



**INFORME DE OPERATIVA
2019**

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

INDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	3
II. CONSIDERACIONES GENERALES	3
III. RESULTADOS DEL TRABAJO	6
IV. ANEXO I. ALEGACIONES OPERATIVA.....	27

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.

Durante 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
Plazas residenciales públicas	1.642.500,00 €
Plazas residenciales concertadas	281.922,80 €
Estancia diurna concertadas	20.918,31 €
Servicios de rehabilitación (Conselleria de Sanidad)	138.210,00 €
Servicios de rehabilitación privados (Seguros médicos)	990,00 €
Restauración a colectividades	2.090,51 €
Comedor social y catering	501,78 €
Otros	81,18 €
TOTAL CIFRA DE NEGOCIOS	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 75 plazas residenciales, poniendo a disposición de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas dichas plazas para ser ocupadas conforme 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 75 plazas de atención residencial a personas mayores.

De este modo, REMARASA disponía, en el ejercicio 2019, de 75 plazas públicas residenciales, conveniadas con la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas y el Ayuntamiento de Rafelbunyol, y de 15 plazas concertadas, cuyos precios son autorizados por la corporación local constituida en Junta General.

Durante el ejercicio 2019 se establecieron las negociaciones necesarias para ofertar cinco plazas públicas más, añadidas a las 75, permitiendo en los presupuestos generales de la Generalitat Valenciana un volumen de subvención para el ejercicio 2020 adecuado a 80 plazas residenciales públicas.

- **Plazas concertadas y estancia diurna**

La entidad dispone de un total de 15 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.

A lo largo del ejercicio auditado se han realizado un total de 3 ingresos de plazas concertadas, y 3 ingresos de estancia diurna, todos ellos de carácter permanente. De este modo, a 31 de diciembre del año 2019 la ocupación de dichas plazas es total y se ha generado una lista de espera de admisión.

b) Servicios de Rehabilitación

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 2019, la subvención concedida por la Consellería de Sanidad ascendió a 138.210 euros anuales.

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.

c) Restauración a colectividades en riesgo de exclusión social

Una vez incluido en su objeto social la actividad de 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 este ejercicio se ha regulado el servicio de catering para usuarios del taller de personas con diversidad funcional, con precio de menú de 5,99 euros.

A esperas de conformar el articulado que desarrollará la actividad de atención en la alimentación de personas mayores en el municipio, a través del comedor social o catering, REMARASA ha finalizado el servicio de catering de un comensal, que disfrutaba del servicio por un precio simbólico de 2 euros.

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 existen otras alternativas más económicas de obtener los niveles de servicio requeridos.
3. Si la administración está gestionada correctamente y si su estructura es la más adecuada.
4. Si la organización estudiada está obteniendo recursos cuyo coste es adecuado a la rentabilidad que se obtiene de los mismos.
5. Si todos los servicios prestados son necesarios.

6. Si es necesario desarrollar nuevos servicios.
7. Si la media de las realizaciones y el sistema de información económica suministran de forma adecuada el grado de eficacia, eficiencia y economía obtenido.
8. 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.

Destacamos las siguientes actuaciones:

- **Departamento médico-enfermería**

OBJETIVO: desarrollar las actividades de asistencia clínica ordinaria y extraordinaria (con carácter de urgencia) dentro de la dinámica propia de un centro socio-sanitario, intentando realizar el trabajo con la máxima calidad técnica, un trato humanizado del anciano y la motivación por desarrollar su labor con la mejor actitud y máxima eficiencia.

Las actividades llevadas a cabo por el departamento médico-enfermería para la consecución del objetivo propuesto han sido las siguientes:

- o Vigilancia continua de su estado clínico, la detección precoz de nuevas patologías o la descompensación de las ya existentes y la puesta en marcha de inmediato de las acciones clínicas oportunas destinadas a restablecer el estado de salud del residente.
- o Mantener una correcta nutrición e hidratación, adecuando la dieta de los residentes a sus necesidades particulares.
- o La prescripción y administración del tratamiento farmacológico apropiado, ya sea crónico o temporal.

- o Complimentar documentos oficiales y tareas burocráticas derivadas del trabajo del equipo sanitario.
- o Existe un aumento significativo de los residentes denominados de alta dependencia para todas las actividades básicas de la vida diaria. La asistencia de calidad a este tipo de pacientes va dirigido a conseguir un grado de confort y cobertura de todas sus necesidades, lo que determina en gran medida el grado de satisfacción del usuario y de sus familias.
- o Los pacientes cuyo empeoramiento de su estado basal tras ser valorado por los facultativos especialistas oportunos, resulta severo y además irreversible, pasan a tener un abordaje de su tratamiento paliativo, evitando el sufrimiento de la persona y paliando los síntomas negativos que puedan surgir. Desde REMARASA se otorga información y apoyo a la familia en este tipo de casos.

Destacamos la inversión en formación realizada por REMARASA en el año 2019 con el fin de alcanzar el objetivo propuesto. Así, el personal de la entidad ha realizado los siguientes cursos:

- o CUIDADOS AUXILIARES EN GERIATRÍA: 15 auxiliares de enfermería han realizado este curso cuyo plan formativo se resume en los siguientes temas: aplicar los cuidados de auxiliar de geriatría adecuados desde un punto de vista de la atención integral al anciano; valorar las necesidades físicas, psicológicas y sociales de la persona mayor; aplicar técnicas y maniobras adecuadas en situaciones de emergencia en la persona mayor; detectar los signos y síntomas del paciente en estado grave y adquirir habilidades de la comunicación e interrelación para mejorar la relación con el usuario y el equipo de trabajo interdisciplinar.
- o ENFERMEDADES TERMINALES Y CURAS PALIATIVAS: con el fin de dotar a los profesionales de herramientas para realizar cuidados paliativos correctos y proporcionar un buen acompañamiento a los enfermos terminales.
- o HIGIENE POSTURAL: para aprender a realizar las transferencias de los usuarios del sillón a la cama de la forma más adecuada posible, disminuyendo el riesgo de padecer problemas de espalda.

- **Departamento de fisioterapia**

OBJETIVO: potenciación del ejercicio y la realización de actividad física con el fin de prevenir el sedentarismo y mantener la autonomía de los residentes.

Para ello, el departamento ha desarrollado dos programas individualizados:

- o Programa de intervención sobre procesos subagudos (programa de prevención secundaria): se trata de una intervención individual, en la cual se aplican técnicas rehabilitadoras específicas dependiendo de la patología de cada persona.

- o Programa de intervención sobre procesos crónicos (programa de prevención terciaria): potenciación funcional individual de procesos crónicos mediante movilizaciones pasivas, estiramientos y masoterapia, así como el mantenimiento de la marcha asistida. Destacamos la labor de la ortopedia, que se ha revisado todos los días para que esté con sus características determinadas (colchones antiescaras, cojines antiescaras, etc.).

A nivel grupal se ha desarrollado una tabla de cinesiterapia activa en grupo de los residentes con más autonomía, para mantener su estado físico en las mejores condiciones.

Igualmente, en el ejercicio 2019 se ha habilitado una sala de fisioterapia en la segunda planta de la parte más nueva de la residencia, diferenciando una parte donde se rehabilita la marcha y pueden esperar los residentes o sentarse a disfrutar de una charla o una lectura. En la otra parte se realizan tratamientos personalizados y se ubica la mecanoterapia, zona de masoterapia, crioterapia y termoterapia.

- **Departamento psicosocial**

OBJETIVO: favorecer un envejecimiento activo del residente atendiendo, desde un enfoque psicosocial, todas sus necesidades psicológicas y sociales.

Para ello, se han realizado las siguientes actividades:

- o Valoración integral del residente, incluyendo valoración inicial de ingreso, valoración del estado emocional, las capacidades cognitivas (valoración neuropsicológica), la adaptación al centro y la presencia de posibles trastornos psicológicos.
- o Atención e intervención psicológica al residente.
- o Elaboración y puesta en marcha del Programa de Estimulación Cognitiva, Sensorial y Gestión Emocional, realizado a diario y en colaboración con la TASOC del centro. Este programa se ha llevado a cabo a través de actividades de diversa índole que han sido previamente adaptadas a las necesidades de cada uno de los residentes. Algunas de ellas se han aplicado en formato grupal, en otras ha sido necesaria la aplicación individual.

Dentro de dicho programa aparecen contemplados el Taller de Memoria, Manualidades, Lectura, Juegos de Mesa, Actividades Temáticas para fechas señaladas (Navidad, San Valentín, Día de la Mujer, Fallas, Día del Padre, Pascua, Sant Jordi, Día de la Madre, Fiesta del Verano, Fiestas Patronales, Día del Mayor, Día del Alzheimer, Santa Cecilia, etc.) y Actividades Extraordinarias externas organizadas en colaboración con Colegio Virgen del Milagro, IES Rafelbunyol, Ayuntamiento u otras organizaciones.

- o Atención y acompañamiento en cuidados paliativos y proceso de duelo.
- o Facilitar la relación con el entorno próximo mediante actividades extraordinarias.
- o Atención a familiares de residentes.

- **Departamento T.A.S.O.C**

OBJETIVO: fomentar la actividad en el usuario y fomentar las relaciones sociales en los participantes del grupo.

La Terapia de animación, de ocio y tiempo libre consiste en un programa de actividades que se seleccionan por su valor físico, mental, emocional y vocacional, y que tienen como objetivo principal la actividad en la tercera edad, incrementando la independencia funcional de la persona, mejorando su calidad de vida y previniendo la incapacidad.

En el año 2019 se han llevado a cabo salidas al exterior, con salidas al mercado y paseo por Rafelbunyol, almuerzo fallero, etc.

Además, y en colaboración con diferentes recursos locales, como colegios, casa del jove, Iglesia, ayuntamiento de Rafelbunyol, los residentes han participado en las fiestas patronales, la cabalgata de reyes, etc. y se han realizado actividades intergeneracionales. Destaca el programa “Apadrina un abuelo”, en colaboración con el IES de Rafelbunyol, con gran éxito de satisfacción, tanto para el residente, como para los menores que estuvieron compartiendo la experiencia.

En cuanto a actividades internas se han celebrado cumpleaños, manualidades, juegos de mesa, bingo, play backs, video fóruns de diferentes temáticas y la participación en un concurso de manualidades navideñas. Igualmente se han implantado actividades de estimulación cognitiva y sensorial, en colaboración y apoyo con el área psicológica, creando grupos de prensa, lectura, estimulación de la memoria, fluidez del lenguaje, cálculo, lectoescritura, grupos de conversación, cine-fórum, etc.

- **Departamento de trabajo social**

OBJETIVO: velar por el bienestar social de los residentes del centro, coordinando las tareas con los servicios sociales municipales y desde los departamentos de Consellería pertinentes.

Así pues, en 2019, se han atendido diversos casos:

- o En el centro residen tres residentes tutelados por Consellería, de modo que desde el departamento de trabajo social existe una coordinación y comunicación asidua con la técnico de referencia asignada desde el IVASS y con el tutor de los mismos, procurando el bienestar de estos así como una atención personalizada. Además, se realizan gestiones coordinadas, acompañamientos a médicos, trámites de documentaciones, atención a peticiones de juzgados, etc.
- o Procurando el bienestar de los residentes ha habido coordinación con los servicios sociales del propio municipio y con otros municipios colindantes.

- o Se realizan también de forma semanal las valoraciones de residentes para ver la evolución de cada uno de ellos, teniendo en cuenta las relaciones familiares, las relaciones con los trabajadores del centro y las relaciones con su entorno, poniéndolo posteriormente en común con el equipo multidisciplinar con el que existe una coordinación para adecuar las atenciones a las necesidades de cada uno de los residentes y realizar así un diagnóstico social.

Respecto al cumplimiento de la Ley de la Dependencia:

- o Se ha llevado el seguimiento de las solicitudes tramitadas con anterioridad.
- o Se han solicitado revisiones de grado.
- o Se han tramitado solicitudes de retroactividad.
- o Se han iniciado solicitudes de reconocimiento de minusvalía.
- o Se han tramitado solicitudes de cambios de preferencias de algunos residentes, coordinado siempre con los servicios sociales municipales.
- o Se ha dado respuesta a los requerimientos de Consellería en lo referente a las solicitudes de ley de la dependencia.
- o Realización de informes sociales requeridos por los servicios sociales municipales de Rafelbunyol, para la correcta tramitación de las solicitudes.

- **Departamento de administración**

Desde el departamento de tesorería, y con la finalidad de afianzar la gestión del flujo de caja, en vistas a un futuro de finalización del plan de contención económica, se han alcanzado los siguientes objetivos:

- o Disminuir los traspasos entre cuentas, evitar descubiertos y saldos ociosos.
- o Controlar las comisiones bancarias y las liquidaciones de crédito.
- o Conocer y controlar diariamente la posición de tesorería, y prever la evolución de la misma.

Por tanto, consideramos que REMARASA, mediante todas las iniciativas 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. 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.

III.2. ¿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.8 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 2019 hemos calculado los siguientes ratios:

CUADRO Nº 2: MARGEN DE EXPLOTACIÓN

MARGEN	2019
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	205.915,39
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	2.087.214,58
MARGEN DE EXPLOTACIÓN	9,87%

Este ratio nos indica el rendimiento neto de todos los gastos (excepto los financieros e impuestos) producido por las ventas. Podemos observar que la entidad lleva a cabo una gestión eficiente de los ingresos, ya que los costes asociados a los mismos son inferiores.

CUADRO Nº 3: RENTABILIDAD ECONÓMICA

ROA	2019
RESULTADO ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS	205.915,39
ACTIVO MEDIO	866.815,43
RENTABILIDAD ECONÓMICA	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 4: RENTABILIDAD FINANCIERA

ROE	2019
BENEFICIO NETO	150.083,48
PATRIMONIO NETO MEDIO	576.820,28
RENTABILIDAD FINANCIERA	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.

Igualmente, 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 2019, ascendiendo a 156.944,38. 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.3. ¿La administración está gestionada correctamente y si su estructura es la más adecuada?

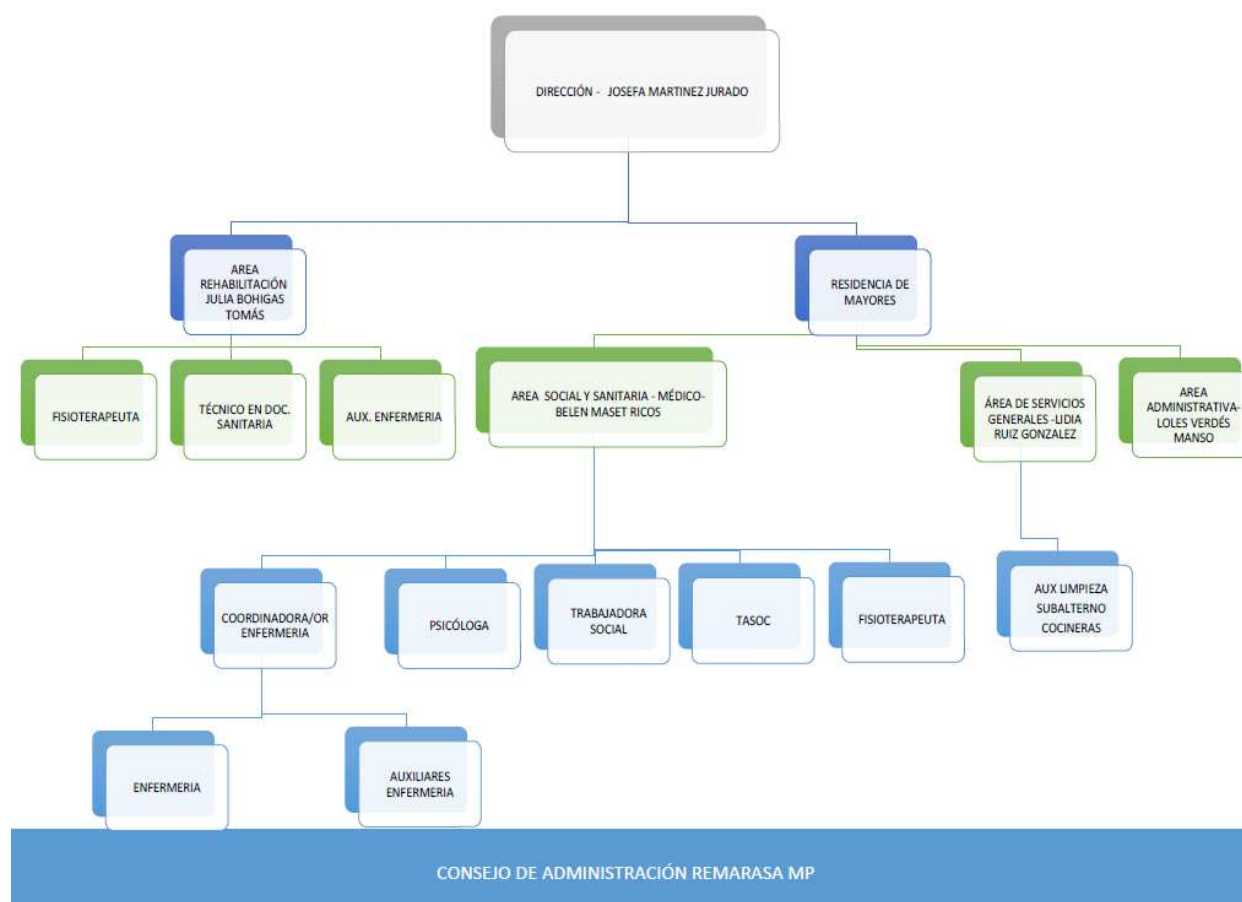
Tal y como se establece en la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores, la entidad cuenta con una Directora, responsable 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 5: 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, hemos realizado una encuesta¹, 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.

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 6: ENCUESTA AUDITORIA OPERATIVA 2019

	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. Dos veces.
	¿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?	El objetivo es realizar la encuesta, pero ha habido ejercicios donde no se ha podido realizar por falta de tiempo. En diciembre de 2019 se pasó la encuesta, pero la directora del centro no ha podido analizar los resultados debido a la situación actual.
	¿El personal de atención directa tiene instrucciones escritas para la prestación del servicio?	Sí, están 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 días.
	Número de horas semanales enfermera	Cobertura de enfermería las 24 horas del día, todos los días de la semana, según turnos rotativos de 07:00-15:00 horas, de 15:00-23:00 horas y de 23:00-07:00 horas.
	Número de horas semanales auxiliares enfermería	Cobertura de auxiliares de enfermería las 24 horas del día, todos los días de la semana, según turnos rotativos de 07:00-15:00 horas, de 15:00-23:00 horas de 23:00-07:00 horas. Ratio de dos auxiliares por cada 7 residentes de alta dependencia y dos auxiliares por cada 9 residentes con menor dependencia.
	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.	Reuniones quincenales, salvo que exista urgencia de reunión.

	¿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
	¿Más del 50% del personal de enfermería cuenta con contrato indefinido?	Sí.
	¿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 2019?	Sí.
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 un total 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.
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?	No. Debido a la pandemia no se ha podido cumplir más que la atención directa al usuario cuando lo precisara, respondiendo, en algunos casos, a más de una vez por trimestre.
	¿A los usuarios se les realiza una analítica de carácter general al menos una vez al año?	Sí.
	¿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?	Sí, se van adaptando cada año.
	¿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?	Sí.
	¿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?	Servicio licitado. Pedidos semanales, excepto la fruta y verdura, pedidos cada dos tres días, y la bollería y panadería, pedido diario
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.
	¿Existe una lista de espera? Si es así, número de personas en lista de espera en el ejercicio 2019.	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:
 - o Las condiciones de ingreso y sistemas de bajas.
 - o La forma de pago y facturación.
 - o Los derechos y obligaciones de los residentes.
 - o Régimen de funcionamiento.
 - o 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.

- 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 7: PLANTILLA DE PERSONAL

PERSONAL	ART. 50 ORDEN 4 DE FEBRERO	PLANTILLA REMARASA
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. 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 cuya jornada es 11 horas semanales.
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.

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.

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.

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

Algunos indicadores financieros de la sociedad son los siguientes:

CUADRO Nº 8: PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

	2019	2018	Variación
Ingresos	2.087.214,58	1.864.618,36	11,94%
Subvenciones	18.364,30	19.735,61	-6,95%
Resultado del ejercicio	150.083,48	147.128,66	2,01%
Activo no corriente	626.191,37	627.689,35	-0,24%
Activo corriente	266.571,66	213.178,48	25,05%
Pasivo no corriente	140.651,87	143.421,64	-1,93%
Pasivo corriente	109.627,68	186.289,11	-41,15%
Patrimonio Neto	642.483,48	511.157,08	25,69%
Fondos propios	219.985,57	73.064,64	201,08%

CUADRO Nº 9: PRINCIPALES RATIOS FINANCIEROS

RATIO	DESCRIPCIÓN	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.	2,43	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).	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.	71,97%	60,79%
Cobertura	Este ratio nos permite comparar los recursos permanentes de la empresa con el activo no corriente financiados por aquellos.	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.	156.943,98	26.889,37

La cifra de negocios de la entidad ha aumentado un 12% respecto al ejercicio económico anterior. Igualmente, el gasto de personal (principal gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias) se ha visto incrementado en un 10%.

La liquidez a corto plazo de la empresa, de acuerdo con el análisis de ratios, mejora del 2018 al 2019. La entidad dispone de activos de corto plazo para hacer frente a sus deudas corrientes.

Respecto a la autofinanciación podemos ver que entre el 60,79% (en el año 2018) y el 71,97% (en el año 2019) de los activos de la empresa están financiados por recursos propios. Esto nos muestra que el nivel de endeudamiento de la entidad ha ido reduciéndose ya que el peso del patrimonio neto aumenta del año 2018 al año 2019.

Como punto positivo, debemos recalcar que la compañía 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.2** en el que se ha realizado un estudio de la rentabilidad de REMARASA.

III.5. ¿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 la entidad.

La residencia Virgen del Milagro es un centro residencial para personas mayores a quienes se ofrece alojamiento estable y adaptado a sus necesidades.

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.

En relación con la alimentación, cabe destacar que a lo largo del ejercicio 2019 se han renovado los carnés de Manipulador de Alimentos de todos los trabajadores cuyas tareas en el centro están relacionadas con la manipulación de alimentos. Dicho carné es necesario para las categorías laborales de cocinera y auxiliar de clínica a fin de atender a los residentes en la alimentación.

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.3** donde se ha analizado la calidad de los servicios prestados.

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.

Desde un punto de vista económico, no se ha detectado que haya algún servicio prestado que no sea rentable.

III.6. ¿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.

La entidad no presta tales servicios. 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.7. ¿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 por la entidad. 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.8 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.4.

III.8. ¿Los precios propuestos son acordes al coste efectivo de los servicios prestados?

- **Gestión residencial: 1.945.341,11 € en el ejercicio 2019 (93,20% de la cifra de negocios).**

o *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 2019, la subvención concedida al Ayuntamiento de Rafelbunyol ascendía a un millón seiscientos cuarenta y dos mil quinientos euros (1.642.500,00 €):

CUADRO Nº 10: SUBVENCIÓN 2019

PROGRAMA / CENTRO	IMPORTE
Financiación de los gastos de funcionamiento de 75 plazas de la Residencia P.M.D. Virgen del Milagro de Rafelbunyol	1.642.500,00 €

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

o *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 2019 a:

CUADRO Nº 11: PRECIO PLAZAS CONCERTADAS 2019

PLAZAS CONCERTADAS	IMPORTE MENSUAL	IMPORTE DIARIO (365 días)
Precio plaza residencial (habitación doble)	1.599,00 €	52,57 €
Precio plaza residencial (habitación individual)	1.949,00 €	64,08 €
Estancia diurna de lunes a viernes	900,00 €	29,59 €
Estancia diurna de lunes a domingo	1.050,00 €	34,52 €

- **Servicio de rehabilitación: 139.200,00 € en el ejercicio 2019 (6,67% de la cifra de negocios).**

o *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 2019, la subvención concedida por la Consellería de Sanidad ascendió a 138.210 euros anuales.

o *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 2019 a:

CUADRO Nº 12: PRECIO DE LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN PRIVADOS 2019

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: 2.592,29 € en el ejercicio 2019 (0,12% 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.

Centrándonos en el servicio residencial, al ser el más importante desde el punto de vista económico para la sociedad, 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, excluyendo el gasto en inversiones.

CUADRO Nº 13: CÁLCULO COSTE MEDIO - RESIDENCIA

CÁPITULO 1	CÁPITULO 2	TOTAL GASTO CORRIENTE	PLAZAS OCUPADAS
1.450.565,03	303.139,32	1.753.704,35	90
Coste medio/plaza/día= Total gasto corriente público / plazas ocupadas / 365 = 53,38			

El precio que recibe REMARASA por plaza es el siguiente:

CUADRO Nº 14: PRECIO POR MODALIDAD DE PLAZA

PLAZAS	IMPORTE DIARIO
Plazas públicas	60,00 €
Plaza concertada (habitación doble)	52,57 €
Plaza concertada (habitación individual)	64,08 €
MEDIA	58,88 €

Por tanto, el precio diario recibido por plaza supera el coste diario por plaza.

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.
Inscrita en el ROAC Nº S2347

Francisco Mondragón Peña
Inscrito en el ROAC Nº 20649

16 de octubre de 2020

COLEGIO OFICIAL
DE CENSORES JURADOS
DE CUENTAS DE LA
COMUNIDAD VALENCIANA

AUREN AUDITORES SP, S.L

Año 2020 Nº 30/20/02842
SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

IV. ANEXO I. ALEGACIONES OPERATIVA

RESIDENCIA DE MAYORES RAFELBUNYOL S.A.M.P.

Medio propio y servicio técnico del Ayuntamiento de Rafelbunyol

Domicilio: C/ José María Llopis, 24

46138.- Rafelbunyol (Valencia)

En relación al informe provisional de auditoría operativa del ejercicio 2019 emitido por la empresa Auren, se presentan las siguientes

ALEGACIONES, en referencia a los siguientes aspectos que remarca el auditor:

Dotar de mayor importancia a las encuestas de satisfacción, para detectar posibles irregularidades de los servicios prestados y mejorar la calidad de la atención a los usuarios.

- REMARASA se hace cargo de no haber finalizado el proceso de encuestas de satisfacción iniciado en diciembre de 2019, debido a la situación de crisis sanitaria actual. En cuanto la normalidad esté establecida, y exista una vacuna o tratamiento eficaz que pueda proteger a nuestros mayores, REMARASA trabajará para realizar el análisis de satisfacción.

Tal como indica el informe del auditor, desde el ejercicio 2018, el objetivo principal de REMARASA es el cumplimiento de la ratio de personal, y se compara la orden que regula dicha ratio con el volumen de recursos humanos por departamentos que dispone REMARASA. Pero no se observa indicación de cumplimiento o no de dicha orden.

- Es importante analizar el esfuerzo que ha demostrado REMARASA por mejorar la calidad del empleo público, a través no sólo del cumplimiento de la ratio de personal, sino con la elaboración de un convenio propio que pretende identificar más particularmente las necesidades de los trabajadores y trabajadoras de la entidad, así como la confección de una relación de puestos de trabajo que describa las funciones y responsabilidades de cada puesto.

REMARASA debería tener un plan de formación propio para sus empleados, de forma que se estableciese una planificación adecuada y los objetivos formativos que se pretenden alcanzar para restar un servicio de calidad.

- Hasta el año 2017 aproximadamente, REMARASA elaboraba un plan bianual de formación en base a los cuestionarios cumplimentados por el personal laboral y que respondían a sus necesidades formativas, así como a la temporalidad de aquellos cursos considerados obligatorios y/o de reciclaje, como formación en primeros auxilios, prevención de riesgos laborales, preservación de la intimidad del residente, etc. ; el mayor volumen de trabajo del área de administración impidió realizar continuidad del proceso del plan formativo, hasta el punto de considerar e implementar la figura del auxiliar administrativo laboral para dar salida a los procesos auxiliares de archivo, cómputo del personal, tablas de contrataciones, etc. El personal del departamento se incorporó en abril del ejercicio 2019, con jornada reducida por cuidado de hijos. Intentaremos, en el ejercicio 2020, retomar el modelo de plan formativo de REMARASA a fin de prestar un servicio de calidad.

RESIDENCIA DE MAYORES RAFELBUNYOL S.A.M.P.

Medio propio y servicio técnico del Ayuntamiento de Rafelbunyol

Domicilio: C/ José María Llopis, 24

46138.- Rafelbunyol (Valencia)

El auditor, en el cuestionario, pregunta por el plazo medio transcurrido desde la solicitud del servicio de atención residencial hasta la resolución del PIA en el procedimiento de dependencia. Sin embargo, el auditor referencia y compara el plazo medio entre la resolución del grado y la resolución de PIA. Recordemos el proceso de solicitud de dependencia de los usuarios:

- Solicitud inicial
- Reconocimiento de grado
- Resolución de PIA
- Obtención del recurso
 - Únicamente a efectos de obtención del recurso tras resolución de PIA, REMARASA puede analizar y rectificar el plazo medio transcurrido entre esos dos pasos, siempre que la obtención del recurso sea la obtención de plaza pública en nuestra residencia. REMARASA no tiene participación ni acción en los plazos medios de los procesos anteriores, siendo la propia Consellería responsable de la ralentización del proceso.

-

En general, el auditor resalta la conveniencia de realizar un plan de actuación que contuviese las líneas estratégicas a aplicar en la actividad, para después analizar el cumplimiento de los objetivos a alcanzar, para una mayor eficacia; igualmente, recomienda implantar normas y protocolos destinados a mejorar y estandarizar los procesos de gestión relacionados con la calidad del servicio.

- Los departamentos de REMARASA están de acuerdo en dicha conveniencia; no obstante, la carga de trabajo sostenida en la actualidad por aquellos puestos administrativos que deberían soportar el volumen de tareas colaterales de dicho plan, hace imposible el desarrollo interno de las líneas estratégicas; por otra parte, el abordaje de la confección del plan de actuación por parte de empresa externa puede solucionar el problema, siempre que se provea de dicha partida en los presupuestos de cada ejercicio.

A los efectos oportunos, firma la presente,

Loles Verdés

DT Económica

Residencia de Mayores de Rafelbunyol SAMP S.A.