



**INFORME DE OPERATIVA
2020**

**RESIDENCIA DE MAYORES DE RAFELBUNYOL
S.A.M.P.
(REMARASA)**

INDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	3
II. CONSIDERACIONES GENERALES	3
III. RESULTADOS DEL TRABAJO	6

I. INTRODUCCIÓN

La auditoría operativa es una revisión independiente, objetiva y fiable acerca de si las acciones, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones de la entidad auditada cumplen con los principios de **economía** (principio de la gestión económico-financiera consistente en alcanzar los objetivos establecidos en una organización, programa, proyecto, actividad o función minimizando el coste de los recursos empleados), **eficiencia** (principio de la gestión económico-financiera consistente en conseguir la mejor relación posible entre los resultados obtenidos por una organización, programa, proyecto, actividad o función y los recursos utilizados para conseguirlos) y **eficacia** (principio de la gestión económico-financiera consistente en conseguir los objetivos establecidos por una organización, programa, proyecto, actividad o función).

II. CONSIDERACIONES GENERALES

II.1. Descripción de la entidad

La Entidad fue constituida el 15 de noviembre de 2000 como Sociedad Mercantil dependiente de la Entidad Local Ayuntamiento de Rafelbunyol. Su capital pertenece 100% al Ayuntamiento de Rafelbunyol.

Tras la reforma de estatutos de fecha 28 de noviembre de 2016, REMARASA pasó a denominarse RESIDENCIA DE MAYORES DE RAFELBUNYOL S.A.M.P., Sociedad Anónima medio propio y servicio Técnico del Ayuntamiento de Rafelbunyol.

REMARASA, en su condición de medio propio y servicio técnico del Ayuntamiento de Rafelbunyol, forma parte de la Red de Centros Concertados de la Generalitat Valenciana, en la modalidad de Residencia para Personas Mayores Dependientes (P.M.D.).

El funcionamiento de REMARASA se desarrolla de acuerdo con la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de las personas mayores, proporcionando una atención geriátrica integral en función de las necesidades y el nivel de dependencia de los residentes, y contemplando los servicios prestados de conformidad con el artículo 46 de la citada orden.

El objeto social de la Entidad es la organización y gestión de la explotación de las actividades y servicios de la Residencia de Tercera Edad “Virgen del Milagro” de Rafelbunyol, así como promover e impulsar programas y actividades educativas, socio-culturales y de fomento de autonomía e independencia de los mayores, desarrollando programas de rehabilitación y reinserción socio-sanitarias. Con la reforma de estatutos en enero de 2016, se incluye como objeto social la actividad de restauración a colectividades en riesgo de exclusión social.

De este modo, la actividad de la Entidad está centrada en las siguientes actividades:

- Actividad residencial a personas mayores y estancia diurna.
- Servicios de Rehabilitación.
- Restauración a colectividades en riesgo de exclusión social.

II.2. Estructura organizativa

La estructura organizativa de REMARASA está configurada por la Junta General, el Consejo de Administración y la Dirección.

El Pleno del Ayuntamiento de Rafelbunyol asume las funciones y competencias de la Junta General. La Junta General es el órgano soberano de la sociedad y sus acuerdos, válidamente adoptados, tendrán que ser obligatorios.

La administración y la representación de la Sociedad corresponde al Consejo de Administración, conformado por cinco consejeros, designados libremente por la Junta General entre personas especialmente capacitadas y por periodos de cuatro años. Pasado este plazo los consejeros pueden ser reelegidos por periodos de igual duración.

En el ejercicio 2019 se ha acordó una modificación de los estatutos de la sociedad con la externalización de la figura del secretario del Consejo de Administración. Este puesto será cubierto por uno de los empleados de la Sociedad, atendiendo a sus conocimientos profesionales o méritos contraídos, y participa en las reuniones del Consejo con voz pero sin voto. Esta figura, junto con la dirección del centro, pretende ofrecer las herramientas necesarias para que los miembros del Consejo de Administración obtengan información con la que deliberar y acordar los asuntos relacionados con la sociedad, así como los asuntos relacionados con el cumplimiento de la legalidad vigente.

Igualmente, se incorpora la figura del letrado asesor, cuyo cometido será asesorar en Derecho sobre la legalidad de los acuerdos y decisiones que se adopten por el Consejo de administración.

II.3. Servicios prestados por la entidad

La cifra de negocios de REMARASA se compone del siguiente modo:

CUADRO Nº 1: CIFRA DE NEGOCIOS

INGRESOS	VOLUMEN 2020	VOLUMEN 2019
Plazas residenciales públicas	1.756.800,00 €	1.642.500,00 €
Plazas residenciales concertadas	183.392,26 €	281.922,80 €
Estancia diurna concertadas	7.033,69 €	20.918,31 €
Servicios de rehabilitación (Conselleria de Sanidad)	138.210,00 €	138.210,00 €
Servicios de rehabilitación privados (Seguros médicos)	840,00€	990,00 €
Restauración a colectividades	7.619,28 €	2.090,51 €
Comedor social y catering	10,89 €	501,78 €
Otros	2,48 €	81,18 €
TOTAL CIFRA DE NEGOCIOS	2.093.908,60 €	2.087.214,58 €

A continuación, desarrollamos los servicios prestados por la sociedad:

a) Servicio Residencial y estancia diurna

La Conselleria de Bienestar Social viene manteniendo una estrecha colaboración con las entidades locales titulares de recursos públicos de Servicios Sociales Especializados, contribuyendo a la financiación de las residencias de personas mayores dependientes de la Comunitat Valenciana.

La Entidad cuenta con un total de 90 plazas, diferenciando entre dos modalidades de plazas: públicas y concertadas.

- **Plazas públicas**

El Ayuntamiento de Rafelbunyol dispone de un convenio de colaboración con la Administración Pública autonómica. A través del mismo se gestiona una línea de subvención por la asistencia y gestión de 80 plazas residenciales, poniendo a disposición de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas dichas plazas para ser ocupadas en base a las propuestas individuales de atención que los usuarios tramitan conforme a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El Ayuntamiento de Rafelbunyol, en el ámbito de sus competencias, encomendó a REMARASA la gestión de las 80 plazas de atención residencial a personas mayores.

- **Plazas concertadas y estancia diurna**

La Entidad dispone de un total de 10 plazas concertadas donde la admisión del usuario se gestiona directamente a través de sus familiares para atender a sus situaciones físicas y sociales.

REMARASA gestiona la admisión de tres usuarios de estancia diurna, para resolver el cuidado de aquellos mayores que quieren mantener la independencia en su domicilio sin renunciar a las actividades colectivas que se desarrollan en la residencia.

Las dos modalidades de plazas, públicas y concertadas, durante el ejercicio 2020, han mantenido constante su ocupación total, finalizando el ejercicio con el indicativo del cumplimiento de la normativa de protección frente a la COVID-19, que dictaba una reserva del 10% de plazas sin ocupar para prevenir aislamientos. Esto se traduce en la disposición por aislamiento de 8 plazas públicas y 1 concertada.

b) Servicios de Rehabilitación

El Centro de Rehabilitación nace de un interés del Ayuntamiento de Rafelbunyol para mejorar la calidad de la atención en la Seguridad Social de los residentes de Rafelbunyol y localidades periféricas.

El convenio de colaboración entre la Agencia Valenciana de Salud – Hospital Clínico Universitario y el Ayuntamiento de Rafelbunyol desde el 4 de febrero de 2008, para la realización de actividades de fisioterapia en régimen de ambulatorio, beneficia a los pacientes acercando a su domicilio el servicio de rehabilitación y evitando los desplazamientos para acceder a los tratamientos prescritos.

Para el ejercicio 2020, la subvención concedida por la Consellería de Sanidad ascendió a 138.210 euros anuales (mismo importe que en el ejercicio 2019).

El Ayuntamiento de Rafelbunyol, en el ámbito de sus competencias, encomendó a REMARASA la gestión de los servicios de rehabilitación en régimen ambulatorio.

Además de las actividades de fisioterapia y rehabilitación sufragadas por la Consellería de Sanidad, y en menor medida, los servicios de fisioterapia se amplían a otros sectores, promoviendo la derivación de pacientes de seguros privados o el asesoramiento directo de los rehabilitadores a los usuarios de la Residencia.

Cabe destacar que el estado de alarma interfirió en la evolución normal del centro de rehabilitación ya que los dos primeros meses del ejercicio 2020 la afluencia de pacientes y sesiones fueron dentro de lo habitual, pero una vez inmersos en la pandemia, el centro, afectado por el confinamiento, cerró su actividad hasta mediados de mayo.

c) Restauración a colectividades en riesgo de exclusión social

REMARASA está preparada para adoptar los recursos necesarios con el fin de cubrir las necesidades municipales de atención en la alimentación a colectividades en riesgo de exclusión social.

Durante el ejercicio 2019 se prestó el servicio de catering para usuarios del taller de personas con diversidad funcional, con precio de menú de 5,99 euros. En el ejercicio 2020, el servicio de catering finalizó en el mes de febrero, dado el estado de pandemia. No obstante, el Ayuntamiento de Rafelbunyol solicitó que continuase prestándose el servicio de catering a domicilio que, en colaboración con Protección Civil, dio cobertura a la alimentación de personas vulnerables del municipio para protegerlas de la transmisión por COVID-19.

Respecto al comedor social, dadas las circunstancias de la pandemia sanitaria, este servicio no se ha realizado, salvo los dos primeros meses.

III. RESULTADOS DEL TRABAJO

Por medio de la auditoria operativa hemos comprobado la racionalidad, eficacia y eficiencia de la gestión económica financiera de la Entidad. Igualmente se ha evaluado el grado de eficacia en el logro de los objetivos previstos, así como si la gestión de los recursos se ha desarrollado de forma económica y eficiente.

Debemos tener presente que no hemos llevado a cabo una auditoría sobre operativa general, por lo que nuestra conclusión proporciona solo seguridad limitada, acorde con el trabajo realizado.

Para poder evaluar la gestión y prestación de los servicios prestados por la Entidad con los criterios de auditoría operativa, se han definido los siguientes objetivos concretos, formulados en términos de preguntas para concluir sobre las siguientes cuestiones:

1. Si se han alcanzado los objetivos propuestos.
2. Si existe adecuación de los gastos a las finalidades estatutarias del organismo.
3. Si existen otras alternativas más económicas de obtener los niveles de servicio requeridos.
4. Si la administración está gestionada correctamente y si su estructura es la más adecuada.
5. Si la organización estudiada está obteniendo recursos cuyo coste es adecuado a la rentabilidad que se obtiene de los mismos.
6. Si todos los servicios prestados son necesarios.
7. Si es necesario desarrollar nuevos servicios.

8. Si la media de las realizaciones y el sistema de información económica suministran de forma adecuada el grado de eficacia, eficiencia y economía obtenido.
9. Si los precios propuestos son acordes al coste efectivo de los servicios prestados.

III.1. ¿Se han alcanzado los objetivos propuestos?

Tal y como se indica en la exposición de motivos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de 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 los países desarrollados. El reto no es otro que atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía”*.

La citada Ley establece como objetivo prioritario proporcionar un trato digno, en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, a las personas en situación de dependencia. En momentos como el que estamos viviendo, se debe incidir por parte de las Administraciones públicas y su sector instrumental en garantizar un servicio residencial de calidad para asegurar la asistencia de las personas mayores.

Para ello, REMARASA cuenta con varios departamentos cualificados que han llevado a cabo distintas actividades con la finalidad de alcanzar la excelencia en todos sus campos y, por tanto, el mayor bienestar tanto de los usuarios como del personal laboral.

Cabe señalar el año extraordinario que ha tenido que vivir la Entidad, como consecuencia de la declaración del Estado de Alarma, pues desde entonces los objetivos de REMARASA se han centrado en proteger a los usuarios.

Destacamos las siguientes actuaciones:

- **Departamento Médico-Enfermería.**
 - El único objetivo que se ha podido llevar a cabo, entre los que se marcaron para el año 2020, ha sido la preparación de la medicación de los residentes por parte de profesionales de farmacia pertenecientes a las tres farmacias del municipio que se encargan, cada una de ellas a partes iguales, del abastecimiento de la medicación de un tercio de los usuarios del centro.
 - El fomento de la autonomía de los residentes y la estabilidad en su estado de salud, que han sido siempre pilares básicos en la atención del anciano, se han visto interrumpidas por periodos de confinamiento, sectorización general del centro y también de las actividades desarrolladas, teniendo que crear grupos reducidos de convivencia, el mantenimiento de un aislamiento del centro residencial con respecto al exterior y continuas modificaciones de cada una de las actividades específicas a realizar.
 - Gran parte del trabajo ha sido desviado a la consecución de objetivos epidemiológicos pasando por la confección de nuevos procedimientos de actuación, la modificación de la realización de tareas habituales ya consolidadas con anterioridad y la presión de un aumento en la carga asistencial considerable debido a la pandemia.

- **Departamento psicosocial: Psicología y TASOC (Técnico actividades socioculturales).**

El objetivo fundamental del área de animación social es fomentar la actividad en el usuario y las relaciones sociales en los residentes. La interacción personal o socialización es indispensable para evitar el aislamiento y la soledad que pueden ser la causa de trastornos emocionales.

Este objetivo, planteado a principio de año como prioritario, no se ha podido conseguir, sobre todo en lo referente a las relaciones sociales, ya que se han visto reducidas por las restricciones y la distancia social causadas como consecuencia de la pandemia.

El fomento de la actividad en los residentes, sí se ha llevado a cabo, aunque el número de intervenciones realizadas ha sido menor debido a la reestructuración del trabajo siguiendo las normas dictadas desde las instancias superiores: distancia social, generar grupos pequeños de convivencia, aislamientos preventivos, modificación en los equipos de trabajo para cubrir la exigencias requeridas y adaptación de las zonas de la residencia de las nuevas normativas.

A lo largo del año, sí se han realizado las actividades habituales concernientes a cambio de estación, festivos señalados, fiestas patronales, etc. en el contexto de la ausencia de visitas del exterior y de salidas por parte de los usuarios fuera de la residencia.

- **Departamento de trabajo social.**

El objetivo principal del departamento es velar por el bienestar social de los residentes del centro, coordinando las tareas con los Servicios Sociales Municipales y los departamentos de la Conselleria pertinentes.

En el centro residen actualmente dos ancianos tutelados por Conselleria y desde el Departamento de Trabajo Social se mantiene una coordinación y comunicación con la técnica de referencia asignada desde el IVASS, así como con el tutor de los mismos para procurar el bienestar de éstos, de una manera personalizada.

En 2020 debido a la situación de pandemia, el departamento se vio afectado directamente ya que se decidió desde la dirección de la empresa y por necesidades imperiosas, suspender las funciones de Trabajo Social desde el 22 de marzo al 6 de julio para poder dar apoyo a otros departamentos.

- **Departamento de fisioterapia.**

Los objetivos de la fisioterapia realizada para los residentes en 2020 han sido:

1. Retrasar el proceso involutivo fisiológico.
2. Mantener, desarrollar y potenciar las capacidades físicas existentes.
3. Compensar las funciones deficitarias.
4. Trabajar ejercicios de equilibrio y propiocepción para la independencia y seguridad de los residentes.

El año empezó con todas las actividades de fisioterapia realizadas durante los meses de enero, febrero y parte de marzo.

En la semana del 9 de marzo se vieron interrumpidas por las modificaciones ante las medidas que se tuvieron que tomar frente a la COVID-19. Desde el 17 de marzo hasta el 22 de mayo, la figura de la fisioterapeuta fue sustituida por otra titulada que se hizo cargo del departamento.

Desde el mes de mayo hasta diciembre de 2020 el departamento tuvo que realizar diferentes cambios por la sectorización de la residencia, la formación de grupos pequeños de convivencia y la escasez de personal laboral.

Consideramos que REMARASA, mediante todas las actuaciones comentadas anteriormente, ha cumplido con su objetivo principal: proporcionar un trato digno, en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, a los usuarios de la residencia.

No obstante, a la fecha de realización de la auditoria, la Entidad no ha diseñado indicadores para evaluar la calidad de la atención residencial. Esta cuestión ya se puso de manifiesto en la auditoría del ejercicio 2019. De este modo, recomendamos a la Entidad regular e implantar normas y protocolos destinados a mejorar y estandarizar los procesos de gestión relacionados con la calidad del servicio.

Además, en relación con los objetivos anuales, la Sociedad debería tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La Entidad debería aprobar formalmente los objetivos anuales establecidos.
- La Entidad debería realizar un informe anual del grado de consecución de los objetivos marcados, así como de la eficiencia y eficacia de la actuación de la Entidad en los principales objetivos.

III.2. ¿Existe adecuación de los gastos a las finalidades estatutarias del organismo?

El detalle y la evolución de los gastos de REMARASA es el siguiente:

CUADRO Nº 2: GASTOS REMARASA (EN EUROS)

	2020	2019	2018	Variación absoluta 2020-2019	Variación relativa 2020-2019
Aprovisionamientos	106.626,45	106.450,92	86.778,82	175,53	0,16%
Gastos de personal	1.754.787,43	1.559.111,31	1.413.516,23	195.676,12	12,55%
Otros gastos de explotación	173.488,74	199.288,40	161.071,47	(25.799,66)	(12,95%)
TOTAL	2.034.902,62	1.864.850,63	1.661.366,52	170.051,99	9,12%

En términos generales se observa un incremento de los gastos, ocasionado principalmente por el aumento de los gastos de personal. Este incremento se debe principalmente a:

- **Contrataciones de refuerzo por el Estado de Alarma.** REMARASA, desde el inicio de la pandemia, ha velado por la protección de los usuarios del centro, así como de los trabajadores y trabajadoras, con ilimitados esfuerzos para mantener el índice de 0 contagios.

Una de las decisiones tomadas fue establecer dos grupos de trabajo diferenciados que no mantenían contacto entre ellos, con jornadas que llegaron a aumentarse hasta 14 horas. Así, se recurrió a la fórmula de la contratación de refuerzo durante el estado de alarma y que finalizó el 31 de mayo de 2020, para asegurar en todo momento grupos de trabajo de 25 personas cada turno.

- **Horas extraordinarias por fuerza mayor.** El Consejo de Administración de 25 de marzo aprobó que desde la declaración del estado de alarma se procedería al abono de las horas extraordinarias realizadas, las cuales tenían consideración de horas de fuerza mayor.
- **Complemento de accidente de trabajo por positivo o sospecha COVID.** El I Convenio Colectivo aplicable a REMASA dispone en su artículo 26 que *“se establece un salario de compensación cuya cuantía será la necesaria para alcanzar el 100% de la base reguladora en casos de incapacidad temporal causada por accidente laboral o enfermedad profesional”*.

Dado el carácter de asimilado a accidente de trabajo que ha tenido desde el inicio de la pandemia, para las enfermedades comunes de COVID-19 o sospecha por contacto con positivo, REMARASA ha cubierto el 100% de la nómina de todos aquellos trabajadores que estuvieran en esta situación.

Por otro lado, debemos hacer mención a la alta rotación e inestabilidad del personal, no solo en REMARASA sino en el sector geriátrico, lo que implica el consumo de una importante cantidad de recursos y afecta negativamente a la eficiencia y la eficacia en la gestión.

Estos gastos de personal han sido estudiados en profundidad en el informe de auditoría de cumplimiento, por lo que en el presente informe nos centramos en los gastos de aprovisionamientos y otros gastos de explotación.

CUADRO Nº 3: GASTOS DE APROVISIONAMIENTOS REMARASA

(Datos en euros)	2020	2019	Variación absoluta 2020-2019	Variación relativa 2020-2019
Alimentación	87.381,59	87.133,29	248,30	0,28%
Material Sanitario	1.558,11	428,18	1.129,93	263,89%
Material Oficina e informático	787,47	904,17	(116,70)	(12,91%)
Maquinaria y utillaje	1.000,86	5.050,77	(4.049,91)	(80,18%)
Lencería textil de cama y baño	1.571,24	0,00	1.571,24	100,00%
Vajilla duración inferior a un año	389,02	663,80	(274,78)	(41,39%)
Limpieza	12.655,80	9.616,23	3.039,57	31,61%
Partida extraordinaria COVID	447,50	0,00	447,50	100,00%
Aseo higiene residentes	834,86	0,00	834,86	100,00%
Material rehabilitación	0,00	54,48	(54,48)	(100,00%)
Inversiones reales	0,00	2.600,00	(2.600,00)	(100,00%)
TOTAL APROVISIONAMIENTOS	106.626,45	106.450,92	175,53	0,16%

- Observamos un ligero incremento en relación con el ejercicio económico anterior. Este aumento ha venido ocasionado principalmente por la compra de material sanitario y el aumento en un 31,61% del gasto en limpieza, pues tales servicios se han visto reforzados como consecuencia de la COVID-19. Adicionalmente, la partida correspondiente a gastos de aseo se ha visto incrementada y se ha creado una cuenta contable para contabilizar gastos extraordinarios provocados por la pandemia.

Se ha observado que la mayor parte del suministro de material de limpieza, higiene, material sanitario y material de lavandería han sido adquiridos al proveedor HIPERLIM LEVANTE, S.L. No obstante, ni en la relación certificada de contratos formalizados en el año 2020 ni en la del 2019 figura un expediente de contratación con dicho proveedor (ascendiendo la facturación acumulada en el año 2020 a 13.962,42 euros, IVA excluido). Aunque este año, debido a la pandemia, el gasto en estos conceptos se ha incrementado, consideramos que la mayoría de estos suministros tienen carácter periódico, de modo que se debería regularizar en base a lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público.

Durante la auditoria financiera se ha circularizado al proveedor HIPERLIM LEVANTE, S.L. que nos han confirmado el saldo fecha de cierre y el volumen de operaciones sin haberse detectado diferencias.

El gasto más relevante del ejercicio es el de alimentación, que se mantiene similar al del ejercicio 2019. En el año 2018 se formalizó un contrato (licitación 1/2018), siendo el objeto del mismo el suministro de productos de alimentación mediante lotes, siendo el lote 1 el correspondiente a carnes y derivados frescos de aves y conejos; carnes frescas de cordero, cerdo y ternera; derivados cárnicos y varios (adjudicado a CARLOS BERMEJO S.L.); lote 2 relativo a Yogures (adjudicado a CARLOS BERMEJO S.L.); lote 3 bebidas; zumos, confituras; conservas; frutos secos varios; azúcar, café, infusiones, legumbres, arroces, pasta, sal, harina, especias, etc. (adjudicado a CARLOS BERMEJO S.L.); lote 4 fiambres, embutidos y quesos (adjudicado a CAMPOFRIO FOOD GROUP S.A.); lote 5 leche (adjudicado a CARLOS BERMEJO, S.L.); lote 6 Precocinados y verduras congeladas; pescados y cefalópodos congelados; otros productos congelados (adjudicado a CARLOS BERMEJO, S.L.); lote 7 frutas y verduras frescas (adjudicado a FRUTAS Y VERDURAS MASSANASSA S.L.); lote 8 bollería industrial (adjudicado a CARLOS BERMEJO, S.L.); lote 9 aceites (adjudicado a FRUTAS Y VERDURAS MASSANASSA S.L.); lote 10 pan horneado y entregado el mismo día (adjudicado a JESÚS RODRIGO CASTELLAR); lote 11 huevos (adjudicado a CARLOS BERMEJO, S.L.) y lote 12 bollería artesanal horneada y entregada el mismo día (adjudicado a VICENTE RODRIGO RAMÓN).

Durante la auditoria financiera se ha circularizado al proveedor CARLOS BERMEJO, S.L. (facturación en el año 2020 de 52.436,70 euros, IVA excluido) y a FRUTAS Y VERDURAS MASSANASSA, S.L. (facturación en el año 2020 de 13.687,90 euros, IVA excluido), que nos han confirmado el saldo fecha de cierre y el volumen de operaciones sin haberse detectado diferencias relevantes.

CUADRO Nº 4: GASTOS DE SERVICIOS EXTERIORES REMARASA (EN EUROS)

	2020	2019	Variación absoluta 2020-2019	Variación relativa 2020-2019
Reparaciones y conservación	25.371,80	61.377,91	(36.006,11)	-58,66%
Servicios de profesionales independientes	20.312,65	16.675,26	3.637,39	21,81%
Transportes	0,00	11,00	(11,00)	-100,00%
Primas de seguros	4.422,14	5.421,33	(999,19)	-18,43%
Servicios bancarios y similares	511,66	1.113,31	(601,65)	-54,04%
Publicidad y propaganda	0,00	90,00	(90,00)	-100,00%
Suministros	79.993,01	66.874,73	13.118,28	19,62%
Otros servicios	8.339,40	9.835,90	(1.496,50)	-15,21%
Otros tributos	34.538,08	37.888,96	(3.350,88)	-8,84%
TOTAL SERVICIOS EXTERIORES	173.488,74	199.288,40	(25.799,66)	-12,95%

- Se observa una disminución de la cuenta de reparaciones y conservación respecto al ejercicio económico anterior. Esto es debido a que en el año 2019 hubo una serie de gastos imprevistos y problemas de osmosis que ocasionaron un incremento del gasto. Algunos de los gastos han sido analizados en la auditoría de cumplimiento por medio del estudio de la contratación menor (mantenimiento sistema contra incendios, mantenimiento ascensores, mantenimiento de calderas, etc.). Sobre estos servicios analizados, la Entidad debería proceder a licitar por medio de los procedimientos previstos en la Ley de Contratos del Sector Público.

En el año 2019 se licitó el servicio relativo al mantenimiento informático, resultado adjudicatario la entidad KIT INFORMÁTICA.

- La cuenta servicios de profesionales independientes corresponde a gastos por asesoría laboral, asesoría fiscal y abogados. Adicionalmente, se ha contabilizado el gasto por la contratación de VILLALBA MORA S.L., siendo el objeto del mismo la elaboración de la relación de puestos de trabajo de la Entidad (RPT).
- Por lo que respecta a la cuenta contable de primas de seguros, la misma corresponde a gastos por las siguientes pólizas contratadas: seguro laboral, seguro multirriesgo residencia y seguro multirriesgo centro de rehabilitación, seguro de responsabilidad civil y seguro de responsabilidad civil profesional (cubre a los directivos).
- Respecto a los servicios bancarios no es un gasto relevante. La cuenta se nutre de gastos por comisiones de transferencias, remesas y correo bancario.
- En cuanto a los suministros, las partidas más relevantes corresponden a los gastos de electricidad y gas. En relación a los principales proveedores de electricidad y gas nos remitimos a las conclusiones indicadas en el informe de cumplimiento en su apartado **III.4 contratos menores**.
- La partida de otros servicios engloba gastos de formación profesional, prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud. Durante el año 2020 se han realizado dos cursos de formación en materia de COVID a los empleados de la Entidad. Estos dos cursos han sido analizados en la auditoría de cumplimiento.

De la revisión realizada consideramos que la Entidad incurre en gastos que son necesarios para alcanzar los fines fundacionales, estando los mismos adecuadamente justificados.

Sin embargo, tal y como se indica en el informe de cumplimiento, recomendamos a la Entidad que realice una planificación y previsión adecuada de las necesidades que debe cubrir, determinando tanto el periodo de necesidad como el valor estimado de los contratos que se requieren para satisfacerlas. Planificar los contratos que hay que llevar a cabo permitirá a REMARASA poder plantear diferentes opciones para cubrirlas, así como también obtener ahorros en los gastos de gestión de la contratación; una posible mejora de precios por la agregación de demanda, aprovechando las economías de escala, pero también derivada de la mayor concurrencia que permite una contratación abierta y competitiva y la posibilidad de obtención de ofertas más ventajosas; incrementar la eficacia con la integración de la prestación en un único contrato; y optimizar la ejecución global del contrato.

Adicionalmente, se observa que determinadas adquisiciones de bienes o prestaciones de servicios no se realizan de acuerdo con la normativa en materia de contratación pública, si no que derivan de contratos que firmó la Entidad años atrás (sin tramitarse por medio de expedientes de licitación). De modo que se utilizan esos contratos, que se va renovando tácitamente, para seguir haciendo pedidos y proceder a la adquisición de bienes y/o servicios sin sujetarse a las exigencias de la LCSP.

III.3. ¿Existen otras alternativas más económicas de obtener los niveles de servicio requeridos?

En primer lugar, debemos tener presente que REMARASA es una sociedad mercantil dependiente de la Entidad local Ayuntamiento de Rafelbunyol.

Debido a las modalidades de plazas con las que cuenta la Entidad, los precios vienen fijados o bien por la subvención concedida por la Conselleria (para las plazas públicas residenciales y para los servicios de rehabilitación ambulatoria a pacientes derivados por la Seguridad social) o bien por acuerdo de la corporación local (para el caso de las plazas concertadas, pacientes privados del centro de rehabilitación y restauración a colectividades).

En el punto III.9 se ha realizado un estudio de los precios propuestos, con el fin de verificar que los mismos sean acordes con el servicio prestado.

Para el ejercicio 2020 hemos calculado los siguientes ratios:

CUADRO Nº 5: MARGEN DE EXPLOTACIÓN

MARGEN	2020	2019
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	47.094,81 €	205.915,39
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	2.093.908,60 €	2.087.214,58
MARGEN DE EXPLOTACIÓN	2,25%	9,87%

Este ratio nos indica el rendimiento neto de todos los gastos (excepto los financieros e impuestos) producido por las ventas.

CUADRO Nº 6: RENTABILIDAD ECONÓMICA

ROA	2020	2019
RESULTADO ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS	47.094,81 €	205.915,39
ACTIVO MEDIO	896.655,54 €	866.815,43
RENTABILIDAD ECONÓMICA	5,25%	23,76%

Este ratio nos muestra el beneficio obtenido por la explotación de los activos totales de la empresa, sin tener en cuenta cómo están siendo financiados dichos activos.

CUADRO Nº 7: RENTABILIDAD FINANCIERA

ROE	2020	2019
BENEFICIO NETO	46.056,12	150.083,48
PATRIMONIO NETO MEDIO	655.194,89	576.820,28
RENTABILIDAD FINANCIERA	7,03%	26,02%

La rentabilidad financiera es el rendimiento que obtiene el capital aportado por los inversores en función del beneficio neto obtenido en el ejercicio.

Vemos que la rentabilidad financiera es superior a la rentabilidad económica, lo que origina un efecto apalancamiento financiero positivo pues supone que la rentabilidad económica es mayor que el coste medio del pasivo y a medida que crece la relación de endeudamiento la Entidad aprovecha el mismo para mejorar la rentabilidad de los accionistas.

Tal y como se puede observar en los cuadros anteriores, se ha producido una caída de los principales ratios financieros. Esta cuestión se debe al incremento en el gasto en recursos humanos, que ha pasado de 1.559.111,31 euros en el ejercicio 2019 a 1.754.787,43 euros en el ejercicio auditado. Este notable incremento, principalmente ocasionado por las contrataciones de refuerzo de personal, horas extras por fuerza mayor y bajas por IT, supone una caída en los beneficios de la Entidad.

De este modo, aunque los ingresos se han mantenido similares al del ejercicio anterior (salvo en lo relativo a los ingresos por plazas concertadas y estancia diurna que han disminuido ligeramente), el aumento significativo de los gastos (sobre todo gastos de personal) como consecuencia de la situación de pandemia vivida, ha supuesto un descenso del resultado de explotación. Además, el Consejo de Administración consideró la necesidad de destinar el gasto de partidas presupuestarias no esenciales a las partidas de recursos humanos, material sanitario y limpieza.

En último lugar, señalamos que el fondo de maniobra de la Entidad (que es una garantía para la estabilidad de la Entidad y sirve como medida de la capacidad que una empresa tiene para continuar con el desarrollo de su actividad) es positivo en el ejercicio 2020, ascendiendo a 188.436,30 euros (156.944,38 euros en el ejercicio 2019). Este importe representa el excedente del activo, después que la empresa haya hecho frente a sus obligaciones en un plazo de tiempo corto.

La Entidad cumple, en sus ámbitos de gestión, interés social y economía, las necesidades por las que se creó.

III.4. ¿La administración está gestionada correctamente y si su estructura es la más adecuada?

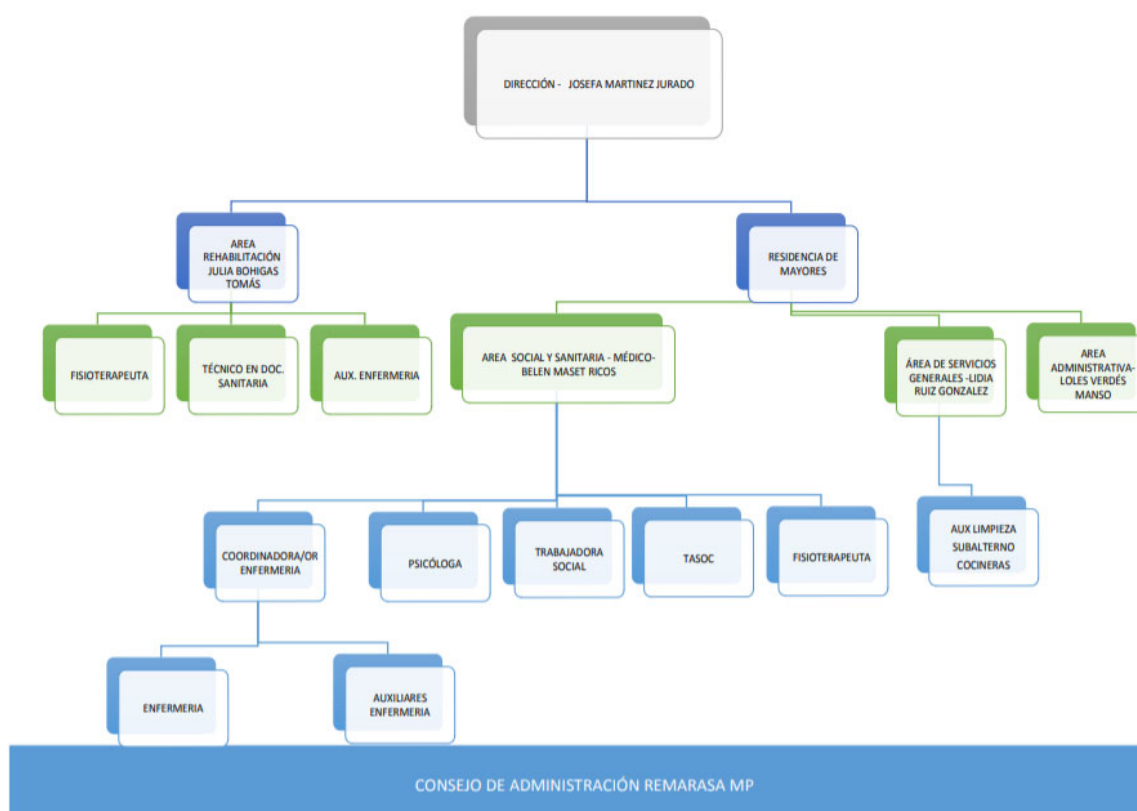
Tal y como se establece en la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores, la Entidad cuenta con una Directora, responsable del centro, de su organización, funcionamiento y administración.

El artículo 6 de la citada Orden dispone que *“son requisitos para ostentar el cargo de director del centro, ser diplomado universitario y no estar inhabilitado para el ejercicio de dicho cargo mediante sanción firme impuesta por cualquiera de las Administraciones Públicas o por resolución judicial”*.

La directora de REMARASA tiene la licenciatura de psicología y no se encuentra inhabilitada para el ejercicio del cargo.

El organigrama de REMARASA es el siguiente:

CUADRO Nº 8: ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD



Fuente: Página web de la entidad

La estructura departamental de REMARASA está enfocada para cumplir con los servicios básicos exigibles por la normativa resultante de aplicación para los centros residenciales para personas mayores dependientes.

Con el fin de valorar la gestión y la estructura de la Entidad, le hemos solicitado que cumplimente un cuestionario¹ que transcribimos a continuación. Cabe indicar que debido a las circunstancias actuales que estamos viviendo y con la finalidad de garantizar la salud de los usuarios, la auditoria se ha enfocado en un análisis documental y entrevistas con el personal de la residencia, sin que se haya podido efectuar una visita al centro, más allá del jardín, para verificar la totalidad de las respuestas indicadas.

¹ Para la elaboración de la encuesta nos hemos basado en el informe de Sindicatura de Comptes (2020). Auditoría operativa de la red de centros públicos y privados concertados del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana. Programa presupuestario 313.60. Ejercicios 2016-2018. Recuperado de: https://www.sindicom.gva.es/public/Attachment/2020/9/informe_auditora_operativa_centros_mayores_2016-2018_cast_signed.pdf

CUADRO Nº 9: ENCUESTA AUDITORIA OPERATIVA 2020

	PREGUNTA	RESPUESTA REMARASA
Existencia de normas e instrucciones que contribuyan a un sistema de gestión de calidad, que regule la organización y funcionamiento del centro	¿Existe un reglamento de régimen interno (RRI)?	Sí.
	¿La entidad se reúne con sus usuarios para acordar actividades y funcionamiento del centro? Número de veces al año que se reúne	Sí, periódicamente.
	¿Los residentes con capacidades cognitivas conservadas participan activamente en la elaboración de sus respectivos planes de atención personalizada?	No.
	¿La residencia tiene un sistema de quejas y reclamaciones interno a disposición de usuarios/as y/o sus representantes?	Sí.
	¿Se contestan por escrito las quejas y reclamaciones en un tiempo inferior a un mes?	Sí.
	¿La residencia pasa regularmente (al menos una vez al año) una encuesta de satisfacción a usuarios/as y/o sus representantes?	Este año 2020 por motivos de pandemia sanitaria no se ha podido presentar.
	¿El personal de atención directa tiene instrucciones escritas para la prestación del servicio?	Si, publicadas en el tablón de anuncios.
	¿La residencia tiene implantado un sistema de calidad (UNE/ISO)?	No.
Existencia de una estructura de medios personales adecuada	Número de horas semanales médico	40 horas.
	Número de días de la semana con consulta médica	5 horas.
	Número de horas semanales enfermera	Dos enfermeras a 40 horas y una enfermera a 32 horas.
	Número de horas semanales auxiliares enfermería	40 horas.
	Número de horas semanales fisioterapia	40 horas.
	Número de horas semanales psicólogo	16 horas.
	Número de horas semanales TASOC (técnico de actividades socioculturales)	30 horas.
	¿El personal técnico se reúne de manera interdisciplinar y de manera regular para tratar temas de organización y de atención a los pacientes?	Sí.
	En relación a la pregunta anterior. ¿Cada cuánto se reúne? Indicar el número de días que transcurren de una reunión a otra.	Se suelen reunir, al menos, una vez por semana. En el año 2020 sólo se reunieron 36 veces por motivos de pandemia.
	¿A su incorporación, todos los trabajadores reciben un manual donde se describen las tareas que han de realizar y los protocolos implantados?	Los trabajadores reciben: I. Declaración no divulgación II. Hoja de control de firmas III. Normativa interna de obligado cumplimiento IV. Declaración de compatibilidad V. Protección de datos personales

		VI. Ahora se incorpora las prácticas correctas de protección frente al COVID. VII. Manual de bienvenida
	Índice de absentismo laboral	11,17%
	¿Más del 50% del personal de enfermería cuenta con contrato indefinido?	El personal de enfermería, hasta febrero de 2021, tenía contrato indefinido. Ahora tenemos vacantes de enfermería sin poder cubrir por falta de candidatos. Estamos preparando las bases que regirán la convocatoria de puestos.
	¿Más del 65% del personal de auxiliares de enfermería cuenta con contrato indefinido?	Sí.
Promoción de acciones destinadas a la formación de los trabajadores	¿La residencia cuenta con un plan anual de formación del personal?	No.
	¿Más del 75% del personal de atención directa ha realizado, al menos, un curso de formación durante el año 2020?	Sí. El 100% de la plantilla se ha formado en prevención frente a la COVID varias veces.
Ubicación geográfica y las infraestructuras	¿La residencia está ubicada dentro del casco urbano de una población?	Sí.
	Distancia en km al medio de transporte más cercano	200 metros.
	¿La residencia dispone de sistema de climatización en todas las zonas comunes?	Sí.
	¿La residencia dispone de sistema de climatización en todos los dormitorios?	Sí.
	¿Dispone de acceso y zona de estacionamiento para vehículos de transporte adaptado o ambulancias en la puerta principal?	Sí.
	¿El edificio utilizado como residencia ha sido diseñado y construido con esta finalidad desde su inicio?	Sí.
	Porcentaje de aseos integrados en el dormitorio	100%
	Porcentaje de dormitorios destinados a dormitorios individuales	16,32% (8 habitaciones individuales de 49 habitaciones).
	¿El edificio cuenta con patio-jardín exterior accesible para los/as usuarios/as con movilidad reducida o que utilizan silla de ruedas?	Sí.
	Los residentes son distribuidos en módulos diferentes según su nivel o grado de dependencia (tanto en pasillos de dormitorios como en dependencias comunes tales como comedores, salas de estar y salas de actividades)	Sí.
Atención sanitaria y los servicios prestados a los residentes	¿Todos y cada uno de los usuarios han sido atendidos por el médico al menos una vez al trimestre en el último año natural?	Sí.
	¿A los usuarios se les realiza una analítica de carácter general al menos una vez al año?	En el último año no, debido a la pandemia y al colapso sanitario por el que se suspendieron todas las actividades clínicas no esenciales.
	¿A los usuarios se les realiza una valoración nutricional con escalas objetivas al menos una vez al semestre?	Sí.
	¿A los usuarios se les realiza una valoración sobre su estado emocional con escalas objetivas al menos una vez al semestre?	Sí.

	¿Las actividades que forman parte de los programas de animación sociocultural cambian al menos cada dos años naturales?	Se modifican en función de las necesidades individualizadas de cada residente y su estado.
	¿Las actividades que forman parte de los programas de estimulación cognitiva utilizan materiales expresamente diseñados para la atención en geriatría?	Sí.
	¿Las actividades que forman parte de los programas de estimulación cognitiva utilizan materiales en formato digital?	El centro dispone de herramientas digitales para desarrollar programas de estimulación cognitiva en función de la capacidad de cada residente.
	¿Entre la última ingesta de alimentos del día y la primera del día siguiente pasan menos de 12 horas?	Sí.
	Para la adquisición de alimentos frescos y perecederos, ¿se acude a proveedores de la zona y se hace compra diaria o semanal?	Se acude a proveedores licitados; los pedidos se hacen semanal, por regla general, salvo fruta y verdura, bollería y pan, que se realizan varias veces por semana.
Plazas residenciales	Plazo medio transcurrido desde la solicitud del servicio de atención residencial hasta la resolución del Programa Individual de Atención ² en el procedimiento de dependencia.	Depende de la urgencia del procedimiento, y de la lista de espera de recurso que maneje la Consellería. Desde nuestra experiencia, desde la solicitud inicial hasta la obtención de plaza pública (que en nuestro caso sólo se gestiona a los usuarios de plaza concertada/privada), pueden pasar aproximadamente dos años. Cuando se da este extremo, la resolución del Programa Individual de Atención incorpora también la resolución del procedimiento de retroactividad
	Plazo medio transcurrido desde la resolución del Programa Individual de Atención hasta el ingreso en el centro residencial en el procedimiento de dependencia.	10 días máximo, según la legislación vigente.
	¿Existe una lista de espera? Si es así, número de personas en lista de espera en el ejercicio 2020.	La lista de espera para plaza pública es manejada por la Consellería directamente. Respecto a las plazas concertadas, existe un listado en el cual se apuntan las personas interesadas en obtener una plaza privada/concertada, que maneja el departamento de recepción y que actualmente existen 90 personas apuntadas. No es una lista de espera como tal, sino que recoge las personas que estarían interesadas en recibir una plaza concertada, sin indicar datos específicos de la necesidad de asistencia, únicamente un teléfono de contacto.

² Programa individual de atención en el que se determinarán las modalidades de intervención más adecuadas a sus necesidades de entre los servicios y prestaciones económicas previstos en la resolución para su grado, con la participación, previa consulta y, en su caso, elección entre las alternativas propuestas por parte del beneficiario y, en su caso, de su familia o entidades tutelares que le representen (artículo 29 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia).

Detallamos las principales conclusiones detectadas:

- En relación con la normativa interna de la Entidad, debemos destacar que REMARASA cuenta con un reglamento de régimen interior que regula:
 - Las condiciones de ingreso y sistemas de bajas.
 - La forma de pago y facturación.
 - Los derechos y obligaciones de los residentes.
 - Régimen de funcionamiento.
 - Régimen de participación.

De este modo, la Entidad cumple con el artículo 43.2. c) del Decreto 91/2002 sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social.

Por otro lado, consideramos que la Entidad debería dotar de una mayor importancia a las encuestas de satisfacción, ya que las mismas sirven para detectar posibles irregularidades de los servicios prestados y mejorar la calidad de la atención a los usuarios. Además, un aspecto interesante sería facilitar la participación de los residentes (siempre que lo permitan sus capacidades cognitivas) para elaborar sus programas de atención personalizada.

Por lo que respecta a las normas UNE o ISO, las mismas determinan los requisitos para implantar un sistema de gestión de calidad. La Entidad no cuenta con dichas certificaciones. No obstante, sería recomendable disponer de tales certificados a fin de garantizar que todos los procesos internos, protocolos de gestión, y sistemas relacionados con la Atención Integral a Personas Mayores en Residencias de Tercera Edad, cumplen con los exigentes estándares de calidad.

Todas estas cuestiones ya se pusieron de manifiesto en la auditoria del ejercicio anterior.

- Tal y como dispone el artículo 50 de la Orden 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores, las residencias para personas mayores dependientes deberán de disponer de personal suficiente para garantizar una correcta atención de los residentes las 24 horas del día, todos los días del año. Dicho artículo indica las horas mínimas de los profesionales. Realizamos una comparación con las horas indicadas por REMARASA:

CUADRO Nº 10: PLANTILLA DE PERSONAL

PERSONAL	ART. 50 ORDEN 4 DE FEBRERO	PLANTILLA REMARASA
Director	Las residencias para personas mayores contarán con un director. En los centros con capacidad hasta 25 plazas la dedicación podrá ser de un 50 por ciento de la jornada laboral. En los de más de 25 plazas, deberá existir un director a jornada completa. Para el desempeño del puesto de director se exigirá una titulación mínima de diplomado universitario.	La Entidad cuenta con una directora. Su jornada laboral es de 40 horas.
Médico/a	Mínimo de 3 horas semanales por cada 10 plazas o fracción en centros de menos de 100 plazas. En todo caso la prestación mínima semanal será de cinco horas.	En el caso de REMARASA, al contar con 90 plazas se requeriría un mínimo de 27 horas semanales. La Entidad dispone de un médico que presta un servicio de 40 horas semanales.
Enfermero/a	Se fija un mínimo de 8 horas semanales por cada 10 plazas o fracción de forma proporcional. En el caso de que el centro disponga de unidad de alta dependencia, se deberá disponer de enfermero/a con presencia física durante las 24 horas del día.	Cobertura de enfermería las 24 horas del día, todos los días de la semana, salvo turnos que no pueden cubrirse. Cumple, por tanto, con la Orden.
Fisioterapeuta	3 horas semanales por cada 10 plazas, o fracción de forma proporcional, hasta 100 plazas. Las unidades de alta dependencia con usuarios con alta demanda de actividades de rehabilitación funcional dispondrán de fisioterapeuta durante 10 horas semanales por cada 15 usuarios de la unidad proporcionalmente.	En el caso de REMARASA, al contar con 90 plazas se requeriría un mínimo de 27 horas semanales. La Entidad cuenta con un fisioterapeuta que presta sus servicios 40 horas semanales.
Psicólogo/a	6 horas semanales en centros de hasta 50 plazas o fracción de forma proporcional, aumentando proporcionalmente con 5 horas semanales por cada 25 plazas adicionales o fracción.	Como la Entidad dispone de 90 plazas, se requiere 16 horas semanales. La Entidad cumple con la Orden.
TASOC o Diplomado/a de Educación Social.	6 horas semanales por cada 25 plazas, o fracción de forma proporcional, hasta 100 plazas.	Se requieren mínimo 24 horas semanales. En el caso de REMARASA cuenta con un TASOC cuya jornada es de 30 horas semanales.
Trabajador/a social.	Mínimo de 5 horas semanales por cada 40 plazas o fracción de forma proporcional.	Se requieren mínimo 11,25 horas semanales. En el caso de REMARASA cuenta con un trabajador social. No obstante, durante el año 2020 el trabajador ha estado inactivo por refuerzo TCAE
Auxiliar de enfermería/gerocultor.	2 auxiliares de enfermería/gerocultores a jornada completa, cada 9 usuarios. Para unidades de alta dependencia 2 auxiliares cada 7 usuarios.	Cobertura de auxiliares de enfermería las 24 horas del día. Ratio de 2 auxiliares por cada 7 residentes de alta dependencia y 2 por cada 9 con menor dependencia.

CUADRO Nº 11: PLANTILLA DE PERSONAL – SERVICIOS GENERALES

ART. 50 ORDEN 4 DE FEBRERO	PERSONAL	PLANTILLA REMARASA
El personal de servicios generales, es decir, el de limpieza, mantenimiento, cocina, lavandería y administración, será el suficiente para garantizar las condiciones óptimas de higiene, salubridad conservación, y mantenimiento de todas las dependencias del centro, equipamiento y enseres, así como de los servicios encomendados. Este personal no podrá realizar las tareas que presta el personal de atención directa, y constará al menos de 1 trabajador a jornada completa por cada 10 usuarios. Estos servicios podrán ser contratados con empresas externas, en cuyo caso se computará el número de trabajadores que se dedicarán a la prestación de cada uno de dichos servicios y su jornada.	TÉCNICO DOCUMENTACIÓN SANITARIA	1 empleado, 35 horas semanales.
	DT ECONÓMICA	1 empleado, 40 horas semanales.
	COORD. SERVICIOS GENERALES	1 empleado, 40 horas semanales.
	SUBALTERNO	3,70 empleados, 40 horas semanales.
	LIMPIEZA	8 empleados, 40 horas semanales
	COCINA	2 empleados a 40 horas semanales y 1 empleado a 30 horas semanales.

Desde el ejercicio 2018, el objetivo principal de REMARASA es el cumplimiento de la ratio de personal y realiza grandes esfuerzos a fin de cumplir con la normativa vigente. Esto es así porque en el sector de la dependencia, la atención directa personalizada y especializada es imprescindible para garantizar la calidad de la atención a los usuarios.

Destacamos que la Entidad no solo ha llevado a cabo un esfuerzo para garantizar el cumplimiento de la ratio de personal, sino que también, en materia de personal, ha elaborado un convenio propio (I Convenio Colectivo de Residencia de Mayores de Rafelbunyol S.A.M.P., S.A., que entró en vigor el 1 de enero de 2018) que pretende identificar más particularmente las necesidades de los trabajadores y trabajadoras de la sociedad.

Tal y como se indica en su artículo 5, el Convenio ha sido prorrogado, tanto sus cláusulas normativas como obligacionales, hasta la entrada en vigor del nuevo Convenio.

Esto es así porque, aunque la parte sindical y patronal comenzaron las negociaciones del II Convenio Colectivo de REMARASA, las negociaciones fueron paralizadas por ambas partes debido a la situación de alerta sanitaria. Actualmente existe un calendario de negociaciones que comenzarán en septiembre de 2021, augurando un nuevo horizonte y estabilidad económica que permita mejorar en todos los aspectos las condiciones laborales del personal.

La importancia de disponer de un Convenio Colectivo es alta por cuanto debe constituir el marco regulador completo y preciso de las relaciones laborales de la Entidad. De este modo, resulta necesario definir con claridad todos los conceptos retributivos, tanto fijos como variables, a satisfacer al personal de la Residencia, así como sus criterios de cuantificación y devengo. Los importes deben figurar en las tablas salariales debidamente actualizadas y aprobadas por los órganos responsables de REMARASA.

Además, con el fin de cumplir con los objetivos de calidad la Entidad facilita a los trabajadores instrucciones y protocolos de actuación y lleva a cabo reuniones interdisciplinarias.

- El artículo 5 de la Orden 17/2016, de 21 de septiembre, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se regula la formación complementaria de los directores y directoras, los requisitos de cualificación profesional y el procedimiento de habilitación excepcional de los profesionales de mayor edad y experiencia, del personal de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana, establece que todos los centros, deberán elaborar y desarrollar planes de formación para el conjunto del personal.

Dadas las exigencias formativas que requiere el sector de la dependencia, entendemos que REMARASA debería tener un plan propio de formación para sus empleados, de forma que se estableciese una planificación adecuada y los objetivos formativos que se pretenden alcanzar para prestar un servicio de calidad.

Durante el año 2020 se han realizado dos formaciones al personal de REMARASA en materia de COVID.

- El amplio espacio ajardinado, su localización estratégica y la relación entre el resto de los servicios municipales, ofrece a REMARASA una ventaja comparativa. No obstante, la Entidad emplea un gran esfuerzo en cuidar sus instalaciones, para seguir diferenciándose del resto de Residencias.

La Entidad dispone de acceso para vehículos de transporte adaptados y ambulancias y tiene los aseos integrados en los dormitorios. Ambos aspectos son exigibles por la normativa en vigor.

- El artículo 15 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, regula un plazo máximo de tres meses desde la fecha de la resolución del grado para la resolución del Programa Individual de Atención (PIA). Sin embargo, el plazo indicado por REMARASA (aproximadamente dos años) supera con creces dicho plazo. No obstante, REMARASA no tiene participación ni acción en los plazos medios de los procesos anteriores que dependen de la propia Conselleria.
- El plazo medio desde la aprobación de la resolución del PIA hasta el ingreso en un centro de atención residencial es de diez días, plazo que se puede considerar razonable.

III.5. ¿La organización está obteniendo recursos cuyo coste es adecuado a la rentabilidad que se obtiene de los mismos?

Algunos indicadores financieros de la Entidad son los siguientes:

CUADRO Nº 12: PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS (EN EUROS)

INDICADORES FINANCIEROS	2020	2019	2018	Variación 2019-2020
Ingresos	2.093.908,60	2.087.214,58	1.864.618,36	0,32%
Subvenciones	11.608,27	18.364,30	19.735,61	-58,20%
Resultado del ejercicio	34.261,31	150.083,48	147.128,66	-338,06%
Activo no corriente	617.352,09	626.191,37	627.689,35	-1,43%
Activo corriente	283.195,95	266.571,66	213.178,48	5,87%
Pasivo no corriente	137.882,10	140.651,87	143.421,64	-2,01%
Pasivo corriente	94.759,65	109.627,68	186.289,11	-15,69%
Patrimonio Neto	667.906,29	642.483,48	511.157,08	3,81%
Fondos propios	254.246,88	219.985,57	73.064,64	13,48%

CUADRO Nº 13: PRINCIPALES RATIOS FINANCIEROS

RATIO	DESCRIPCIÓN	2020	2019	2018
Liquidez	El ratio de liquidez general mide la relación, expresada en el número de veces que el activo corriente contiene el pasivo no corriente, o, lo que es lo mismo, este ratio mide con cuántos activos de corto plazo dispone la empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo. Cuanto más elevado más solvencia.	2,99	2,43	1,14
Solvencia	Este ratio nos permite comparar la totalidad de los activos de la compañía con el pasivo exigible (pasivo corriente y pasivo no corriente).	387,10%	356,71%	255,03%
Autofinanciación	El ratio de autofinanciación compara la parte de los activos que está siendo financiada con los fondos propios. Nos ofrece una medida alternativa del apalancamiento de la compañía.	74,17%	71,97%	60,79%
Cobertura	Este ratio nos permite comparar los recursos permanentes de la empresa con el activo no corriente financiados por aquellos.	130,52%	125,06%	104,28%
Fondo de maniobra	El fondo de maniobra nos indica la parte de los recursos de largo plazo que se financian con activos de corto plazo.	188.436,30	156.943,98	26.889,37

La cifra de negocios de la Entidad se ha mantenido estable respecto al ejercicio económico anterior.

Respecto a las plazas públicas, el coste precio-plaza-día se ha mantenido en 60 euros plaza-día. Continúa, por parte de la Generalitat, la inclusión en la subvención de los días no ocupados (por exigencia de la normativa del COVID), siempre que el motivo fuera por causas imputables a la Consellería, lo que ha permitido una estabilidad en la previsión de ingresos en REMARASA.

Por otro lado, si bien es cierto que el servicio de catering para los alumnos del Taller de diversidad funcional municipal finalizó en el mes de febrero, dado el estado de la pandemia, el Ayuntamiento de Rafelbunyol solicitó el servicio de catering a domicilio que, en colaboración con Protección Civil, dio cobertura a la alimentación de personas vulnerables del municipio para protegerlas de la transmisión por COVID. Esto ha provocado un desvío positivo en los ingresos de REMARASA del ejercicio, respecto a esta partida presupuestaria.

También el estado de alarma ha interferido en la evolución normal del centro de rehabilitación. Los dos primeros meses la afluencia de pacientes y sesiones fueron dentro de lo habitual, pero una vez inmersos en el estado de alarma, el centro, afectado por el confinamiento y cerrada su actividad hasta mediados de mayo. En la reapertura, el centro tuvo que adoptar medidas para prevenir el contagio de COVID tanto entre pacientes como entre el personal laboral del centro. Todo ello conllevó unas medidas higiénicas, de aforo y conductuales muy precisas, invirtiendo gran parte del tiempo de trabajo en la revisión de las acciones realizadas.

Esta cuestión ha provocado que el número de rehabilitación y pacientes atendidos haya disminuido respecto al ejercicio anterior.

La liquidez a corto plazo de la empresa, de acuerdo con el análisis de ratios, mejora del 2019 al 2020. La Entidad dispone de activos de corto plazo para hacer frente a sus deudas corrientes.

Respecto a la autofinanciación podemos ver que entre el 71,97% (en el año 2019) y el 74,17% (en el año 2020) de los activos de la empresa están financiados por recursos propios. Esto nos muestra que el nivel de endeudamiento de la ha ido reduciéndose ya que el peso del patrimonio neto aumenta del año 2019 al año 2020.

Como punto positivo, debemos recalcar que la Entidad tiene una cobertura de los activos corrientes superior al 10%, mostrando un fondo de maniobra positivo y creciente.

Que el fondo de maniobra de REMARASA sea positivo nos indica que los importes a recuperar en el próximo ejercicio (activo corriente) son superiores a los importes a pagar (pasivo corriente).

Nos remitimos al punto **III.3** en el que se ha realizado un estudio de la rentabilidad de REMARASA.

III.6. ¿Todos los servicios prestados son necesarios?

REMARASA forma parte de la red de centros concertados de la Generalitat Valenciana, en la modalidad de Residencia para personas Mayores Dependientes (PMD).

La Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores, en su artículo 46 regula unos servicios considerados como básicos que deberán prestar residencias de personas mayores dependientes.

Tales servicios son los siguientes:

- 1. Alojamiento.**
- 2. Restauración.**

3. *Lavandería.*
4. *Atención sanitaria. Cuidados básicos; atención médica; atención de enfermería; actividades de rehabilitación; asistencia farmacéutica y prevención y promoción de la salud.*
5. *Atención psicológica y actividades de terapia ocupacional.*
6. *Atención social. Animación sociocultural; atención social individual, grupal y comunitaria y Atención social familiar.*

La Entidad presta todos los servicios anteriormente indicados. Todos ellos son considerados esenciales y deben ser prestados por REMARASA.

La residencia Virgen del Milagro es un centro residencial para personas mayores. El centro está catalogado como un centro residencial para personas mayores dependientes a quienes se ofrece alojamiento estable y adaptado a sus necesidades, así como atención psicosocial, apoyo en las actividades de la vida diaria (A.V.D.), atención médico-sanitaria y rehabilitación de las capacidades residuales. Tiene una capacidad para 90 usuarios con distintos niveles de dependencia.

Pueden ser usuarios del centro aquellas personas mayores de 65 años que hayan cesado en su actividad laboral o profesional, y pensionistas mayores de 60 años, que carezcan de las capacidades necesarias para realizar por sí mismas las actividades básicas de la vida diaria y que precisen de una atención geriátrica integral. Excepcionalmente también podrán serlo las personas menores de esa edad, cuando su situación de dependencia funcional, psíquica o social así lo requiera y no sean susceptibles de atención en otro tipo de recursos sociales o sanitarios.

La Entidad trata de asegurar el cumplimiento de una correcta nutrición de los usuarios, atendiendo sus necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad. Además, se contempla la elaboración de dietas especiales para aquellas patologías que así lo requieran, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los usuarios.

El servicio de comedor está organizado en cuatro dietas diarias desayuno, comida, merienda y cena, a parte de una aportación hídrica entre horas. Por prescripción médica se facilitan otros aportes nutricionales. Los menús son supervisados por personal especialista que establece las pautas dietéticas oportunas. Se establecen los procedimientos que garanticen la correcta higiene y manipulación de los alimentos, según normativa vigente.

Por lo que respecta a la atención a la salud, tal y como se ha comentado a lo largo del informe, este es uno de los principales objetivos de la Entidad. Nos remitimos al punto **III.1** y **III.4** donde se ha analizado la calidad de los servicios prestados.

La Entidad dispone de todos los medios necesarios para la higiene, aseo, baño y para el cuidado estético e imagen de los residentes. Además, se realizan, por prescripción de médico y fisioterapeuta, todas las movilizaciones y apoyos en desplazamientos.

Igualmente, y tal y como se ha comentado en el punto **III.1** la Entidad cuenta con un departamento de T.A.S.O.C y un departamento de trabajo social en el que se promueven actividades con el fin de garantizar una adecuada atención social a los residentes. Cabe destacar que el centro dispone de un programa específico de animación sociocultural donde se incluyen actividades para mantener capacidades residuales, favorecer las relaciones interpersonales e incorpora un calendario de actividades extraordinarios. Sin embargo, el excepcional año vivido, como consecuencia de la pandemia, ha ocasionado que determinadas actividades no se hayan podido realizar. Asimismo, el trabajador social ha debido prestar apoyo a otras áreas.

Desde un punto de vista económico, no se ha detectado que haya algún servicio prestado que no sea rentable. Destacamos, que a pesar del incremento de gastos notable que se ha producido en el año 2020, el resultado de explotación de la Entidad es positivo. Además, REMARASA no recurre a endeudamiento ajeno, siendo su principal fuente de financiación el patrimonio neto, en la medida en que el pasivo corriente se compone de la estructura de deudas a proveedores y administraciones públicas según su vencimiento normal y el pasivo no corriente se compone del pasivo por impuesto diferido generado por la concesión de la subvención de capital y el reconocimiento de la contingencia fiscal a futuro.

III.7. ¿Es necesario desarrollar nuevos servicios?

Los servicios que pueden ofrecer las residencias son muy diversos y están en función, entre otros, del tamaño de los centros, del precio de las plazas o del grado de dependencia en el que se especialice. Como se ha comentado en el punto anterior, la Entidad presta todos los servicios básicos que viene siendo exigidos en la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social.

Adicionalmente, la citada Orden regula determinados servicios opcionales que pueden ser prestados por los centros residenciales. Se entienden como servicios opcionales aquellos que no sean necesarios para la atención integral básica del usuario. De este modo, se podrán prestar los siguientes servicios opcionales:

1. Peluquería.
2. Podología.
3. Cafetería.
4. Otros, siempre que no estén recogidos en la cartera de servicios básicos.

REMARASA dispone de intermediarios para realizar los servicios opcionales de peluquería, podología y acompañamiento a hospitales cuando los familiares no pueden hacerlo. Los intermediarios facturan y reciben el precio del servicio directamente de los usuarios.

III.8. ¿La media de las realizaciones y el sistema de información económica suministran de forma adecuada el grado de eficacia, eficiencia y economía obtenido?

1. **Eficacia.** Principio de gestión económica financiera consistente en conseguir los objetivos establecidos por una organización, programa, proyecto, actividad o función.

Nos remitimos al punto **III.1** en relación con los objetivos alcanzados. No obstante, con el fin de que pueda evaluarse el control de la eficacia, la Entidad debería aprobar un plan de actuación que contuviese las líneas estratégicas a aplicar en la actividad de REMARASA. En dicho plan deberían constar los objetivos a alcanzar expresados de forma objetiva, clara y mensurable con los indicadores de ejecución asociados a cada uno de los objetivos seleccionados que permitan la medición, seguimiento y evaluación.

- 2. Eficiencia.** Principio de la gestión económico-financiera consistente en conseguir la mejor relación posible entre los resultados obtenidos por una organización, programa, proyecto, actividad o función y los recursos utilizados para conseguirlos.

La evaluación de la eficiencia comprende el estudio del rendimiento del servicio prestado en relación con su coste. Nos remitimos al punto **III.9** donde hemos analizado el coste de los servicios residenciales prestados.

- 3. Economía.** Principio de la gestión económico-financiera consistente en alcanzar los objetivos establecidos en una organización, programa, proyecto, actividad o función minimizando el coste de los recursos empleados.

La evaluación de la economía comprende el conocimiento real de las necesidades que deben ser atendidas y comparación con los recursos adquiridos para atenderlas y el estudio del grado de utilización de los bienes y servicios adquiridos. Nos remitimos al punto **III.5**.

III.9. ¿Los precios propuestos son acordes al coste efectivo de los servicios prestados?

- **Gestión residencial: 1.947.225,95 € en el ejercicio 2020 (92,99% de la cifra de negocios).**

- *Plazas públicas*

El precio de las plazas públicas viene determinado por resolución anual con la adjudicación de la subvención para cada ejercicio, estableciendo un precio/plaza/día por cada usuario atendido.

Es la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas la encargada de recaudar el cobro mensual de los residentes, establecido por resolución individual para cada uno de los usuarios en la concesión del recurso.

REMARASA recibe una cuantía aprobada anualmente por la Generalitat Valenciana y concedida al Ayuntamiento de Rafelbunyol como titular del servicio, debiendo presentar a efectos de la liberación de los fondos ante el Ayuntamiento de Rafelbunyol:

- Relación mensual de los residentes atendidos en esta modalidad, con el número de días de atención y el importe mensual según precio/plaza/día.
- Facturación electrónica al Ayuntamiento de Rafelbunyol y solicitud de reconocimiento de la obligación.

La forma de pago es mensual, contra factura al Ayuntamiento de Rafelbunyol.

En el año 2020, la subvención concedida al Ayuntamiento de Rafelbunyol ascendía a un millón setecientos cincuenta y seis mil ochocientos euros (1.756.800,00 €):

CUADRO Nº 14: SUBVENCIÓN 2020

PROGRAMA / CENTRO	IMPORTE
Financiación de los gastos de funcionamiento de 80 plazas del/de la RESIDENCIA P.M.D. VIRGEN DEL MILAGRO DE RAFELBUNYOL	1.756.800,00 €

De este modo, el coste precio/plaza/día es de 60 euros.

○ *Plazas concertadas*

REMARASA recibe directamente de los usuarios la cuantía correspondiente al precio público aprobado por el Ayuntamiento de Rafelbunyol para tales plazas, con factura a los usuarios por los servicios prestados.

El precio de las plazas concertadas es aprobado por la corporación local, ascendiendo los mismos en el ejercicio 2020 a:

CUADRO Nº 15: PRECIO PLAZAS CONCERTADAS 2020

PLAZAS CONCERTADAS	IMPORTE MENSUAL	IMPORTE DIARIO (366 días)
Precio plaza residencial (nuevas incorporaciones)	1.800,00 €	59,02 €
Precio plaza residencial (habitación doble)	1.599,00 €	52,42 €
Precio plaza residencial (habitación individual)	1.949,00 €	63,90 €
Estancia diurna de lunes a viernes	900,00 €	29,50 €
Estancia diurna de lunes a domingo	1.050,00 €	34,43 €

- **Servicio de rehabilitación: 139.050,00 € en el ejercicio 2020 (6,64% de la cifra de negocios).**

○ *Pacientes que provienen de la Seguridad Social*

REMARASA recibe la cuantía suscrita por el Ayuntamiento de Rafelbunyol y la Generalitat Valenciana, Agencia Valenciana de Salud, para el mantenimiento del centro de rehabilitación.

Para el ejercicio 2020, la subvención concedida por la Consellería de Sanidad ascendió a 138.210 euros anuales.

○ *Resto de pacientes*

REMARASA recibe directamente de los usuarios la cuantía correspondiente al precio público que aprueba el Ayuntamiento de Rafelbunyol para dichos tratamientos.

El precio de servicios de rehabilitación privados es aprobado por la corporación local, ascendiendo los mismos en el ejercicio 2020 a:

CUADRO Nº 16: PRECIO DE LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN PRIVADOS 2020

SERVICIOS REHABILITACIÓN		IMPORTE
PRECIOS CON SEGUROS PRIVADOS	Sesión rehabilitación seguro siglo XXI	15,00 €
	Sesión rehabilitación gestimedica	10,00 €
	Sesión combinada gestimedica	18,00 €
PRECIOS PACIENTES PRIVADOS	Sesión rehabilitación 30 minutos	25,00 €
	Bono 10 sesiones 30 minutos	225,00 €
	Sesión 60 minutos	60,00 €
	Bono 10 sesiones 30 minutos	360,00 €

- **Servicio de restauración a colectividades en riesgo de exclusión social: 7.632,65 € en el ejercicio 2020 (0,36% de la cifra de negocios).**

El precio, condiciones, duración y comensales de cada colectivo es el autorizado por el órgano competente de la corporación local.

La forma de pago es mensual para cada colectivo, con factura al Ayuntamiento por los servicios prestados.

Durante este ejercicio se han regulado el servicio de catering para usuarios del taller de personas con diversidad funcional con precio de menú de 5,99 euros. Este servicio se prestó hasta la declaración del Estado de Alarma.

Centrándonos en el servicio residencial, al ser el más importante desde el punto de vista económico para la Entidad, procedemos a calcular el coste medio de las plazas. Para ello, tenemos en cuenta el gasto corriente (capítulo 1 “Gastos de personal” y capítulo 2 “Gastos en bienes corrientes y servicios”), es decir, no consideramos el gasto en inversiones.

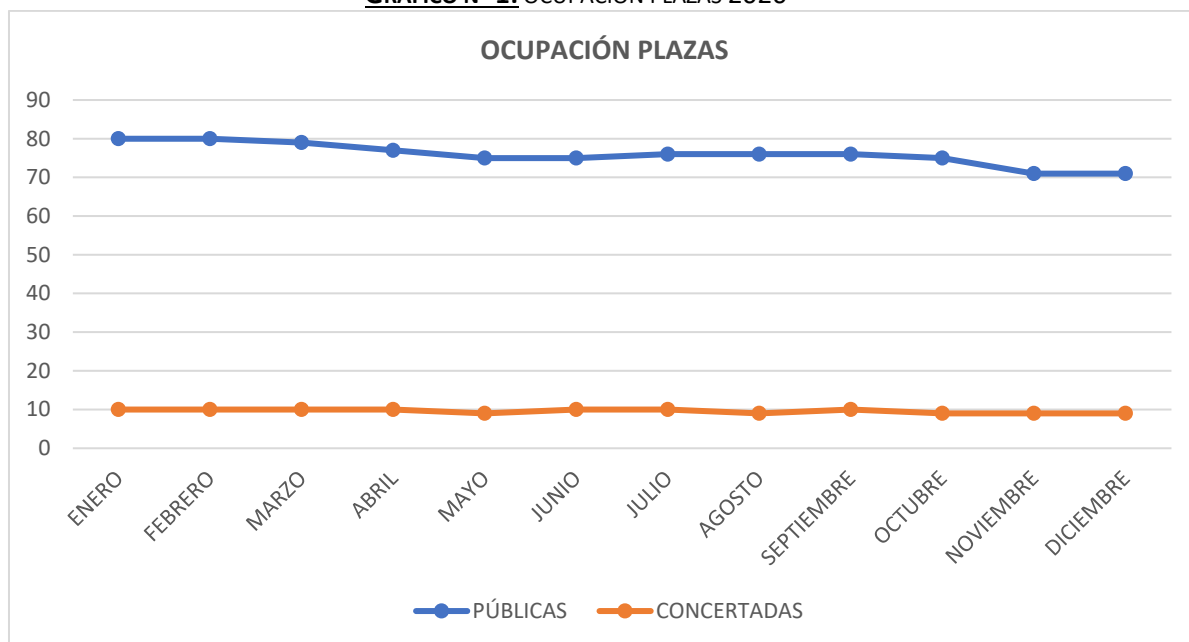
CUADRO Nº 17: CAPÍTULO DE GASTOS REMARASA

CAPÍTULO 1	1.754.787,43 €
RESIDENCIA	1.629.815,96 €
CENTRO DE REHABILITACIÓN	92.721,47 €
ÓRGANOS DE GOBIERNO	32.250,00 €
CAPÍTULO 2	280.115,19 €
RESIDENCIA	271.082,17 €
CENTRO DE REHABILITACIÓN	9.033,02 €

CUADRO Nº 18: PLAZAS OCUPADAS 2020

MES	PÚBLICAS	CONCERTADAS
ENERO	80	10
FEBRERO	80	10
MARZO	79	10
ABRIL	77	10
MAYO	75	9
JUNIO	75	10
JULIO	76	10
AGOSTO	76	9
SEPTIEMBRE	76	10
OCTUBRE	75	9
NOVIEMBRE	71	9
DICIEMBRE	71	9
MEDIA DE PLAZAS OCUPADAS 2020 = 85,50		

En cumplimiento de la normativa de protección frente a la COVID-19 (que dictaba una reserva del 10% de plazas sin ocupar para prevenir aislamientos) se estableció la disposición por aislamiento de 8 plazas públicas (que se facturaban al ayuntamiento de Rafelbunyol, ya que no se debe a causas imputables a la Entidad) y una plaza concertada que no se ocupó.

GRÁFICO Nº 1: OCUPACIÓN PLAZAS 2020**CUADRO Nº 19:** CÁLCULO COSTE MEDIO - RESIDENCIA

CAPÍTULO 1	CAPÍTULO 2	TOTAL GASTO CORRIENTE	PLAZAS OCUPADAS
1.629.815,96 €	271.082,17 €	1.900.898,13 €	85,50
Coste medio/plaza/día= Total gasto corriente público / plazas ocupadas / 366 = 60,75 €			

El precio que recibe REMARASA por plaza es el siguiente:

CUADRO Nº 20: PRECIO POR MODALIDAD DE PLAZA

PLAZAS	IMPORTE DIARIO	nº medio plazas ocupadas
Plazas públicas	60,00 €	75,92
Plaza concertada (habitación doble)	52,42 €	4,79
Plaza concertada (habitación individual)	63,90 €	4,79
MEDIA ponderada precio	59,79 €	85,5

Por tanto, el precio medio diario recibido por plaza (59,79 euros) no supera el coste diario por plaza (60,75 euros), debido tal y como hemos comentado a lo largo del informe, al incremento de los gastos de personal y limpieza con motivo de la pandemia por COVID-19.

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.

Francisco Mondragón Peña

8 de julio de 2021

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 30/21/01924, emitido por el Colegio Oficial de Censores Jurados de Cuentas de la Comunidad Valenciana.