En virtud de lo que establece el artículo 116 de la 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

DISPONGO

Acordar el inicio y tramitación del expediente correspondiente al contrato de servicios denominado **“GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO A LAS FAMILIAS EN LAS RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES DE TITULARIDAD DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES 2025-2029”**, a propuesta de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, cuya adjudicación se efectuará por procedimiento abierto y pluralidad de criterios, al amparo de lo previsto en los artículos 131 y 146.2 de la mencionada Ley 9/2027, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, justificando su necesidad en los siguientes motivos.

El objeto del contrato es la gestión integral del Servicio de Atención y Apoyo a las Familias en las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, establecido por la Resolución 814/2023, de 22 de febrero, de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, de la citada Consejería.

El Servicio de Apoyo y Atención a las Familias tiene como misión atender de forma personalizada a las familias de las personas residentes, actuando como nexo de unión con el resto de los profesionales de los centros, con el objeto de facilitar información y asesoramiento sobre las cuestiones propuestas, así como de resolver aquellos asuntos que puedan plantearse y que, en caso contrario, puedan ser fuente de disconformidad durante el proceso asistencial, ofreciendo una solución adecuada y elaborando propuestas que contribuyan a la mejora de la organización.

El servicio debe prestarse de manera presencial en cada una de las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería, en los horarios habituales de visitas de las familias, así como de manera telemática, con objeto de facilitar el acceso al mismo.

Para ello, las residencias referidas deben contar con un espacio en el que desarrollarlo, accesible, debidamente señalizado y con independencia suficiente para permitir el encuentro entre las familias y los profesionales que lo presten. Asimismo, deben dotar dicho espacio con el equipamiento informático necesario y el mobiliario imprescindible para permitir una atención adecuada a las familias.

Los profesionales que presten este Servicio tienen, principalmente, las siguientes funciones:

- a) Informar y orientar a las familias sobre los aspectos concernientes a la atención a las personas usuarias en las residencias de personas mayores. En particular, sobre los derechos y deberes de estas en relación con la atención recibida o a recibir.
- b) Atender las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas por las familias, y tratar de solucionar el problema en ese momento, bien proponiendo una solución, bien trasladando la

cuestión a la instancia competente, con objeto de resolverla lo antes posible; sin perjuicio de la tramitación de aquellas por parte del órgano competente.

c) Analizar las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas por las familias y elaborar propuestas de mejora.

d) Analizar los indicadores de satisfacción de las familias y elaborar propuestas de mejora.

e) Intermediar en los conflictos que se puedan generar entre las familias y los centros.

f) Participar en los protocolos de acogida a nuevas personas residentes en los centros y hacer un seguimiento durante los primeros días de su estancia, con objeto de aclarar las dudas que puedan surgir a las familias.

Desde la entrada en vigor de la Resolución 814/2023, de 22 de febrero, el servicio se ha prestado en diez de las residencias para personas mayores dependientes gestionadas por la Agencia Madrileña de Atención Social, a modo de proyecto piloto. Transcurrido algo más de un año, a la luz de su éxito, se considera conveniente la extensión a la totalidad de las residencias objeto de dicha Resolución.

Por ello, este centro directivo considera pertinente iniciar el expediente para la tramitación de este contrato, por considerarlo el instrumento jurídico más apropiado

Por último, teniendo en cuenta las particularidades del objeto del contrato y el hecho de que no sea posible satisfacer de forma directa desde este centro gestor con la dotación personal y material actual, se hace necesario que la labor sea implementada por un tercero.

En 2025 se ha publicado, por dos veces, la licitación, el 4 de diciembre de 2024 y el 14 de marzo de 2025, habiendo quedado desierta en las dos ocasiones, lo que motiva una nueva licitación en la que se han modificado, fundamentalmente, las condiciones de prestación del servicio y determinados requisitos exigidos al personal designado para prestarlo, con objeto de facilitar su contratación por parte de los posibles licitadores.

En consecuencia, se propone la tramitación del contrato de gestión del Servicio de Atención y Apoyo a las Familias en las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería 2025-2029.

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 VICECONSEJERO DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS
SOCIALES

Firmado digitalmente por: GOMEZ-TAVIRA GOMEZ-TAVIRA PABLO
Fecha: 2025.07.14 18:35